

# Fontos tudnivalók az Önkiszolgáló Ügyfélportálról

## Tartalom

|  |    |
|--|----|
| 1. fejezet: Regisztráció és bejelentkezés az Önkiszolgáló Portálra | 2  |
| 2. fejezet: Általános információ                                   | 4  |
| 3. fejezet: Termékrejestráció                                      | 5  |
| 4. fejezet: Esetek   | 7  |
| 4.1 Eset létrehozása   | 7  |
| 4.2 Meglévő esetek áttekintése, frissítése                         | 10 |
| a. Megoldások áttekintése  | 11 |
| b. Eset újrainyítása   | 11 |
| 5. fejezet: Az Ön RMA ügyeinek áttekintése                         | 14 |
| 6. fejezet: Kapcsolattartási adatok                                | 15 |
| 7. fejezet: Jelszó módosítása                                      | 16 |
| 8. fejezet: Kapcsolat  | 17 |

## 1. fejezet: Regisztráció és bejelentkezés az Önkiszolgáló Portálra

Az Önkiszolgáló Ügyfélportál (Self Service Portal) linkjét megtalálja a [www.dlink.hu](http://www.dlink.hu) oldal felső menüjében lévő „Technikai támogatás” menüpontra kattintva.



Ha rákattint a gombra, átirányításra kerül az Önkiszolgáló Portálra.

### Technical Support

Support

We have recently upgraded our Customer Service system. This provides an enhanced product registration process making it even easier for you to register your D-Link products and obtain after sales service should it ever prove necessary.

The link below will take you to the new Self Service Portal where you can register products, create your customer profile and update your contact details.

[Self Service Portal](#)

If you have previously been through the D-Link product registration process there is no need to re-register as your details have been preserved in our new Customer Service system.

Itt három lehetőség közül választhat:

**1. lehetőség:** Ha nem rendelkezik érvényes Önkiszolgáló Portál fiókkal, regisztráljon új felhasználóként.

**2. lehetőség:** Ha már rendelkezik felhasználónévvel és jelszóval, lépjen be az Önkiszolgáló Portálra.

**1.** Ha elfelejtette a felhasználónevet vagy a jelszót, kattintson a 3. lehetőségre.

Please select your language first

English

▶ Registered Customers - Click Here! **2**

▶ Forgotten Username or Password? **3**

▶ New Customers - Click Here! **1**

Regisztrált felhasználóként az első fület választva megjelenik a bejelentkező ablak.



3D Edwards EnterpriseOne

**D-Link**<sup>®</sup>  
Building Networks for People

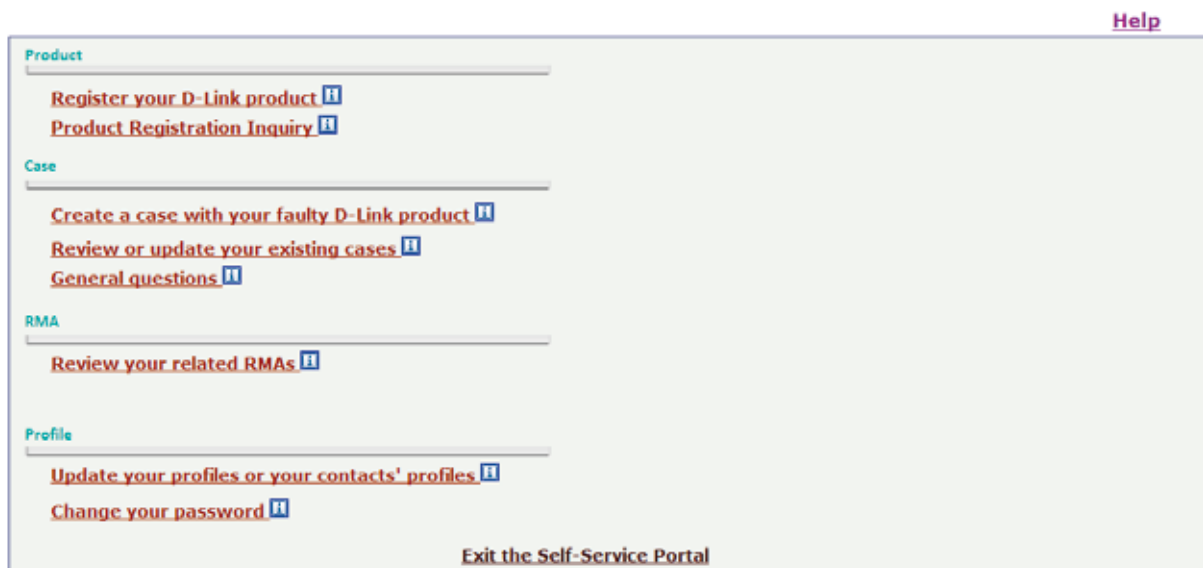
User ID: Your\_username  
Password: \*\*\*\*\*  
[Details](#)

This system is intended for limited (authorized) use and is subject to company policies.

