

2020

# Magyar Telekom Nagykereskedelmi Partner Portál

KEZELÉSI ÚTMUTATÓ

# Tartalom

Bevezetés .....	3
A Portál kezelése .....	3
Bejelentkezés .....	3
Felhasználó kezelés.....	4
Jogosultság igénylés .....	4
Jelszó módosítás .....	4
Általános jellemzők .....	4
Szoftver követelmények .....	5
Végrehajtható folyamatok összefoglalója .....	5
Bejelentkezés .....	7
Kijelentkezés.....	8
Listák kezelése .....	8
Egyszerű oszlop szerinti rendezés .....	8
Összetett oszlop szerinti rendezés .....	9
A portál használata .....	11
Cím validálás .....	11
Partnerigények visszavonása .....	13
Szolgáltatás elérhetőségének ellenőrzése .....	13
Hurok felmérés eredményének megtekintése .....	17
Számla lekérdezés .....	20
ISP váltás kezelése .....	20
Keresés .....	25
Általános keresés .....	25
Egyéni mentett keresések .....	26
Mentett keresések/lekérdezések törlése .....	28
Felszerelt, aktív szolgáltatás keresése .....	29
Bulk státusz táblakeresés .....	30
Keresés megrendelés számra .....	31
Megrendelések .....	33
Megrendelések előkészítése (file generálás).....	34
Megrendelések létrehozása .....	34
Hibakezelések .....	35
Hibajegy feladás .....	35
Hibajegy-feladás eredménye .....	37

Megoldott hibajegy részletei, hibajavítás javítás módja .....	38
Hibajegy visszanyitása .....	39
Hibajegy státuszváltásainak naplózása, „Naplózott tételek” .....	43
TSS mérés .....	44
TSS mérés kérelem feladás.....	45
Bulk fájl elkészítése a feltöltéshez. ....	47
Bulk fájl feltöltése.....	50

## Bevezetés

A Partner portál a Magyar Telekom nagykereskedelmi ügyfeleinek online önkiszolgáló felülete, ahol a partnerek figyelmekkel kísérhetik megrendelt szolgáltatásaik teljesülését, lehetőségük van tömeges megrendelések feladására, nyomon követhetik feladott hibajegyeiket, illetve közvetlenül hibát is bejelenthetnek.

A hibajegy megjelenítés, feladás funkciókon keresztül követheti a különböző formában bejelentett hibák aktuális állapotát, történetét a hibajegy rögzítésétől egészen a szolgáltatás helyreállításáig. Portálunkon hibabejelentéseit egy könnyen kezelhető, egyszerűen kitölthető űrlapon megteheti.

Lehetőség van továbbá a számlák letöltésére, tehát az egyes végfelhasználó partnerek felé kiállított számlák megtekinthetők és letölthetők a partnerek számára.

A Partner portál további kiemelt funkciója a megrendelés feladása, illetve a feladott megrendelések állapotának követése. Jelenleg az alábbi termékcsoportokat lehet a Portálon keresztül megrendelni:

- Szélessávú hozzáférés szolgáltatások (xDSL, Optinet, KábelNet)
- Számhordozás
- Hurok szolgáltatás

A rendszer lehetőséget biztosít a partnerek számára fájlok letölthetőségére pl. Bulk (azaz tömeges) megrendelés fejlécek, egyéb folyamatok végrehajtásáról szóló dokumentumok eléréséhez.

## A Portál kezelése

### Bejelentkezés

A bejelentkezéshez egy felhasználónév / jelszó párosra van szükség. Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, a megfelelő kapcsolattartó személyen, partnermenedzseren keresztül beszerezhető. A felhasználónév szigorúan személyhez kötődik, átruházása tilos! A felhasználónévhez tartozó kolléga személyének változása esetén a régi név helyett újat kell kérni, az új felhasználó igényléseket bonyolító partnermenedzsernél.

Ilyenkor a régi, már nem használt nevet és azonosítót szintén a partnermenedzsernek le kell adni, hogy azok deaktiválásra kerüljenek.

A bejelentkezés részletes lépései az Általános jellemzők című fejezetben olvashatók.

## Felhasználó kezelés

### Jogosultság igénylés

A felhasználó azonosítására egy felhasználónév / jelszó párosra van szükség. Az eléréshez szükséges jogosultságok beállítását a partnermenedzser végzi el.

### *Jogosultság törlés/módosítás*

A felhasználónevek törlését, vagy más adatok, például a kapcsolódó személyek adatainak megváltoztatása partnermenedzseren keresztül történik, e-mail formájában.

A levélnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- Partner pontos megnevezése
- Partner rövid megnevezése
- Név
- Születési név
- Felhasználó telephelye, ahova a kártya postázásra kerülhet
- Személyi igazolvány szám
- Mobil szám
- Születési hely
- Születési idő (év, hónap, nap)
- Anyja leánykori neve
- Céges e-mail, ahova jelszót kapja

### Jelszómódosítás

A felhasználó azonosítására egy felhasználónév / jelszó párosra van szükség, melynek szükség esetén (pl.: elfelejtett jelszó) történő módosítását a partnermenedzser végzi el.

## Általános jellemzők

### Szoftver követelmények

A rendszer elérése Internet kapcsolaton keresztül, az elterjedt ismertebb böngészőprogramokkal lehetséges. A felhasználó azonosítására egy felhasználónév / jelszó párosra van szükség. Az eléréshez szükséges jogosultságok beállítását a partnermenedzser végzi el.

A Partner Portál rendszer az alábbi linken érhető el:

<https://ngpartnerportal.magyartelekom.hu/partnerportal>

*Javasolt felhasználói környezet:*

- minimum Microsoft Windows XP

Böngésző típusa:

- Google Chrome 47.xxx
- Mozilla Firefox 43.xxx
- Internet Explorer 8.xxx

Vagy a megadottaknál újabb verzió (magasabb verziószám).

### Végrehajtható folyamatok összefoglalója

Folyamat	Magyarázat
ADSL áthelyezés vonalak között	Ugyanazon végfelhasználó nevében több telefonvonal is szerepel, és az áthelyezést a végfelhasználó ezen vonalak között kéri.
Aktiválás ADSL	Ez esetben az ADSL és VDSL termékek megrendelése lehetséges. (Meglévő PSTN/ISDN2 hang szolgáltatásra)
Aktiválás KábelNet	HFC koax technológián biztosított NAKED végpont
Aktiválás hurok	Élő telefonvonal esetén
Aktiválás LLU érpárbekötéssel	
Aktiválás NDSL	Réz – xDSL és FTTx - xDSL technológián biztosított NAKED végpont
Aktiválás OptiNet	GPON technológián biztosított NAKED hozzáférés
Aktiválás pLLU	
Áthelyezés	Cím módosítással járó végpont telephelymódosítás, xDSL/Kábel/Optikai technológiákra
Hurok portcsere	részleges - és teljes hurok
Hurokfelmérés	Egyedi alkalmassági vizsgálat – azaz felmérés – történik az adott hurokra (önálló folyamat). A megrendelés "Aktiválás hurok" folyamat alatt indítható.
ISP váltás ADSL ISP váltás KábelNet ISP váltás NDSL	Jogosult 1 (ISP 1) és Jogosult 2 (ISP 2) között történő szolgáltatóváltás

Folyamat	Magyarázat
ISP váltás OptiNet	Jogosult 1 (ISP 1) és Jogosult 2 (ISP 2) között történő szolgáltatóváltás
ISP váltás számhordozással	Szolgáltatóváltás számhordozással technológia váltás nélkül (meglévő technológián üzemel a továbbiakban is)
Leszerelés	ADSL, NDSL, VDSL, NVDSL Optinet, Kábelnet, részleges hurok, teljes hurok
ADSL-ről NDSL-re	Váltás a telefonvonalhoz kapcsolódó xDSL és a telefonvonal nélküli xDSL szolgáltatás között. pl: PSTN + ADSL váltása VoIP + NDSL-re
Réztől optikára Réztől KábelNetre	Jogosult saját nagyker termékei közötti váltás (technológiaváltás)
Módosítás vonaljelleg	ADSL, NDSL, VDSL, NVDSL, Optinet, Kábelnet
Sebességmódosítás	ADSL, NDSL, VDSL, NVDSL, Optinet, Kábelnet, KBH
Számhordozás WS	Csak számhordozás
Számhordozás hurokkal	
Számhordozás részleges	Nem teljes számintervallum alapú számhordozás
Szünetelés/visszakapcsolás	ADSL, NDSL, VDSL, NVDSL, Optinet, Kábelnet
PSTN-ről NDSL-re	Szolgáltatóváltás nélküli PSTN-> Új NDSL
Aktiválás KBH ADSL	Új Közeli Bitfolyam Hozzáférés ADSL
Aktiválás KBH NDSL	Új Közeli Bitfolyam Hozzáférés NDSL
PSTN-ről NDSL-re + NP	Számhordozással egybekötött új NAKED hozzáférés kiépítés
ADSL-ről NDSL-re + NP	Szolgáltatóváltás nélküli NDSL migráció számhordozással.

## Bejelentkezés

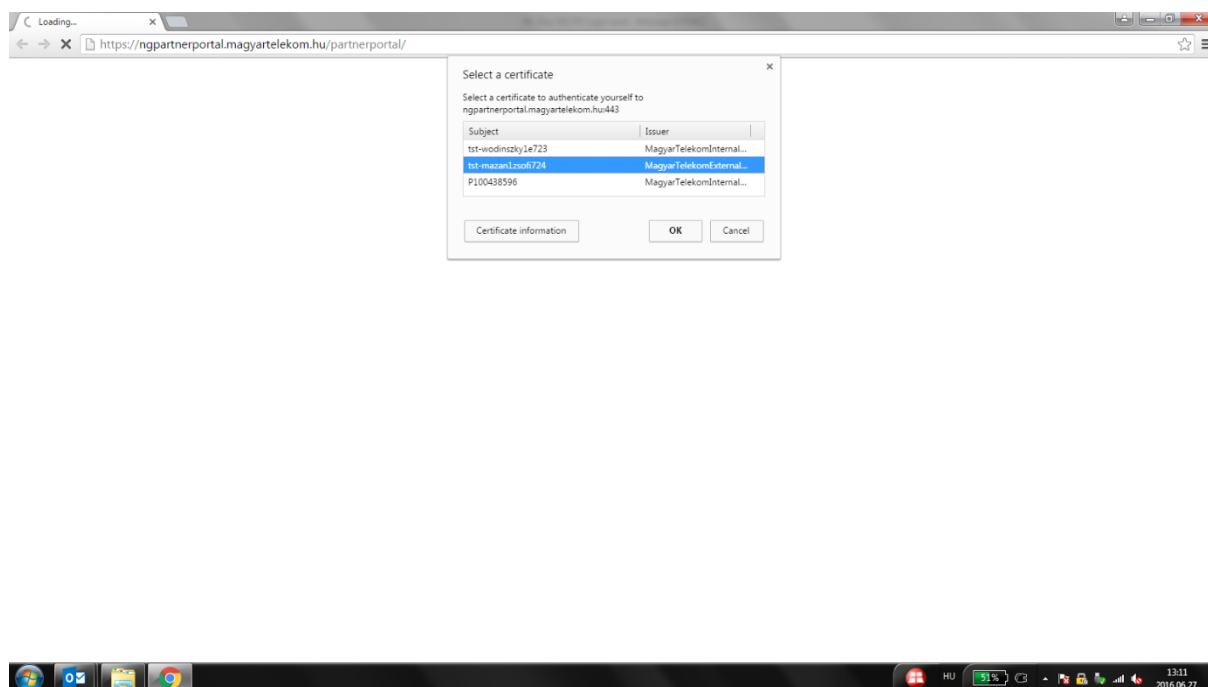
A legelső belépés előtt telepíteni kell a portál használatához előírt biztonsági rendszereket. Ezt csak egyszer kell megtenni az adott számítógépen, nem minden belépés előtt.

A telepítéshez szükséges a Gemalto token, melyet a számítógép USB kapujába dugva elindul a folyamat. Az eljárás automatikus, nem igényel beavatkozást a felhasználtól, csupán türelmet. A telepítés két ütemben zajlik: először az USB-s eszköz települ, majd a Gemalto megoldás installálódik. Ez a folyamat hosszabb ideig is eltarthat, akár 10-15 percig is. Ez idő alatt normális jelenség, hogy a számítógép érezhetően lelassul. Utóbbi csak az első telepítéskor jellemző, ezeket a lépéseket a napi használat során nem kell megismételni!

Ezután a mindennapos használat során a Gemalto-USB eszközzel könnyen elérhetjük a Partner Portált az alábbi linken:

**<https://ngpartnerportal.magyartelekom.hu/partnerportal/>**

A linkre kattintás után kettős érvényesítés történik: először **tanúsítvány** alapú azonosítást végez a rendszer, majd a megfelelő tanúsítvánnyal rendelkező látogató a **PIN kód** pontos beírása után léphet be a rendszerbe.



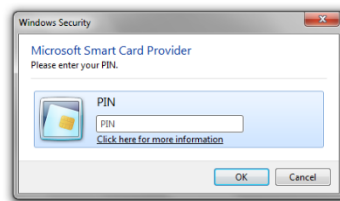
1. ábra Biztonsági tanúsítvány kiválasztása a menüből (jellemzően egy lehetőséget tartalmaz, az ábrán több is látszik)

A tanúsítvány a rendszer használatára illetékes személy azonosítására szolgáló elektronikus eszköz (elektronikus személyigazolványnak tekinthető). A Magyar Telekom a rendszerhez fokozott biztonságú, chipkártyán tárolt tanúsítványt bocsát ki.



A chipkártyához egyedi, speciális borítékban legyártott PIN-kód tartozik, amelyet csak a kártya tulajdonosa ismer.

A megjelenő – Pin kód azonosító - ablakba írjuk be a chipkártyához kapott PIN kódot. Ha megjelenik a „Biztonsági figyelmeztetés” ablak, akkor a kérdésre válaszoljunk „Igen”-nel.



## 2. ábra A Gemalto biztonsági megoldáshoz tartozó egyedi PIN-kód megadása (jelszóként működik)

Ezt követően elkezdődik a rendszer betöltése.

Majd megjelenik a Partner Portál felület, ahol az előzőleg e-mail-ben megkapott felhasználónév és jelszó megadásával beléphet a rendszerbe.

## Kijelentkezés

A rendszerből való kijelentkezés a Fájlok – Kijelentkezés menüponttal vagy az internet böngésző bezárásával történhet meg.

## Listák kezelése

A PP az adatokat és a lekérdezéseket gyakran listák formájában kezeli. A listák alapértelmezetten állnak elő, de ezeket a felhasználók könnyű és célszerű felhasználás érdekében átalakíthatják. Az alábbiakban az alapvető listaműveleteket mutatjuk be:

## Egyszerű oszlop szerinti rendezés

Minden listát minden egyes oszlopa szerint rendezhetünk (hasonlóan, mint egy Excel táblázatot). Ehhez az adott oszlop fejlécére (az oszlop nevére) kell kattintanunk. Újabb kattintással a sorba rendezés irányát változtathatjuk meg (pl A-Z, Z-A).

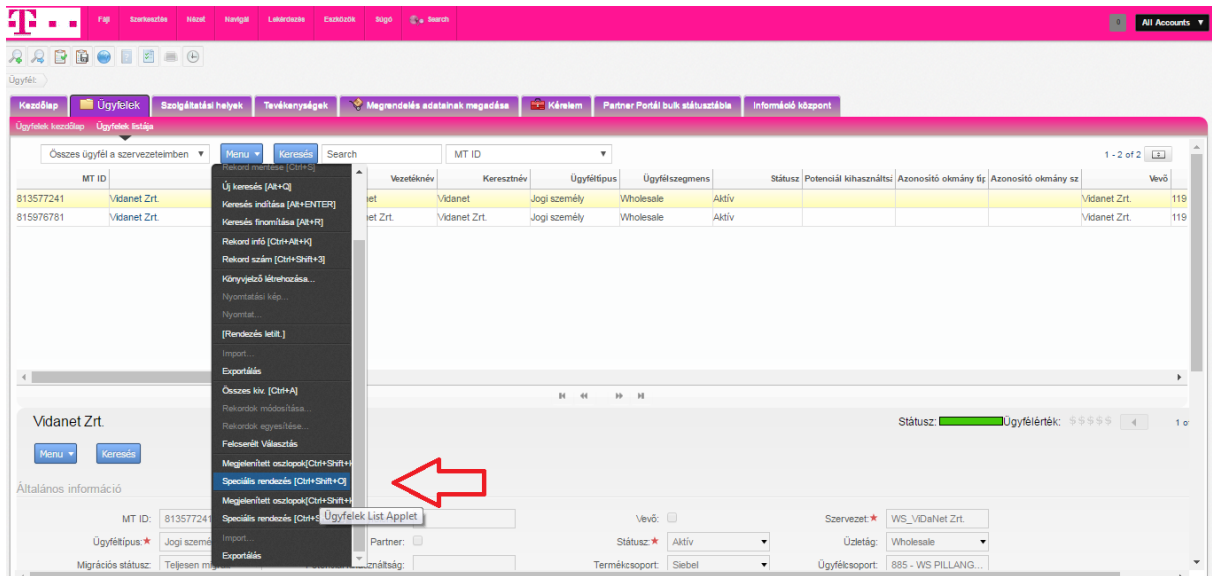
The screenshot shows a CRM application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs like 'Közös', 'Ügyfelek', 'Szolgáltatási helyek', etc. Below this is a search bar and a table of customer records. The table has columns for 'MT ID', 'Ügyfél neve', 'Vezetéknév', 'Keresztnév', 'Ügyfél típus', 'Ügyfélszegmens', 'Státusz', 'Potenciál kihasználtság', 'Azonosító okmány típ', 'Azonosító okmány sz', and 'Név'. The 'Ügyfél neve' column header is highlighted with a red box, and a small triangle icon is visible next to it. Below the table, there is a detailed view for 'Vidanet Zrt.' with fields for 'MT ID', 'Ügyfél név', 'Vevő', 'Szervezet', 'Ügyfél típus', 'Partner', 'Státusz', 'Üzletág', 'Migrációs státusz', 'Potenciál kihasználtság', 'Termékcsoport', and 'Ügyfélcsoport'.

3. ábra Oszlop szerinti rendezéshez kattintsunk az oszlop fejlécre (kis háromszög ikon)

## Összetett oszlop szerinti rendezés

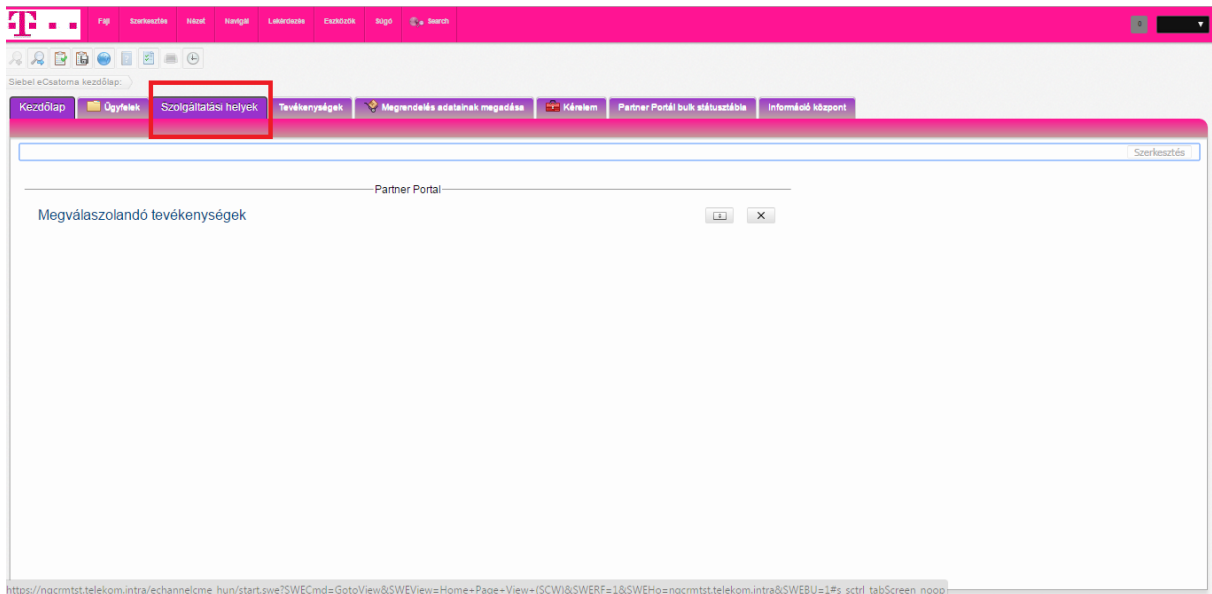
Az egyszerű keresés egyetlen oszlop mentén rendezi a listánkat. Az összetett rendezéssel kettő vagy három logikai szintbe rendezhetjük a listánkat. Például először időrendbe, valamely dátum alapján, azon belül betűrendbe a megrendelő neve alapján.

