

FELHASZNÁLÓI DOKUMENTÁCIÓ

Az

ASP Hiba- és igénybejelentő
alkalmazás használatához

Bejelentői felület

Verzió: 1.23.0

2025. február

Tartalom

1.	Bevezetés, előzmények	3
2.	Célok ismertetése	3
3.	Definíciók.....	3
4.	Végfelhasználói felület.....	4
4.1	A Hibabejelentő felület elérhetősége	4
4.2	A felület felépítése és használata.....	5
4.3	Bejelentés rögzítése.....	6
4.4	Fájl csatolása a bejelentéshez	8
4.5	Bejelentés más felhasználó nevében	8
4.6	Bejelentések állapota.....	9
4.7	Információ (megjegyzés) hozzáadása a nyitott bejelentésekhez	10
4.8	E-mail értesítések a bejelentés állapotváltozásaival kapcsolatban	11
4.9	Megoldott a bejelentésekkel kapcsolatos további teendők.....	11
4.9.1	A javasolt megoldás elfogadása	11
4.9.2	A javasolt megoldás elutasítása.....	12
5.	Riportok/lekérdezések	12
5.1	Folyamatban lévő bejelentések	13
5.2	Megoldott bejelentések.....	13
5.3	Lezárt bejelentések	13
5.4	Önkormányzati riport	14

1. Bevezetés, előzmények

A Magyar Államkincstár (továbbiakban: Kincstár) céljainak megvalósítása érdekében egységes, komplex, szolgáltatásmenedzsment folyamatokat támogató megoldást vezet be, amely számára lehetővé teszi folyamatosan bővülő szervezetének és ügyfélkörének teljes körű kiszolgálását.

Jelen Funkcionális specifikáció magas szinten bemutatja a KINCSTÁR számára az ASP projektben végrehajtandó – ASP szolgáltatásmenedzsment alprojekt (továbbiakban: alprojekt) keretein belül leszállítandó folyamattámogató rendszerével (HP Service Manager) szemben támasztott műszaki igényeket és az igények megvalósításának módját.

2. Célok ismertetése

A kézikönyv célja, hogy röviden bemutassa az ASP Főosztály által bevezetett Szolgáltatás Menedzsment folyamattámogató rendszer (továbbiakban: rendszer) működését, valamint annak Bejelentő szerepkörű munkatársai számára.

A kézikönyvben leírtak megismerését követően a bejelentett hibák és igények egyszerűen áttekinthetővé és kezelhetővé válnak.

A rendszer segítségével:

- Bejelentőként szakmai segítséget kérhetünk, fejlesztési igényt adhatunk fel vagy hibát jelenthetünk be.
- Nyomon követhetjük a bejelentések állapotát a kezdetektől, egészen azok lezárásáig.

1. Definíciók

Az alábbiakban összefoglaljuk a használt és hivatkozott legfontosabb kifejezéseket, ahol értelmezett, ezek Rendszerben található angol megfelelőjét és a kifejezések, fogalmak értelmét. A használt kifejezések az alábbiakban megadott definíciók szerint értelmezendők.

1. táblázat Definíciók

Kifejezés	Definíció
Áttekintő nézet	A különböző lekérdezések eredményeit megjelenítő táblázat (pl. napi nézet, személyemhez/csoportomhoz rendelt Bejelentések, stb). A megjelenítés eredménye szűrhető, sorrendisége változtatható.
Attribútum	Egy adott objektum, funkció, komponens jellemzője.
Bejelentés	A Rendszerben rögzített hibabejelentés vagy felhasználói kérés közös megnevezése.
Bejelentő	Az a végfelhasználó, aki a Központi Ügyfélszolgálathoz fordul hibájának bejelentésével vagy igényének kiszolgálásával kapcsolatban. A KINCSTÁR valamennyi ügyfele bejelentői jogosultsággal rendelkezik a Rendszerben.
Érintett személy	Az a végfelhasználó, aki a Központi Ügyfélszolgáltatón (vagy portálon) tett bejelentés konkrét érintettje. Az Érintett személy és a Bejelentő személye alapvetően megegyezik, de a Végfelhasználó számára biztosított az a lehetőség, hogy egy másik végfelhasználó nevében tegyen bejelentést, ebben az esetben saját maga helyett ezt a másik Végfelhasználót nevezi meg a Bejelentés Érintett személyeként.
ESS felület	A végfelhasználók számára kialakított, weben elérhető portál felület, amelyen a végfelhasználók igényeket és hibákat jelenthetnek be, nyomon követhetik korábbi és aktuális Bejelentéseiket.