Írja be a megfelelő mezőkbe felhasználói azonosítóját és jelszavát.

## 2. fejezet: Általános információ

Miután bejelentkezett az Önkezelő Portálra, a főmenüt látja.

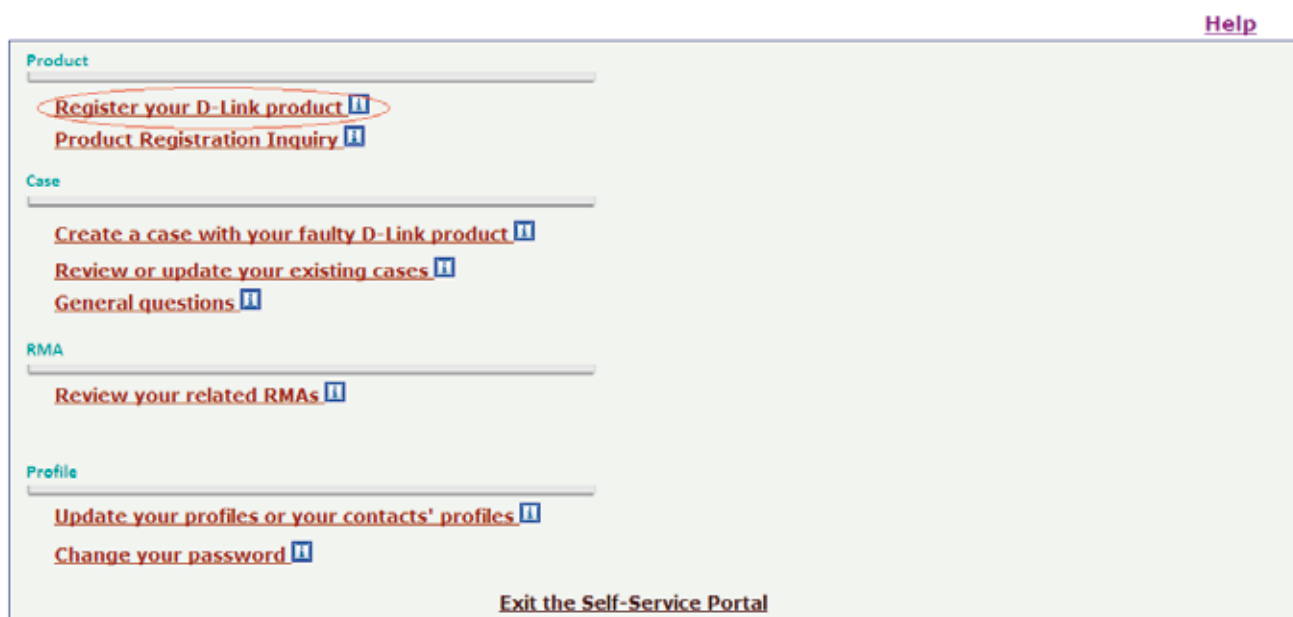


Válassza ki az Önnek szükséges műveletet. Ha vissza szeretne térni a főmenükhöz, kattintson a **„Bezárás”** („Close”) gombra.

Az  ikon kiválasztásával az adott menüponthoz tartozó segítséget olvashatja el.

### 3. fejezet: Termékregisztráció

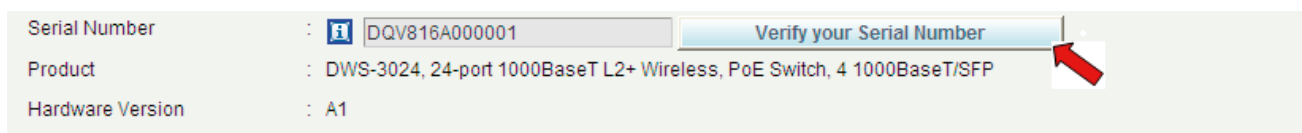
Ha D-Link termékét szeretné regisztrálni, válassza a „**Regisztrálja D-Link termékét**” menüpontot.