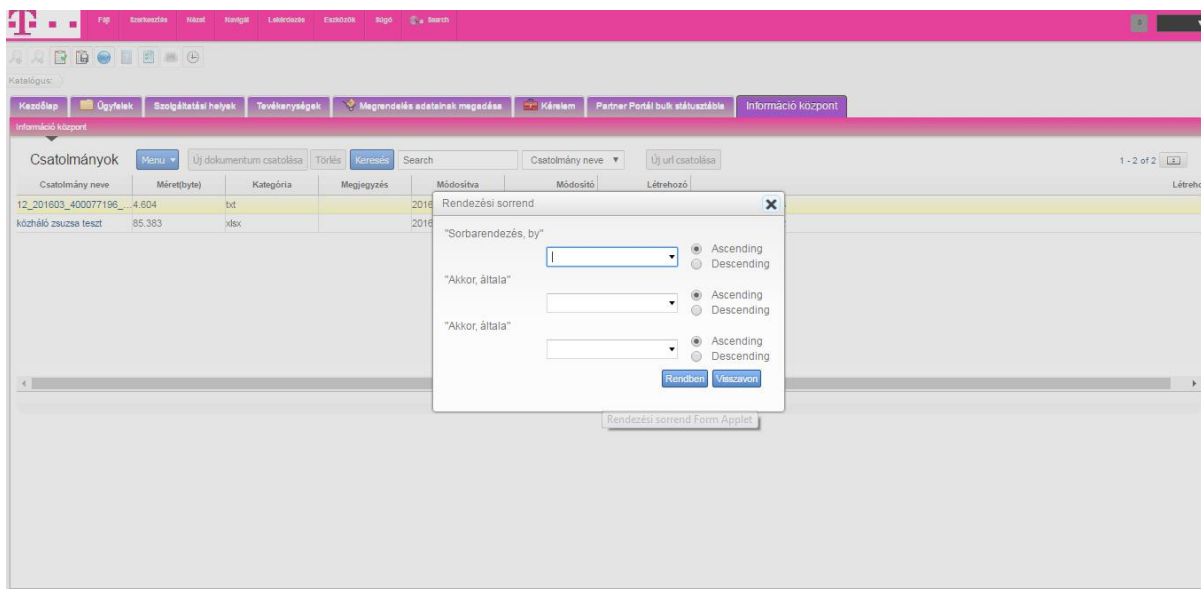
Ezt a funkciót a listán jobb egérgombbal előhozható helyzetérzékeny menüből a Speciális rendezés pontot kell kiválasztani.



4. ábra A speciális rendezés menüben adhatunk meg összetett, logikai rendezéseket

Az ezután nyíló ablakban kialakíthatjuk a kívánt rendezési elvet a rendezés iránya és oszlopnevek segítségével.





5. ábra Fentről lefelé egymásnak alárendelve rendezhetjük az oszlopokat, maximum 3 oszlopot használva

## A portál használata

### Cím validálás

A címek validálását naked típusú OBH (Országos Bitfolyam Hozzáférés) ügyleteknek kell elvégezni (NDSL, NVDSL, Kábelnet, Optinet).

1. A cím validáláshoz a Kezdőlapról navigáljunk a Szolgáltatási helyek fülre.
2. Ezen a fülön nincsen kötelezően kitöltendő mező, minél pontosabban tudjuk a címet, annál jobb eséllyel sikerül a validálás.
3. A kitöltés leggyorsabb módja az egyes mezők közötti TAB-billentyűvel történő mozgás, így nem kell az egérrel kattintani, s a címadatok nagyon gyorsan kitölthetők. A tabulátor és így a kitöltés sorrendje így rendre: irányítószám, város, közterület neve és típusa, házszám stb. Jobbról balra, fentről lefelé.

6. ábra Kitöltés során javasolt a TAB(tabulátor) használata, de egérekattintással is léphetünk

4. A validáláshoz a kitöltés után nyomjuk meg a „Cím validálása” gombot! Amennyiben nem tudjuk a teljes pontos címet, úgy a rendszer felajánlja a beírthoz hasonló címek listáját, melyből a felhasználó választhatja ki a megfelelőt, illetve ennek hiányában a cím nem validálható.

7. ábra A „Cím validálása” gomb indítja el az ellenőrzés folyamatát, ez pár másodpercet, esetleg néhány percet vesz igénybe

5. Sikeres validálás esetén az alábbi képernyőt látjuk, a cél a külső adatbázis azonosító kinyerése a rendszerből.

8. ábra A sikeres validálás jele, hogy visszkapjuk a külső azonosítót

## Partnerigények visszavonása

Megrendeléseket a Partner Portálon nem lehet tárgytalanítani vagy visszavonni, amennyiben erre lenne szükség, úgy a kérést a megrendelés/igényazonosítóra hivatkozva a megrendeléseket feldolgozó csoporthoz email-ben kell megküldeni.

## Szolgáltatás elérhetőségének ellenőrzése

1. A szolgáltatás elérhetőségének ellenőrzése (korábban szolgáltatás előminősítés) az „Ügyfelek” fülről, az „Ügyfelek listája” gomb megnyomásával érhető el.

9. ábra Az ügyfelek listája a „Minden ügyfél” gombról érhető el (de ugyanígy elérjük az ügyfelek listája gombról is)

## 2. A listából kiválasztjuk és megnyitjuk az ellenőrizni kívánt ügyfelet.

MT ID	Ügyfél neve	Vezetéknév	Keresztnév	Ügyféltípus	Ügyfelszegmens	Státusz	Potenciál	Azonosító	Azonosító	Vevő	Adószám	Céggjegyszám
825513650	1-1 JNNNZ	Németh	Zoltán	Jogi személy	Wholesale	Aktív		Személyi igazol...	046916DA		13414472-2-13	56451278
806444629	GTS Hungary K...	GTS	GTS	Jogi személy	Wholesale	Aktív				GTS Hungary K...	10893018244	1309100567
813578759	GTS Hungary K...	GTS	GTS	Jogi személy	Wholesale	Aktív					10893018244	1309100567

10. ábra Az egyes ügyfelek adatait az ügyfélnévre kattintva érhetjük el

## 3. Kiválasztjuk a „Szolgáltatás elérhetőségének ellenőrzése” (SAC) fület

Ügyfél: GTS Hungary Kft. | Ügyfél-portál

Ügyfél adatai:

- Ügyfél neve: GTS Hungary
- Adószám: 10893018244
- Vevőcsoport: [választva]
- Céggjegyszám: 1309100567
- Nemzetközi adószám: [üres]
- Vevő: GTS Hung
- Ügyfélszintű e-mail cím: [üres]

Elsődleges kapcsolattartó:

- Előtag: [üres]
- Vezetéknév: GTS
- Keresztnév: GTS
- Azonosító okmány típusa: [választva]
- Azonosító okmány száma: [üres]
- Anyja neve: [üres]
- Születési idő: [választva]
- Születési hely: [üres]

DM nyilatkozat: Teljes körű

DM nyilatkozat módosítás dátuma: 2014. 02. 06.

IVR szint: Wholesale

IVR szint megerősítve: [üres]

Elsődleges e-mail cím: [üres]

Kapcsolattartási mobil tel. szám: [üres]

Ugyfélgondozás:

- Dedikált ügyintéző: DUMMY\_IT
- Churn: [üres]
- VIP: [üres]
- Feketelista: [üres]
- Felszólítási státusz: [üres]
- Wholesale Mass: [bejelölve]
- Jelszó Öröklési: [üres]

Lojalitás program:

- Lojalitás szint: Kék
- Lojalitás regisztráció: [üres]
- MT regisztrált kiemelési szint: [üres]
- MT regisztrált lojalitás szerződés szám: [üres]

Hitelképesség vizsgálat:

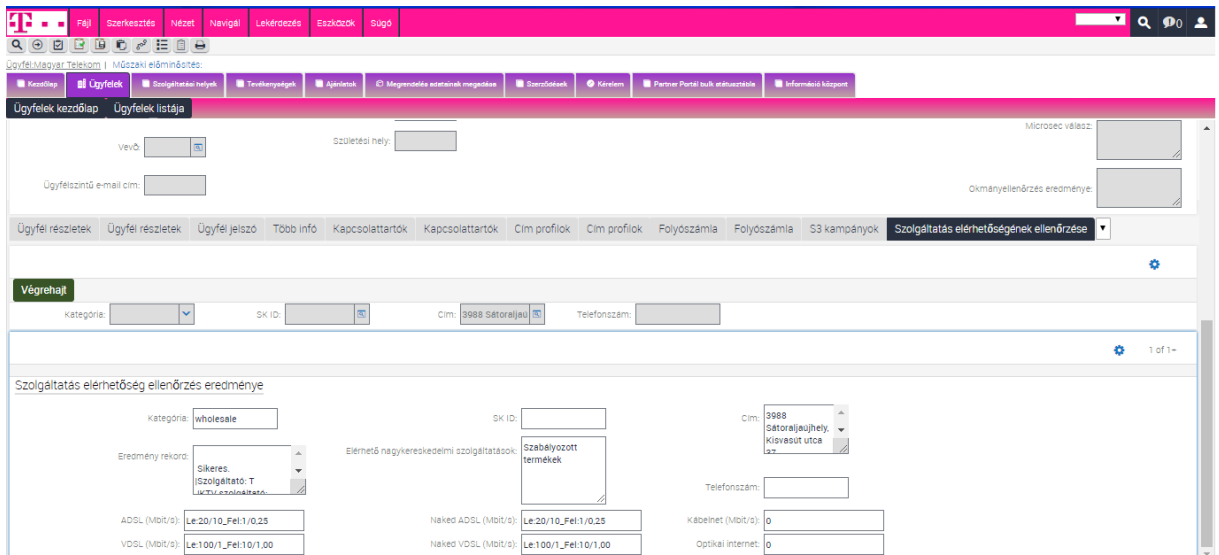
- Dátum: [üres]
- Microsec válasz: [üres]
- Okmányellenőrzés eredménye: [üres]

Alulbarn menü: Ügyfél részletek, Kapcsolattartók, Cím profilok, Folyószámla, Csatolmányok, Kérelmek, Tevékenységek, Megjegyzés, Feladatok, Minden számla, Megrendelések

Alulfehér menü: Telepített szolgáltatások, Interakció

11. ábra Az elérhető szolgáltatásokat a vonatkozó menüpontban találjuk meg

## 4. Kitöltjük a szükséges mezőket. ADSL, NDSL, Optinet, Kábelnet esetén Wholesale, hurok estén LLU-t választva, majd a kapcsolási szám és/vagy a cím megadása után a „Végrehajt” gombra kattintva tudjuk elvégezni az előminősítést.



12. ábra A „Végrehajt” gombot csak a kategória és a kapcsolási szám megadása után nyomjuk meg

5. Az eredményeket ekkor az alábbi képernyőképen látható módon kapjuk meg. Mindig az adott címen vagy végponton elérhető legmagasabb szolgáltatási szint kerül megjelenítésre. Bevezetésre került a VDSL és a Naked VDSL, átnevezésre került a Naked internet Naked ADSL-re. Az így kapott eredmények és az új Max csomagok adhatósága a következő oldalakon kerülnek kifejtésre.
6. Elérhető nagykereskedelmi szolgáltatások.  
REG – Szabályozott terület/termék.  
COM – Commercial/kereskedelmi – külön szerződéssel kell rendelkezni a megrendeléshez.
7. CPE – ebben az esetben a Magyar Telekom biztosítja a végponti eszközt (HGW, ONT)  
None CPE – ebben az esetben az Jogosult köteles biztosítani a megfelelő végfelhasználói eszközt, ami megfelel a jelenleg érvényben lévő MARUO tartalmának.



## Új termékek:

WS ADSL MAX P - PSTN + ADSL azaz PSTN mellett elérhető maximum sebesség

WS VDSL MAX P - PSTN + VDSL azaz PSTN mellett elérhető maximum sebesség VDSL-en

WS NDSL MAX P - NDSL naked DSL szolgáltatás elérhető maximum sebesség

WS NVDSL MAX P - NDSL naked DSL szolgáltatás elérhető maximum sebesség VDSL technológián

ED3 Koax technológián biztosítható sebességeredmények.

GPON technológián kapott előminősítés eredmények.

pl:

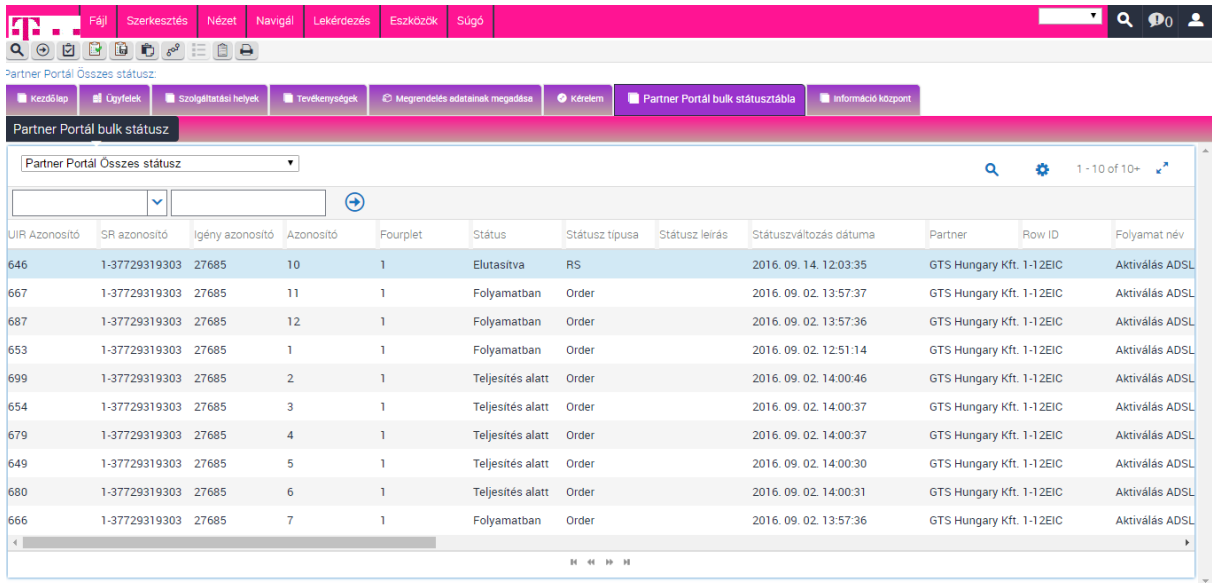
MARUO érvényes csomagok/REG			
xDSL promóciók	NDSL promóciók	Kábelnet promóciók	Optinet promóciók
WS ADSL REG 1 P	WS NDSL REG 1 P	WS KNET REG 150/15 P	WS OPTINET REG 150 P
WS ADSL REG 10 P	WS NDSL REG 10 P	WS KNET REG 150/24 P	WS OPTINET REG 300 P
WS ADSL REG MAX P	WS NDSL REG MAX P	WS KNET REG 300/15 P	WS OPTINET REG 1000 P
WS VDSL REG MAX P	WS NVDSL REG MAX P	WS KNET REG 300/50 P	WS OPTINET REG 2000 P
		WS KNET REG 500/15 P	
		WS KNET REG 500/100 P	
		WS KNET REG 1000/25 P	
		WS KNET REG 1000/200 P	

Nem JPE területen elérhető csomagok/COM			
WS ADSL COM MAX P	WS NDSL COM MAX P		WS OPTINET COM 300 P
WS VDSL COM MAX P	WS NVDSL COM MAX P		

A fentiek a jelen kézikönyv készítésekor érvényes promóciók, a mindenkor érvényes promóciók a Partner Portál felületen találhatóak.

## Hurok felmérés eredményének megtekintése

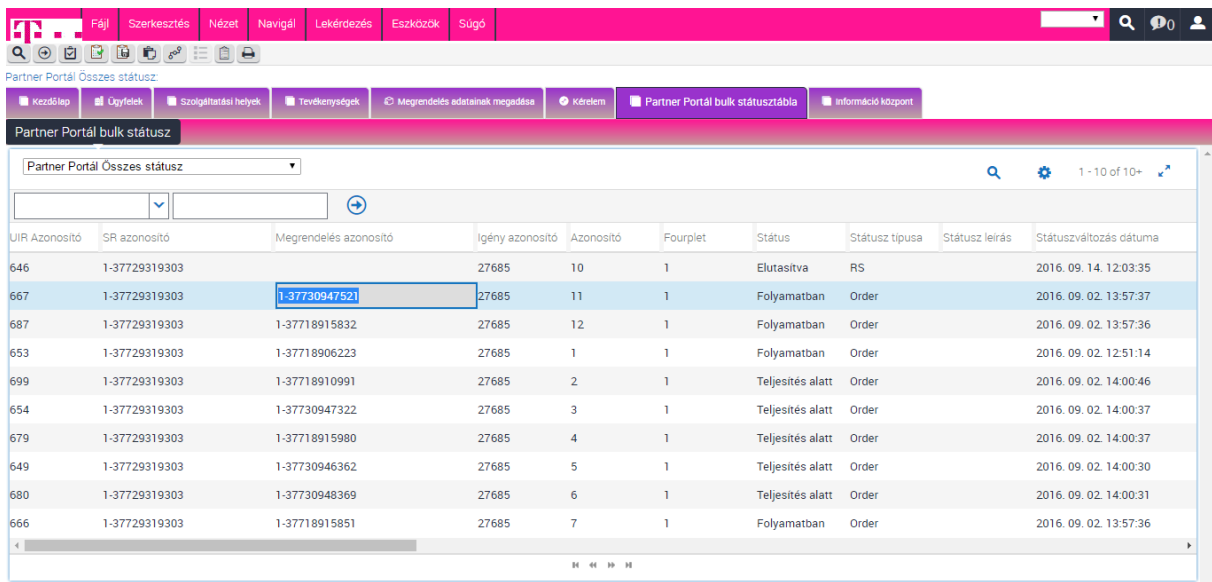
### 1. Megkeressük a feladott ügyfélignyit- „Teljesítve” státuszban



Partner Portál Összes státusz

JIR Azonosító	SR azonosító	Igény azonosító	Azonosító	Fourplet	Statusz	Statusz típusa	Statusz leírás	Statuszváltozás dátuma	Partner	Row ID	Folyamat név
646	1-37729319303	27685	10	1	Elutasítva	RS		2016. 09. 14. 12:03:35	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL
667	1-37729319303	27685	11	1	Folyamatban	Order		2016. 09. 02. 13:57:37	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL
687	1-37729319303	27685	12	1	Folyamatban	Order		2016. 09. 02. 13:57:36	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL
653	1-37729319303	27685	1	1	Folyamatban	Order		2016. 09. 02. 12:51:14	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL
699	1-37729319303	27685	2	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:46	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL
654	1-37729319303	27685	3	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:37	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL
679	1-37729319303	27685	4	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:37	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL
649	1-37729319303	27685	5	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:30	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL
680	1-37729319303	27685	6	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:31	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL
666	1-37729319303	27685	7	1	Folyamatban	Order		2016. 09. 02. 13:57:36	GTS Hungary Kft. 1-12EIC		Aktiválás ADSL

