

# Felhasználói kézikönyv

a REINER SCT® cyberJackR RFID standard HUN eSzig kártyaolvasók garanciális hibabejelentő weboldalához

## I. A hibabejelentő weboldal elérhetősége

Az alábbi URL címek egyikének internetes böngészőbe történő begépelésével érhető el a REINER SCT® cyberJackR RFID standard HUN, e-Személyi igazolványokhoz (eSzig) használt kártyaolvasók garanciális bejelentő weboldala:

<https://tshuservicedesk.service-now.com/aEEK> vagy

<https://tshuservicedesk.service-now.com/ESS>

A bejelentő felület használatához ajánlott böngészők a következők:

- Microsoft Explorer 11 vagy újabb verzió,
- Microsoft Edge 40.15063 vagy újabb verzió,
- Google Chrome 61.0.3163 vagy újabb verzió,
- Mozilla Firefox 56.0.1 vagy újabb verzió,
- Safari 9.1 vagy újabb verzió.

## II. Bejelentkezés a weboldalra

Az URL cím begépelését követően az alábbi bejelentkező felület jelenik meg:

T-Systems SERVICE DESK

Jogosultságaim visszaállítása Magyar Keresés

Felhasználónév

Jelszó

Emlékezzen rám

Elfelejtett jelszó? [Bejelentkezés](#)

Külső bejelentkezés használata

T-Systems Ügyfélszolgálati portál | [t-systems.hu](http://t-systems.hu)

### A Felhasználónév (User name) megadása:

A kártyaolvasóhoz tartozó **gyári szám** (serial number), mely megtalálható az eszköz hátulján. A formátuma 12 szám, kötőjellel elválasztva, pl.: 27186-1234567 vagy 271860-123456.

### A Jelszó (Password) megadása:

A kártyaolvasóhoz tartozó **gyári szám utolsó 4 karaktere** (a fenti esetben: 4567 és 3456).

**Kérjük, a jelölőnégyzetbe történő kattintással vegye ki a „pipát” az Emlékezzen rám (Remember me) lehetőségénél!** (Az alábbi kép csak illusztráció, természetesen az Ön felületén a saját kártyaolvasójának adatai fognak szerepelni.)

T-Systems SERVICE DESK

Jogosultságaim visszaállítása Magyar Keresés

Felhasználónév  
11111-11111111

Jelszó  
••••|

Emlékezzen rám

Elfelejtett jelszó? Bejelentkezés

Külső bejelentkezés használata

T-Systems Ügyfélszolgálati portál | t-systems.hu

A helyes felhasználónév és jelszó megadását, valamint a jelölőnégyzetből történő „pipa” kivételét követően a **Bejelentkezés** (Login) gombra kattintva a rendszer bejelentkezik és az alábbi felület jelenik meg (Főoldal).

T-Systems SERVICE DESK AEEK

Főoldal Hibabejelentés Bejelentések állapota Saját lezárt incidensek Tudásbázis Keresés

Keresés

Tisztelt Bejelentő!

Mielőtt megtenné a kártyaolvasója cseréje iránti bejelentési igényét, kérjük, részletesen olvassa el az alábbi eszközhasználati- és hibaelhárítási tájékoztatókat és válaszoljon felsorolt kérdéseinkre is. A szöveges tájékoztatók illetve a kérdések segítséget nyújtanak Önnek kártyaolvasója telepítéséhez, használatához, hibaelhárításához és cseréjéhez kapcsolódóan.

[Használati útmutató](#)  
[Hibaelhárítási útmutató](#)

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kártyaolvasók garanciája megszűnik, amennyiben az eszköz hibája az alábbi okok egyike miatt áll fenn:

- rendeltetésellenes vagy szakszerűtlen használata,
- szándékos rongálás vagy erőszakos behatás,
- elemi csapás,
- szakszerűtlen szerelő vagy javító jellegű beavatkozás.

### III. Hibabejelentés menete

Az eSzig kártyaolvasókhöz kapcsolódó hibabejelentéshez a következő lépéseket kell megtenni:

1. A főoldal tetején lévő menüsoron a **Hibabejelentés** menüpontra kattintás.

T-Systems SERVICE DESK AEEK

Főoldal **Hibabejelentés** Bejelentések állapota Saját lezárt incidensek Tudásbázis Keresés

Keresés

Tisztelt Bejelentő!