Hiba	Olyan esemény, amely nem része a normális működésének és az informatikai szolgáltatások (vagy eszközök) kiesését vagy minőségének romlását eredményezi, ezzel akadályozva a KINCSTÁR ASP ügyfeleit a napi munkavégzésben.
Igény	A végfelhasználóktól, vagy az L1, L2 megoldói szintektől érkező szolgáltatáskérések. Jelen megvalósításban „igényként” – kifejezett és nevesített igénykezelési folyamat hiányában – az ilyen típusú bejelentést értjük.
KINCSTÁR szolgáltatásmenedzsment	A KINCSTÁR ASP szolgáltatásainak bevezetéséért, üzemeltetéséért és támogatásáért felelős Önkormányzati ASP Alkalmazásokat Támogató Főosztály
Központi Ügyfélszolgálat	Az egyetlen megszemélyesített kapcsolat-felvételi és kapcsolattartási pont a Végfelhasználók és az Bejelentők között.
Megoldó csoport	A KINCSTÁR, vagy külső megoldók egy adott csoportja, amelynek tagjai egy adott bejelentés megoldásáért közösen felelnek
Operátor	A Központi Ügyfélszolgálaton dolgozó munkatárs, aki Bejelentések fogadásáért, osztályozásáért, nyomon követéséért felel.
Szolgáltatás	A szolgáltatások biztosítják és támogatják a KINCSTÁR ASP ügyfelei napi munkafolyamatainak végrehajtását. Közös jellemzőjük, hogy rögzített tartalommal és megállapodott szolgáltatási szintekkel bírnak.
Űrlap	A beviteli mezők elhelyezésére, kezelésére, csoportosítására kialakított felület.

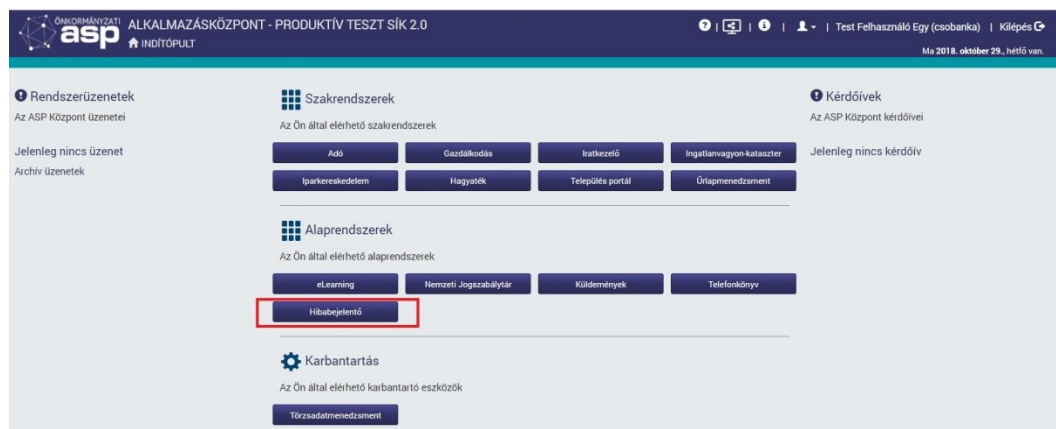
2. Végfelhasználói felület

A fejezet célja, hogy röviden bemutassa az ASP Főosztály által újonnan bevezetett Szolgáltatás Menedzsment támogatóeszköz (továbbiakban: rendszer) működését, valamint annak Önkiszolgáló portálját az ASP végfelhasználói számára.

A kézikönyvben leírtak megismerését követően egyszerűen jelenthet be az ASP rendszerekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseket, hibákat, igényeket, illetve nyomon követheti a bejelentései állapotát a kezdetektől, egészen a lezárásáig.

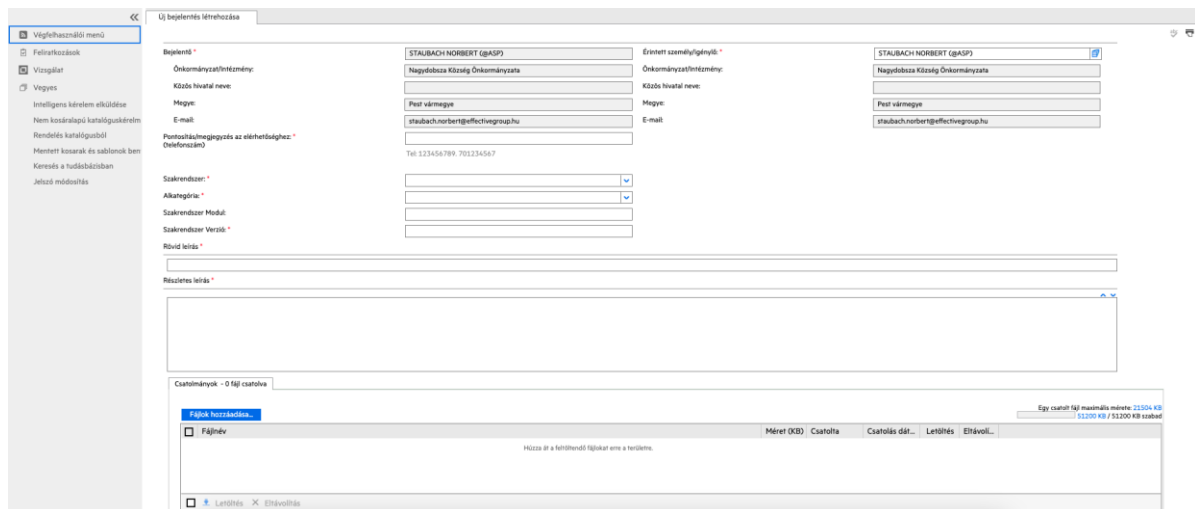
2.1 A Hibabejelentő felület elérhetősége