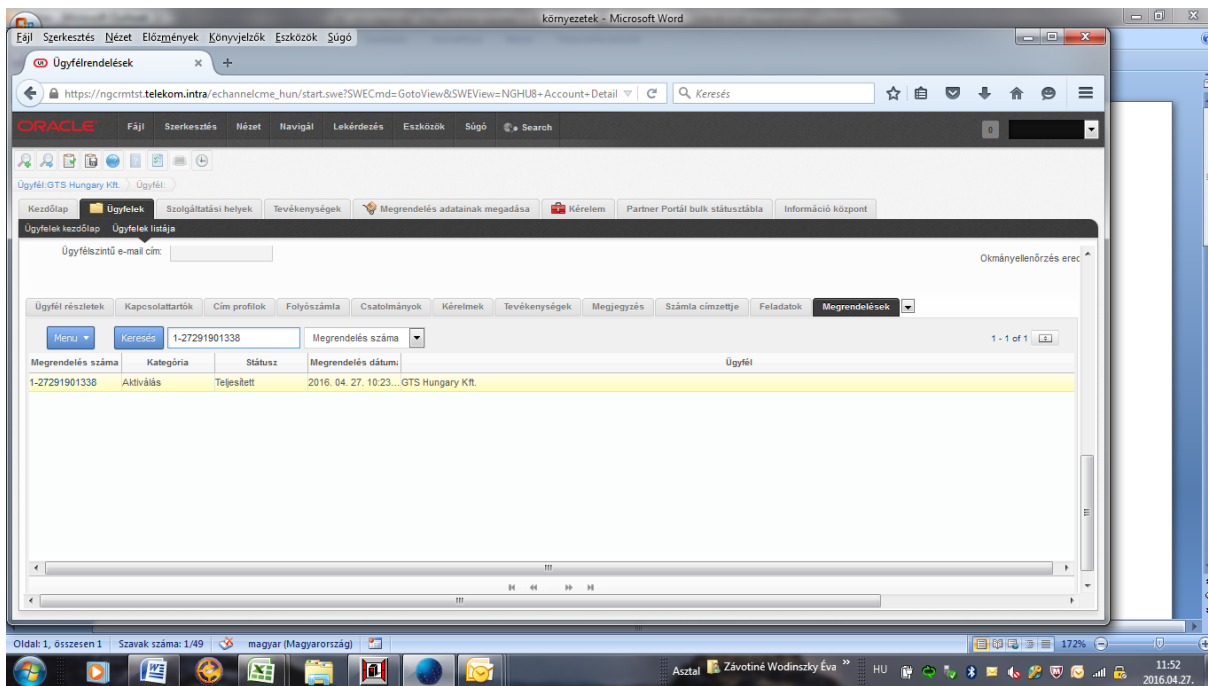
### 2. Kimásoljuk a „Megrendelés azonosító számát”



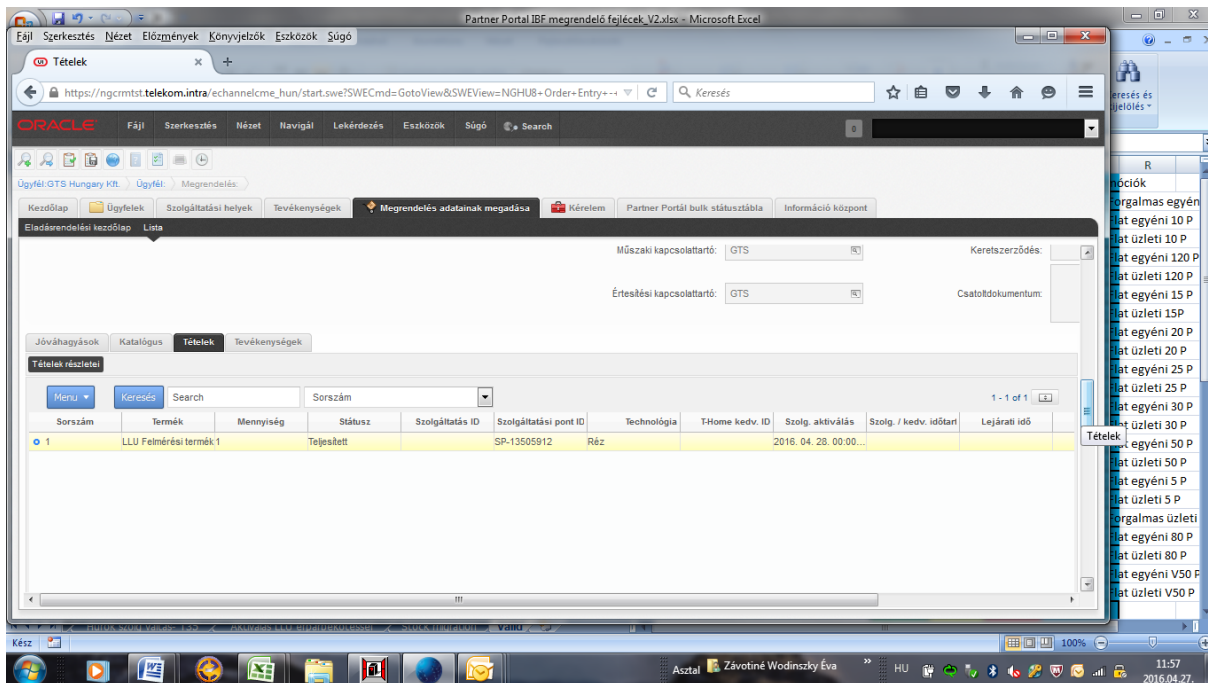
Partner Portál Összes státusz

JIR Azonosító	SR azonosító	Megrendelés azonosító	Igény azonosító	Azonosító	Fourplet	Statusz	Statusz típusa	Statusz leírás	Statuszváltozás dátuma
646	1-37729319303		27685	10	1	Elutasítva	RS		2016. 09. 14. 12:03:35
667	1-37729319303	1-37730947521	27685	11	1	Folyamatban	Order		2016. 09. 02. 13:57:37
687	1-37729319303	1-37718915832	27685	12	1	Folyamatban	Order		2016. 09. 02. 13:57:36
653	1-37729319303	1-37718906223	27685	1	1	Folyamatban	Order		2016. 09. 02. 12:51:14
699	1-37729319303	1-37718910991	27685	2	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:46
654	1-37729319303	1-37730947322	27685	3	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:37
679	1-37729319303	1-37718915980	27685	4	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:37
649	1-37729319303	1-37730946362	27685	5	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:30
680	1-37729319303	1-37730948369	27685	6	1	Teljesítés alatt	Order		2016. 09. 02. 14:00:31
666	1-37729319303	1-37718915851	27685	7	1	Folyamatban	Order		2016. 09. 02. 13:57:36

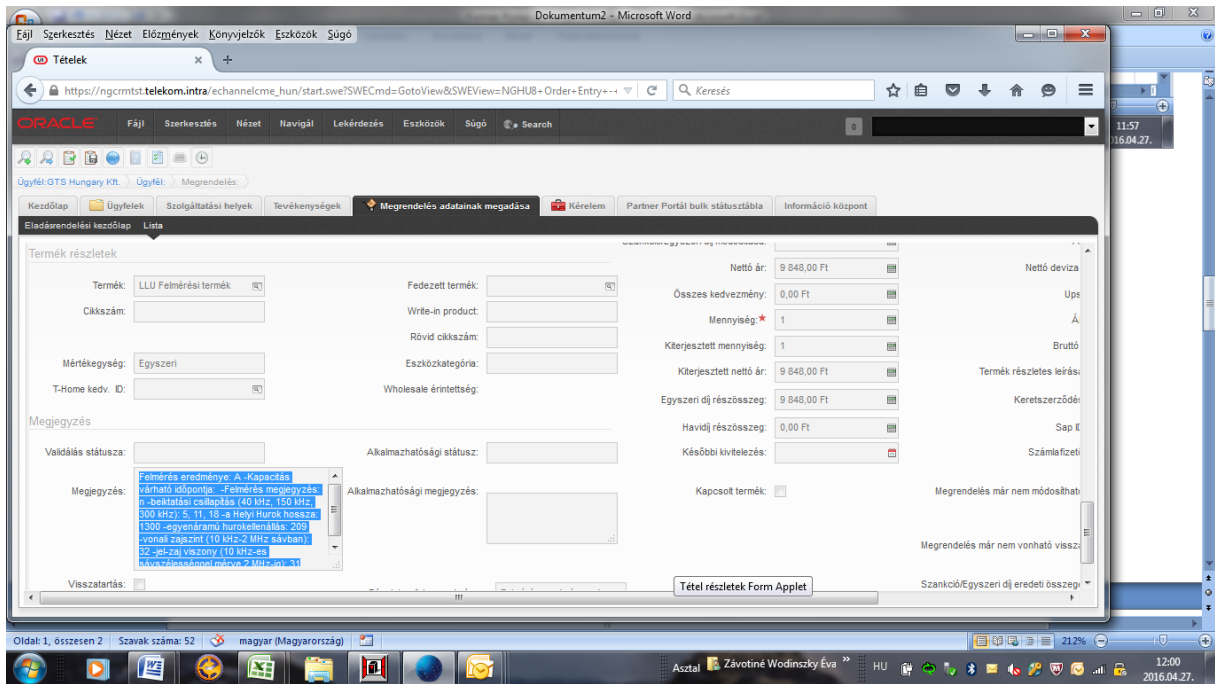
3. Ügyfelek képernyőn a „Megrendelések” nézetre navigálunk, megkeressük a konkrét megrendelést



4. „Tételek/Tételek részleteire” kattintunk



5. A jobb oldali görgetősávban az oldal aljáig navigálunk, amíg a „Megjegyzés” mező tartalma látható lesz.  
A felmérés eredménye a mezőből kimásolható.



Példa:

Felmérés eredménye: A -Kapacitás várható időpontja: -Felmérés megjegyzés: n -beiktatási csillapítás (40 kHz, 150 kHz, 300 kHz): 5, 11, 18 -a Helyi Hurok hossza: 1300 -egyenáramú hurokellenállás: 209 -vonali zajszint (10 kHz-2 MHz sávban): 32 -jel-zaj viszony (10 kHz-es sáv szélességgel mérve 2 MHz-ig): 31

## Számla lekérdezés

A számlák az „**Ügyfelek listája nézeten**” érhetőek el. A számlák és számlamellékletek a „**Folyószámla**” nézetről tölthetőek le, a Számla adatok gomb megnyomásával kezdeményezhető.

Számla megtekintés:

Ügyfél kiválasztása (partner MT ID)

Ügyfél – Folyószámla nézeten bele kell fűrni a választott folyószámlába.

A megjelenő folyószámla nézeten csak két menüpont van:

Számla adatok lekérdezése

Számlakép

Számla adatok lekérdezése – Először ezt kell megnyomni, letölti az összes rendszer által készített számlát.

Rá kell pozícionálni a kiválasztott számlára.

Számlakép – Ezt a menüpontot megnyomva a ZIP file letölthető.

The screenshot shows a web browser window displaying a portal for GTS Hungary Kft. The main content area is titled 'Folyószámla' (Running Account) and contains a form for searching invoices. Below the form is a table of invoices. A modal dialog box is open over the table, titled '537400001810025.zip megnyitása' (Opening 537400001810025.zip). The dialog contains the following text: 'Megnyitotta a következőt: 537400001810025.zip', 'ami egy: Compressed (zipped) Folder', 'forrás: https://ngpartnerportal.magyartelekom.hu', and 'Mit tegyen a Firefox ezzel a fájllal?'. There are three radio buttons: 'Megnyitás' (selected), 'Fájl mentése', and 'Mostantól minden hasonló fájllal tegyen ugyanígy.'. There are also 'OK' and 'Mégse' buttons.

Számla száma	Számlázási időszak	Eselekedettség	Nyitott összeg	Számla erecske	Számlaköltség	Lezár
537400000181...	04/01/2017 00... 2017. 06. 05.		0,00	0,00		
537400000181...	03/01/2017 00... 2017. 05. 08.		0,00	0,00		
537400000181...	02/01/2017 00... 2017. 04. 03.		0,00	0,00		
537400000181...	01/01/2017 00... 2017. 12. 29.		0,00	0,00		
537400000181...	12/01/2016 00... 2017. 11. 30.		0,00	0,00		
537400000181...	11/01/2016 00... 2017. 10. 31.		0,00	0,00		
537400000181...	10/01/2016 00... 2017. 09. 30.		0,00	0,00		
537400000181...	09/01/2016 00... 2017. 08. 31.		0,00	0,00		
537400000181...	08/01/2016 00... 2017. 07. 31.	624,00	624,00	90	53.062.370	Számla
537400000181...	07/01/2016 00... 2017. 06. 30.	3 118,00	3 118,00	96	52.658.590	Számla

Számla száma	Művelet	Időjel	Felhasználó
5374000001810025	ViewBillImage	2017. 03. 31. 1... TSTMAZANI2SOFI724	
5374000001810025	ViewBillImage	2017. 05. 23. 1... TSTMAZANI2SOFI724	
5374000001810025	ViewBillImage	2017. 04. 27. 1... MIHALYI1ADR615	
5374000001810025	ViewBillImage	2017. 05. 23. 1... TSTMAZANI2SOFI724	

A letöltés eredménye egy ZIP fájl lesz, melyben a számla és a részletező is megtalálható, letölthető.

## ISP váltás

### **Szolgáltatóváltás teljesítésének folyamata**

Országos Bitfolyam Hozzáférés termékek esetén (Réz-xDSL, FTTx-xDSL, GPON vagy Kábelhálózati (HFC) Környezetben)

Szolgáltatásváltás során az adott Előfizetőt kiszolgáló Jogosult (ISP) személyében úgy történik változás, hogy a Jogosult az előfizetői szolgáltatást a Magyar Telekomtól igénybe vett, a korábbtól eltérő Alapszolgáltatás igénybevételével biztosítja az Előfizető számára.

Egyidejű Szolgáltatásváltás eredményeként a Magyar Telekom a korábbi Jogosult (Jogosult1) közötti, az adott Előfizetői Hozzáférési Pontra vonatkozó Egyedi Átengedési Szerződés megszűnik, és a Magyar Telekom és az Előfizetőt kiszolgáló új Jogosult (Jogosult2) között az érintett Előfizetői Hozzáférési Pontra vonatkozóan új, a korábbtól eltérő Alapszolgáltatásra vonatkozóan Egyedi Szerződés jön létre.

A Magyar Telekom az Egyidejű Szolgáltató- és Szolgáltatásváltás lehetőségét az Alapszolgáltatások esetén biztosítja.

A szolgáltatóváltási igények feladása a Partner Portál ügyfélkapcsolati rendszeren történik. A szolgáltatóváltást Jogosult2 kezdeményezi a Partner Portálon.

A Jogosult2 Szolgáltatóváltást érintő Igénybejelentésének benyújtására, tartalmára, hiányos Igénybejelentés esetén a hiánypótlás menetére a MARUO Törzsszöveg V. pontjában, VI.2. pontjában, valamint – az adott Szerződéstől és Alapszolgáltatástól függően – az 5.A Melléklet II. pontjában, illetve az 5.B Melléklet I. pontjában foglaltak megfelelően irányadók, azzal, hogy a Jogosult2 Igénybejelentése csak Alapszolgáltatásra vonatkozhat.

Amennyiben Jogosult2/ISP2 a Szolgáltatóváltással együttesen Hordozott Szám Beállítása kiegészítő szolgáltatást is igényel, úgy az Igénybejelentésében fel kell tüntetni a számhordozásra felajánlott időablakot is, melyet a Szolgáltatóváltás feladataival való összehangolás érdekében célszerű az Igénybejelentés benyújtásáról számított 8 nappal későbbre ütemezni. A felajánlott számátadási időablak a szerződéskötés során változhat.

### **Igénybejelentés visszautasítási okok**

A Jogosult2/ISP2 Igénybejelentését a Magyar Telekom elutasítja – az adott Szerződéstől és Alapszolgáltatástól függően – az 5.A Melléklet II. pontjában, illetve az 5.B Melléklet I. pontjában meghatározott esetekben, valamint akkor, ha a Szolgáltatóváltást érintő Igénybejelentés nem valamely Alapszolgáltatásra vonatkozik.

A Jogosult2 Igénybejelentése alapján, a Szolgáltatóváltás kezdeményezésére tekintettel Magyar Telekom Partner Portálon keresztül kezdeményezi a Jogosult1-el hatályban lévő Egyedi Átengedési Szerződés megszüntetését.

A Partner Portálon Szolgáltatóváltás feladat érkezik Jogosult1-hez:

**„Feladat kiadás ISP1-nek, ISP váltás” megnevezéssel.**

Jogosult1 az Egyedi Átengedési Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetésének kézhezvételétől számított 3 napon belül köteles nyilatkozni arról, hogy

- 1) az Egyedi Átengedési Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetéséhez, az abban foglaltak szerint, visszavonhatatlanul hozzájárul; vagy
- 2) az Egyedi Átengedési Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetéséhez nem járul hozzá, és az Egyedi Átengedési Szerződésben foglalt Szolgáltatás(oka)t változatlan tartalommal kívánja igénybe venni;
- 3) amennyiben a Jogosult1 a megadott határidőn belül nem nyilatkozik, akkor Magyar Telekom azt úgy tekinti, hogy Jogosult1 az Egyedi Átengedési Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetéséhez nem járul hozzá, és az Egyedi Átengedési Szerződésben foglalt Szolgáltatás(oka)t változatlan tartalommal kívánja igénybe venni;

Amennyiben Jogosult1 a meghatározott időtartamon belül nyilatkozik, hogy nem járul hozzá az Egyedi Átengedési Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetéséhez, vagy a meghatározott időtartamon belül nem tesz nyilatkozatot, úgy a Jogosult2 és a Magyar Telekom közötti Egyedi Átengedési Szerződés teljesítésével a Magyar Telekom és a Jogosult1 közötti Egyedi Átengedési Szerződés alapján fennálló, az abban foglalt Alapszolgáltatás nyújtására vonatkozó kötelezettség megszűnik. Az Alapszolgáltatás nyújtására vonatkozó kötelezettség megszűnésének időpontját követően a Magyar Telekom azon magatartása, hogy az Alapszolgáltatást nem nyújtja tovább a Jogosult1 részére, nem minősül szerződésszegő magatartásnak.

Megjegyzés mezőben látható az internet szolgáltatás azonosítója



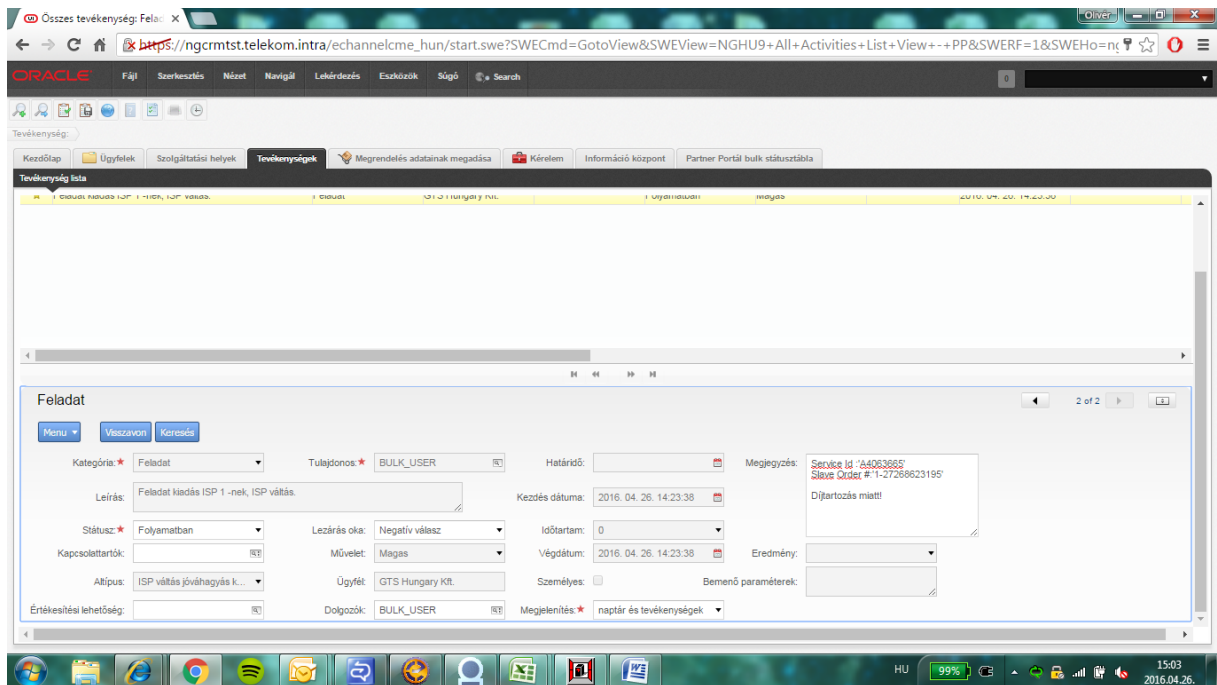
The screenshot displays the Oracle CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Tevékenység' and 'Feladat' tabs. Below it is a table with columns: 'Új', 'Leírás', 'Kategória', 'Ügyfél', 'Határidő', 'Státusz', 'Művelet', 'Értékesítési lehetőség', 'Kezdés dátuma', and 'Lezárás dátuma'. Two rows are visible, both for 'Feladat kiadás ISP 1 -nek, ISP váltás.' with customer 'GTS Hungary Kft.'. The first row has status 'Elutasított' and the second 'Folyamatban'. Below the table is a detailed form for a task. The 'Státusz' is 'Elutasított' and 'Lezárás oka' is 'Magas'. The 'Leírás' field contains 'Feladat kiadás ISP 1 -nek, ISP váltás.' and the 'Kezdés dátuma' is '2016. 04. 25. 13:18:45'. A 'Megjegyzés' field contains 'Service Id :A4063546' and 'Slave Order #1-27259540713'.