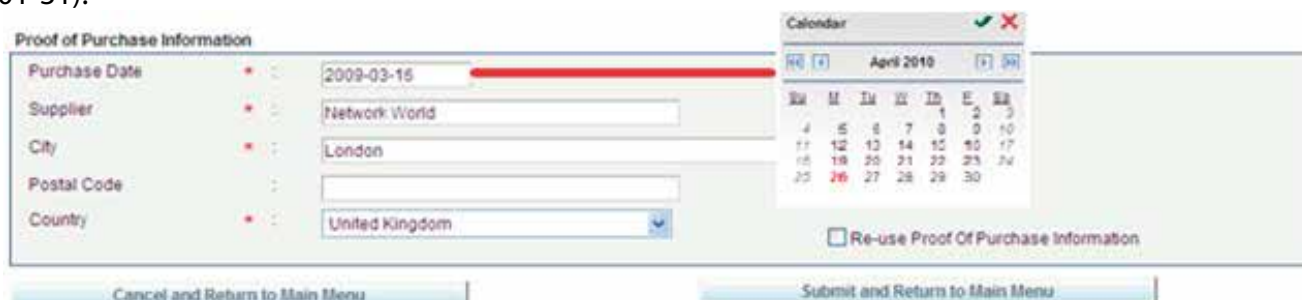
Adja meg a D-Link termék gyári számát, majd kattintson a „**Gyári szám megerősítése**” gombra.

A termékinformáció automatikusan megjelenik.

Ha a gyári szám nem található meg rendszerünkben, lapozzon a tájékoztató 8. oldalára, és olvassa el az ott található információkat.



Töltse ki az adatokat a vásárláskor kapott bizonylatnak megfelelően. A vásárlás időpontját megadhatja manuálisan vagy kiválaszthatja a naptárból is. A dátum formátuma: év-hónap-nap (pl. 2010-01-31).



A termékregisztráció befejezéséhez válassza az **„Elküldés és visszatérés a Főmenübe”** lehetőséget.

Cancel and Return to Main Menu

Submit and Return to Main Menu

Sikeres termékregisztrációt követően egy megerősítő e-mailt küldünk. A termékregisztráció befejezését követően újabb termékeket regisztrálhat.

**Figyelem:**

1. A gyári szám leolvasható a doboz oldalán található címkéről. Emellett a legtöbb D-Link termék alján is megtalálható a gyári számot tartalmazó címke.

Ha nem összecsomagolt terméket vásárolt, termékének csak egy gyári száma lehet (S/N). Összecsomagolt termék esetén két gyári számot talál (S/N és BS/N). Ebben az esetben a BS/N azonosítót használja. A 13 jegyű BS/N illetve S/N azonosítók beírásánál használjon nagybetűket. Ügyeljen arra, hogy a 0 szám és az O betű nagyon hasonló kinézetűek, és könnyen összekeverhetők.

2. A vonalkódot is tartalmazó címkén a gyári szám mellett a termékkódot (P/N vagy Model No. előtaggal) is megtalálja.

Ez a termék neve (pl. DIR-300) és országcódja (pl. /EU vagy /UK)

Ha szeretné összefoglalva látni valamennyi regisztrált termékét, válassza az **„Ellenőrizze regisztrált termékeit!”** menüpontot.

[Help](#)

The screenshot displays the D-Link Self-Service Portal interface. It is organized into sections: Product, Case, RMA, and Profile. Under the Product section, there are two links: "Register your D-Link product" and "Product Registration Inquiry", with the latter circled in red. Under the Case section, there are three links: "Create a case with your faulty D-Link product", "Review or update your existing cases", and "General questions". Under the RMA section, there is one link: "Review your related RMAs". Under the Profile section, there are two links: "Update your profiles or your contacts' profiles" and "Change your password". At the bottom of the page, there is a link: "Exit the Self-Service Portal".