Mielőtt megtenné a kártyaolvasója cseréje iránti bejelentési igényét, kérjük, részletesen olvassa el az alábbi eszközhasználati- és hibaelhárítási tájékoztatókat és válaszoljon felsorolt kérdéseinkre is. A szöveges tájékoztatók illetve a kérdések segítséget nyújtanak Önnek kártyaolvasója telepítéséhez, használatához, hibaelhárításához és cseréjéhez kapcsolódóan.

[Használati útmutató](#)  
[Hibaelhárítási útmutató](#)

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kártyaolvasók garanciája megszűnik, amennyiben az eszköz hibája az alábbi okok egyike miatt áll fenn:

- rendeltetésellenes vagy szakszerűtlen használata,
- szándékos rongálás vagy erőszakos behatás,
- elemi csapás,
- szakszerűtlen szerelő vagy javító jellegű beavatkozás.

## 2. A megjelenő felületen a leírás végigolvasása.

Szükség esetén a linkekre kattintva lehetőség van a használati- és hibaelhárítási útmutatók letöltésére és elolvasására.

The screenshot shows the T-Systems Service Desk interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Főoldal', 'Hibabejelentés', 'Bejelentések állapota', 'Saját lezárt incidensek', and 'Tudásbázis'. A search bar is on the right. The main content area is titled 'Hibabejelentés' and contains a help article. The article title is 'Használati útmutató' and 'Hibaelhárítási útmutató'. The text explains that before reporting a card reader issue, users should check the manual and FAQs. It provides a link to the user manual and a link to the troubleshooting guide. The troubleshooting guide text states that if the card reader is not working, users should check if the device is plugged in and if the card is inserted correctly. It also mentions that if the device is damaged, users should report it to the IT department. The article is signed 'T-Systems Service Desk'.

## 3. A Kötelezően megválaszolandó kérdések végigolvasása és elfogadása.

Az egyes kérdések elfogadásához a kérdések előtti jelölő négyzetbe szükséges kattintani.

\* Kötelezően megválaszolandó kérdések

Meggyőződtem arról, hogy helyes gyári számmal léptem be a hibabejelentő felületre. (Hibásan beütött gyári szám esetén kérjük lépjen ki a hibabejelentő felületről és lépjen be újra, a helyes gyári szám és jelszó kombináció segítségével.) A megadott gyári szám: 27186-0309185.

Ellenőriztem, hogy a használati útmutatónak megfelelően támogatott az általam használt számítógép operációs rendszere.

Letöltöttem a <http://www.kartyaolvaso.hu/informaciok/termehtamogatas> internetes oldalról a megfelelő kártyaolvasó eszközmeghajtó szoftverét és telepítettem is számítógépemre.

Letöltöttem a [http://www.kekkh.gov.hu/Eszemelyi/kartyaolvaso/kartyaolvaso\\_alkalmazas](http://www.kekkh.gov.hu/Eszemelyi/kartyaolvaso/kartyaolvaso_alkalmazas) internetes oldalról a megfelelő eSzemélyi Kliens-t és telepítettem is számítógépemre.

Ellenőriztem, hogy a kártyaolvasó eszközöm csatlakoztatva van a számítógépemhez.

Ellenőriztem, hogy az eSzemélyi kliens beállításai között be van kapcsolva az e-aláírás funkció.

Ellenőriztem és szükség esetén frissítettem az elektronikusan aláírni kívánt dokumentum szoftverét (pl. Office, Adobe Acrobat szoftverek).