ISP1/Jogosult 1 elengedi az ügyfelet: Lezárás oka mezőben „Pozitív válasz” kiválasztása

This screenshot shows the same Oracle CRM interface. In the task list, the first row now has status 'Elutasított' and the second row has status 'Folyamatban'. The detailed form below shows the 'Folyamatban' task. The 'Státusz' is 'Folyamatban' and 'Lezárás oka' is 'Pozitív válasz'. The 'Leírás' field contains 'Feladat kiadás ISP 1 -nek, ISP váltás.' and the 'Kezdés dátuma' is '2016. 04. 26. 14:23:38'. The 'Megjegyzés' field contains 'Service Id :A4063665' and 'Slave Order #1-27268623195'. A dropdown menu is open over the 'Lezárás oka' field, showing options: 'Negatív válasz', 'Nincs válasz', and 'Pozitív válasz'.

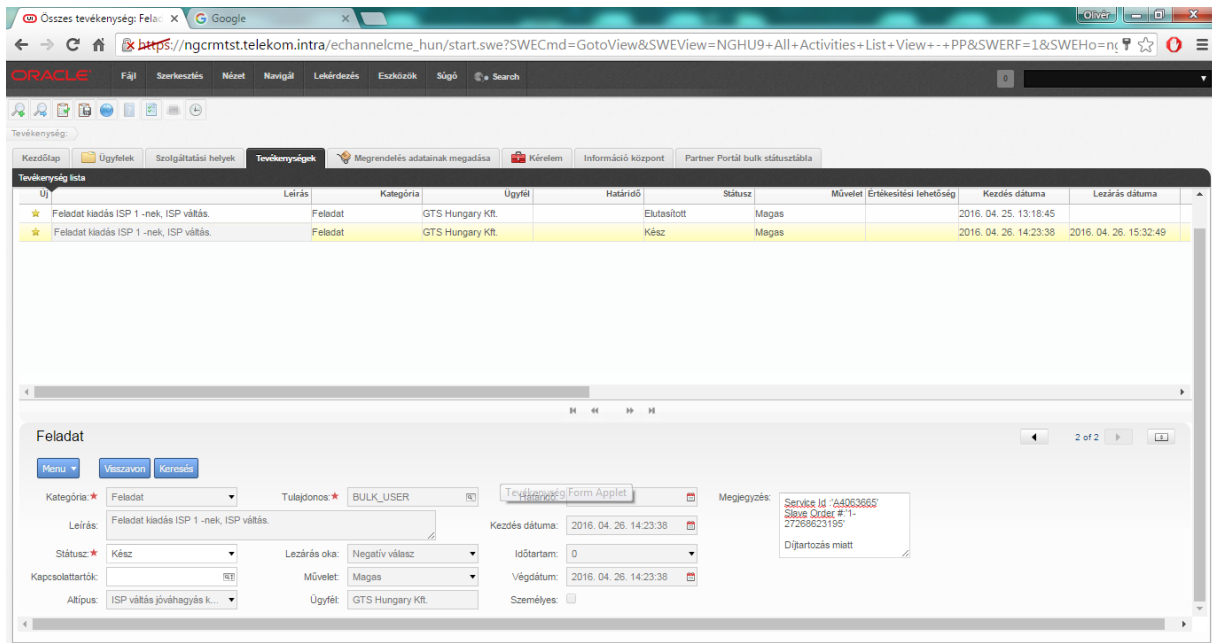
Amennyiben az ISP1/Jogosult1 nem járul hozzá a szolgáltatóváltáshoz, a Lezárás oka mezőben a „Negatív válasz” –t kell megjelölni.

Amennyiben a Magyar Telekom és Jogosult2 között az Egyedi Átengedési Szerződés mégsem jön létre, a Magyar Telekom nyilatkozata Jogosult1 felé hatályát veszti, és erről a Magyar Telekom haladéktalanul értesíti Jogosult1-et.



Feladat lezárása a státusz mezőben történik:

A státuszt "Folyamatban"-ról "Kész"-re állítjuk, majd "mentés" **Ctrl + S** billentyűkombinációval



## Keresés

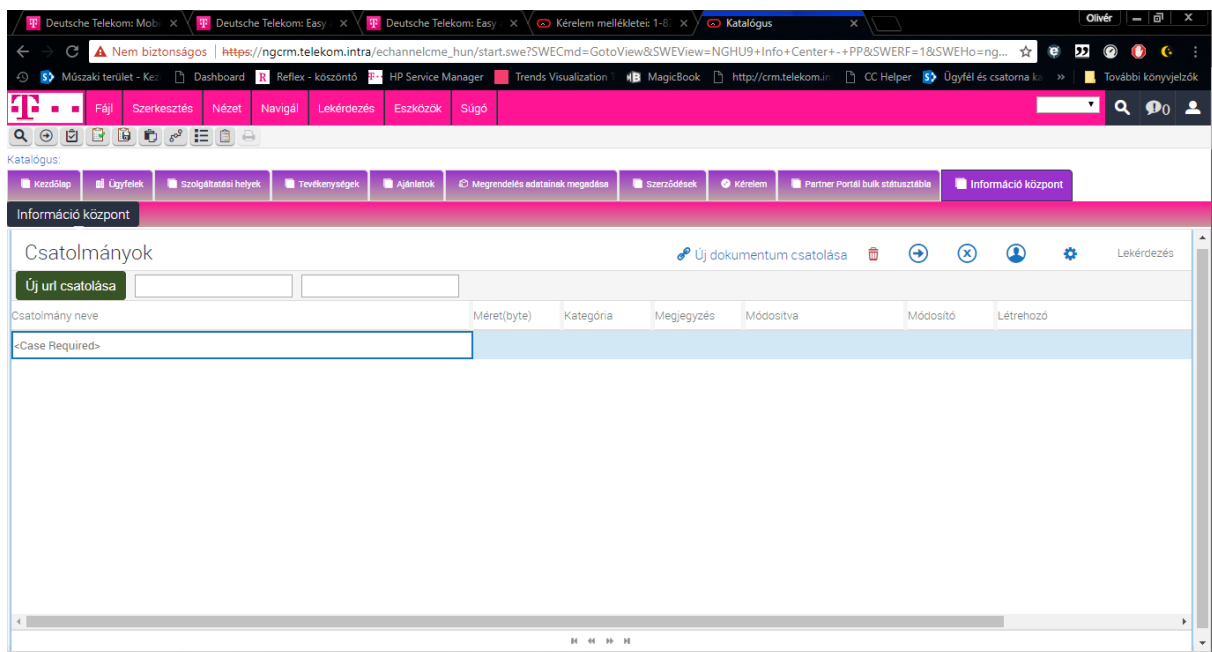
### Általános keresés

Keresni több dologra és többféle módon lehet a PP-on, de mindegyik alapelve hasonló. Ebben a fejezetben ezekről az alapelvekről lesz szó.

A rendszerben akárhol állunk, aminek konkrét tartalma van a lekérdezés menüpontban elérhető az új keresés menüpont. Példák és ellenpéldák:

- „Ügyfelek” fülön állva nem érhető el a menüpont, mert az „Ügyfelek” fülnek nincsen konkrét adattartalma. Ám ha itt az ügyfelek listáját választjuk, már van konkrét tartalom, így a keresési lehetőség is él.
- „Szolgáltatási helyek” fülön él a lekérdezés menüben az új keresés.
- „Tevékenységek” fülön él a lekérdezés menüben az új keresés.
- „Megrendelés adatainak megadása” fülön nem él, de ha a „Lista” gombra kattintunk már elérhető a lekérdezés menüben az új keresés, hisz konkrét adattartalom van.
- A „Kérelem” fülön nem él, de ha a „Kérelemlista” gombra kattintunk, már elérhető a „Lekérdezés” menüben az új keresés, hisz konkrét adattartalom van
- „Információ központ” fülön él a „Lekérdezés” menüben az új keresés, bár valószínűleg a keresésnek ezen a fülön nincsen.
- Partner portál bulk státusztábla fülön él a lekérdezés menüben az új keresés

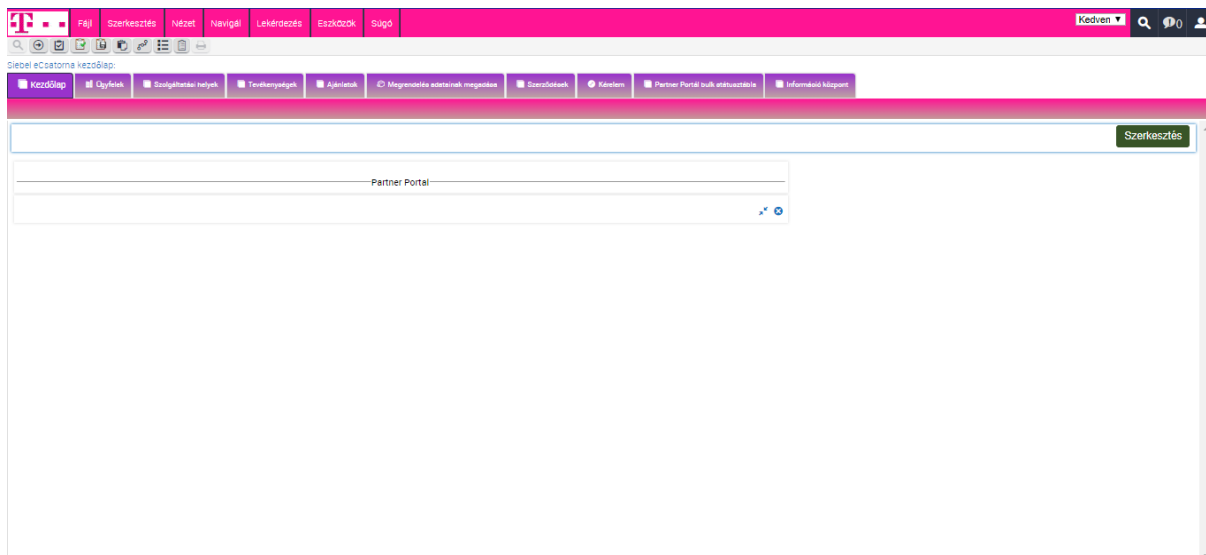
Bármely pozícióból is indítjuk az új keresést, egy üres listába kerülünk, ahol az első sor halványsárga színnel jelöli az adott fül adattartalmára jellemző paramétereket, melyeket kitöltve enter vagy keresés gomb megnyomásával indíthatjuk a keresésünket.



13. ábra Keresés a csatolmány nevére

## Egyéni mentett keresések

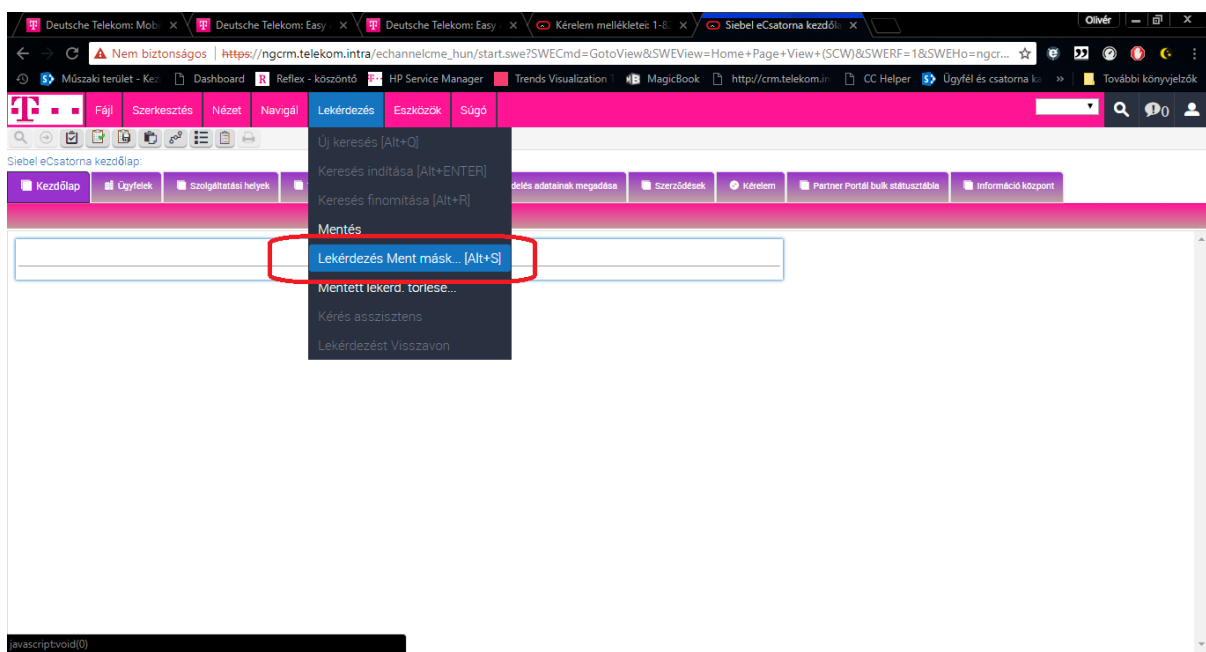
Az előző fejezetben leírt módon létrehozott egyéni kereséseink elmenthetőek a rendszerben. Ennek haszna, hogy a gyakran végzett kereséseinket nem kell minden alkalommal beállítanunk, hanem a felső menüsorból a tárolt lekérdezések menüben azonnal elérhetőek a számunkra.



14. ábra Az elmentett (tárolt) lekérdezéseket az ábrán látható módon legördülő menüből érhetjük el

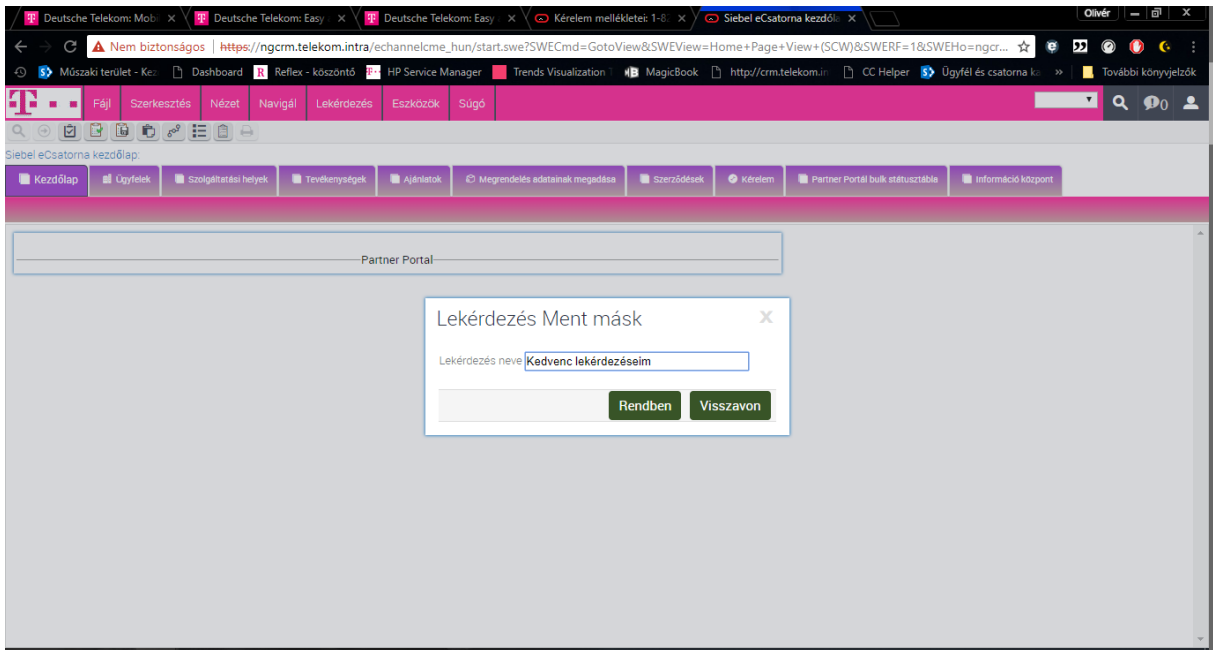
Egy lekérdezést a következő módon menthetünk el:

1. Végezzünk valamilyen lekérdezést, melyet szeretnénk elmenteni
2. A lekérdezés végrehajtása után, ha elégedettek vagyunk az eredménnyel a „Lekérdezés” menüpontból válasszuk ki a „Lekérdezés mentése másként” menüpontot.



15. ábra Egyéni lekérdezés elmentése (tárolása)

3. Nevezzük el a lekérdezést. Ezen a néven fog megjelenni a későbbiekben.

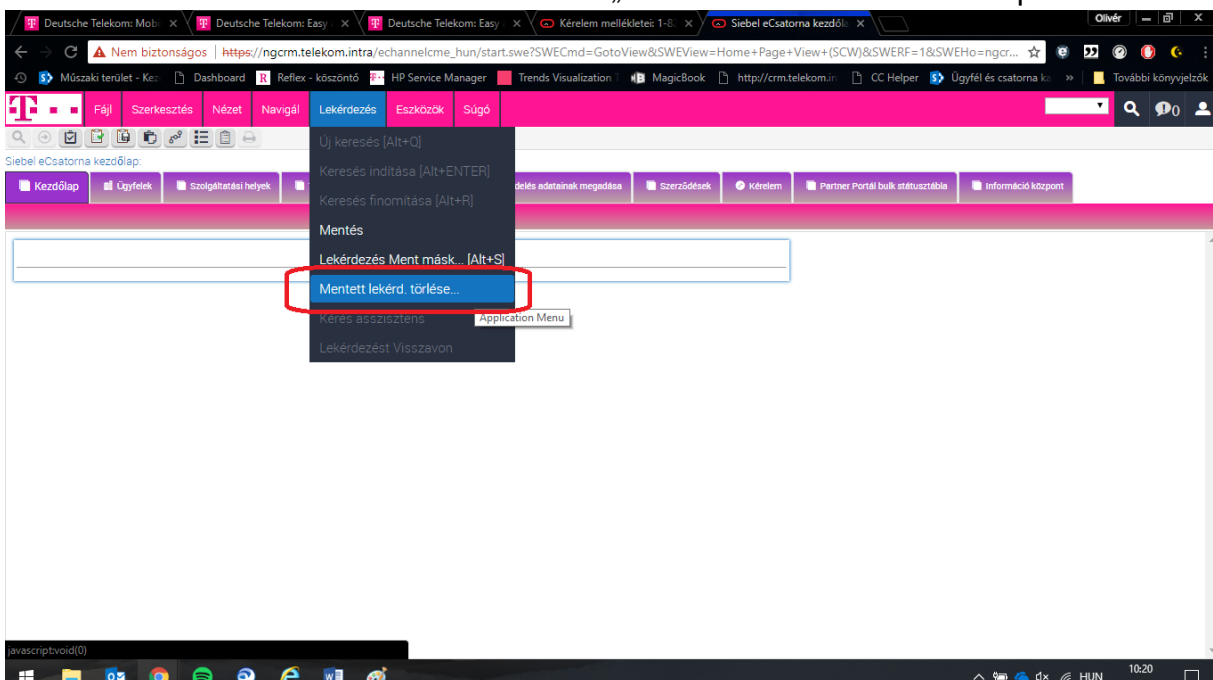


16. ábra Javasolt beszédes névvel elmenteni a kereséseket, hogy később tudjuk azok tartalmát, célját