## 4. fejezet: Esetek

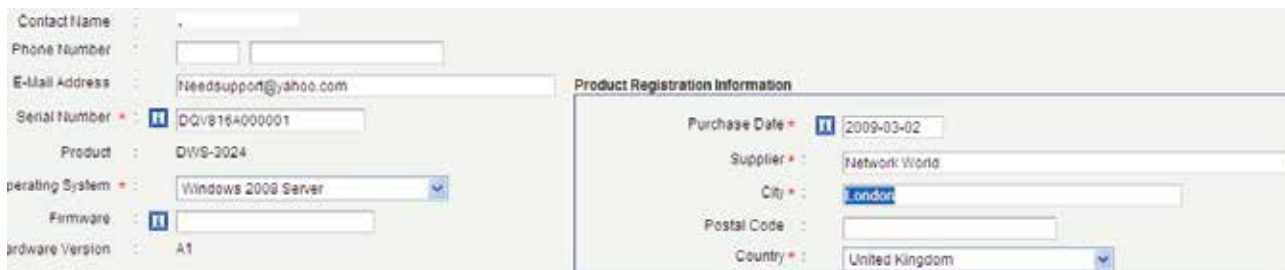
### 4.1 Eset létrehozása

Amennyiben egy új ügyben szeretne segítséget kapni, válassza a főmenüben az „Indítson egy új esetet D-Link termékével” menüpontot.



The screenshot shows the D-Link Self-Service Portal main menu. The menu is organized into sections: Product, Case, RMA, and Profile. The 'Case' section is highlighted with a red oval around the link 'Create a case with your faulty D-Link product'. Other links include 'Register your D-Link product', 'Product Registration Inquiry', 'Review or update your existing cases', 'General questions', 'Review your related RMAs', 'Update your profiles or your contacts' profiles', and 'Change your password'. A 'Help' link is visible in the top right corner, and an 'Exit the Self-Service Portal' link is at the bottom.

Adja meg az eszköz gyári számát. A gyári számot megadhatja manuálisan vagy a nagyító ikonra kattintva kiválaszthatja regisztrált D-Link termékei listájából is.



The screenshot shows the 'Product Registration Information' form. The form is divided into two columns. The left column contains fields for 'Contact Name', 'Phone Number', 'E-Mail Address' (filled with 'needsupport@yahoo.com'), 'Serial Number' (filled with 'DQV816A000001'), 'Product' (filled with 'DWS-2024'), 'Operating System' (filled with 'Windows 2008 Server'), 'Firmware', and 'Hardware Version' (filled with 'A1'). The right column contains fields for 'Purchase Date' (filled with '2009-03-02'), 'Supplier' (filled with 'Network World'), 'City' (filled with 'London'), 'Postal Code', and 'Country' (filled with 'United Kingdom').

Válassza ki azt a terméket, amellyel kapcsolatos a kérdése, majd nyomja meg a **Kijelölés** gombot.

Ha a gyári szám nem azonosítható be, továbbléphet kérdésével, de a gyári szám helyett a modellszámot meg kell adnia.

|                    |   |  |   |
|--------------------|---|--|---|
| Contact Name       | : | <input type="text"/>                               |   |
| Phone Number       | : | <input type="text"/>                               | <input type="text"/>  |
| E-Mail Address     | : | <input type="text" value="needsupport@yahoo.com"/> |   |
| Serial Number *    | : | <input type="text" value="P80S17B0012"/>           | <i>This Serial Number is invalid but you can still continue creating this case.</i> |
| Product *          | : | <input type="text"/>                               |   |
| Operating System * | : | <input type="text" value="-- Select One --"/>      |   |
| Firmware           | : | <input type="text"/>                               |   |
| Hardware Version   | : |  |   |

### Figyelem:

1. A gyári szám leolvasható a doboz oldalán található címkéről. Emellett a legtöbb D-Link termék alján is megtalálható a gyári számot tartalmazó címke. Ha nem összecsomagolt terméket vásárolt, termékének csak egy gyári száma lehet (S/N). Összecsomagolt termék esetén két gyári számot talál (S/N és BS/N). Ebben az esetben a BS/N azonosítót használja. A 13 jegyű BS/N illetve S/N azonosítók beírásánál használjon nagybetűket. Ügyeljen arra, hogy a 0 szám és az O betű nagyon hasonló kinézetűek, és könnyen összetéveszthetők.

2. A vonalkódot is tartalmazó címkén a gyári szám mellett a termékkódot (P/N vagy Model No. előtaggal) is megtalálja. Ez a termék neve (pl. DIR-300) és országcódja (pl. /EU vagy /UK)

Ha végzett az Üzenet beírása mező kitöltésével, fel kell töltenie az adott termék vásárlását igazoló bizonylatot (blokk, számla). Ezt a **„Számla csatolása”** gombra kattintva teheti meg.



