
SimplePay Help Center

Használati útmutató

Hibabejelentés és teszt kérés folyamata SimplePay rendszerében

2021.08.04.



TARTALOM

1. Rövid összefoglaló.....	3
2. Regisztráció.....	3
3. Használat.....	4

1. Rövid összefoglaló

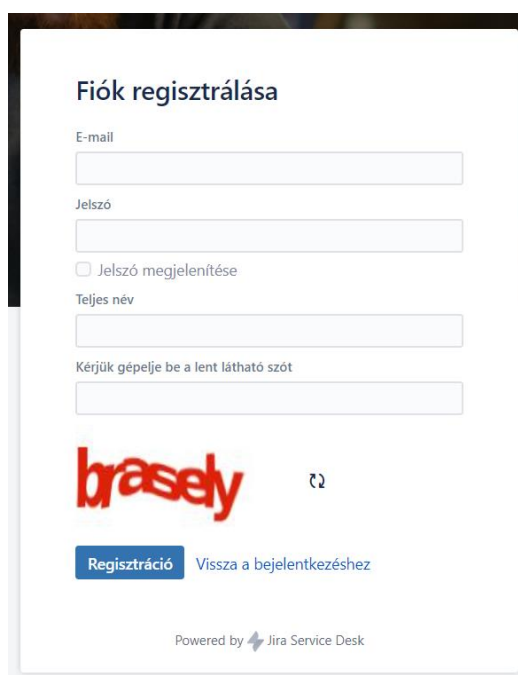
A SimplePay Help Centert az OTP Mobil Kft. online fizetési megoldásának támogatására hoztuk létre. A szerződött partnerek ezen a felületen jelenthetik be ügyfélszolgálati, pénzügyi, IT támogatási kérdéseiket, illetve ezen a felületen kérhetik a SimplePay integráció élesítés előtti tesztelését.

2. Regisztráció

A SimplePay Help Center az alábbi URL-en érhető el:

<https://support.otpmobil.com/jira/servicedesk>

A kezdőoldalon látható Fiók regisztrálása gomb megnyomásával lehet indítani a regisztrációt. Mindössze a nevet, e-mail címet és egy választott jelszót szükséges megadni, regisztráció után azonnal használható lesz az oldal.