## Mentett keresések/lekérdezések törlése

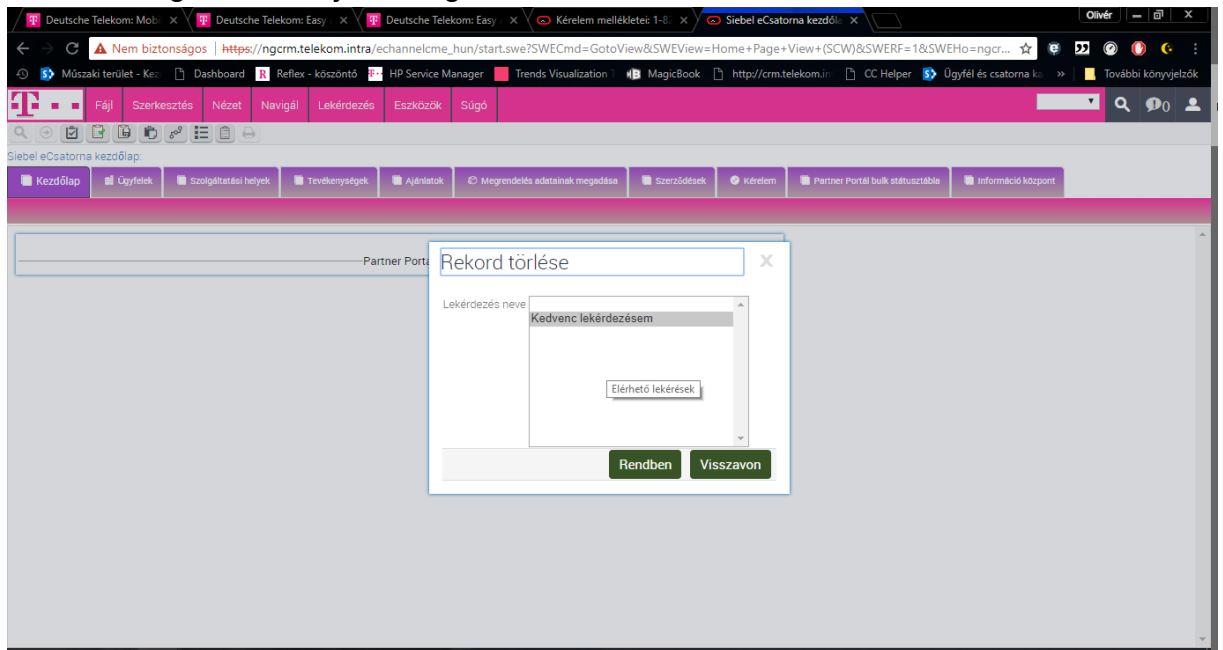
Ha egy korábbi mentett keresésre már nincs szükségünk, törölhetjük azt a listánkból az alábbi módon:

1. A lekérdezés menüből válasszuk ki „Mentett lekérdezés törlése” pontot



17. ábra A már nem használt lekérdezéseket érdemes kitörölni a listából, hogy ne zavarja a napi munkát

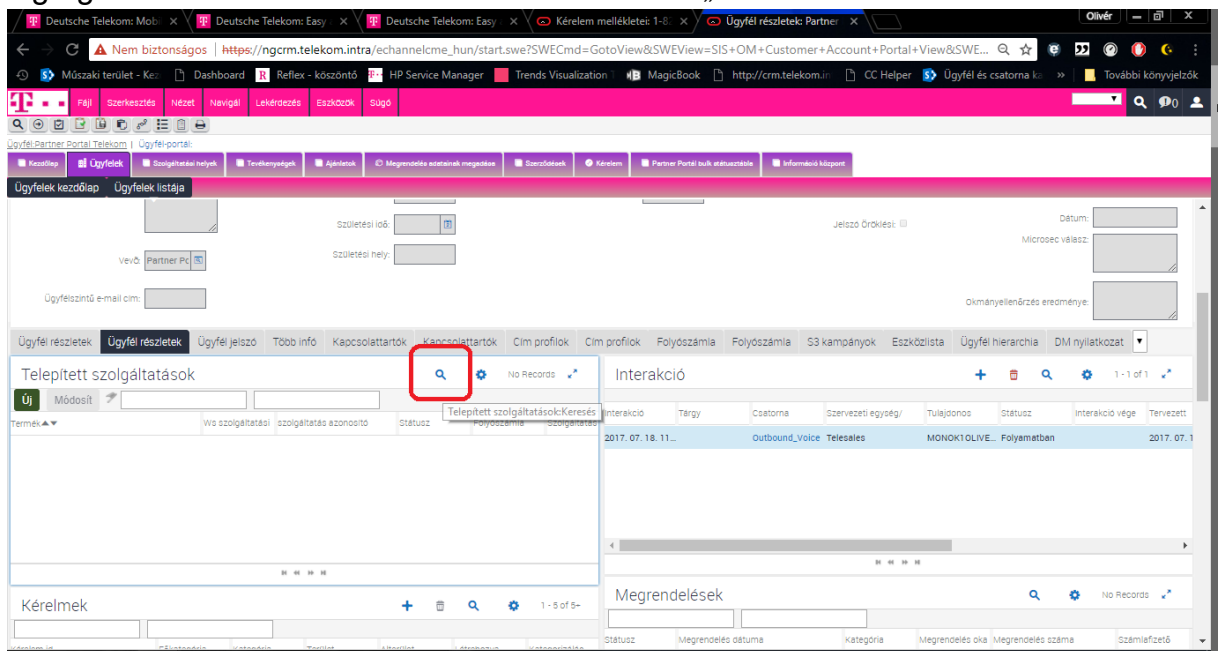
2. Az ezután feljövő ablakból válasszuk ki a törölni kívánt lekérdezést, majd a „Rendben” gombbal hajtsuk végre a törlést.



18. ábra A „Rendben” gomb megnyomása végrehajtja a lekérdezést, a visszavon gomb megszakítja a műveletet

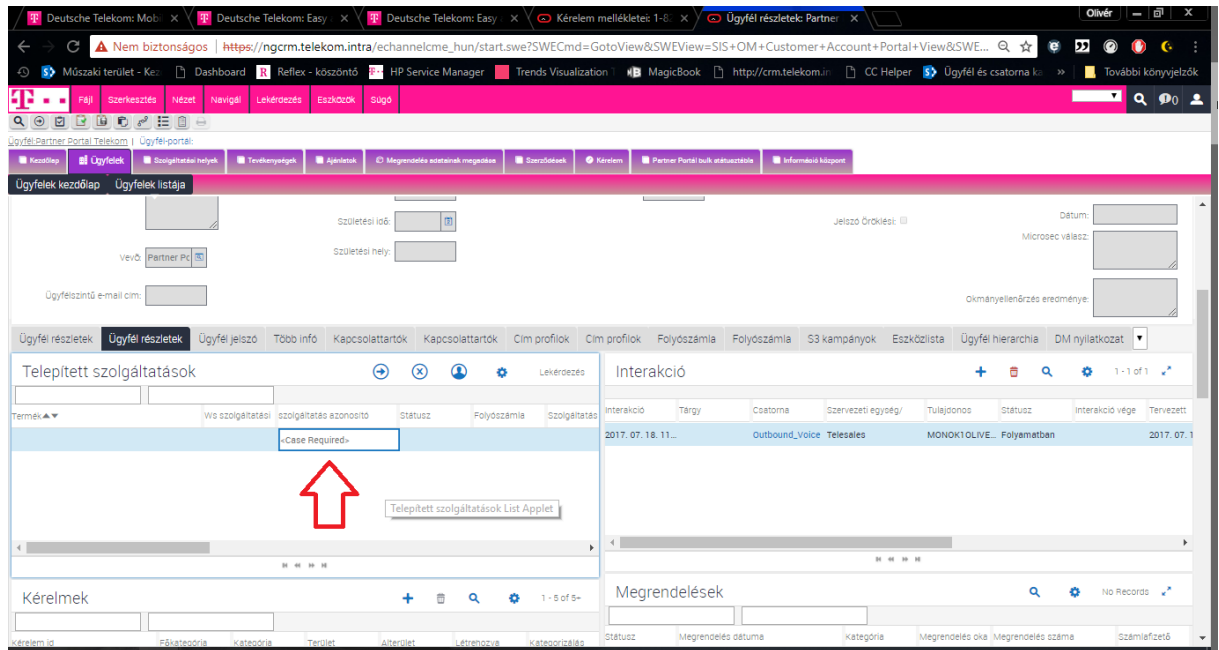
## Felszerelt, aktív szolgáltatás keresése

1. Az „Ügyfelek” fülről kiválasztjuk az ügyfelek listáját, majd egy konkrét ügyfelet, legörgetünk annak részletes információihoz és a „Keresés” menüre kattintunk.



19. ábra Az adott ügyfél kiválasztása után a „Keresés” gombbal hívhatjuk elő a keresési paramétereket

2. Az itt megjelenő kékitett mezőben van lehetőség a keresési paraméter megadására, jelen esetben a szolgáltatásazonosítóra, tehát az „A-számra” van szükség.

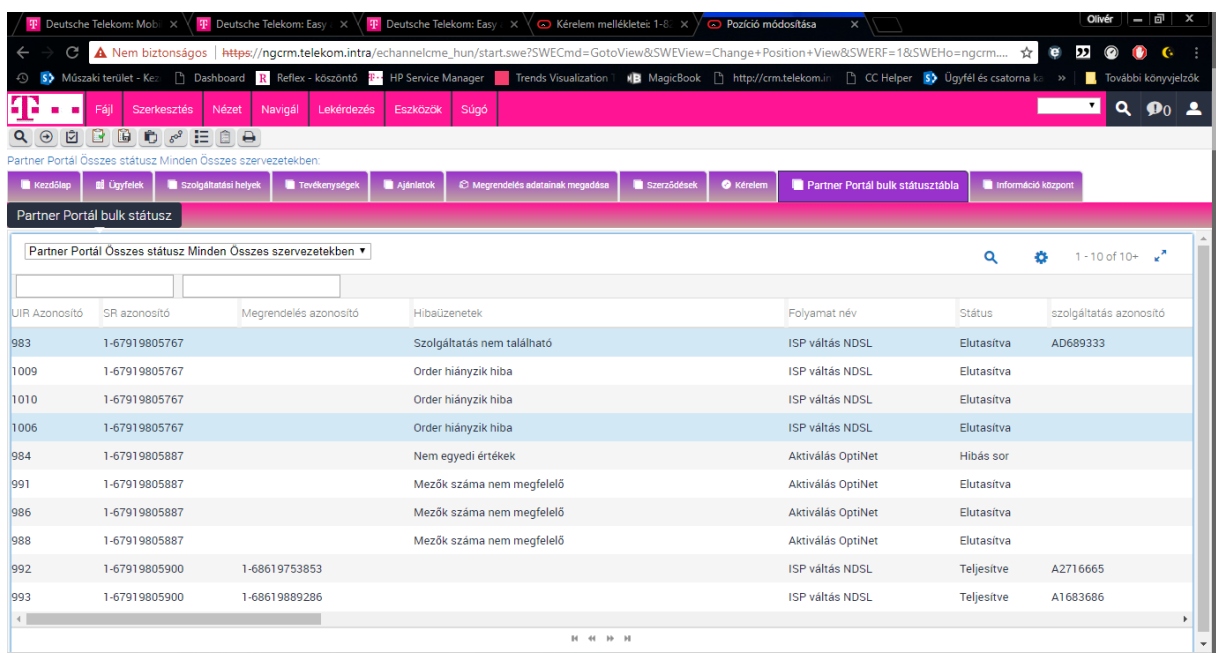


20. ábra Hasonlóan más keresésekhez, a kiszínezett mező mutatja a keresés lehetséges értékeit

## Bulk státusz táblakeresés

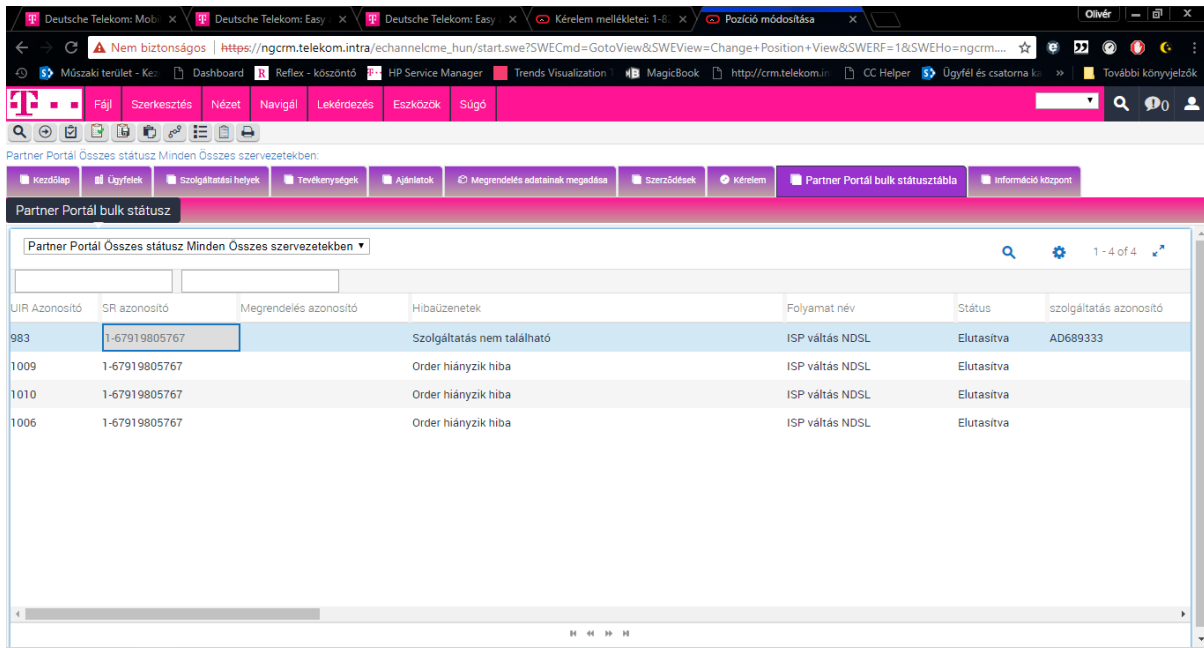
A bulk megrendelésekben feladott tételek státuszát a következő lépésekben kereshetjük ki:

1. Navigáljunk a „Partner Portál bulk státusztábla” fülre



21. ábra A Bulk státusztábla fül fogja a tömegesen feladott megrendeléseket tartalmazni

- A „Keresés” ikonra (nagyító) kattintva megjelenő sárga mezőben kereshetünk paraméterekre. Például igényazonosító alapján lekérhető egy igény összes tételének státusza.

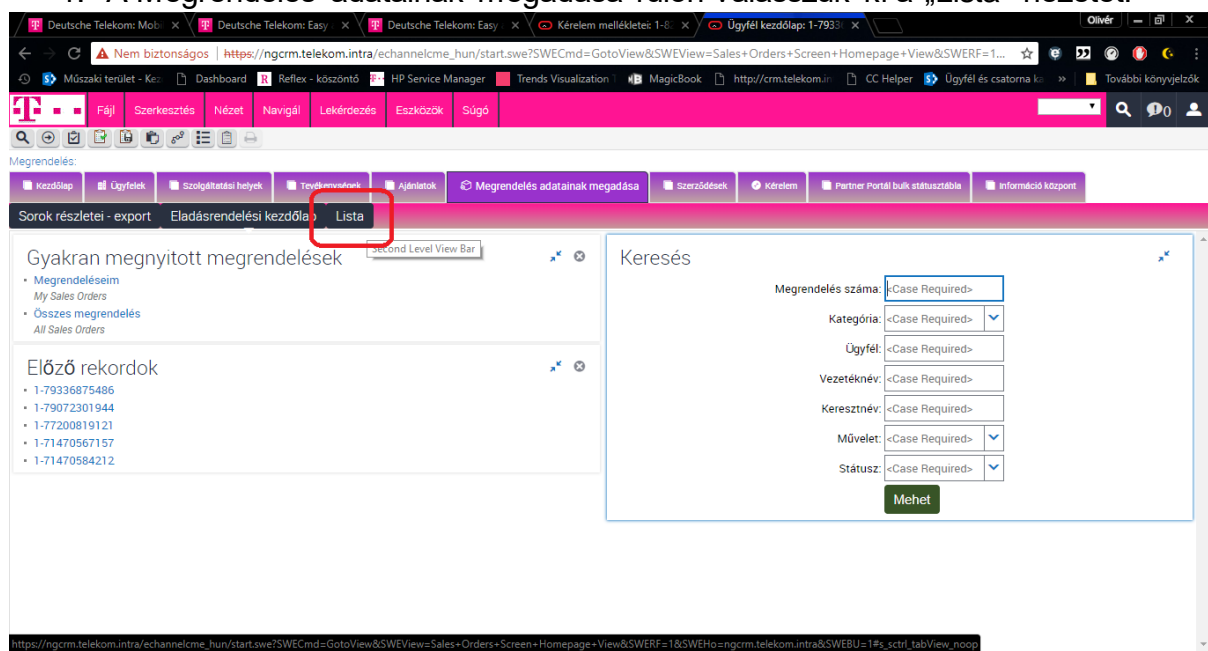


22. ábra Egy-egy megrendelés csoport összes tételét a megrendelésazonosítóra rákeresve érhetjük el

## Keresés megrendelés számra

Amennyiben megrendelés számra szeretnénk keresni, az alábbi módon járunk el:

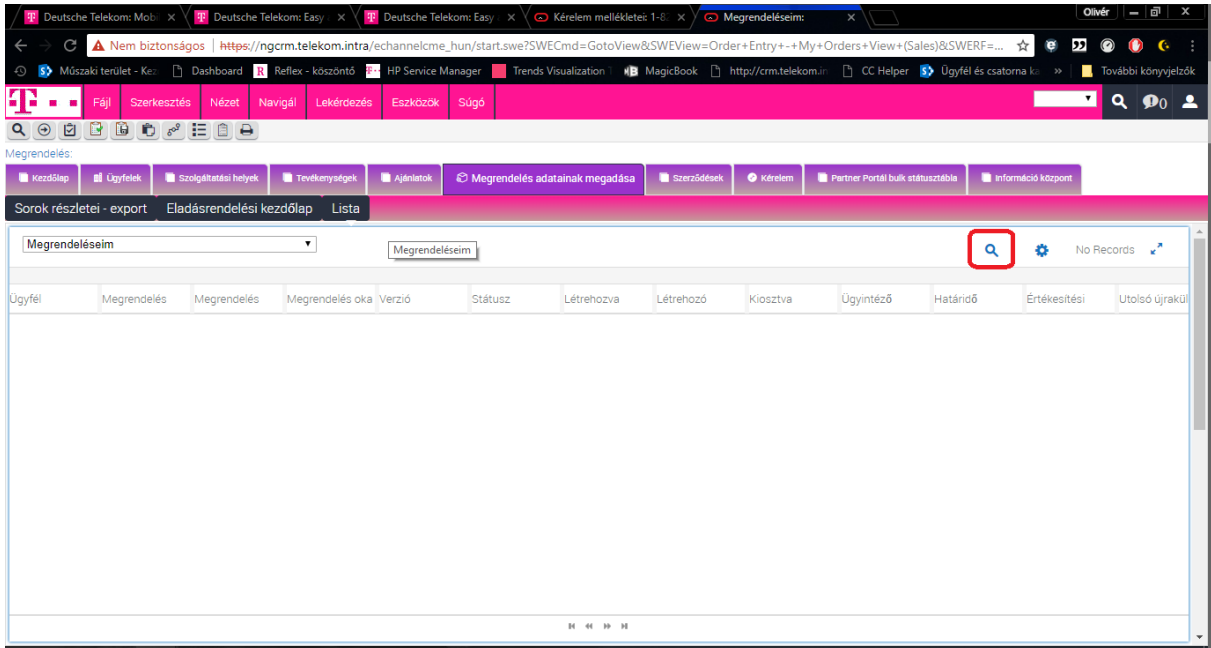
- A Megrendelés adatainak megadása fülön válasszuk ki a „Lista” nézetet.



