



## HelpDesk

A Helpdesk modul lehetővé teszi a felhasználók és a kulcsfelhasználók számára az online kommunikációt a rendszer adminisztrátorával az IFA rendszer moduljaival kapcsolatban. A menüpontban van lehetőség az egyes témák esetében új bejelentések felvitelére, meglévő bejelentések módosítására, a bejelentések állapotának nyomon követésére és lezárására.

Azt, hogy egy adott bejelentés milyen állapotban van, a státusz mező értéke mutatja. Ugyancsak a státusz vezérli, hogy kinek van feladata az adott bejelentéssel kapcsolatba, és mi a következő teendő, ettől függően jelennek meg az egyes bejelentések a különböző felhasználóknál.

A menüpontba belépve a bejelentések listája jelenik meg, alapértelmezetten leszűrve azokra a bejelentésekre, melyekkel az adott felhasználónak feladata van. Megtekintésre valamennyi bejelentés kiválasztható minden felhasználó számára.

A lista felett szűrési lehetőségek találhatók, amelyek alapértelmezetten szűrhetik a listát minden belépéskor, és át is állíthatók:

### Státusz esetében lehetséges szűrések

- Minden bejelentés – nincs szűrés, valamennyi bejelentés megjelenik a listában
- Nyitott bejelentések – az összes bejelentés megjeleni, melyeknek a státusza nem Elutasított vagy Lezárt.
- Felhasználó válaszára vár – a felhasználó azon bejelentései, ahol a státusz
  - Pontosítandó, azaz további információra van szükség a bejelentés feldolgozásához,
  - Élesítve, azaz a fejlesztés éles használatra átadásra került vagy
  - Tesztelendő, azaz a fejlesztés átadásra került tesztelésre a felhasználó részére
- Kulcsfelhasználó válaszára vár - a Kulcsfelhasználó által megválaszolandó státuszú bejelentések jelennek meg, azaz
  - Továbbított – a kulcsfelhasználó részére továbbított bejelentések,
  - Döntés alatt – elfogadásra váró fejlesztési igényt tartalmazó bejelentések,
  - Kidolgozva – fejlesztési igényt tartalmazó bejelentés megoldására kidolgozott specifikáció elfogadására váró bejelentések
  - Teljesítve – teljesített fejlesztési igényt tartalmazó bejelentések
- Üzemeltető válaszára vár – a Helpdesk modult üzemeltető adminisztrátor részére az Új, Pontosított, Javítandó; Javítás alatt, Fejlesztői teszten, Elfogadva; Ajánlatkérés, Ajánlatkészítés, Megrendelve, Kidolgozás alatt, Fejleszhető, Fejlesztés alatt és a Teljesítendő státuszú bejelentések jelennek meg, valamennyi felhasználó bejelentései esetében
- Lezárt bejelentések szűrések az
  - Elutasítva és a

- Lezárva státuszú bejelentések jelennek meg

**Prioritás** - magas, normál vagy az alacsony prioritású bejelentésekre szűrhetünk

**Menüpont** – a menüponttal kapcsolatos bejelentésekre tudunk szűrni

**Bejelentő** - a bejelentést tevő személyre történő szűrés.

**Típus** – a bejelentés típusa szerinti szűrést lehet beállítani. A bejelentés lehet

- Hiba,
- igény vagy
- egyéb bejelentés.

Igényt és egyéb bejelentést csak kulcsfelhasználó vagy adminisztrátor vihet fel

**Besorolás** – a bejelentés típusának további részletezése:

- Hiba esetén programhiba, adatjavítás
- igény esetén lista igény, módosítás, bővítés és új fejlesztés,
- Egyéb esetén jogosultság beállítás, oktatás vagy konzultáció lehet.