- Használat előtt megfelelően behelyeztem a kártyaolvasóba a kártyát.
- A hibaelhárítási útmutatóban rögzítetteknek megfelelően teszteltem a kártyaolvasó működését.
- Részletesen áttanulmányoztam az előző oldalon található tájékoztatókat, megértettem azok tartalmát.
- Meggyőződtem arról, hogy az eszköz üzemképtelen, sérült (pl. nem működnek a gombok, a kijelzőn nem jelenik meg semmi, az eszköz törött, sérült), így cserélni kell.
- A működésképtelen kártyaolvasóm rendelkezésre áll (tehát nem veszett el, nem tulajdonították el), át tudom adni az új eszközért cserébe
- Meggyőződtem arról, hogy a kártyaolvasó hibája nem a fentiekben felsorolt (garanciát megszüntető) okok miatt áll fenn, így jelen felületen igényelhetek csereeszközt.
- Tudomásul vettem, hogy a hibás kártyaolvasót csak előre (lehetőség szerint az eredeti dobozába) becsomagoltan adhatom át a futárnak az új eszközért cserébe.

#### 4. Személyes adatok kitöltése.

A bejelentő saját adataival töltsse ki legalább a kötelező (\*-gal megjelölt) mezőket.

- Személyes adatok

Titulus

\* Vezetéknév

\* Keresztnév

#### 5. Intézmény adatainak kitöltése.

A bejelentő saját intézményeinek adataival töltsse ki legalább a kötelező (\*-gal megjelölt) mezőket.

- Intézmény adatai

<p>* Bejelentő intézményének neve</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <p>* Irányítószám</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <p>* Település</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <p>Helyrajzi szám</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<p>* Közterület neve</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <p>* Közterület jellege</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text" value="--Nincs--"/> <p>* Házzszám</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <p>Épület</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <p>Emelet</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <p>Ajtó</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
--	--

#### 6. Elérhetőségi adatok kitöltése.

A bejelentő saját elérhetőségi adataival töltsse ki a kötelező (\*-gal megjelölt) mezőket.

Elérhetőségek

\* Bejelentő telefonszáma

▶ Fontos

\* Bejelentő email címe

▶ Fontos

A bejelentő a **Fontos** feliratokra kattintva elolvashatja a telefonszám és az email cím megadásának lehetséges módját.

Elérhetőségek

\* Bejelentő telefonszáma

▶ Fontos

\* Bejelentő email címe

▶ Fontos

Elérhetőségek

\* Bejelentő telefonszáma

▼ Fontos

Felhívjuk figyelmét, hogy csak helyesen megadott telefonszám és email cím esetén tudjuk az eszközcsere végrehajtani, ezért kérjük ellenőrizze le, hogy helyes telefonszámot és emailcímet adott-e meg bejelentéséhez! Telefonszám megfelelő formátuma: (36) 30 111-1111

\* Bejelentő email címe

▼ Fontos

Felhívjuk figyelmét, hogy csak helyesen megadott e-mail cím esetén tudjuk az eszközcsere végrehajtani, ezért kérjük ellenőrizze le, hogy helyes e-mail címet adott-e meg bejelentéséhez! E-mail cím megfelelő formátuma: "felhasznalonev@domain.hu"

**Az elérhetőségi adatok helytelen kitöltése esetén a hibabejelentés megtétele és a garanciális csere folyamata megakadhat, ezért különösen fontos ezen mezők pontos kitöltése!**

7. A felületen szereplő adatok kitöltését követően a lap alján található **Beküldés** gombra kattintva megtörténik a hibabejelentés. Amennyiben a bejelentő mégsem akarja elküldeni bejelentését a fentiekben megadott adatokkal, a **Mégse** gombra kell kattintania.

Elérhetőségek

\* Bejelentő telefonszáma

▶ Fontos

\* Bejelentő email címe

▶ Fontos

Mégse

Beküldés

8. Amennyiben helyes email cím lett megadva az elérhetőségi adatok között, a hibabejelentés beküldését követően néhány másodpercen belül **automatikus email érkezik a megadott email címre.** (Az alábbi kép csak illusztráció, az Ön email címére érkező email az Ön által megadott adatokat fogja tartalmazni.)



Az email mellett a garanciális bejelentő oldalon megjelenik a bejelentés adatlapja. (Az alábbi kép csak illusztráció, az Ön által tett bejelentés esetében az Ön kártyaolvasójának adatai fognak megjelenni.)