A KERET rendszer „Hibabejelentő” gombjára kattintva érhető el:



1. ábra - KERET képernyő

A bejelentkezés az ASP egyéb alkalmazásaihoz hasonlóan – külön autentikációt nem igényel, minden KERET jogosultsággal rendelkező felhasználó eléri.



Ú bejelentés létrehozása

Végfelhasználói menü

Felrakások

Vizsgálat

Vegyes

Intelligens kérelem elküldése

Nem kódszerű katalóguskérem

Rendelés katalógusból

Mentett kosarak és sablonok bem.

Keresés a tudásbázisban

Jelző módosítás

Bejelentő: STAUBACH NORBERT (@ASP)

Értezt személy/igénylő: STAUBACH NORBERT (@ASP)

Önkormányzat/Intézmény: Nagydobozai Községi Önkormányzata

Önkormányzat/Intézmény: Nagydobozai Községi Önkormányzata

Közös hivatal neve:

Közös hivatal neve:

Megye: Pest vármegye

Megye: Pest vármegye

E-mail: staubach.norbert@effectivegroup.hu

E-mail: staubach.norbert@effectivegroup.hu

Telefon: 123456789. 701234567

Szakrendszer:

Alkalmazás:

Szakrendszer Módul:

Szakrendszer Verzió:

Rövid leírás:

Részletes leírás:

Csatolmányok - 0 fájlcsoport

Fájlok hozzáadása

Fájlnév

Méret (KB)

Csatolta

Csatolás dát...

Letöltés

Elhívó...

Egy csatolt fájl maximális mérete: 250K KB

0/200 KB / 51200 KB szabad

Húzza át a feltüntetett fájlokat erre a területre.

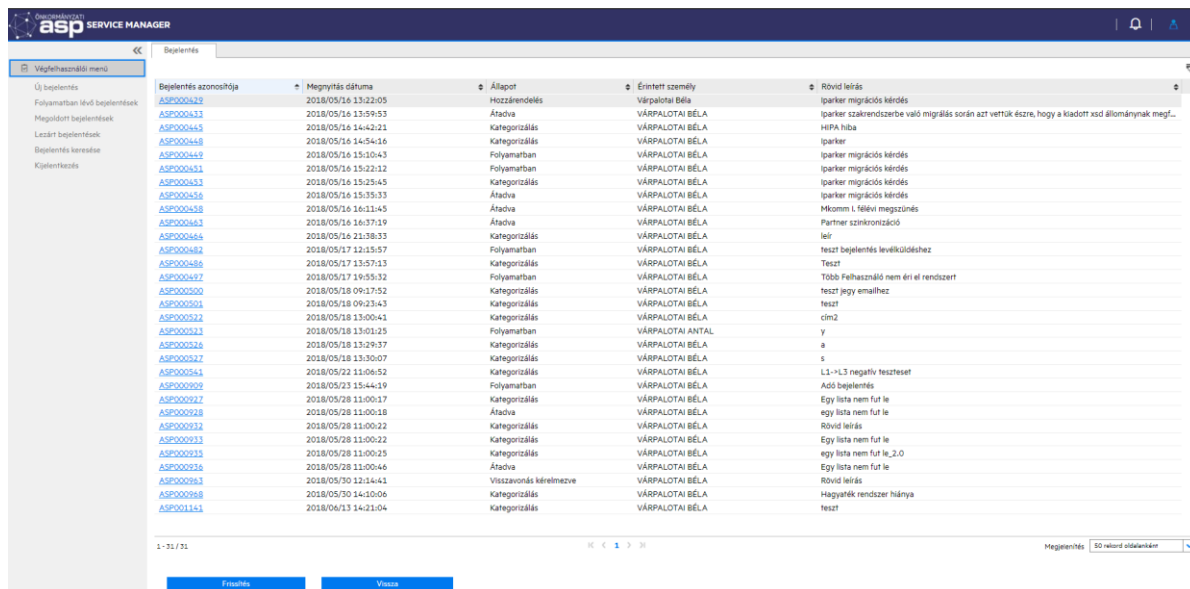
Letöltés X Elhívó...

