

# Hibajegy dokumentáció

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	1
A termékről röviden .....	1
Rendszerkövetelmények .....	1
Üzembehelyezés .....	2
Kliens használata .....	2
Admin használata.....	3
Felhasználó kezelés.....	3
Rendszer beállítások.....	3
Hibajegy kezelés.....	3
Kliens kezelés .....	3
Ügyfél kezelés .....	4
Feljegyzés kezelés.....	4
Naptár kezelés.....	4
Munka tábla .....	4
Keresés.....	4
Statisztika .....	4
Hibajegyek böngészése .....	4

## A termékről röviden

Komplett hibajegy kezelő rendszer, elsősorban informatikai feladatok ellátásakor hasznos. MySQL-es adatbázist használ. Ennek előnye, hogy gyors, ingyenes, és Synology NAS-ra is telepíthető, ezáltal nem kell feltétlenül külön szerver hozzá.

A program két részből áll:

Kliens program: A kliens gépekre telepítve a felhasználók ennek segítségével tudnak hibabejelentést tenni. Lehetőség van állomány csatolására és továbbítására is. A program (amennyiben a funkció aktív) e-mail-t is tud küldeni.

Adminisztrációs program: A rendszert felügyelő számítógépekre telepítve ezen keresztül lehet kezelni a beérkező hibajegyeket. A hibajegy állapotáról a kliens értesítést is kaphat, így a felhasználó tisztában lehet ügyének állapotával.

A szoftver teljesen ingyenes, szabadon terjeszthető.

## Rendszerkövetelmények

### Szerver oldalon:

A rendszer MySQL adatbázist használ, ennek megfelelően bármilyen MySQL kiszolgáló megfelel, az lehet Windows, Linux, akár NAS is (Windows, Linux, Synology NAS tesztelve, de elvileg működik Asustor-on és QNAP-on is).

## Admin és kliens oldalon:

Az adminisztrációs felület és a kliens felület is Windows-ra íródott, XP-től kezdődően bármivel működik.

## Üzembehelyezés

### Szerver:

A kiválasztott szerveren telepíteni kell a MySQL-t, majd konfigurálni, hogy távolról elérhető legyen. Windows-ra telepítés esetén érdemes a <https://dev.mysql.com/downloads/installer/> linkről a MySQL Installer-t letölteni. Azzal egyszerűen telepíthető, és konfigurálható a szerver.

### Admin:

Telepíteni kell egy számítógépen az admin felületet, amin fogadni kívánjuk a hibajegyeket. Több gépen is telepíthető a szoftver, nincs mennyiségre megkötés.

A telepítés végén automatikusan elindul a MySQL ODBC driver telepítője. Telepítsük fel. Indítsuk el az Admin programot. A varázsló segítségével konfiguráljuk a rendszert.

Először létrehozuk az első rendszergazdát. Ez a későbbiekben nem lesz törölhető. Módosítani viszont lehet.

A második ablakban a MySQL szerver adatokat adjuk meg. A varázsló a Portnál automatikusan felajánlja a 3306-os portot, de amennyiben a szerveren más portot használ a MySQL, akkor természetesen arra át kell írni. A MySQL adatbázisnév a szerveren még nem létező nevű adatbázis lehet csak.

Ezután az OK gombra kattintva a varázsló létrehozza a szükséges ODBC kapcsolatot a szerverrel, majd elkészíti az üres adatbázist. Ezen felül létrejön a program telepítési könyvtárában egy config.cfg nevű állomány. Ez tartalmazza az adatbázisszerver adatait.

### Kliens:

Első lépésben hozzunk létre felhasználót az Admin felületen, amivel a kliens be tud jelentkezni a rendszerbe.

Ezután telepíteni kell a kliens számítógépen a kliens felületet. A telepítés végén automatikusan elindul a MySQL ODBC driver telepítője. Telepítsük fel. Ezután az Admin felület által készített config.cfg állományt másoljuk be a program telepítési könyvtárába.

## Kliens használata

A Kliens program elindulása után be kell jelentkezni a rendszerbe. Ezután megjelenik a főablak, melynek az alsó részén látható a gép neve, az ip címe, valamint az egyedi azonosítója, amit a rendszer használ a gép azonosítására. Az ablak felső részén három opció választható.

**Visszaigazolás figyelése:** A hibajegy leadása után a program figyeli a hibajegy státuszát, és jelez amennyiben változás áll be.

**E-mail küldése:** Ez az opció csak akkor választható ki, ha az adminisztrációs felületen be lett konfigurálva az SMTP szerver használata. A kiválasztása esetén a program a rendszerben rögzített e-mail címre is elküldi a hibajegyet.

**Visszaigazolásakor felugró ablak:** Amennyiben a visszaigazolást figyeli a program lehetőség van más program futtatása esetén is, hogy a beérkező értesítést az előtérbe helyez

ve értesítse a felhasználót.