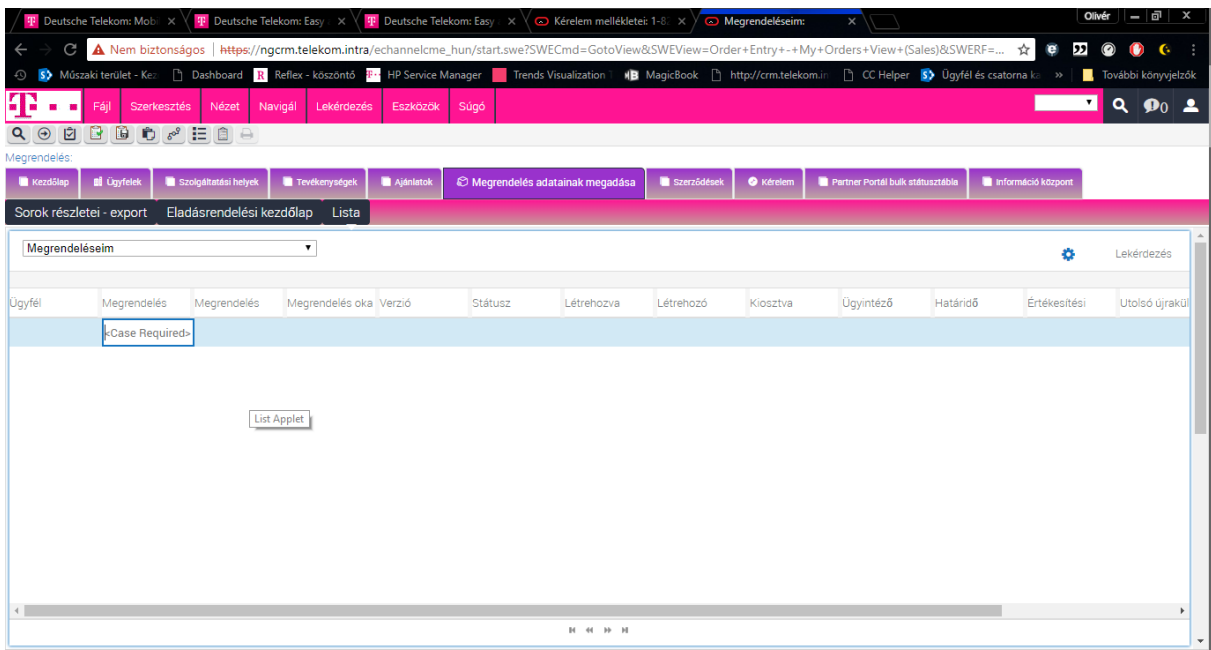
23. ábra A megrendelések listázásához kattintsunk a „Lista” gombra



2. A teljes lista lekérésekor kattintsunk a lekérdezés gombra és az így megjelenő sárga keresősávban a megrendelésszám kitöltésével kereshető az adott megrendelés, az enter leütése után.



24. ábra A keresés gombbal aktiválhatjuk a listában a keresési paramétereket



25. ábra A színezéssel kiemelt keresési paraméterek között kereshetünk a megrendelésszámra

## Megrendelések

### Megrendelések előkészítése (file generálás)

Célszerű a megrendeléseket kiinduláskor egy Excel táblázatba rögzíteni (az aktuális Excel táblák letölthetők a Partner Portálról, „Információs központ” nézetén).

A táblázatban soronként szerepelnek az ügyféligenyek. Az oszlopok sorrendje eltérő megrendeléstől (terméktől) függően, de egy megrendelésen (terméken) belül állandó. Egy táblázaton belül csak egyféle terméket lehet feladni! Ez a hibakeresési folyamatot fogja segíteni.

Ha feltöltöttük a táblázatot a szükséges adatokkal, akkor le kell menteni **UTF8 szöveg (txt) formátumba**.

**Ha közvetlen excelből ez nem végezhető el, akkor a kitöltött oszlopokat és sorokat célszerű egy előre elkészített üres UTF-8 kódolású txt fájlba másolni.**

A megrendelés sorok helyes kitöltése, feladása, a PP-on történő csatolása a partner feladata.

Figyelmeztetés: abban az esetben, ha ugyanazt a file-t különböző SR-ek alatt adják fel, instabil működés várható. Mindkét file fel lesz dolgozva, és az igények teljesítése” összeakadhat”. Ezért kérjük különböző file-ok használatát a különböző SR-ekhez (kérelmekhez)!

A fájl név nem tartalmazhat vesszőt, pontot, szóközt és ékezetes karaktert, így a feltöltendő txt neve minden esetben „bulk” legyen.

### File kitöltése

A megrendelés-feldolgozás gördülékenyebbé tétele érdekében a következőkre hívjuk fel partnereink figyelmét:

1. Az ügyfél nevének pontos megadása fontos, a Magyar Telekom telefonszámlán az "Előfizető/Vevő neve" alatt szerepel.
2. Kérjük a névben szereplő titulust lehetőség szerint nem szerepeltetni (pl. Nagy Sándor ifj., helyett Nagy Sándor)
3. Táblázatos megrendelés rögzítéskor a listából válaszható értékeket karakterhelyesen szükséges megadni (pl. fontos a kis és nagybetű kezdőbetű helyes megadása), ellenkező esetben a megrendelés automatikusan elutasításra kerül termékadatok hiánya miatt.
4. A dokumentumban ne maradjon felesleges space mező, oszlop, ez akadályozza a feldolgozást, illetve ne maradjanak felesleges üres sorok.
5. A telefonszámokat körzetszámmal, tagolás és előhívó nélkül leírva kell rögzíteni. (Pl.: 12225544, 309998877)

6. A telefonszámok esetében fontos, hogy azok a megfelelő mezőkbe kerüljenek.
7. A tömeges (bulk) feldolgozásban szereplő fájl neve nem lehet más csak bulk.txt, a fájl kódolása csak és kizárólag UTF-8 lehet.
8. Naked típusú (NDSL, OptiNet, Káblenet) aktiválás típusú megrendelés feladás esetén előzetesen a cím validálását el kell végezni (lásd vonatkozó című fejezet)
9. A tömeges (bulk) feladáshoz minden esetben biztosítjuk a megfelelő kitöltési sablont. Az ebben szereplő minden adatot kérünk a megadott formátumban feltölteni, egyéb esetben az igények nem jönnek létre.
10. Egy tömeges (bulk) feladáshoz egyszerre csak egy megrendelő file csatolható, amennyiben egy kérelemben több file-t szeretne feladni, a folyamatot az ügyfélkereséstől minden egyes megrendelő file-nél újra kell kezdeni.
11. Egy megrendelő file csak egyféle termékmegrendelést tartalmazhat. (pl: Aktiválás NDSL)
12. Minden megrendelő file kitöltésénél figyeljen a „kötelező” oszlopok kitöltöttségére.
13. A partnerylvántartási azonosító hossza nem lehet több 15 karakternél.

## A megrendelések létrehozása

Megrendeléseket a Partner Portál „**Kérelem menüpontján**” keresztül lehet létrehozni, Új kérelem létrehozása útján, a megfelelő MT ID (ügyfélszám azonosító) kiválasztásával. **Az MT ID-t az első feladások előtt előzetesen egyeztetni szükséges a Magyar Telekommal.**

**Főkategória: Bulk Import**

**Kategória: Bulk Order**

**Terület: Wholesale**

**Alterület: A megfelelő Folyamat kiválasztása a legördülő listából, pl. “Aktiválás ADSL”**

A feladott igények státusza a Partner Portál bulk státusz táblában követhető nyomon.

Státuszok: Folyamatban, Teljesítés alatt, Teljesült, Elutasítva, stb)

Abban az esetben, ha az igény (ADSL, NDSL, OptiNet, KábelNet) teljesült/létesült, a szolgáltatás-azonosító számot a Partner Portálon keresztül a Bulk státusztáblában 50.oldal folytatás.

# Hibakezelések

## Hibajegy feladás

1. Hibajegyeket a Partner Portál „Kérelem” menüpontján keresztül lehet létrehozni, „feladni”, új kérelem létrehozása útján.

The screenshot shows the Partner Portal interface with the 'Kérelem' (Request) menu item selected. A table lists several requests with columns for Service ID, Customer, Request ID, Status, Assignee, Creation Date, Due Date, Priority, Category, and Region. The first row shows a request with ID 1-27658411101, status 'Nyitott' (Open), and category 'Feladat\_Kérelem'.

Service ID	Customer	Request ID	Status	Assignee	Creation Date	Due Date	Priority	Category	Region
A4070500	GTS Hungary Kft.	1-27658411101	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 30. 12:56...			Feladat_Kérelem	
A4065829	GTS Hungary Kft.	1-27654837226	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 29. 10:56...			WS_Hibajegy	Wholesale Hibajegy
	GTS Hungary Kft.	1-27654837195	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 29. 10:42...			WS_Hibajegy	Wholesale Hibajegy
	GTS Hungary Kft.	1-27654837161	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 29. 10:24...			WS_Hibajegy	Wholesale Hibajegy
	GTS Hungary Kft.	1-27654837149	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 29. 10:24...			Bulk Import	Wholesale
	GTS Hungary Kft.	1-27654837101	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 29. 08:58...			Bulk Import	Wholesale
	GTS Hungary Kft.	1-27634252101	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 20. 12:08...			Bulk Import	Wholesale
	GTS Hungary Kft.	1-27631165181	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 14. 10:41...			Bulk Import	Wholesale
A4065818	GTS Hungary Kft.	1-27631165143	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 14. 09:33...			WS_Hibajegy	Wholesale Hibajegy
	GTS Hungary Kft.	1-27631049172	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 13. 15:41...			Bulk Import	Wholesale

2. Egy kérelem attól válik hibajeggyé, hogy főkategóriának a WS hibajegy kategóriát adjuk meg.

The screenshot shows the details of a request with ID 1-27658411101. The 'Fő kategória' (Main Category) dropdown menu is open, showing 'WS\_Hibajegy' selected. The 'Kérelem információ' (Request Information) section includes fields for Request ID, Customer, Creation Date, Status, and Assignee. The 'Státusz és tulajdonos' (Status and Assignee) section includes fields for Status, Assignee, and Parent Request. The 'Engedélyezés' (Authorization) section includes a field for Assignee Name.

**Kérelem információ**

Kérelem ID: 1-27658411101  
Ügyfél: [Empty]  
Vezetéknév: [Empty]  
Keresztnév: [Empty]  
MT ID: [Empty]  
Fő kategória: Feladat\_Kérelem  
Kategoriák: Feladat\_Kérelem, Hibajegy\_Kérelem, Kérelmek, Reklamáció\_Kérelem, WS\_Hibajegy  
Szolgáltatás ID: [Empty]  
TTS Measure ID: [Empty]

**Létrehozva**: 2016. 06. 30. 12:56:00  
Tényleges megoldási idő: [Empty]  
Megoldva: [Empty]  
Eszékkesség dátuma: [Empty]  
Tervezett végdátuma: [Empty]  
Lezárva: [Empty]  
PAC ID: [Empty]  
Hozzász. kért dátuma: [Empty]  
Javasolt ehordozási dátum: [Empty]  
Hozzász. hívószám: [Empty]  
WS kérelem beérkezés dátuma: [Empty]  
WS kérelem lezárás dátuma: [Empty]

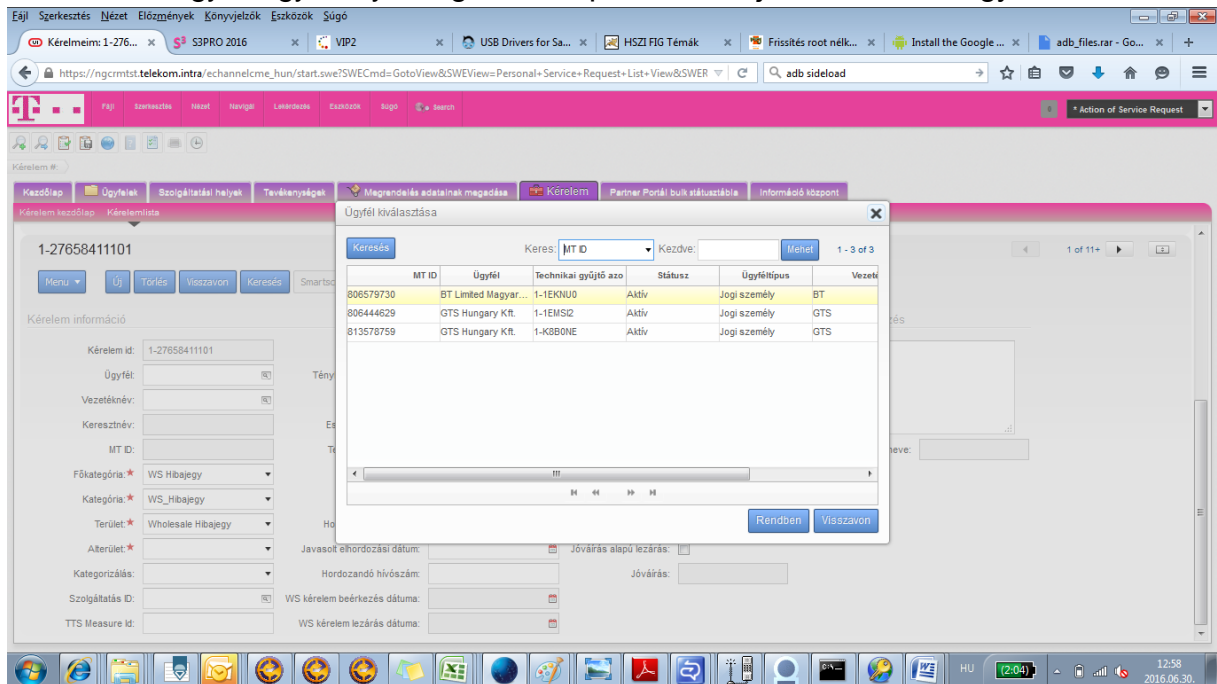
**Státusz és tulajdonos**

Státusz: Nyitott  
Alistátus: N/A  
Szülő kérelem: [Empty]  
Művelet: Közepes  
Tulajdonos: TST-MAZANIZSOFI ...  
Kérés oka: N/A  
Új szolgáltató: [Empty]  
Csatorna: PartnerPortal  
Jóváírás alapú lezárás: [Empty]  
Jóváírás: [Empty]

**Engedélyezés**

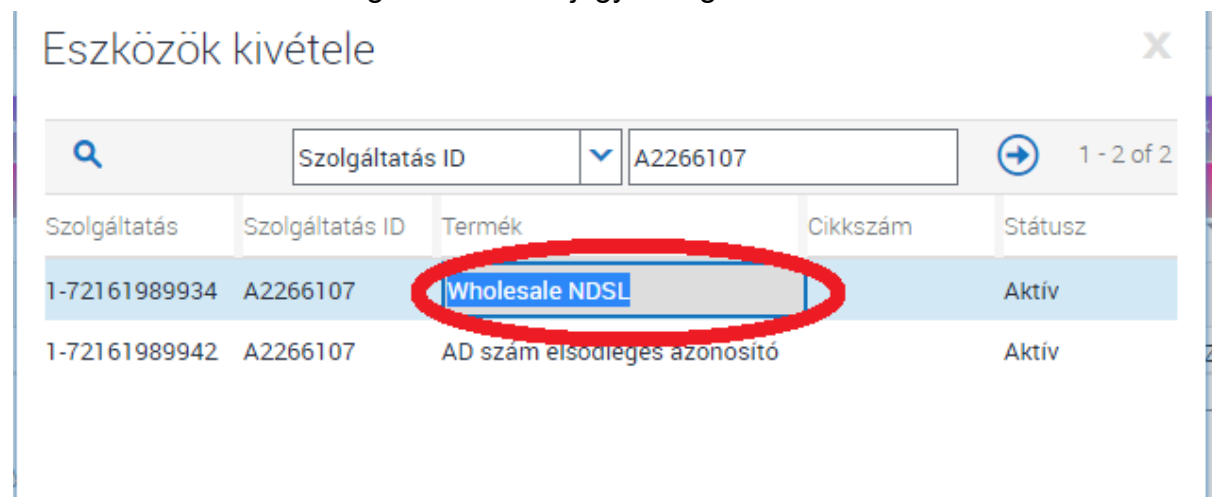
Tulajdonos neve: [Empty]

3. Ezután válasszuk ki a szóban forgó ügyfelet! A rendszer ügyféllistát dob elénk, melyben egy ügyfél többször is szerepelhet (szolgáltatás típusonként). Mivel ennél a műveletnél csak az ügyfél azonosítása történik meg, így gyakorlatilag mindegy, hogy mely szolgáltatás típust választjuk ki az adott ügyfél sorai közül.

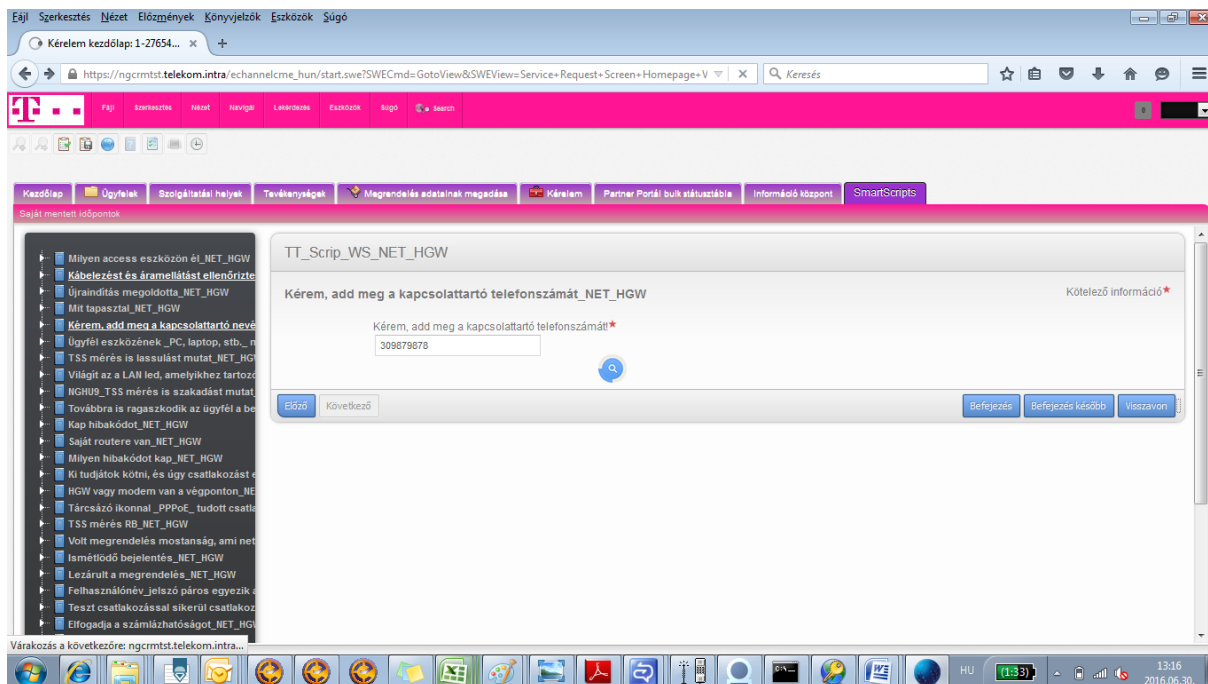


26. ábra A félreértések elkerülése végett javasoljuk, hogy a hibával kapcsolatos szolgáltatással párosított ügyfelet válassza ki!

4. Értelemszerűen töltsük ki a mezőket. Fontos tudni, hogy a TSS mérés ID nem kötelező mező, de csak valid értéket fogad el. Tehát amennyiben nem rendelkezünk ID-val, úgy a mezőt hagyjuk üresen, különben hibajelzést fogunk kapni.
5. A kiválasztáskor mindig a **Wholesale** –el jelölt terméket válasszák ki a jövőben, mert csak akkor fog valóban hibajegy is generálni.

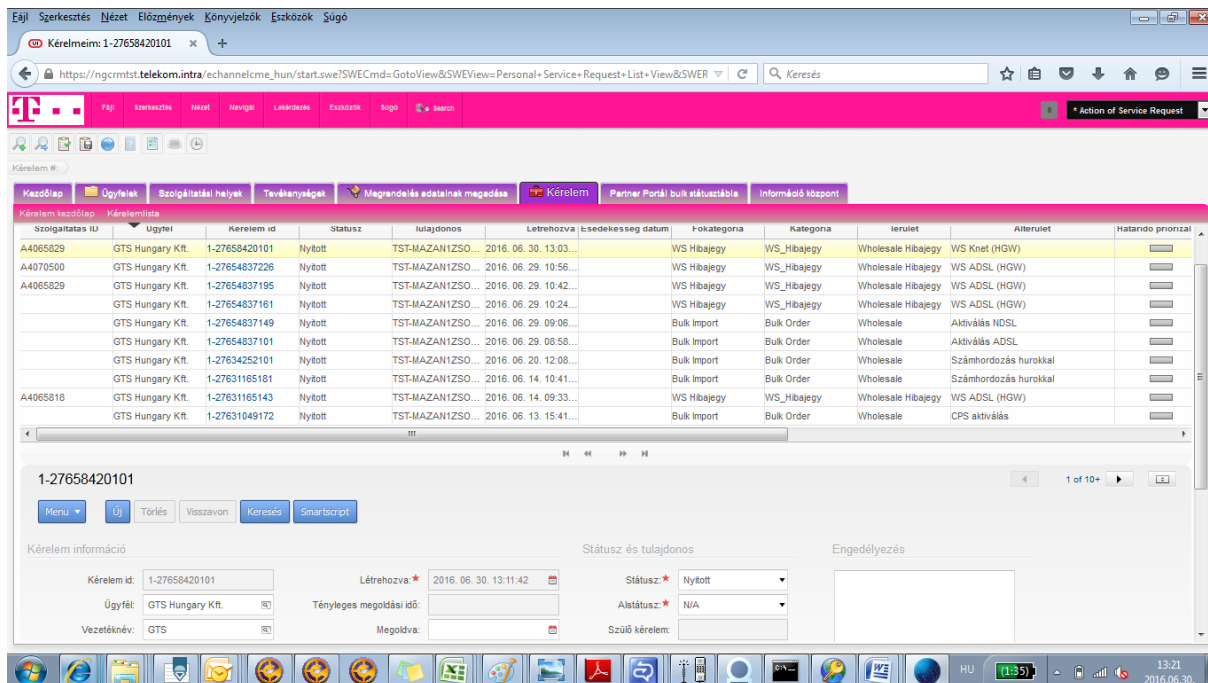


6. A következő lépés a Smart Script gomb megnyomásával a hibafa futtatása. Fontos, hogy a hibafán minden esetben végig kell menni (amíg már nem kattintható a Következő gomb), különben hibajelzést fogunk kapni.