2. ábra – Bejelentkezés utáni képernyő

2.2 A felület felépítése és használata

Sikeres bejelentkezést követően a Kezdőlap jelenik meg:

1. *A bejelentkezett felhasználóval kapcsolatos információk*
2. *Végfelhasználói menü: ide kattintva navigálhat az elérhető funkciók között.*
3. *Bejelentés rögzítése*
4. *Folyamatban lévő bejelentések:* a görgethető ablak vegyesen tartalmazza a nyitott bejelentéseket kronológiai sorrendben. A lista a megjelenített jellemzőik (oszlopok) szerint szabadon rendezhető.
5. *Megoldott bejelentések:* Ez a lista tartalmazza a Bejelentő által feladott összes olyan bejelentést, amelyet már megválasztak a Megoldók, de a Bejelentő megerősítésére várnak.
6. *Lezárt bejelentések:* Itt találhatóak a Bejelentő által korábban feladott és már megoldott, lezárt jegyek.
7. *Bejelentés keresése:* A bejelentkezett felhasználó által feladott bejelentések között korlátlanul kereshet.



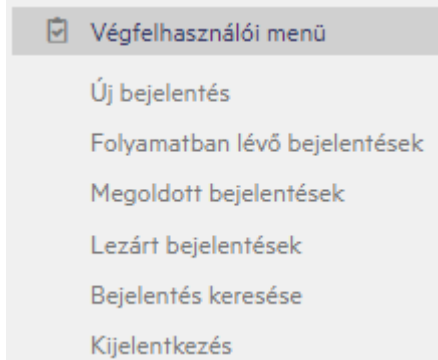
Bejelentés azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érteztet személy	Rövid leírás
ASPO00432	2018/05/16 13:22:05	Hozzárendelés	Várpalotai Béla	Iparker migrációs kérdés
ASPO00433	2018/05/16 13:09:53	Átadva	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker szakszervezethe való migrálás során azt vették észre, hogy a kiadott xsd állományok megf...
ASPO00445	2018/05/16 14:42:21	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	HPA hiba
ASPO00448	2018/05/16 14:54:16	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker
ASPO00449	2018/05/16 15:10:43	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00451	2018/05/16 15:22:12	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00453	2018/05/16 15:23:45	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00456	2018/05/16 15:35:33	Átadva	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00458	2018/05/16 16:11:45	Átadva	VÁRPALOTAI BÉLA	Mikom L. félév megújítás
ASPO00463	2018/05/16 16:37:19	Átadva	VÁRPALOTAI BÉLA	Partner szinkronizáció
ASPO00464	2018/05/16 21:38:33	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	leír
ASPO00467	2018/05/17 12:15:57	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt bejelentés levélküldéshez
ASPO00468	2018/05/17 13:57:13	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt
ASPO00472	2018/05/17 19:55:32	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	Több Felhasználó nem ér el rendszert
ASPO00500	2018/05/18 09:17:52	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt jegy emailhez
ASPO00501	2018/05/18 09:23:43	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt
ASPO00522	2018/05/18 13:00:41	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	cm2
ASPO00523	2018/05/18 13:01:25	Folyamatban	VÁRPALOTAI ANTAL	y
ASPO00526	2018/05/18 13:29:37	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	a
ASPO00527	2018/05/18 13:30:07	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	s
ASPO00546	2018/05/22 11:06:52	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	L1-13 negatív teszteset
ASPO00509	2018/05/23 15:44:19	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	Adó bejelentés
ASPO00527	2018/05/28 11:00:17	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Egy lista nem fut le
ASPO00528	2018/05/28 11:00:18	Átadva	VÁRPALOTAI BÉLA	egy lista nem fut le
ASPO00532	2018/05/28 11:00:22	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Rövid leírás
ASPO00533	2018/05/28 11:00:22	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Egy lista nem fut le
ASPO00535	2018/05/28 11:00:25	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	egy lista nem fut le_2,0
ASPO00536	2018/05/28 11:00:46	Átadva	VÁRPALOTAI BÉLA	Egy lista nem fut le
ASPO00563	2018/05/30 12:14:41	Visszavonás kérelmezve	VÁRPALOTAI BÉLA	Rövid leírás
ASPO00568	2018/05/30 14:10:06	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Hagyaték rendszer hiánya
ASPO01164	2018/06/13 14:21:04	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt

3. ábra – Felhasználói menü

2.3 Bejelentés rögzítése

Ha egy szakrendszer használatához segítséget szeretne kérni, a működésében hibát észlel vagy egy informatikai szolgáltatás nem elérhető, nem működik, esetleg lassú, az alábbi módon tudja bejelenteni:

1. A felület bal oldalán lévő menüben válassza az „Új bejelentés” pontot!



4. ábra – Bal oldali menüsáv

Töltse ki az információkat az űrlapon:

1. Töltse ki a Bejelentő elérhetőségeit, elsősorban telefonszám. Ha mező nincs kitöltve akkor a rendszer hibáüzenetben jelzi, hogy a mező kitöltése kötelező