Ki kell választani a hibajegyet, ezután lehetőség van az alapértelmezett prioritás megváltoztatására is. A Tovább gombra kattintva üzenetet lehet írni. A Tovább gombra kattintva amennyiben a hibajegyben be lett állítva kiegészítő információ kérése, úgy az jelenik meg. A Tovább gombra kattintva lehetőség van fájl küldésére pl. képernyőkép, amennyiben a felület engedélyezve lett az admin felületen. A Tovább gombra kattintva meg kell erősíteni a hibajegy elküldési szándékot az Elküld gombra kattintással. A Kezdőlap gombra kattintva a hibajegy választó felületre visz a program. A Kilépés gombra kattintva a program bezárul. A hibajegy elküldése után a program ne legyen bezárva, mert a státusz figyelés csak így tud működni.

## Admin használata

A bejelentkezés után megjelenik a felület választó.

**Kliens:** A kliens felület elérésével a rendszergazda is tud hibajegyet rögzíteni.

**Adminisztrátor:** Az általános feladatok ellátása.

**Rendszer adminisztrátor:** Rendszer beállítások elvégzése, felhasználó kezelés, és hibajegy kezelés.

**Kijelentkezés:** Kijelentkezés után be lehet jelentkezni másik felhasználói névvel, így akár annak nevében is lehet hibajegyet lejelenteni.

**Kilépés:** Kilépés a programból.

## Felhasználó kezelés

A felületen lehetőség van új felhasználó létrehozására, meglévő módosítására (beleértve a jelszó módosítását is), valamint felhasználó törlésére.

A felhasználók listája rögzítési sorrendben mutatja a felhasználókat. A legelső felhasználó - ami az első induláskor megjelenő varázslóval lett létrehozva - nem törölhető, csak módosítható.

Három jogosultsági szint választható ki.

Rendszeradminisztrátor: Minden menüpontot elér, módosíthatja a rendszer paramétereit.

Adminisztrátor: A rendszer paramétereit nem módosíthatja.

Felhasználó: Kizárólag a kliens felületet éri el.

## Rendszer beállítások

Szolgáltatói adatok: A kliens felületen megjeleníthető adatokat itt lehet beállítani.

SMTP csatlakozási adatok: Az SMTP szerver adatait kitöltve a kliensek képesek lesznek e-mail-t is küldeni.

## Hibajegy kezelés

Ezen a felületen lehet a hibajegyeket összeállítani, amikből a kliensek választani tudnak.

## Kliens kezelés

A listában azok a kliensek szerepelnek, amelyek bejelentkeztek a rendszerbe. Megadható a kliens helye, és megjegyzést is írhatunk hozzá. A Tilt gomb segítségével kitilthatjuk a rendszerből. Ekkor az admin felületet sem lehet elérni az adott gépen, így ezzel a lehetőséggel megfontoltan kell bánni.

## Ügyfél kezelés

Itt lehet létrehozni azt a listát, amit a kliens kezelésnél használhatunk, a kliens helyének megadására.

## Feljegyzés kezelés

Feljegyzéseket lehet készíteni, melyeket akár emlékeztetőnek is lehet használni, mivel meg lehet adni riasztási időpontot. A riasztási időpontban a program riasztani fog egy felugró ablakban.

## Naptár kezelés

Az ezen a felületen megjelenő listában láthatóak a riasztással rendelkező feljegyzések, a naptár bejegyzések, valamint a még aktív hibajegyek.

A naptár bejegyzéseknél nem szükséges külön riasztást beállítani, mivel a bejegyzés létrehozásakor megadott időpontban riasztani fog.

## Munka tábla

A felület hat mezőre van szétosztva, itt jelennek meg a hibajegyek prioritás szerint. A mezőkre kattintva megtekinthetőek az aktív hibajegyek.

A listából kiválasztva a hibajegyet elolvasható a hibajegy szövege, az esetleges kiegészítő információ, valamint a fájl melléklet is megtekinthető, amennyiben van.

A Kezdés gombra kattintva megkezdhető a munka a hibajeggyel. Ezután a Befejezés gomb jelenik meg, ahol megadható a hiba megoldásának leírása, valamint lehetőség van üzeni a kliensnek is. Meg kell adni a munkára fordított időt.

## Keresés

Keresni lehet az adatbázisban. A segítségével bármi megtalálható, lehet az egy hibajegy, vagy naptár bejegyzés.

## Statisztika

Lekérdezhető a rendszergazdák adott hibajeggyel töltött ideje.

## Hibajegyek böngészése

Itt láthatóak az aktívalis és a már lezárt hibajegyek. Az Újranyitás gomb segítségével a meg nem oldott, de lezárt hibajegy újraneyitható.