Fiók regisztrálása

E-mail

Jelszó


Jelszó megjelenítése

Teljes név

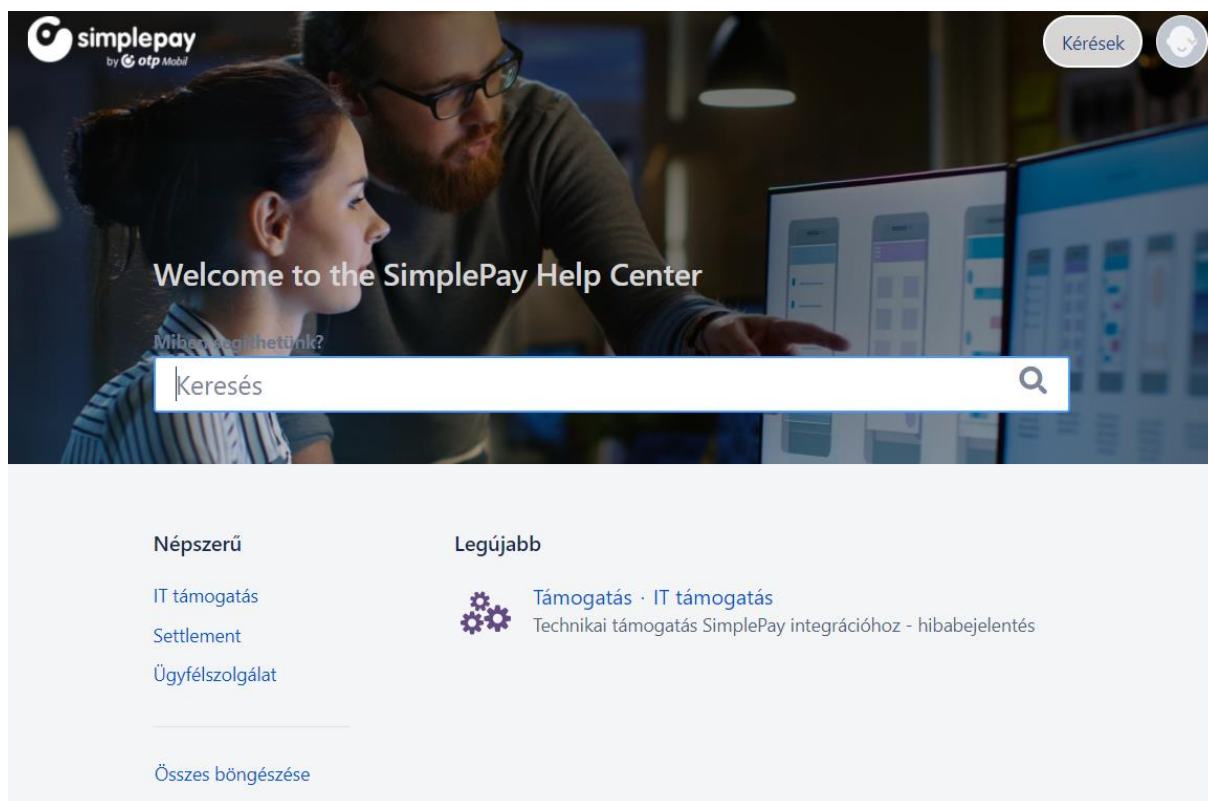
Kérjük gépelje be a lent látható szót

simplepay 22

Regisztráció [Vissza a bejelentkezéshez](#)

Powered by  Jira Service Desk

3. Használat



Bejelentkezés után három fő témakör látható.

- Settlement
- Ügyfélszolgálat
- IT támogatás

A settlement és az ügyfélszolgálat menük alatt 1-1 űrlap található. Ezek az űrlapok tehetik fel kérdéseiket a pénzügyi osztályunknak, valamint az ügyfélszolgálatnak.

Az IT támogatás menü alatt két űrlap található. A „Támogatás” űrlapon tehetnek hibabejelentést, valamint itt kérhetnek technikai támogatást SimplePay integrációhoz. A „Teszt kérés” űrlapon jelezhetik, ha elkészültek az integrációval és itt kérhetik az éles fiók aktiválása előtti tesztelést kollégáinktól.

Az űrlapok kitöltésével és elküldésével a SimplePay Help Center rendszere hozzárendel egy esetszámot a bejelentéshez, amit e-mailben elküld a felhasználó e-mail címére. Kollégánk válaszáról is küld levelet a rendszer, az abban található esetszám, ami egyben link is, közvetlenül a SimplePay Help Centerre fog navigálni, ahol a válaszokat és az eset történetét is nyomon lehet követni.





Figyelem! Ne a kapott e-mailek, hanem a levélben kapott esetszámra kattintva, a SimplePay Help Center oldalán, a „Megjegyzés hozzáadása” mezőben válaszoljon.

Korábbi bejelentéseit, kéréseit a jobb felső sarokban látható „Kérések” gombbal tekinthetik meg. Alapértelmezésben a nyitott kéréseket jeleníti meg a rendszer, de a legördülő menüből választhat a „nyitott”, „lezárt”, valamint „bármilyen állapot” közül. Az esetszámra kattintva olvashatja annak részleteit visszamenőlegesen a bejelentésig, valamint láthatja az eset státuszát. Amennyiben kollégáink megválaszolták a kérést, úgy a státusz lezárt lesz. Amennyiben lezárás után újabb megjegyzést fűz a kéréshez, azzal újra nyitja az esetet, kollégáink számára ismét nyitott lesz a kérés státusza és rövid időn belül válaszolni fognak a feltett kérdésekre.


SimplePay Help Center

Kérések

Bármilyen állapot Bármilyen állapot Bármilyen kéréstípus Kérések keresése

Típus	Hivatkozás	Összefoglaló	Ügyfélszolgálat	Állapot	Kérelmező
	ITS-66	Teszt hiba röviden	IT támogatás	LEZÁRT	
	ITS-35	Csatolt log teszt	IT támogatás	LEZÁRT	

2/1-2

Powered by  Jira Service Desk