Új bejelentés létrehozása

Bejelentő *	STAUBACH NORBERT (@ASP)	Érintett személy/igénylő: *	STAUBACH NORBERT (@ASP)
Önkormányzat/Intézmény:		Önkormányzat/Intézmény:	
Közös hivatal neve:		Közös hivatal neve:	
Megye:		Megye:	
E-mail:	staubach.norbert@effectivegroup.hu	E-mail:	
Pontosítás/megjegyzés az elérhetőséghez: * (telefonszám)			
Szakrendszer: *	Adattárház	Információk AC2) Pontosítás/megjegyzés az elérhetőséghez megadása kötelező.	
Alkategória: *	Release igénylés	OK	
Szakrendszer Modul:			
Szakrendszer Verzió: *			
Rövid leírás *			

2. ábra Felugró ablak "Pontosítás/megjegyzés az elérhetőséghez" kitöltése kötelező

- Írja le röviden a jelenséget vagy tegye fel kérdését!
- Írja körül részletesen a felmerült hibát!
- Válassza ki a konkrét Szakrendszert a legördülő menüből! Adja meg a szakrendszerhez tartozó alkategóriát, a rendszer verzióját.
- Válassza ki az érintettet (alapértelmezésben a rendszer a bejelentkezett felhasználót jeleníti meg Bejelentőként, de lehetőségünk van más személyt is megnevezni – lásd: *Bejelentés más felhasználó nevében* fejezetet)! Ha meggondolta magát és mégis a saját nevében kíván hibabejelentést tenni, törölje ki, majd töltsse ki újra a megfelelő adatokkal az „Érintett személy” mezőt!
- Ha szükséges, csatoljon képe(ke)t vagy dokumentumo(ka)t a bejelentéshez – lásd: *Fájl csatolása a bejelentéshez* fejezetet.
- A *Rögzítés* gomb megnyomásával mentse el a bejelentését!

Új bejelentés létrehozása

Bejelentő *	STAUBACH NORBERT (@ASP)	Érintett személy/igénylő: *	STAUBACH NORBERT (@ASP)
Önkormányzat/Intézmény:	Nagybánya Községi Önkormányzata	Önkormányzat/Intézmény:	Nagybánya Községi Önkormányzata
Közös hivatal neve:		Közös hivatal neve:	
Megye:	Pest vármegye	Megye:	Pest vármegye
E-mail:	staubach.norbert@effectivegroup.hu	E-mail:	staubach.norbert@effectivegroup.hu
Pontosítás/megjegyzés az elérhetőséghez: * (telefonszám)	Tel: 223456789, 701234567		
Szakrendszer: *			
Alkategória: *			
Szakrendszer Modul:			
Szakrendszer Verzió: *			
Rövid leírás *			
Részletes leírás *			

Csatolmányok - 0 fájl csatolva

Fájlok hozzáadása...

Méret (KB)	Csatolva	Csatolás dát...	Letöltés	Eltávolít...

Egy csatolt fájl maximális mérete: 1024 KB / 10240 KB / 51200 KB szabott

5. ábra – Bejelentő űrlap kitöltése

2.4 Fájl csatolása a bejelentéshez

A megoldást nagyban segíti, és gyorsítja, ha a bejelentéshez képernyőképet, vagy egyéb fájlt (pl. banki fájl, rendszerből kinyert lista, stb) csatol

A bejelentéséhez az alábbi módon csatolhat fájlokat:

1. Az űrlapon kattintson a *Fájlok hozzáadása* gombra! (Egy csatolt fájl maximális mérete nem haladhatja meg az 20 MB-ot!! És a jegyhez akárhány fájl csatolható, de a fájlok összmérete nem haladhatja meg a 50MB-ot.)
2. A felugró ablakban keresse meg, válassza ki a feltöltendő fájlt, végül kattintson a *Mentés* gombra!
3. A csatolt fájl megjelenik a Fájlok között.