Incidens - INC0048099 Mentés Frissítés

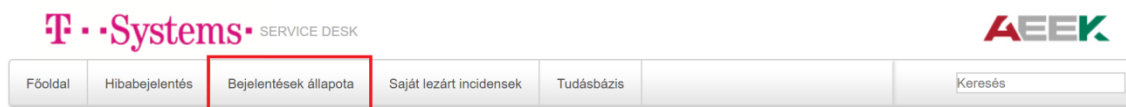
Azonosító	INC0048099	Státusz	Új
Külső azonosító		Sürgősség	2 - Közepes
* Bejelentő	27186-0309185	Prioritás	3 - Közepes
* Érintett felhasználó	27186-0309185 <input type="text"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="i"/>	Bejelentés módja	Önkiszolgáló
Telephely		Megnyitva	2017-10-12 14:55:44
		Megoldva	
		Lezárva	
* Rövid leírás	Hibabejelentés a(z) 27186-0309185 eszközzel kapcsolatban.		
Leírás	<input type="text"/>		
Megjegyzés	<input type="text"/>		

- A hibabejelentés elküldését követően az **ügyfélszolgálat fel fogja venni a kapcsolatot Önnel a megadott elérhetőségek (telefonszám, email cím) egyikén.**

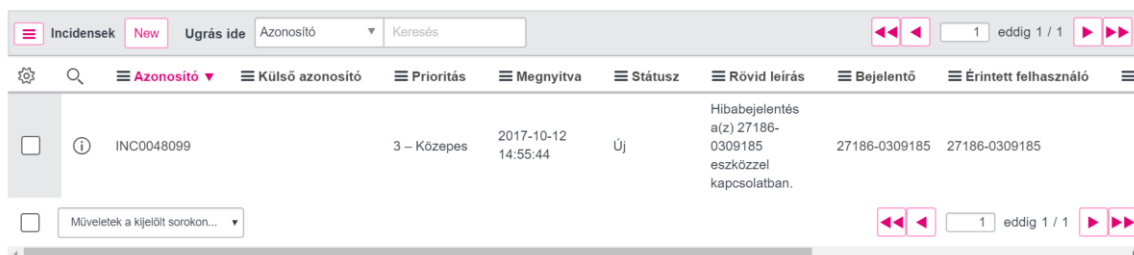
#### IV. Bejelentések állapotának követése

A hibabejelentést követően lehetősége van a bejelentések állapotának nyomon követésére. Javasoljuk bejelentése folyamatos nyomon követését a megoldás időszaka alatt, hiszen fontos információhoz juthat a bejelentéséhez kapcsolódóan.

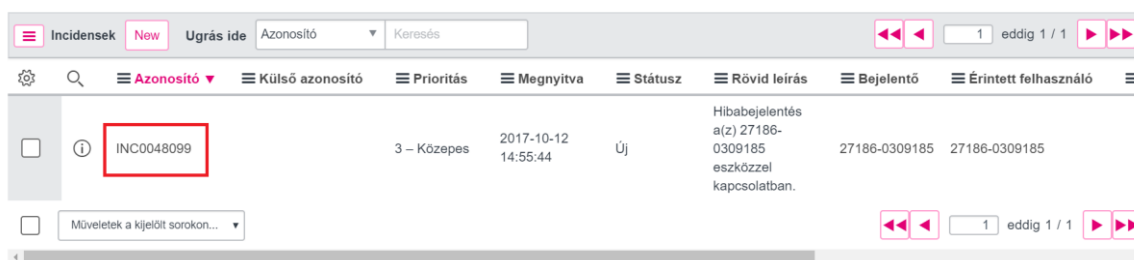
1. Az aktuális bejelentés állapotának megtekintéséhez a **Bejelentések állapota** menüpontra kell kattintani.



2. A **Bejelentések állapota** menüpontra kattintva megjelennek az aktuális hibabejelentések, állapotukkal együtt. (Az alábbi kép csak illusztráció, az Ön által tett bejelentés esetében az Ön kártyaolvasójának adatai fognak megjelenni.)



3. A hibabejelentés **azonosítójára** kattintva lehetőség van az adott hibabejelentését részletesen megtekinteni. (Az alábbi kép csak illusztráció, az Ön által tett bejelentés esetében az Ön kártyaolvasójának adatai fognak megjelenni.)