Enter Your Message

[Click Here to Attach your Proof of Purchase or File](#) ←

Submit your Case

Cancel and Return to Main Menu

Amennyiben web böngészőjében le vannak tiltva az előugró ablakok, az *Internet Explorer* felső részén megjelenik egy üzenet. Kattintson erre az üzenetre, és válassza az **„Ezen az oldalon mindig engedélyezze”** opciót.



Amennyiben *Mozilla Firefox* böngészőt használ, a következő üzenet jelenik meg: **„Firefox has prevented this site from opening a pop-up window”**. Kattintson a beállításokra, és válassza az **„allow pop-ups for...”** opciót.



Miután engedélyezte az előugró ablakokat az oldalon, kattintson újból az **„always allow pop ups for this web page”** Most a böngésző megnyit egy második oldalt, és kiválaszthatja a feltölteni kívánt fájlt.

## D-Link Europe - File upload page

Click "Browse" to select a file. After selecting the file, click the "Upload File" button, you can up load a file with a maximum size of 10Mb

←

Miután kiválasztotta a fájlt, kattintson az **„Upload File”** gombra, majd a **„Close Window”** gombbal zárja be ezt a lapot.

Az űrlap kitöltésének befejezéséhez kattintson az **„Eset elküldése”** gombra.

## 4.2 Meglévő esetek áttekintése, frissítése

Az eset továbbítását követően bármikor megnyithatja és módosíthatja azt, újabb csatolmányokat adhat hozzá vagy megnézheti a technikai támogatás javasolta megoldást.

A főmenüben válassza a „**Korábbi esetek megtekintése vagy módosítása**” menüpontot.

Help

Product

- [Register your D-Link product](#)
- [Product Registration Inquiry](#)

Case

- [Create a case with your faulty D-Link product](#)
- [Review or update your existing cases](#)
- [General questions](#)

RMA

- [Review your related RMAs](#)

Profile

- [Update your profiles or your contacts' profiles](#)
- [Change your password](#)

[Exit the Self-Service Portal](#)

Kattintson a keresés gombra. Itt láthatja valamennyi létrehozott esetének rövid leírását. Kereshet olyan fontosabb adatok szerint is, mint a gyári szám, a dátum vagy az állapot az „**Összetett keresés**” opcióra kattintva.

Case Search

Return to Main menu

Help

Customer Name

Case number

Search

Advanced Search

Records 1 - 2

| Case Number | Contact Name | Contact Area Code | Contact Phone | Problems                     | Priority | Beginning Date | Beginning Time | Case Status | Serial Number | Product Description |
|-------------|--------------|-------------------|---------------|------------------------------|----------|----------------|----------------|-------------|---------------|---------------------|
| 11211       |              |                   |               | DGL-2740B/UK E THE WIRELE    | Standard | 2010-04-26     | 13:40:00       | New         |               | ADSL2+ Dra          |
| 11212       |              |                   |               | DPR-1061B E CANT ACCESS T... | Standard | 2010-04-26     | 13:39:00       | New         |               | Multifuncti         |

## a) Megoldások áttekintése

Válassza ki a termékhez tartozó esetszámot, és megnyílik egy új oldal az eset teljes kommunikációs történetéről.

| Records 1 - 2 |              |                   |               |                               |
|---------------|--------------|-------------------|---------------|-------------------------------|
| Case Number   | Contact Name | Contact Area Code | Contact Phone | Problem                       |
| 11243         |              |                   |               | DSL-2740B/UK E THE WIRELE...  |
| 11242         |              |                   |               | DPR-1061/B E CANT ACCESS T... |

Enter Your Message

The following files have been uploaded:

Communication History

2010-04-26 14:42:00 ZZZTARIM72 100 Unassigned/New

---

The wireless is not working  
Can access the webinterface  
When scanning for available wireless networks my wireless doesnt show up

## b) Eset újrainvitása

Ha egy eset státusza lezárt, de új információkat szeretne velünk közölni, válassza az „Eset újbóli megnyitása” lehetőségét.