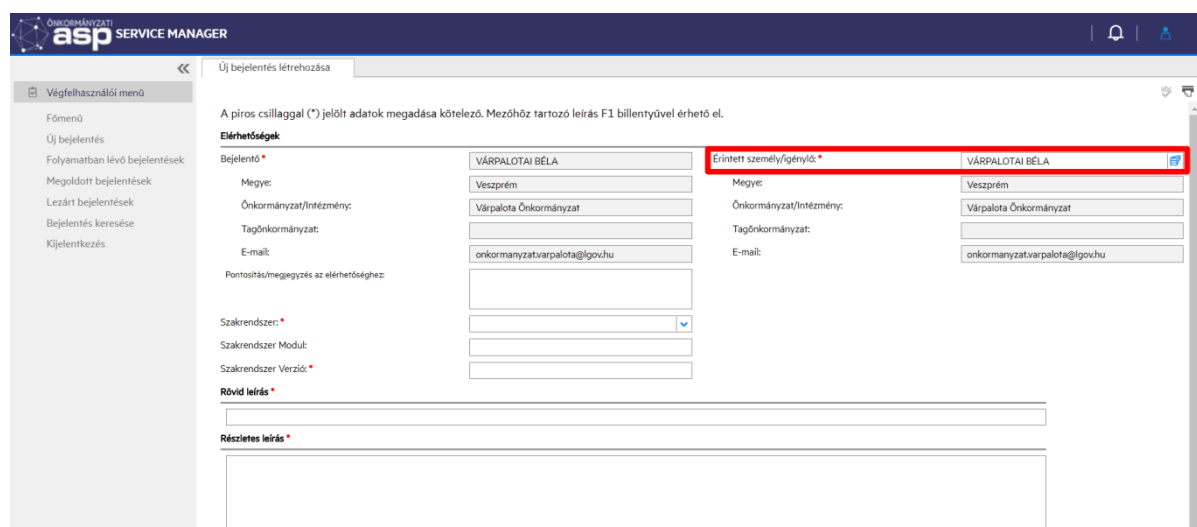
6. ábra – Fájl csatolása

2.5 Bejelentés más felhasználó nevében

Bejelentés során alapesetben az a személy lesz a bejelentő és a bejelentésben érintett, aki bejelentkezett a felületre.

Lehetőségét biztosítunk azonban arra, hogy egy munkatárs akadályoztatása esetén kollégája tegye meg a bejelentést az akadályoztatott nevében. Ebben az esetben a bejelentés rögzítése során az *Érintett személy* nevét át kell írni az akadályoztatott kolléga nevére.

1. Az *Érintett személy* mező tartalmát törölje ki.
2. Keresse ki az érintett kolléga nevét: Kezdje el begépelni, vagy válassza ki a legördülő menüből.

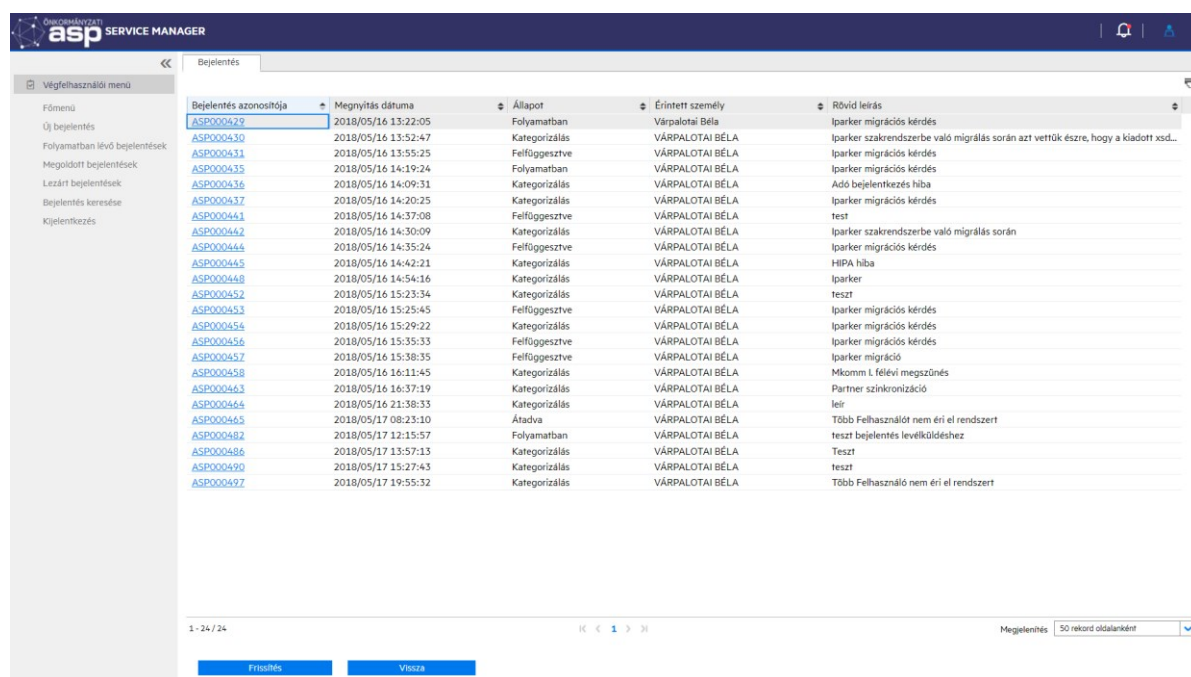


7. ábra – Új bejelentés létrehozása

2.6 Bejelentések állapota

A még nem megoldott bejelentések a rendszer kezdőlapján, a „Folyamatban levő bejelentések” alatt érhetőek el. A lista egy elemét kiválasztva megtekinti a bejelentések állapotát, a megoldók által feltett, pontosító kérdéseket.

1. A Rendszerben minden bejelentés azonosító számot kap („Bejelentés azonosítója”). Erre az azonosító számra tud hivatkozni a bejelentés megoldása során, és annak megoldását követően is.
2. A bejelentések állapotát folyamatosan nyomon követhetjük az állapotjelző segítségével („Állapot” oszlop).