4. Az adott hibabejelentés űrlapján lehetősége van a bejelentőnek **szabadszöveges kommentet** fűzni a bejelentéséhez, amelyet az **ügyfélszolgálat is lát és válaszolni is tud rá**. (Az alábbi kép csak illusztráció, az Ön által tett bejelentés esetében az Ön kártyaolvasójának adatai fognak megjelenni.)

Incidens - INC0048099

Mentés Frissítés

Azonosító	INC0048099	Státusz	Új
Külső azonosító		Sürgősség	2 - Közepes
* Bejelentő	27186-0309185	Prioritás	3 - Közepes
* Érintett felhasználó	27186-0309185	Bejelentés módja	Önkiszolgáló
Telephely		Megnyitva	2017-10-12 14:55:44
		Megoldva	
		Lezárva	
* Rövid leírás	Hibabejelentés a(z) 27186-0309185 eszközzel kapcsolatban.		
Leírás			
Megjegyzés	Megjegyzés		

Közzététel

5. A szabadszöveges komment elküldéséhez kattintson a **Közzététel** gombra. Az ügyfélszolgálat csak ezt követően látja az Ön üzenetét és tud rá válaszolni. (Az alábbi kép csak illusztráció, az Ön által tett bejelentés esetében az Ön kártyaolvasójának adatai fognak megjelenni.)

Incidens - INC0048099

Azonosító: INC0048099

Külső azonosító:

\* Bejelentő: 27186-0309185

\* Érintett felhasználó: 27186-0309185

Telephely:

Státusz: Új

Sürgősség: 2 - Közepes

Prioritás: 3 - Közepes

Bejelentés módja: Önkezelő

Megnyitva: 2017-10-12 14:55:44

Megoldva:

Lezárva:

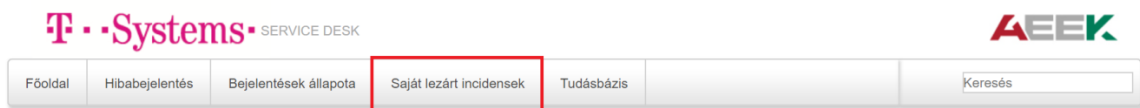
\* Rövid leírás: Hibabejelentés a(z) 27186-0309185 eszközzel kapcsolatban.

Leírás:

Megjegyzés: Megjegyzés

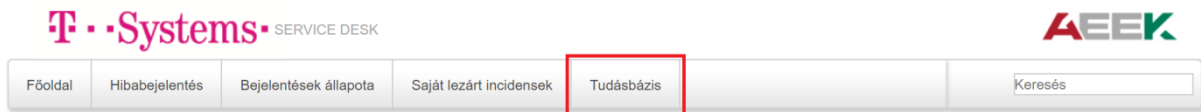
Közzététel

6. Az ügyfélszolgálat által lezárt, adott kártyaolvasóhoz tartozó hibabejelentések a **Saját lezárt incidensek** menüpontban jelennek meg.



## V. Tudásbázis

Lehetősége van a kártyaolvasók használatával, hibaelhárításával, garanciális cseréjével kapcsolatosan további információkat elérni a weboldalon a **Tudásbázis** menüpontra kattintva.



Az elérhető tudáscikkek tartalmát a **tudáscikk nevére kattintva** érheti el.



**T-Systems** SERVICE DESK **AEEK**

Főoldal Hibabejelentés Bejelentések állapota Saját lezárt incidensek Tudásbázis

**Legtöbbre értékelt**

CMDB frissítés mező kezelése  
Közzétett 2016-10-20

Használati és hibaelhárítási útmutató  
Közzétett 2017-07-07

**Legnézettebb**

CMDB frissítés mező kezelése  
Közzétett 2016-10-20

Használati és hibaelhárítási útmutató  
Közzétett 2017-07-07

**Általános**

- CMDB frissítés mező kezelése  
Közzétett 2016-10-20

**Hírek**

**GYIK**

- **Használati és hibaelhárítási útmutató**  
Közzétett 2017-07-07

**Önkiszolgáló**

**Ismert hibák**

A **Keresés** mező segítségével is lehetséges keresni a tudáscikkek között.

