

A hibabejelentő használata

A hiba- és igénybejelentő alkalmazás a <https://igeny-s.tudaskozpont-pecs.hu> címen érhető el bejelentkezést követően. A bejelentkezéshez a zimbrás felhasználói nevet kell használni.

Hibajegy létrehozása

A weboldal jobb felső részén a **ÚJ BEKÜLDÉS** gombra kell kattintani, majd megadni a témát, a prioritást és a hibajegy rövid elnevezését.

A **téma** viszonylag egyértelmű, a szövegre kattintva a témakörök kinyithatók, majd a тема előtti négyzetbe kell pipát tenni.

A prioritás

- **kritikus**, ha a hiba a pillanatnyi működést akadályozza meg (egyik gépen sem lehet könyvet kiadni, egyik nyomtató sem, egyik gépen sem lehet bejelentkezni, balesetveszély áll fenn, ...)
- **jelentős**, ha a hiba akadályozza a munkát, de átmenetileg megoldható a feladatvégzés (kettőből csak az egyik kölcsönzőpulti gép működik, elfogyott a WC-papír, ...)
- **normál**, ha hiba a feladatvégzést nem akadályozza (nem működik a hangszóró, szoftvert kellene frissíteni/telepíteni, ...)
- **alacsony**, ha a hiba megoldása ráér vagy nem hátráltatja a munkát, de kényelmesebb lenne, ha meg lenne oldva

A **rövid elnevezés** tulajdonképpen egy cím, ebben kell néhány szóban összefoglalni a problémát. Olyan címet érdemes adni, ami alapján később könnyen előkereshető a hiba (pl. 2. emeleti olvasói nyomtató csíkoz).

A részletek, a fájl csatolása, az érintett terület és az érintett egység megadása nem kötelező, de a részletek kifejtése erősen ajánlott, mert a megoldást nagyon meg tudja gyorsítani, ha nem kell információkért visszakérdezni.

A fenti mezők kitöltése után a **HIBAJEGY BEKÜLDÉSE** gombra kell kattintani az űrlap alján.

Kérjük töltsse ki az alábbi adatokat és küldje be őket!

Válasszon témát *

- > Corvina teszt
- > Házüzemeltetés
- > Informatika
 - > Belső alkalmazásokkal kapcsolatos bejelentések
 - Asztali gépekkel (PC) kapcsolatos hibák
 - Automata kölcsönző vagy visszavévo hibák
 - Hálózattal kapcsolatos hibák
 - Honlapok
 - Telefonokkal kapcsolatos hibajegyek
 - Vékonykliensekkel kapcsolatos hibajegyek
 - Nyomtatókkal, fűzős nyomtatással kapcsolatos hibajegyek
 - Levelezés
 - Egyéb informatikai hibák
 - Hibabejelentővel kapcsolatos hibák

Adja meg a prioritást *

kritikus jelentős normál alacsony

Rövid elnevezés *

Elnevezés

(max. 140 karakter)

Részletek

Csak konkrétan megfogalmazott igényt küldjön be! Az ötletelést tartalmazó bekezdéseket inkább ne ki-ejtőltse!

B **I** **U** **S** **X'** **X** **+** **-** **X** **</>**

Fájl csatolás

Nincs kiválasztva fájl

Elfogadott formátumok: gif, png, jpeg, pdf, doc, docx, odt, xls, xlsx, egyéb dokumentum formátumok.
Maximális fájlméret: 2MB

TALLÓZÁS

Munkánkat segíti, ha az alábbi adatokat is megadja. Köszönjük!

Érintett területek

Kérjük válasszon!

Érintett egységek

Kérjük válasszon!

HIBAJEGY BEKÜLDÉSE






A beküldő e-mailben kap értesítést a hibajegy beküldéséről.

Hibajegy állapota

A legutóbb beküldött 5 hibajegyet az alkalmazás jobb oldalán található dobozban láthatjuk. A doboz jobb felső sarkában a „további...” gombra kattintva megtekinthető az összes hibajegy.

