

A Processorg Support Center a következő címen érhető el: <http://www.processorg.hu/hotline>

Új probléma, kérés feladása:

Új probléma, kérés feladásához válassza a felső menüből az „Új bejelentés” menüpontot, vagy a képernyő közepén található „Új ügy nyitása” gombot. A megjelenő űrlapot értelem szerűen ki kell tölteni. A csillaggal megjelölt mezők kitöltése kötelező. Bár az üzenet mezőt nem kötelező kitölteni, mégis kérjük, hogy a lehető legnagyobb részletességgel írja le problémáját! A probléma, kérés feladásának véglegesítéséhez nyomja meg a befejezés gombot.

Az Ön által megadott információkat rendszerünk rögzíti és egy visszaigazolást fog kapni az Ön által megadott email címre, ill. amennyiben az szükséges, kollégáink telefonon is keresni fogják! Az elküldött levél tartalmazza az Ön által nyitott ügy azonosítóját is. Ennek az azonosítónak, ill. az Ön email címének használatával bármikor ellenőrizheti rendszerünkben ügyének aktuális állapotát.

Meglévő ügy állapotának ellenőrzése:

Meglévő ügy állapotának ellenőrzéséhez, vagy új, kiegészítő információ feladásához legegyszerűbben az email-en kapott linkre kattintva juthat hozzá. Amennyiben ez nem megoldható, úgy a Processorg Support Center oldalán (<http://www.processorg.hu/hotline>) a képernyő közepén található „Ügy Megtekintése” ikon alatti bejelentkezési mezőket kell kitölteni. Ide az Ön által megadott email címet és az ügy azonosítóját kell beírni, majd a „Státusz ellenőrzése” gombot kell megnyomni.

A megjelenő képernyőn láthatja, az aktuális ügyek listáját. A táblázat tartalmazza az ügyek azonosítóját, a feladás dátumát, a státuszát, a feladáskor megnevezett témát, a feldolgozó osztályt, és az email címét. A táblázat fölötti gombokkal tudja változtatni a nézetet a nyitott, vagy a lezárt ügyek között, és itt tudja frissíteni is a táblázatot.

Az ügy sorszámára kattintva részletesen ellenőrizheti ügye státuszát, illetve az üzenet mező kitöltésével válaszolhat kollégáink kérdésére, illetve itt adhat meg új, vagy kiegészítő információkat. A „Válasz elküldése” gomb megnyomásával véglegesítheti üzenetét. Az Ön által megadott információkat rendszerünk rögzíti és egy visszaigazolást fog kapni.

Amennyiben ügyét megoldották kollégáink, abban az esetben is fog kapni egy visszaigazolást a lezárásról. Ha úgy érzi, hogy további intézkedésre van szükség, úgy újabb üzenetet írhat, ezáltal újranyithatja az ügyet.