[Reopen this Case](#) ←

Enter Your Message

Communication History

2010-04-26 15:02:42 ZZZTARIM72 999 Complete

---

2010-04-26 15:01:29 ZZZTARIM72 120 Reopen/Review

---

Problem solved  
Managed to reset the unit and all is working now

---

2010-04-26 14:42:00 ZZZTARIM72 100 Unassigned/New

---

The wireless is not working  
Can access the webinterface  
When scanning for available wireless networks my wireless doesnt show up

## c) Eset frissítése

Ha egy az esettel kapcsolatos információt szeretne közölni vagy válaszolni szeretne, a pirossal kiemelt „Üzenet bevitele” mezőbe írja be azt.

Ha számlát szeretne csatolni vagy fájlt feltölteni, válassza a **„Számla vagy fájl csatolása”** lehetőséget.

A késsel jelölt szövegdobozban megtalálható minden korábban feltöltött fájl.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy egy fájl a feltöltést követően nem jelenik meg azonnal a feltöltött fájlok között, ez akár 15 percig is tarthat.

[Close this Case](#) [Attach Your Proof of Purchase or File](#)

**Enter Your Message**

**Communication History**

|  |          |            |     |                |
|--|----------|------------|-----|----------------|
| 2010-04-26   | 16:02:42 | IZITARIK72 | 999 | Complete       |
| 2010-04-26   | 16:01:29 | IZITARIK72 | 120 | Seopen/Review  |
| Problem solved<br>Managed to reset the unit and all is working now   |          |            |     |                |
| 2010-04-26   | 16:42:00 | IZITARIK72 | 100 | Unassigned/Dev |
| The wireless is not working<br>Can access the webinterface<br>When scanning for available wireless networks my wireless doesnt show up |          |            |     |                |

The following files have been uploaded:

### 4.3 Vásárlás előtti kérdés

Ha még nem rendelkezik D-Link termékkel, de tervezi valamely termékünk megvásárlását, és információra lenne szüksége, válassza az „**Általános kérdések**” menüpontot, és lépjen kapcsolatba velünk.

Akkor is ezt a lehetőséget válassza, ha már rendelkezik D-Link termékkel, de az éppen nincs kéznél vagy nem tudja annak gyári számát.

Ebben a menüpontban a gyári szám és a modellszám megadása nem kötelező.

The screenshot shows the D-Link Self-Service Portal menu with the following sections and links:

- Product**
  - [Register your D-Link product](#)
  - [Product Registration Inquiry](#)
- Case**
  - [Create a case with your faulty D-Link product](#)
  - [Review or update your existing cases](#)
  - [General questions](#) (circled in red)
- RMA**
  - [Review your related RMAs](#)
- Profile**
  - [Update your profiles or your contacts' profiles](#)
  - [Change your password](#)
- [Exit the Self-Service Portal](#)

The screenshot shows the registration form with the following fields and values:

- Case Number: 11244
- Contact Name: [Redacted]
- Phone Number: [Redacted]
- E-Mail Address: have\_a\_question@yahoo.com
- Serial Number: [Redacted]
- Product: [Redacted]
- Operating System: -- Select One --
- Firmware: [Redacted]

Enter Your Message

[Empty text input area for entering a message]

## 5. Az Ön RMA ügyeinek áttekintése

Amennyiben hibás termékét elfogadtuk garanciális cserére (RMA = Return Material Authorization), itt olvashatja a részleteket és az ügy állapotát.

Kérjük, válassza a „**Kapcsolódó RMA-k áttekintése**” gombot a főmenüben.

The screenshot shows the main menu of the D-Link Self-Service Portal. It is organized into sections: Product, Case, RMA, and Profile. Each section contains several links with information icons. The 'RMA' section is highlighted with a red oval around the link 'Review your related RMAs'. At the bottom right, there is a link to 'Exit the Self-Service Portal'.

**Product**

- [Register your D-Link product](#) ⓘ
- [Product Registration Inquiry](#) ⓘ

**Case**

- [Create a case with your faulty D-Link product](#) ⓘ
- [Review or update your existing cases](#) ⓘ
- [General questions](#) ⓘ

**RMA**

- [Review your related RMAs](#) ⓘ

**Profile**

- [Update your profiles or your contacts' profiles](#) ⓘ
- [Change your password](#) ⓘ

[Exit the Self-Service Portal](#)

Ezután táblázatos formában megjelennek az Önhöz tartozó RMA ügyek.