**Alapértelmezett szűrések:**

- Adminisztrátor felhasználók esetében nincs alapértelmezett szűrés
- A kulcsfelhasználók – csak a saját és azoknak a felhasználóknak a bejelentései jelennek meg, akiknek joga van ahhoz a menüponthoz, amelyik esetében kulcsfelhasználónak ki van jelölve
- normál felhasználó csak azokat a bejelentéseket láthatja, amelyeket ő jelentett be

Bejelentések listája:

A listanézethez tartozó gombok a következők:

- Új felvitel: új bejelentés felvitele
- Módosít: már felvitt bejelentés módosítása, válasz küldése. A státuszok állítása és üzenet felvitele Módosít funkció esetén lehet. A Módosít gomb a bejelentés státuszától függően érhető el.
- Megtekint: a bejelentés és a hozzátartozó válaszok megtekintése, módosítás nélkül

## Új bejelentés felvitele

Az Új felvitel gomb hatására az új bejelentés felviteli képernyő jelenik meg:

A bejelentésről felvihető adatok:

- Bejelentés típusa: Hiba, Igény vagy Egyéb lehet, választólistából kiválasztva. Alapértelmezésben a Hiba kerül megjelenítésre és normál felhasználó csak ezt választhatja ki és nem is módosíthatja. Kulcsfelhasználónál és adminisztrátornál megengedett a többi típus kiválasztása is.
- Prioritás: Alacsony, Normál vagy Magas lehet, választólistából kiválasztva. Alapértelmezésként az Alacsony kerül felkínálásra, de módosítható
- Besorolás: a választólistában mindig csak a kiválasztott bejelentés típushoz megadható besorolás típusok aktívak, csak azok közül lehet választani.
- Kért határidő: a bejelentés megoldásának kért határideje, az aktuális dátumnál későbbi kell, hogy legyen
- Menüpont: az IFA rendszer legfelsőbb szintű menüpontjai, moduljai közül lehet kiválasztani azt, amellyel kapcsolatban a bejelentést teszik
- Érintett funkció: a kiválasztott menüponthoz tartozó funkciók kerülnek megjelenítésre (így pl. a Törzsadatok menüpont alá tartozó további menüpontok vagy funkciók listája, úgymint

Évad, Korosztály, stb.), ebből lehet kiválasztani azt a funkciót, amivel kapcsolatban a bejelentést tesszük. Nem kötelező megadni.

- Tárgy: Szöveges mező, a bejelentés tárgya röviden, maximum 50 karakter hosszban megadva.
- Hiba leírása: Formázható szöveges mező a bejelentés részletes leírására
- Fájl feltöltése: fájl feltöltésre akkor van lehetőség, ha lementettük a rekordot. Ha nem mentettük még a bejelentést, akkor a következő üzenet jelenik meg: „Fájl feltöltéséhez kérjük, mentse el a bejelentését (Ment gomb).” Tetszés szerinti dokumentum típusokat tudunk feltölteni.

A feltöltött dokumentumok adatai megjelennek a képernyőn:

- o Fájl neve
- o Feltöltés dátuma
- o Feltöltő neve jelenik meg

A fájl feltöltésnél megjelenő funkciók gombok:

- o Letöltés: a gomb megnyomásakor letöltődik a feltöltött dokumentum, és ezt követően megtekinthető, olvasható.
- o Törlés: a hatására törlődik a feltöltött dokumentum.

Új felvitel esetében a képernyőn található gombok:

- Ment: a bejelentés elmentésre kerül kilépés nélkül.
- Ment és bezár: a bejelentés elmentésre kerül, és a bejelentések listájára térünk vissza.
- Bezár: mentés nélkül visszatérünk a bejelentések listájára, nem történik meg a bejelentés rögzítése.

## Bejelentés módosítása

A Módosít gomb a státusztól függően csak annál a bejelentésnél aktív, amelyikhez a felhasználónak hozzáférése van.

A Módosít gomb megnyomásakor annak a bejelentésnek az adatai jelennek meg, amelyiket a listából kiválasztottunk.

A képernyő felső részén a bejelentés eredeti adatai jelennek meg, nem módosíthatóan. Amennyiben a bejelentés nem fér el az ablakban, le- és felfelé történő görgetéssel láthatjuk a további adatokat.