Bejelentés azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás
ASPO00429	2018/05/16 13:22:05	Folyamatban	Várpalotai Béla	Iparker migrációs kérdés
ASPO00430	2018/05/16 13:52:47	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker szakrendszerbe való migrálás során azt vettük észre, hogy a kiadott xsd...
ASPO00431	2018/05/16 13:55:25	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00435	2018/05/16 14:19:24	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00436	2018/05/16 14:09:31	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Adó bejelentkezés hiba
ASPO00437	2018/05/16 14:20:25	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00441	2018/05/16 14:37:08	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt
ASPO00442	2018/05/16 14:30:09	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker szakrendszerbe való migrálás során
ASPO00444	2018/05/16 14:35:24	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00445	2018/05/16 14:42:21	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	HIPA hiba
ASPO00448	2018/05/16 14:54:16	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker
ASPO00452	2018/05/16 15:23:34	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt
ASPO00453	2018/05/16 15:25:45	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00454	2018/05/16 15:29:22	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00456	2018/05/16 15:35:33	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASPO00457	2018/05/16 15:38:35	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migráció
ASPO00458	2018/05/16 16:11:45	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Mikomm I. felévi megszűnés
ASPO00463	2018/05/16 16:37:19	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Partner szinkronizáció
ASPO00464	2018/05/16 21:38:33	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	leír
ASPO00465	2018/05/17 08:23:10	Átadva	VÁRPALOTAI BÉLA	Több Felhasználót nem éri el rendszert
ASPO00482	2018/05/17 12:15:57	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt bejelentés levélküldéshez
ASPO00486	2018/05/17 13:57:13	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Teszt
ASPO00490	2018/05/17 15:27:43	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt
ASPO00497	2018/05/17 19:55:32	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Több Felhasználó nem éri el rendszert

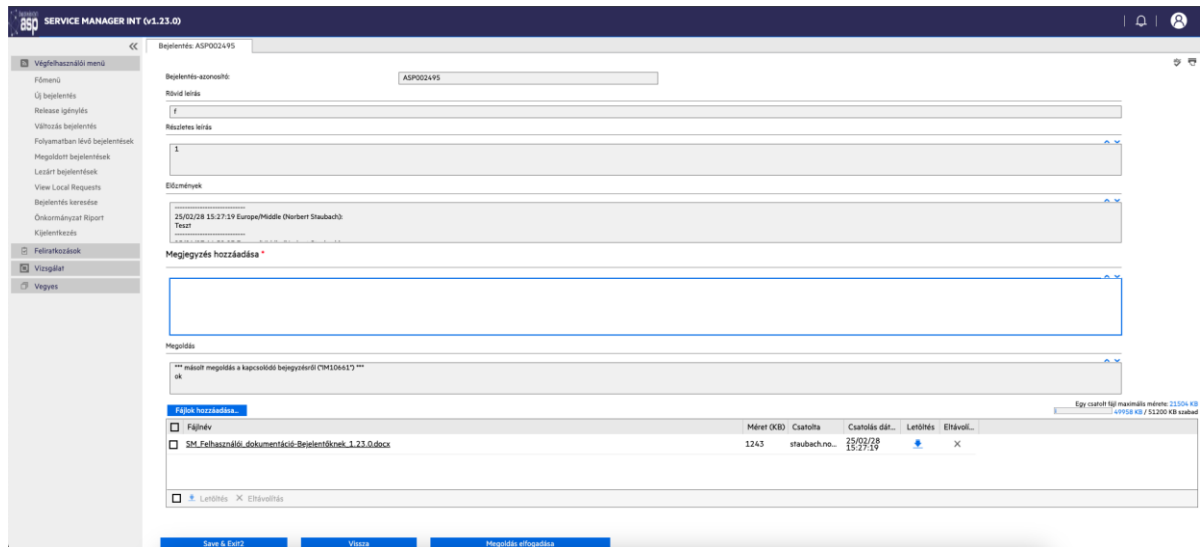
8. ábra – Bejelentések állapota

2.7 Információ (megjegyzés) hozzáadása a nyitott bejelentésekhez

Minden **nyitott** (Folyamatban lévő, Megoldott) bejelentéshez további információ, megjegyzés fűzhető (pl. már nem aktuális a bejelentés), vagy újabb fájl csatolható az alábbi módon:

1. Válassza ki az érintett bejelentést.
2. Kattintson a megjelenő képernyő alján a *Frissítés* gombra.
3. Töltse ki a *Részletes leírás* mező alatt található *Megjegyzés hozzáadása* mezőt! Szükség esetén adjon hozzá további fájlt. *Lásd: Fájl csatolása a bejelentéshez*
4. A *Mentés és kilépés* gomb megnyomásával rögzítse a megjegyzését.
5. Az információ megjelenik az *Előzmények* mezőben, amelyet az Ügyfélszolgálat munkatársai látnak.
6. Az új megjegyzés mentése után a rendszer automatikus értesítést küld a megoldó felé

A Lezárt bejelentéseket a Bejelentő már nem módosíthatja!