**T-Systems** SERVICE DESK **AEEK**

Főoldal Hibabejelentés Bejelentések állapota Saját lezárt incidensek Tudásbázis

**Legtöbbre értékelt**

CMDB frissítés mező kezelése  
Közzétett 2016-10-20

Használati és hibaelhárítási útmutató  
Közzétett 2017-07-07

**Legnézettebb**

CMDB frissítés mező kezelése  
Közzétett 2016-10-20

Használati és hibaelhárítási útmutató  
Közzétett 2017-07-07

**Általános**

- CMDB frissítés mező kezelése  
Közzétett 2016-10-20

**Hírek**

**GYIK**

- **Használati és hibaelhárítási útmutató**  
Közzétett 2017-07-07

**Önkiszolgáló**

**Ismert hibák**

## VI. Oldalról történő kijelentkezés és újbóli bejelentkezés

A garanciális bejelentő oldalról történő **kijelentkezéshez** kérjük **zárja be böngészője összes ablakát**. Ehhez kattintson az **X** gombra az ablak bal felső sarkában.

Főoldal | AEEK Portál x

← → ↻ 🏠  ⋮

Alkalmazások A gyors elérés érdekében helyezze könyvjelzőit ide, a könyvjelzők eszköztárába. Könyvjelzők importálása most... További könyvjelzők

**T-Systems** SERVICE DESK **AEEK**

Főoldal Hibabejelentés Bejelentések állapota Saját lezárt incidensek Tudásbázis

**Tisztelt Bejelentő!**

Mielőtt megtenné a kártyaolvasója cseréje iránti bejelentési igényét, kérjük, részletesen olvassa el az alábbi eszközhasználati- és hibaelhárítási tájékoztatókat és válaszoljon felsorolt kérdéseinkre is. A szöveges tájékoztatók illetve a kérdések segítséget nyújtanak Önnek kártyaolvasója telepítéséhez, használatához, hibaelhárításához és cseréjéhez kapcsolódóan.

[Használati útmutató](#)

[Hibaelhárítási útmutató](#)

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kártyaolvasók garanciája megszűnik, amennyiben az eszköz hibája az alábbi okok egyike miatt áll fenn:

- rendeltetésellenes vagy szakszerűtlen használata,
- szándékos rongálás vagy erőszakos behatás,
- elemi csapás,
- szakszerűtlen szerelő vagy javító jellegű beavatkozás.

Újbóli bejelentkezéshez nyissa meg újra böngészőjét, és *jelen Felhasználói kézikönyv* I. és II. pontja szerint járjon el.

## VII. További fontos tudnivalók

- *Jelen Felhasználói kézikönyv* keretében bemutatott **garanciális hibabejelentő weboldal kizárólag a REINER SCT® cyberJackR RFID standard HUN eSzig kártyaolvasó termékekkel kapcsolatos garanciális hibák bejelentésére alkalmas, egyéb eszközökkel kapcsolatos hibák bejelentésére nem!**
- Hibabejelentés előtt mindenképpen **ellenőrizze le, hogy helyes felhasználónév** (gyári szám) és **jelszó** (gyári szám utolsó 4 számjegye) **segítségével jelentkezett-e be** a garanciális hibabejelentő weboldalra. Hibabejelentés közben lehetőség van a kártyaolvasó gyári számának ellenőrzésére az első Kötelezően megválaszolandó kérdésnél. Hibás felhasználónévvel történő bejelentkezés esetén mindenképpen jelentkezzen ki és jelentkezzen be újra a garanciális hibabejelentő weboldalra *jelen Felhasználói kézikönyv* VI. pontjában leírtaknak megfelelően.
- Az eSzig kártyaolvasó cseréjét követően a garanciális bejelentő weboldalra csak a csere keretében újonnan kapott eszközhöz tartozó felhasználónév (gyári szám) és jelszó (gyári szám utolsó négy számjegye) használatával lehetséges belépni. A **lecserélt eszköz gyári számával és jelszavával nem lehetséges bejelentést tenni!**