A módosítás képernyőn megjelenítendő adatok:

- Azonosító: Bejelentés azonosítója kerül megjelenítésre.
- Bejelentés dátuma: a bejelentés felvitelének dátuma
- Bejelentő azonosító: a bejelentő regisztrációs kódja.
- Bejelentő neve: Amennyiben a bejelentő kulcsfelhasználó a bejelentés menüpontjához kapcsolódóan, akkor piros kulcs **ikon** jelenik meg a neve mögött.
- Bejelentés típusa: a bejelentés felvitelekor kiválasztott típus megnevezése jelenik meg. Csak Adminisztrátor felhasználónak van joga módosítani, ha a bejelentés típusa nem megfelelő, pl. egy hiba bejelentés nem hibát takar, hanem fejlesztést jelent.
- Prioritás: Bejelentés prioritásának megnevezése kerül megjelenítésre. Csak Adminisztrátor felhasználónak van joga módosítani, felülbíráhatja a megadott prioritást, amennyiben a bejelentés prioritása nem megfelelően lett beállítva.

- Besorolás: a bejelentés besorolásának megnevezése kerül megjelenítésre. Csak Adminisztrátor felhasználónak van joga módosítani, amennyiben a bejelentés nem megfelelően lett besorolva
- Jelenlegi státusz: a bejelentés aktuális státusza kerül megjelenítésre, nem módosíthatóan.
- Menüpont: a bejelentés melyik menüpontra kapcsolatban történt. Csak Új státuszú bejelentés esetében módosítható.
- Érintett funkció: a bejelentésnél megadott menüpont melyik funkcióhoz történt a bejelentés. Csak Új státuszú bejelentés esetében módosítható.
- Kulcsfelhasználók: a menüponthoz beállított kulcsfelhasználó(k) neve(i) jelennek meg
- Kért határidő: a bejelentés kért határideje
- Lezárás dátuma: a bejelentés lezárásának dátuma
- Tárgy: a bejelentés tárgya, rövid szöveges leírás. Csak Új, Pontosítandó és Pontosított státusz esetén módosítható.
- Utolsó üzenet: a bejelentéssel kapcsolatos legutolsó üzenet szövege jelenik meg tájékoztató jelleggel
- Új státusz: a bejelentésre adandó válasz esetében új státuszt kell megadni. Az új státusz a jelenlegi státusztól és felhasználótól függően adható meg. A választó listában mindig azok a státuszok jelennek csak meg, amelyiket kiválaszthatók. Egy státusz kiválasztásakor a legördülő listában a választható státusz neve mellett egy plusz oszlopban megjelenik az adott státusszal kapcsolatos magyarázó szöveg is, ami az bejelentés aktuális állapotáról tájékoztat.
- Válasz: a bejelentés új státuszához kapcsolódó szöveges válasz írható be. A megadott új státusztól függően a rendszer alapértelmezett válasz szövegeket ajánl fel:
  - o Javítandó státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - A megadott információk alapján a jelzett hiba kivizsgálását megkezdtuk.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - o Javítás alatt státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - A jelzett hiba javítása folyamatban van.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - o Fejlesztői teszten státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - A bejelentésben jelzett hiba javítása / módosítás fejlesztése elkészült és fejlesztői tesztje folyamatban van.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - o Tesztelendő státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - Az Ön által jelzett hiba javítása / módosítás fejlesztése elkészült és kikerült a teszt példányra.
    - Kérjük, szíveskedjék ellenőrizni a teszt példányon a működés megfelelőségét, és visszajelezni, hogy élesíthető-e a javítás / módosítás.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - o Élesítve státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - A bejelentésben foglalt javítás / módosítás élesítése megtörtént.
    - Kérjük, az éles rendszer működését követően szíveskedjék lezárni bejelentését.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - o Továbbított státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - Bejelentése nem minősül hibának, ezért ehhez kapcsolódóan a menüpont kulcsfelhasználója hozhat döntést arról, hogy az Ön által jelzett módosítási vagy egyéb igény megvalósítása nem ütközik-e a szakterület elvárásaival.
    - Kérjük szíves türelmét a döntés meghozataláig.

- Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - Ajánlatkészítés státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - Igéynek minősülő bejelentése alapján az árajánlat elkészítését megkezdtuk.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - Döntés alatt státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - Igéynek minősülő bejelentése alapján árajánlatunk elkészült, és az illetékes szakterülethez, illetve az MLSZ illetékes vezetőjéhez került döntéshozatalra.
    - Kérjük szíves türelmét a döntés meghozataláig.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - Kidolgozás alatt státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - Igénye alapján a módosítás felmérése és részletes kidolgozása megkezdődött.
    - Illetékes munkatársunk keresni fogja Önt, amennyiben egyeztetésre lesz szükség.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - Kidolgozva státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - Igénye alapján a módosítás részletes kidolgozása befejeződött, és a dokumentáció az illetékes szakterülethez, illetve az MLSZ illetékes vezetőjéhez került jóváhagyásra.
    - Kérjük szíves türelmét a döntés meghozataláig.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - Fejlesztés alatt státusz esetén
    - Tisztelt Felhasználó!
    - Az elfogadott dokumentáció alapján a fejlesztés megkezdődött.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
  - Teljesítve státusz esetén:
    - Tisztelt Felhasználó!
    - Az Ön által jelzett igény teljesítése megtörtént. Kérjük, amennyiben a teljesítés elfogadható, szíveskedjék lezárni a bejelentést.
    - Üdvözlettel: IFA HelpDesk csapata
- Fájl feltöltése: a bejelentés különböző állapotai esetében lehetőség van dokumentum vagy egyéb fájlok feltöltésére a bejelentéshez. Fájl feltöltésére csak mentett bejelentés esetében van lehetőség. A feltöltendő fájl kiválasztásához a Fájl kiválasztása gombot kell megnyomni, és tallózással meg kell keresni a feltöltendő fájlt, ami a megnyitás hatására csatolásra kerül. Több fájl is csatolható, fájl típustól függetlenül.

Mentés hatására a bejelentés módosításai mentésre kerülnek a megadott válasszal együtt.

## Bejelentés megtekintése

A Megtekint gomb megnyomásakor annak a bejelentés rekordnak az adatait kell megjeleníteni, amelyiket a listából kiválasztottunk. Minden olyan rekord esetében megtekinthető a rekord részletes nézete a Megtekintés gomb megnyomásával, amelyik a listanézetben megjelenik, függetlenül a felhasználó jogosultságaitól. Megtekintéskor a bejelentéssel kapcsolatos valamennyi válasz megjelenik és olvasható.

Amennyiben a bejelentés adatai nem férnek el a képernyőn, fel/le scrollozással tudjuk megjeleníteni azokat a képernyő oldalán levő toolbar segítségével.

A bejelentésről megjelenítendő adatok:

- Azonosító: Bejelentés azonosítója kerül megjelenítésre.
- Bejelentés dátuma: a bejelentés felvitelének dátuma.
- Bejelentő azonosító: a bejelentő regisztrációs kódja.
- Bejelentő neve: Amennyiben a bejelentő kulcsfelhasználó a bejelentés menüpontjához kapcsolódóan, akkor piros kulcs **ikon** jelenik meg a neve mögött.
- Bejelentés típusa: a bejelentés felvitelekor kiválasztott típus megnevezése jelenik meg.
- Prioritás: Bejelentés prioritásának megnevezése kerül megjelenítésre.
- Besorolás: a bejelentés besorolásának megnevezése kerül megjelenítésre.
- Jelenlegi státusz: a bejelentés aktuális státusza kerül megjelenítésre.
- Menüpont: a bejelentés melyik menüponttal kapcsolatban történ.
- Érintett funkció: a bejelentésnél megadott menüpont melyik funkcióhoz történt a bejelentés.
- Kulcsfelhasználók: a menüponthoz beállított kulcsfelhasználó(k) neve(i) jelennek meg
- Kért határidő: a bejelentés kért határideje
- Lezárás dátuma: a bejelentés lezárásának dátuma
- Tárgy: a bejelentés tárgya.
- Hiba leírása: Bejelentés eredeti szövege
- Válaszok: a bejelentéshez felvitt válaszok listája jelenik meg a bejelentésre adott valamennyi válasz megjelenítésével. A válaszokról megtekinthető adatok:
  - o Dátum: a bejelentésre adott válasz dátuma
  - o Felhasználó: a választ küldő felhasználó neve
  - o Státusz: a válasz státusza jelenik meg, szövegesen
  - o Üzenet szövege: a bejelentésre adott válasz teljes szövege.

Csatolt fájl-ok a Válaszok listája végén jelennek meg

- o Csatolmányok felsorolása
  - csatolás dátuma
  - csatoló neve
  - Csatolmány neve: a feltöltött fájl neve