Records 1 - 2

|                                  | RMA Number | RMA Type     | RMA Status | Open Date  | Closed Date | Case Number |
|----------------------------------|------------|--------------|------------|------------|-------------|-------------|
| <input checked="" type="radio"/> | 10000132   | Standard RMA | Open       | 2010-04-26 |             | 11242       |
| <input type="radio"/>            | 10000131   | Standard RMA | Open       | 2010-04-26 |             | 11243       |

A jobb felső sarokban szűrhet nyitott vagy lezárt RMA ügyekre.

Open  Closed  All

Egy adott **RMA** ügy részleteinek megtekintéséhez jelölje ki azt a táblázatban, majd kattintson az „**RMA részletek megnyitása**” gombra.

| Find                             |            | View RMA Details |            |            |             |             |
|----------------------------------|------------|------------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Records 1 - 2                    |            |                  |            |            |             |             |
|                                  | RMA Number | RMA Type         | RMA Status | Open Date  | Closed Date | Case Number |
| <input checked="" type="radio"/> | 10000132   | Standard RMA     | Open       | 2010-04-26 |             | 11242       |
| <input type="radio"/>            | 10000131   | Standard RMA     | Open       | 2010-04-26 |             | 11243       |
| Close                            |            |                  |            |            |             |             |

Kattintson a „**Bezárás**” gombra a részletek bezárásához.

Kattintson a „**Bezárás**” gombra az RMA táblázat bezárásához.

## 6. fejezet: Kapcsolattartási adatok

Ha megszeretné adni nekünk kapcsolattartási adatait vagy módosítani szeretné azokat, válassza a főmenüből a „**Saját profil módosítása**” menüpontot.

The screenshot shows a self-service portal with the following sections:

- Product**
  - Register your D-Link product
  - Product Registration Inquiry
- Case**
  - Create a case with your faulty D-Link product
  - Review or update your existing cases
  - General questions
- RMA**
  - Review your related RMAs
- Profile** (circled in red)
  - Update your profiles or your contacts' profiles
  - Change your password

Exit the Self-Service Portal

Az általános információk a cég vagy a D-Link termék tulajdonosának adatait tartalmazza. További kapcsolattartókat vagy profiladatokat adhat hozzá a kapcsolatok menüben.

|                |            |          |                |
|----------------|------------|----------|----------------|
| Name           | John Smith |          |                |
| <b>Address</b> |            |          |                |
| Address Line 1 | Abbey Road |          |                |
| Address Line 2 |            |          |                |
| Address Line 3 |            |          |                |
| City           | London     | Country  | United Kingdom |
| Tax ID         |            | Zip Code |                |

Adja meg telefonszámát a jelzett formátumban.

| Records 1 - 2                    |           |              |                  |
|----------------------------------|-----------|--------------|------------------|
|                                  | Area Code | Phone Number | Phone Type       |
| <input checked="" type="radio"/> | 208       |              | -- Select One -- |
| <input type="radio"/>            |           |              | -- Select One -- |

Telefonszám: körzetszám, majd a telefonszám.

## 7. fejezet: Jelszó módosítása

Ha szeretné módosítani az Önkiszolgáló Portálhoz megadott jelszavát, válassza a „**Módosítani szeretné jelszavát?**” menüpontot.

The screenshot shows the D-Link Self-Service Portal menu with the following sections and links:

- Product**
  - Register your D-Link product
  - Product Registration Inquiry
- Case**
  - Create a case with your faulty D-Link product
  - Review or update your existing cases
  - General questions
- RMA**
  - Review your related RMAs
- Profile**
  - Update your profiles or your contacts' profiles
  - Change your password** (circled in red)

Exit the Self-Service Portal

Adja meg régi jelszavát, majd adja meg az új jelszót kétszer a megadott mezőkben, végül mentse az új jelszót a floppy lemez ikonra kattintva.

The screenshot shows the password change form with the following fields and elements:

- OK, Abbr. (L), Extras (top left)
- User ID: ZZZT-RIK72
- Old Password
- New Password
- New Password - Verify
- Logout and login for new password to take effect. (bottom center)



Ezt követően kijelentkezettjük az Önkiszolgáló Portálról, és az új jelszó megerősítéséhez jelentkezzen be újra.

**Megjegyzés:**

A felhasználói azonosító a regisztrációt követően nem módosítható.

## **8. fejezet: Kapcsolat**

Amennyiben az ebben az útmutatóban olvasható információk nem segítettek, hívja telefonos technikai hotline számunkat.

**06 80 315-465**

*Elérhető: Hétfő-péntek 9-17h*

A hívás ingyenes.