## Hibajegy-feladás eredménye

1. Az előző pontban elkészült hibajegyet mentés után azonnal megtaláljuk a kérelemlistában. Ez természetesen nem szükséges lépés, csupán ellenőrzésre szolgál, a mentés után már elindult a folyamat.



2. Itt visszanyitás után látható a hibajegy státusa, mely a jelentés után a "folyamatban" állapotot mutatja.

The screenshot shows a web browser window displaying a service request management interface. The browser's address bar shows the URL: [https://ngcrmtst.telekom.intra/echannelcme\\_hun/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Personal+Service+Request+List+View&SWER](https://ngcrmtst.telekom.intra/echannelcme_hun/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Personal+Service+Request+List+View&SWER). The page title is "Kérelmek: 1-27658420101".

The main content area is titled "Kérelmek" and shows a list of requests. The selected request is "1-27658420101". Below the title, there are navigation buttons: "Menu", "Új", "Töröl", "Vissza", "Keresés", and "Smartscript".

The request details are organized into three main sections:

- Kérelmek információ:**
  - Kérelmek ID: 1-27658420101
  - Ügyfél: GTS Hungary Kft.
  - Vezetéknév: GTS
  - Keresztnév: GTS
  - MT ID: 806444629
  - Főkategória: WS Hibajegy
  - Kategória: WS\_Hibajegy
  - Terület: Wholesale Hibajegy
  - Alterület: WS Knet (HGW)
  - Kategorizálás:
  - Szolgáltatás ID: A4065829
  - TTS Measure ID:
- Létrehozva és dátumok:**
  - Létrehozva: 2016. 06. 30. 13:11:42
  - Tényleges megoldási idő:
  - Megoldva:
  - Esedékesség dátuma:
  - Tervezett végdátum:
  - Lezárva:
  - PAC ID:
  - Hordozás kért dátuma:
  - Javasolt elhordozási dátum:
  - Hordozandó hívószám:
  - WS kérelmek beérkezés dátuma:
  - WS kérelmek lezárás dátuma:
- Státusz és tulajdonos:**
  - Státusz: Folyamatban
  - Albátusz: N/A
  - Szülő kérelmek:
  - Művelet: Közepes
  - Tulajdonos: TST-MAZANI ZSOFI ...
  - Kérés oka: N/A
  - Új szolgáltató:
  - Csatorna: PartnerPortal
  - Jóváírás alapú lezárás:
  - Jóváírás:
- Engedélyezés:**
  - Tulajdonos neve: Kovács Tiborné

The bottom of the page shows a Windows taskbar with various application icons and a system tray displaying the date and time: 13:22, 2016.06.30.

## Megoldott hibajegy részletei, hibajavítás javítás módja

A hibajavítás módja a „Megoldott” és „Lezárt” státuszú hibajegyek esetén a kérelem „Részletes leírás” mezőből olvasható ki.

## Hibajegy visszanyitása

1. Abban az esetben, ha a hibajegy megoldott státuszú, tehát a hibajavítás megtörtént, de a hiba továbbra is fennáll, lehetőség van a hibajegy visszanyitására.

Ez (elvégezhető) a Státusz „Hibajegy visszanyitási igény”-re állításával lehetséges, alstátusz: N/A



The screenshot displays a web application for managing requests. The main content area is divided into several sections:

- Kérelmek információ:** Contains fields for request ID (1-49742468801), customer (GTS Hungary Kft.), and various dates like 'Létrehozva' (2017.03.20. 13:36) and 'Meglőva' (2017.05.16. 09).
- Státusz és tulajdonos:** Shows the current status as 'Megoldott' and the owner as 'Mazan Zsofi'. A dropdown menu is open, highlighting 'Hibajegy visszanyitási igény'.
- Részletes leírás:** Provides a detailed description of the request, including the source (Társsszolgáltató által átadott hibabejelentés) and specific details about the GPON network issue.
- Vevő időzónája:** A section for customer time zone information.

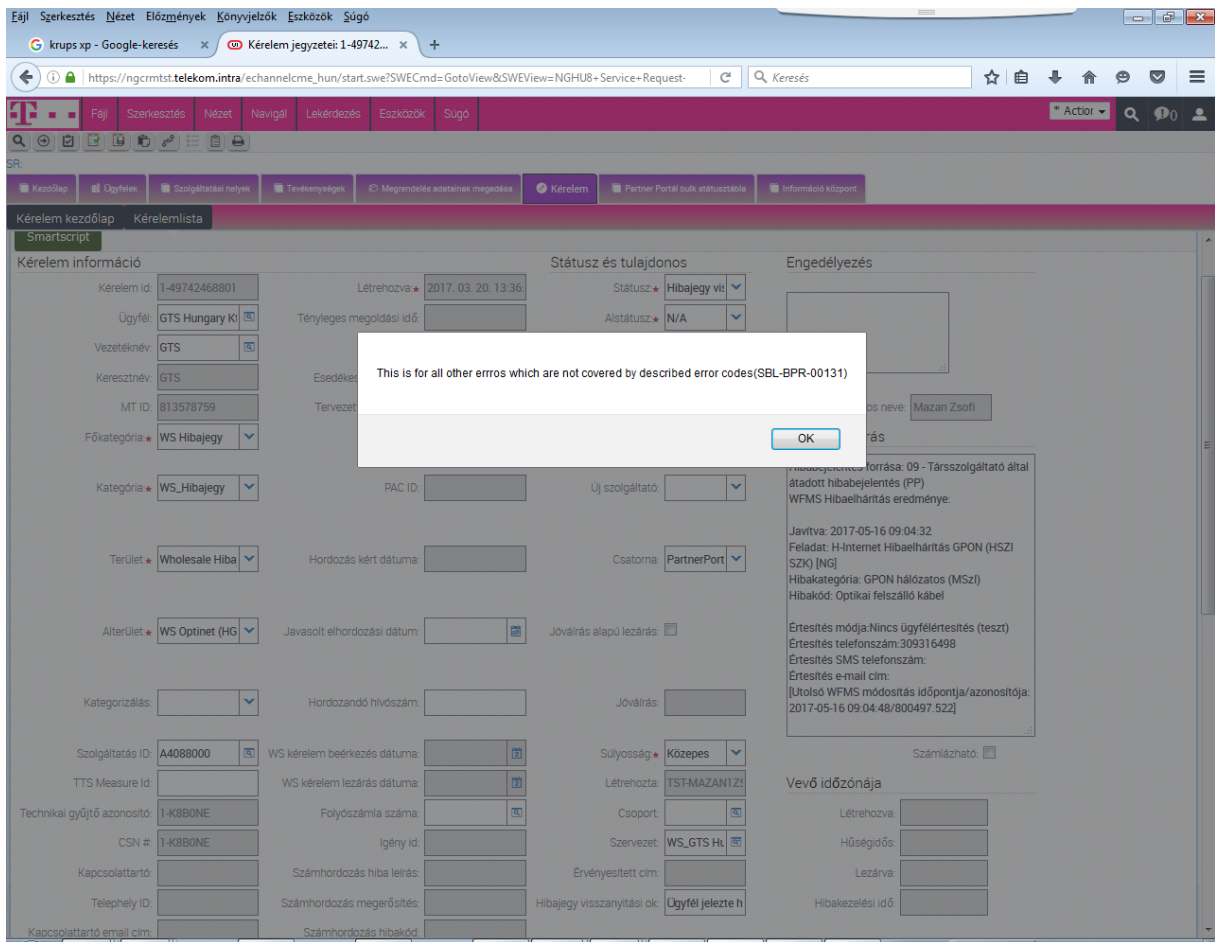
A hibajegy visszanyitási ok megadása kötelező:

The screenshot shows a web application interface for managing tickets. The interface is in Hungarian and displays a form for creating or editing a ticket. The ticket category is 'WS\_Hibajegy' (WS Ticket) and the area is 'Wholesale Hiba' (Wholesale Error). The ticket status is 'Közepes' (Medium). The form includes fields for PAC ID, service provider, date, and various identifiers. A summary box on the right shows the ticket details and the customer's name 'Vevő időzónája'.

Mentés után a hibajegy státusza „folyamatban” majd „vizsgálat alatt” státuszra vált, ezzel ellenőrizhető, hogy a hibajegy visszanyitásra került.

The screenshot displays a web application interface for managing requests. The interface is in Hungarian and shows a detailed view of a request with ID 1-49742468801. The status is 'Folyamatba' (In Progress). The request is categorized as 'WS\_Hibajegy' (Service Request) and is related to 'Wholesale Hiba' (Wholesale Error) in the 'WS Optinet (HG)' area. The 'Részletes leírás' (Detailed Description) section contains the following text: 'Hibabejelentés forrása: 09 - Társzolgáltató által átadott hibabejelentés (PP) WFMS Hibaelhárítás eredménye: Javítva: 2017-05-16 09:04:32 Feladat: H-Internet Hibaelhárítás GPON (HSZI SZK) [NG] Hibakategória: GPON hálózatos (MSZ) Hibakód: Optikai felszálló kábel [Utolsó WFMS módosítás időpontja/azonosítója: 2017-05-16 09:14:09/800497.581]'. The interface also shows various fields for dates, times, and user information.

Abban az esetben, ha mentés után a lenti hibaüzenetet kapjuk, a mentést meg kell ismételni.



## Hibajegy státuszváltásainak naplózása, „Naplózott tételek”

Ez a funkció a státuszváltások időbeli visszakövetésére használható, információt ad arról, mikor lett a hibajegy megoldva, esetlegesen visszanyitva, visszanyitás után megoldva. Esetlegesen felfüggesztve.

Lenti képen látszik sorrendi megjelöléssel egy „Megoldott” hibajegy visszanyitása.

## TSS mérés

Amennyiben előzetes vonalvizsgálatot, vonali szolgáltatásmérést szeretnénk végezni, a hibajegy feladáshoz nagyon hasonló folyamattal kell kezdeni.

1. TSS mérést a Partner Portál „Kérelem” menüpontján keresztül lehet indítani, új kérelem létrehozása útján.

Service ID	Customer	Request ID	Status	Owner	Creation Date	Due Date	Priority	Category	Region	Alterület	Priority
A4070500	GTS Hungary Kft.	1-2765841101	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 30. 12:56...		Feladat_Kérelm	WS_Hibajegy	Wholesale Hibajegy	WS ADSL (HGW)	
A4065829	GTS Hungary Kft.	1-27654837195	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 29. 10:56...		WS_Hibajegy	WS_Hibajegy	Wholesale Hibajegy	WS ADSL (HGW)	
	GTS Hungary Kft.	1-27654837161	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 29. 10:24...		WS_Hibajegy	WS_Hibajegy	Wholesale Hibajegy	WS ADSL (HGW)	
	GTS Hungary Kft.	1-27654837149	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 29. 10:24...		Bulk Import	Bulk Order	Wholesale	Aktiválás NDSL	
	GTS Hungary Kft.	1-27654837101	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 29. 08:58...		Bulk Import	Bulk Order	Wholesale	Aktiválás ADSL	
	GTS Hungary Kft.	1-27634252101	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 20. 12:08...		Bulk Import	Bulk Order	Wholesale	Számhordozás hurokkal	
	GTS Hungary Kft.	1-27631165181	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 14. 10:41...		Bulk Import	Bulk Order	Wholesale	Számhordozás hurokkal	
A4065818	GTS Hungary Kft.	1-27631165143	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 14. 09:33...		WS_Hibajegy	WS_Hibajegy	Wholesale Hibajegy	WS ADSL (HGW)	
	GTS Hungary Kft.	1-27631049172	Nyitott	TST-MAZANIZSO...	2016. 06. 13. 15:41...		Bulk Import	Bulk Order	Wholesale	CPS aktiválás	

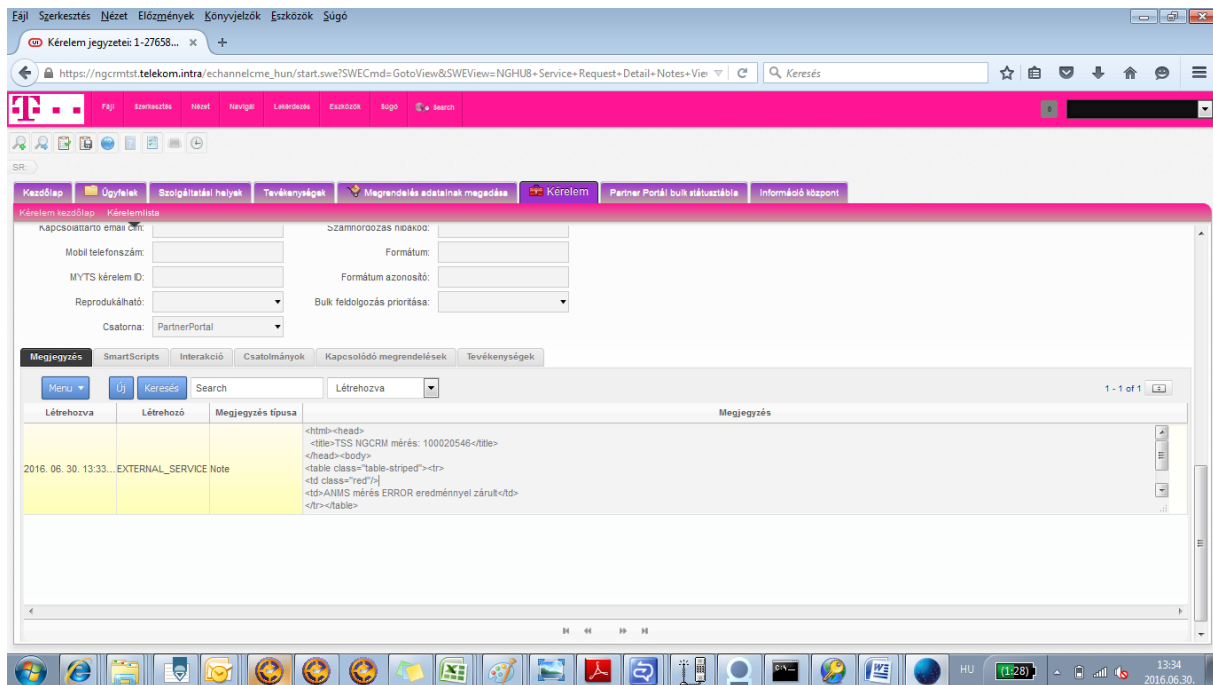
2. Egy kérelem attól válik TSS mérési igényné, hogy főkategóriának a WS hibajegy kategóriát adjuk meg.

### TSS mérés kérelem feladás

1. Hibajegyeket a Partner Portál „Kérelem” menüpontján keresztül lehet létrehozni, „feladni”, új kérelem létrehozása útján.

2. Egy kérelem attól válik TSS mérési igényné, hogy alterületnek a TSS mérés kategóriát adjuk meg.

3. Az űrlap értelemszerűen történő kitöltése után a CTRL+S billentyűkombináció segítségével elmenthetjük a mérési igényt, amely automatikusan el is indul (helyes kitöltés esetén). A folyamat 1-2 percig is eltarthat.
4. A mérés eredményét a kérelem, ill. hibajegy Megjegyzés mezőbe írja vissza a rendszer.

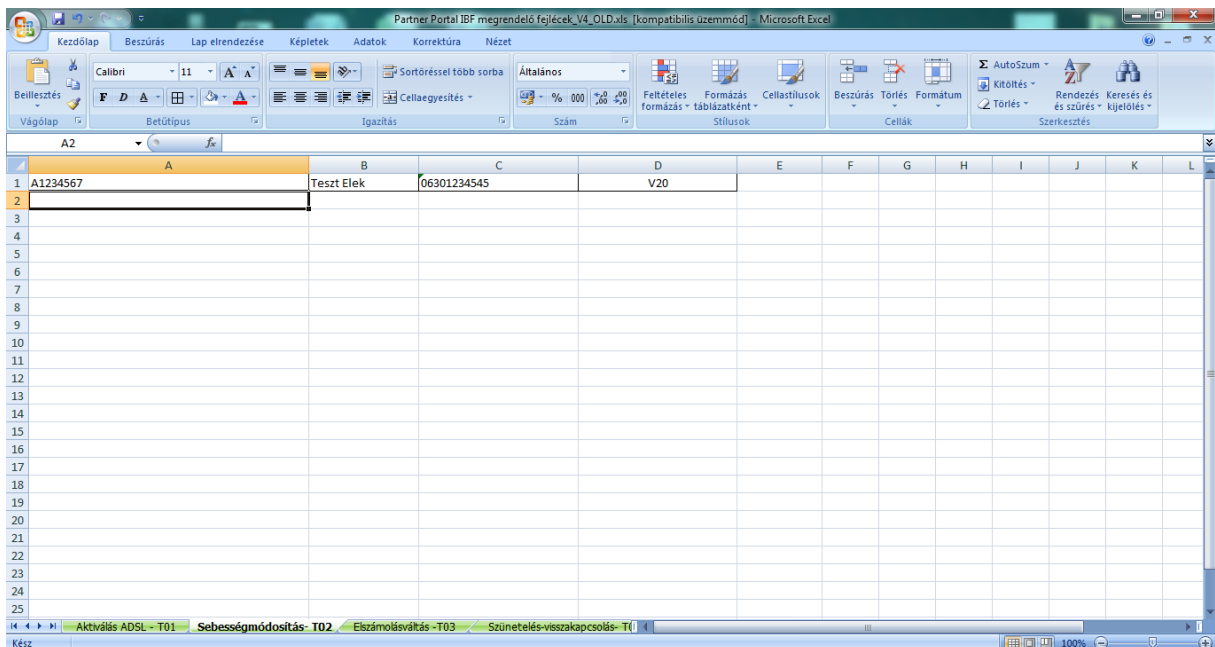


Bulk fájl elkészítése a feltöltéshez.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	<b>Sebességmódosítás</b>											
2	Szolgáltatás azonosító (pl:A-szám)	Kapcsolattartó név	Kapcsolattartó telefonszám	Termék/sávszélesség érték								
3		Kötelező	Kötelező	Kötelező								
4	A1234567	Teszt Elek	06301234545	V20								
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												

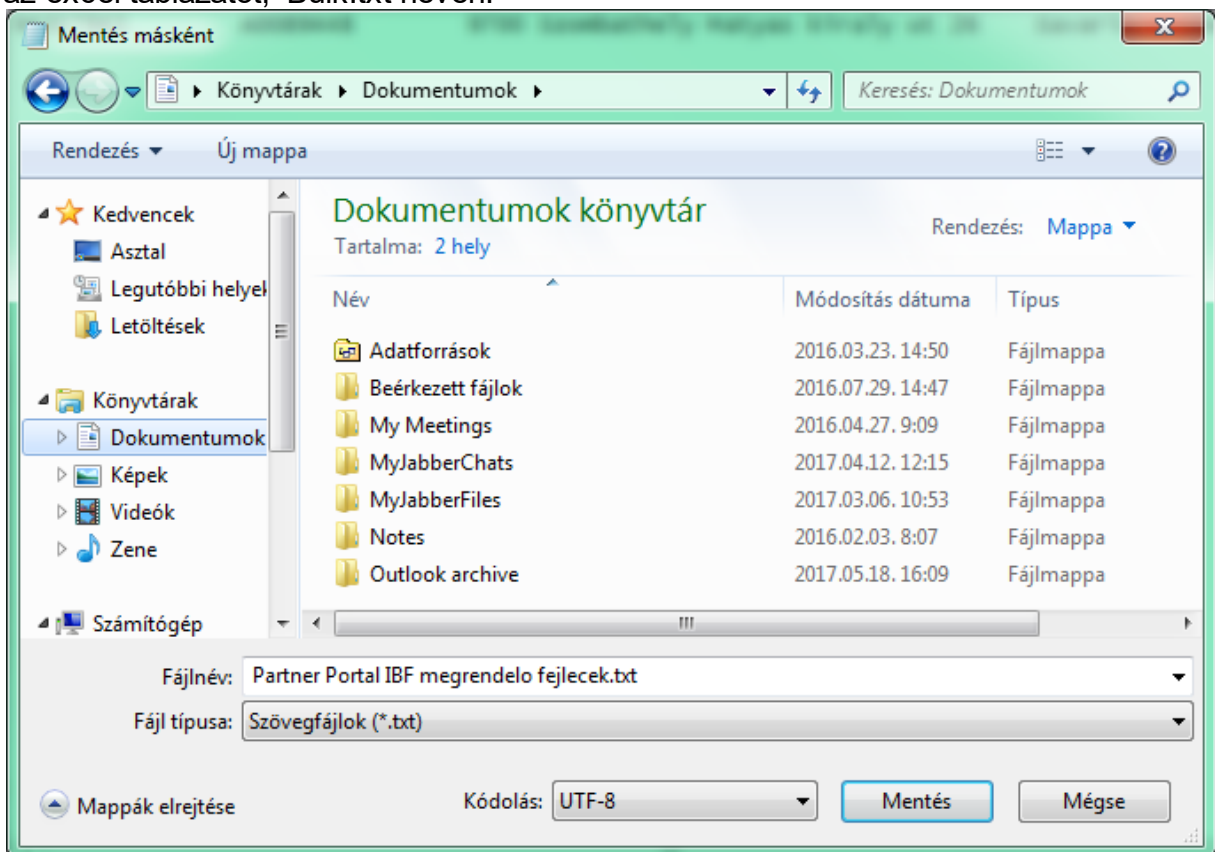
A Bulk fájl kitöltjük a bekért adatoknak megfelelően.