Legutóbbi hibajegyek

további 1772

-  **Automata visszavevő (Automata kölcsönző vagy visszavevő hibái)**
2023-03-11 12:07:05 (1 nappal ezelőtt) >
-  **Kérdezze felhasználó hozzárendelés (Honlapok)**
2023-03-10 15:35:04 (2 nappal ezelőtt) >
-  **könyvtárcoksi kerekének javítása! (Egyéb házüzemeltetés)**
2023-03-10 13:57:05 (2 nappal ezelőtt) >
-  **Bepillantó (Honlapok)**
2023-03-10 11:50:34 (2 nappal ezelőtt) >
-  **Állvány rögzítés (Egyéb házüzemeltetés)**
2023-03-10 10:55:23 (3 nappal ezelőtt) >

Minden hibajegynek van felelőse és állapota. Azokat a hibajegyeket, amelyeknek te vagy a felelőse megnézheted a bal oldalon a „Saját feladataim” menüpontban (erre érdemes is naponta néhányszor rápillantani). A saját feladataid csempéi alatt listázza a rendszer az összes hibajegyet is (ez akkor is látszik, ha nem vagy felelőse egyetlen hibajegynek sem). Ha egy feladatra téged jelölnek ki felelősként, arról e-mailt is küld a rendszer. Ezen kívül naponta kapsz értesítést azokról a feladataidról (ha vannak), amelyekkel 30 napja nem történt semmi.

A hibajegy felelősét akkor érdemes átállítani, ha egy folyamatban levő hibajegy megoldását más fogja folytatni. Egy tisztázó kérdés megválaszolása után érdemes is a megoldó informatikusnak visszaadni a hibajegyet, hogy a saját feladatai között megtalálja, és ne maradjon el a megoldás. Nincs értelme viszont felelőst állítani egy „új” státuszú hibajegynél, mert nem biztos, hogy az fogja megoldani, aki elsőre kompetensnek látszik (mert pl. szabadságon van). Ezt megteszik az adott témához beállított ún. belső jogosultak.

Egy hibajegy státusza pillanatnyilag ötféle lehet:

- új
- befogadva
- folyamatban
- ütemezve
- lezárva.

A hiba bejelentőjének ezzel gyakorlatilag két esetben szokott dolga lenni:

1. a hiba megoldódott, ekkor lezárva státuszúvá teszi a hibajegyet, vagy
2. korábban lezárt hibajegyben szereplő problémáról kiderül, hogy mégis fennáll, ekkor befogadva státuszra állítja a már lezárt hibajegyet.

A „Szóljon hozzá!” mezőben további, a hibával kapcsolatos információ, kérdés, stb. megadására van lehetőség. Ez alatt pedig további fájlok tölthetők fel.

A módosítások elvégzése után minden esetben az űrlap alján található „Mentés” gombra kell kattintani.

Értesítések

A minden hibajegyről a benne érdekelt személyek e-mailben értesítést kapnak. Ez jelenti első körben a hibajegy beküldőjét, és a hibajegy témájához rendelt ún. belső jogosultakat. A továbbiakban értesítést kap még rajtuk kívül a hibajegy felelőse, illetve aki még a hibajegy felületén e-mail értesítőt állít be magának. Ez a hibajegy nézetének alján a „Hozzáférési lista” lenyitásával a „Feliratkozás az értesítőre” gombra kattintva lehetséges.

Hozzáférési lista

Belső jogosultak

Bedő Árpád Márk
Hamburger György
Nagy Miklós
Rozs Tamás
Szokolczi Gábor
Zoboki András

Értesített felhasználók

Bedő Árpád Márk
Hamburger György
Nagy Miklós
Rozs Tamás
Szokolczi Gábor
Zoboki András
Pató Diána

FELIRATKOZÁS AZ ÉRTEŚITŐRE

Le is lehet iratkozni az e-mail értesítőről ugyanitt.

Tippek, trükkök

- Ha egy már lezárt hibajegyhez új hozzászólást írsz (pl. megköszönöd a megoldást), újra megnyílik és a te nevedre kerül. Vagyis utána neked kell vele valamit kezdeni.
- Amikor a hibajegyre válaszolsz (pl. egy felmerülő kérdésre), akkor ne felejtsd el a felelőst is átállítani a megfelelő személyre!
- Egy hibajegyben egy problémát fogalmazz meg, ha több dolog is eszedbe jut, akkor nyiss mindegyiknek külön jegyet!
- Az alkalmazás kézikönyve a <https://igeny-s.tudaskozpont-pecs.hu/www/manual/> weboldalon olvasható.