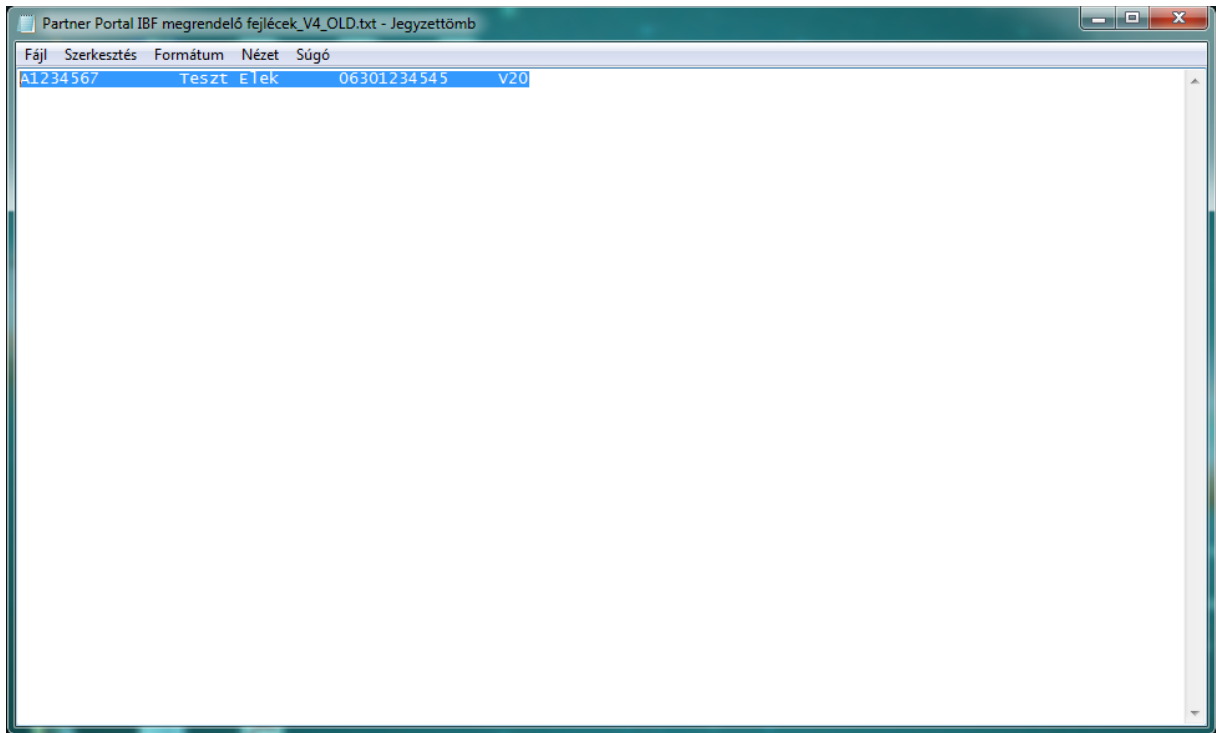


Majd töröljük a felső sorokat úgy, hogy csak az ügyfél információk szerepeljenek a fájlban.

Következő lépésként a Mentés másként opcióval UTF-8-as szövegfájlként elmentjük az excel táblázatot, Bulk.txt néven.



Miután ez megtörtént, ellenőrzés céljából nyissuk meg a mentett fájlt és ellenőrizzük le, nem maradt-e felesleges szóköz, tab a sorok végén.



A kész fájl már feltölthető a Partner Portálra.

## Bulk fájl feltöltése a Partner Portálra

### A megrendelések létrehozása

Megrendeléseket a Partner Portál **Kérelem menüpontján** keresztül lehet létrehozni, Új kérelem létrehozása útján, a megfelelő MT ID (ügyfélszám azonosító) kiválasztásával. **Az MT ID-t az első feladások előtt előzetesen egyeztetni szükséges a Magyar Telekommal.**

**Főkategória:** Bulk Import

**Kategória:** Bulk Order

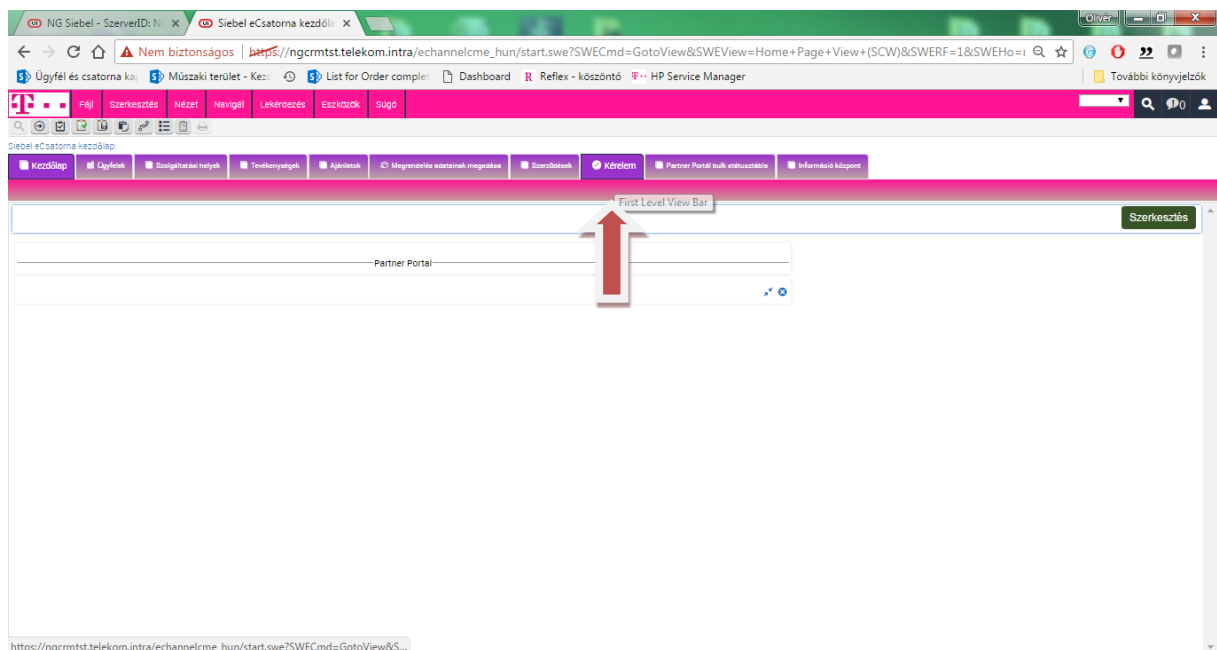
**Terület:** Wholesale

**Alterület:** A megfelelő Folyamat kiválasztása a legördülő listából, pl. **“Aktiválás ADSL”**

A feladott igények státusza a Partner Portál bulk státusz táblában követhető nyomon.

Státuszok: Folyamatban, Teljesítés alatt, Teljesült, Elutasítva, stb)

### „Kérelem” fül kiválasztása



## „Kérelemlista” fülre való kattintás után

Kérelem kezdőlap | Kérelemlista | Hibák

Gyakran megtekintett kérelmek

- Kérelmeim
- My Service Requests
- Összes kérelem
- All Service Requests

Előző rekordok

- 1-49839072947
- 1-49241598851
- 1-49844019945

Hozzáadás

Ugyfél:

Vezetéknév:

Megrendelés véglegesítése:

Leírás:

Művelet:

Súlyosság:

Státusz:

Alstátusz:

Főkategória:

Kategória:

Terület:

Alterület:

Hozzáad és továbbmegy

## a jobb oldalon található + jellel új kérelmet létrehozni

Kérelem kezdőlap | Kérelemlista | Hibák

Kérelmeim

Ugyfél	kérelem id	Státusz	Tulajdonos	Letrehozva	Eredékenység	Főkategória	kategória	Terület	Alterület	Hataridő	Hibakezeleési idő	Ervényesített	képe	TTS Measure id	Bulk feloldozás prioritása
Vodafone Magy...	1-56067002807	Nyitott	MONOKI.OLIVE...	2017. 04. 27. 13...		Bulk import	Bulk Order	Wholesale	Aktiválás Kábel...				N/a		

1-56067002807

Smartsript

Kérelem információ

kérelem id: 1-56067002807

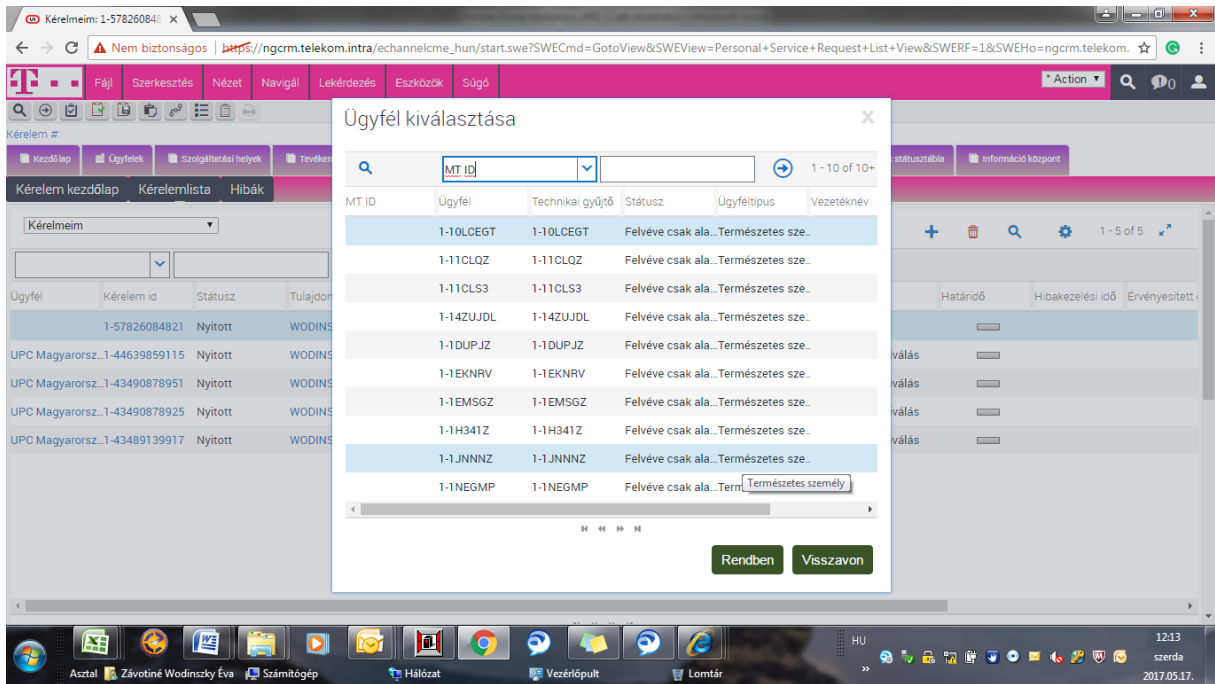
Letrehozva: 2017. 04. 27. 13:02

Státusz és tulajdonos

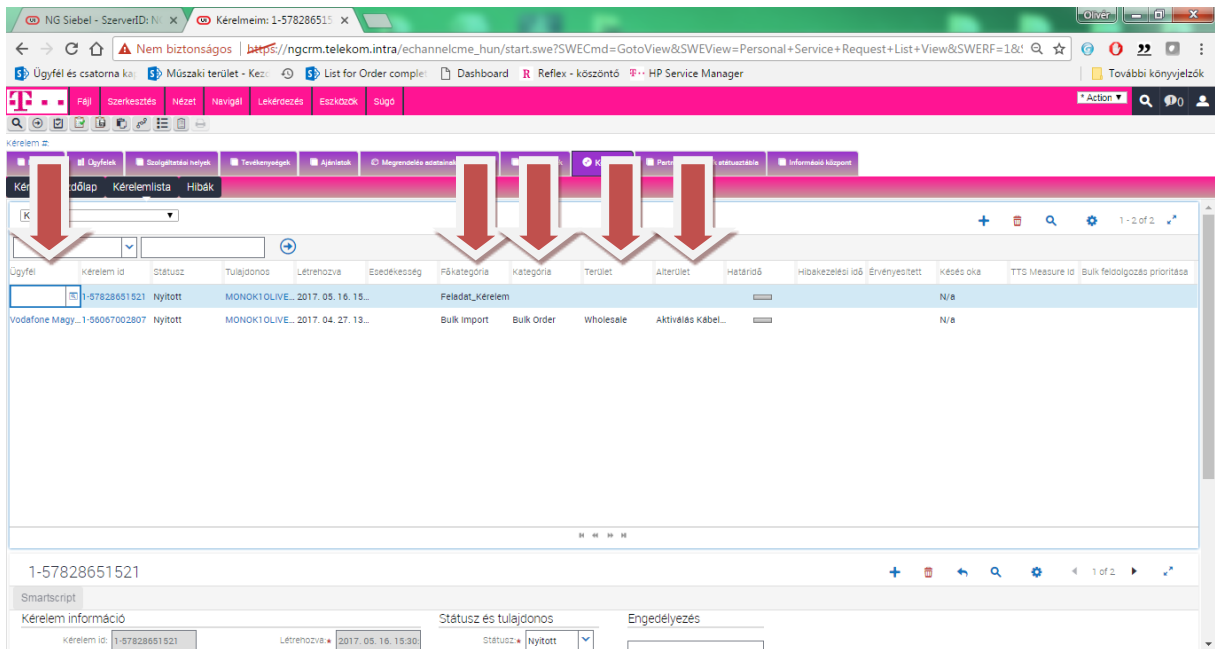
Státusz: Nyitott

Engedélyezés

Ügyfél mezőbe a partner megfelelő MT ID-t (Ügyfél-azonosítóját) kell kiválasztani.



Fő kategória: Bulk import -> Kategória: Bulk order-> Terület: Wholesale



## Alterület (a csatolni kívánt igény típusa)

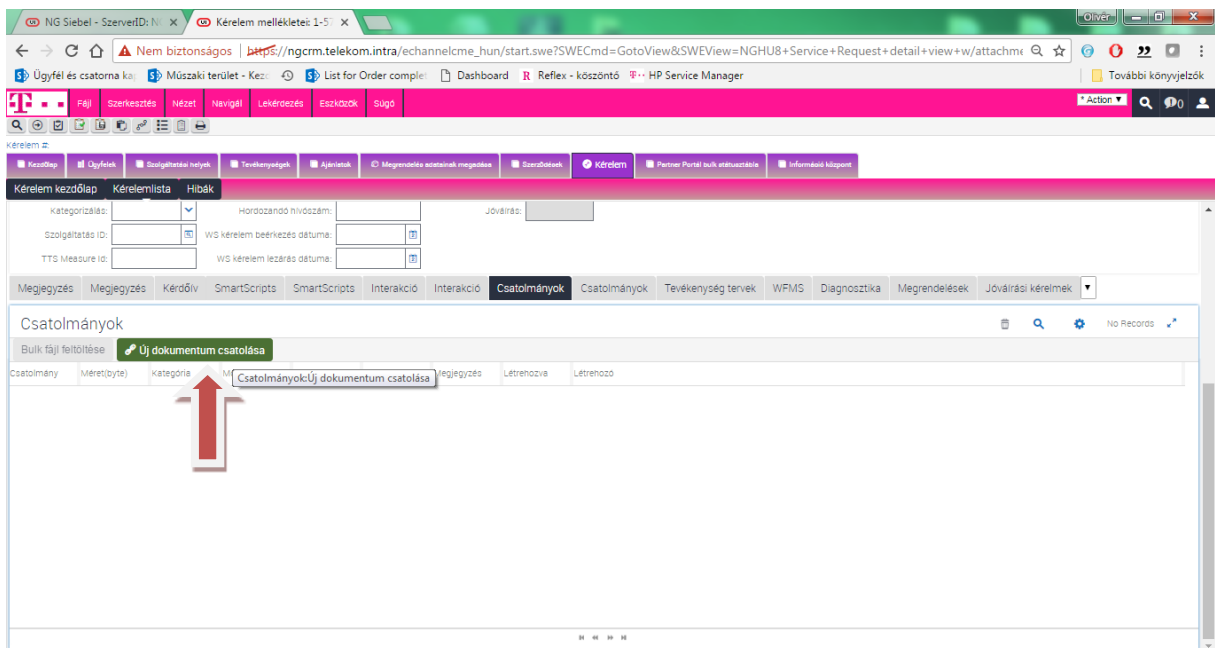
The screenshot shows the 'Kérelmeim' (My Requests) page in the NG Siebel portal. A table lists requests with columns: Ügyfél, kérelem id, Státusz, Tulajdonos, Létrehozva, Eredékeség, Főkategória, kategória, Terület, Alterület, Határidő, Hibakezelési idő, Ervényesített, Képes oka, TTS Measure id, and Bulk feldolgozás prioritása. The first row is selected, and a dropdown menu is open for the 'Alterület' column. The menu items include: Átthelyezés NDSL/KNet/Optinet, Módosítás vonaljelleg, Módosítás NDSL-ről hurokra, NDSL-ről OptiNet-re, OTC NP, PSTN-ről NDSL-re, **PSTN-ről NDSL-re + NP** (highlighted with a red arrow), Phase 0, Számítás, Stock, Számítás WS, Számítás hurokkal, Számítás részleges, Szünetelés/visszakapcsolás, WS termék rendezése, CPSG aktiválás, and CPS lezárás.

Fő kategória Belekattintok a létrejött megrendelésszámba, majd a bal oldali csatolmányok fülre kattintás

The screenshot shows the 'Kérelmék' (Requests) page in the NG Siebel portal, displaying the details of request 1-57828651523. The 'Kérelmék információ' (Request Information) section is visible, including fields for 'Kérelmék id', 'Ügyfél', 'Vezetéknév', 'Keresztnév', 'MT ID', 'Fő kategória', 'Kategória', 'Terület', 'Alterület', 'Kategorizálás', 'Szolgáltatás ID', and 'TTS Measure id'. The 'Státusz és tulajdonos' (Status and Owner) section shows 'Státusz: Nyitott', 'Al státusz: N/A', 'Szálló kérelmék: ', 'Művelő: Középső', 'Tulajdonos: MONOKI OLIVE', 'Képes oka: N/A', 'Új szolgáltató: ', 'Csatolmány: PartnerPort', and 'Jóváírás: '. The 'Engedélyezés' (Authorization) section is empty. At the bottom, the 'Csatolmányok' (Attachments) tab is selected, and a red arrow points to the 'Third Level View Bar'.

## Új dokumentum csatolása

UTF-8-as kódolású txt-t felcsatoljuk, majd Bulk fájl feltöltése gomb megnyomásával véglegesítjük a megrendelést.



Bulk fájl feltöltése opció -> Ezzel benyújtásra került a megrendelés és legenerálódott a kérelem ID, majd CTRL + S.