9. ábra – Megjegyzés hozzáfűzése

2.8 E-mail értesítések a bejelentés állapotváltozásaival kapcsolatban

A rendszer a Bejelentőnek az alábbi esetekben küld e-mail értesítést:

- Bejelentés rögzítéskor (*abban az esetben, ha a Bejelentő személye és az Érintett személy eltér, akkor az Érintett személy is értesítést kap*).
- Ha a bejelentés felfüggesztésre kerül.
- Ha a bejelentés megoldásra kerül

2.9 Megoldott a bejelentésekkel kapcsolatos további teendők

Amennyiben a bejelentésben feltett kérdést megválaszolták, a hibát elhárították vagy az igény elbírálása a Kincstár folyamatainak megfelelően megtörtént (elfogadták vagy elutasították), a bejelentés átkerül a „*Megoldott bejelentések*” közé, állapota „*megoldva*” lesz. A bejelentést megnyitva láthatóvá válik az Ügyfélszolgálat vagy szakrendszeri szakértő válasza, megoldási javaslata.

2.9.1 A javasolt megoldás elfogadása

Ha a kapott javasolt megoldás kielégítő, igazolja vissza azt a következő módon:

1. Nyissa meg az érintett bejelentést
2. Kattintson a képernyő alján a *Frissítés* gombra.
3. A megjelenő lehetőségek közül válassza a *Megoldás elfogadása* gombot
4. Válassza a *A megoldást elfogadom* lehetőséget
5. A *Rögzítés* gombbal véglegesítse a lezárást.

Mentés és kilépés

Vissza

Megoldás elfogadása

Indokolja meg a kérelem lezárásának okát

- A megoldást elfogadom
- Egyéb

Vissza

Rögzítés

10. ábra – Megoldás elfogadása

2.9.2 A javasolt megoldás elutasítása

Ha a kapott javasolt megoldás nem oldotta meg a bejelentést, az alábbi módon jelezheti a megoldók számára:

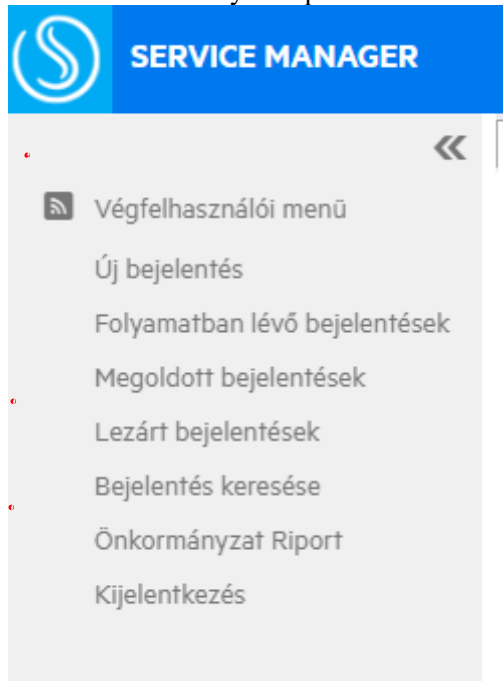
1. Válassza ki az érintett *Megoldott* státuszú bejelentést.
2. Kattintson a megjelenő képernyő alján a *Frissítés* gombra.
3. Töltse ki a *Részletes leírás* mező alatt található *Megjegyzés hozzáadása* mezőt! Szükség esetén adjon hozzá további fájlt. *Lásd: Fájl csatolása a bejelentéshez*
4. A *Mentés és kilépés* gomb megnyomásával rögzítse a megjegyzését.
5. Az információ megjelenik az *Előzmények* mezőben, amelyet az Ügyfélszolgálat munkatársai látnak.
6. Az új megjegyzés mentése után a rendszer automatikus értesítést küld a megoldó felé

A megoldás elfogadására vagy elutasítására 15 napig van lehetősége, ezt követően a rendszer automatikusan lezárja a bejelentést.

3. Riportok/lekérdezések

A végfelhasználói menü alatt találhatóak különböző előre elkészített lekérdezések, amelyekkel könnyebbé válik a leggyakrabban használt keresések elérése. Ilyen a:

- Folyamatban lévő bejelentések
- Megoldott bejelentések
- Lezárt bejelentések
- Önkormányzat riport



2.10 Folyamatban lévő bejelentések

A folyamatban lévő bejelentések alatt a felhasználó által bejelentett esetek láthatóak, amelyek jelenleg nyitva vannak a különböző társosztályoknál.

Bejelentés azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás	Bejelentés dátuma	Frissítés időpontja
ASPBUGNET10395	2017/10/30 10:28:45	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	Smler Zsuzanna HIBA	2018/08/14 14:06...	
ASPBUGNET18390	2018/02/08 15:24:22	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	Dokumentum elküldése iratnak	2018/06/29 11:33...	
ASPBUGNET149065	2018/02/15 11:24:50	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	fakivágás elügy úrlap nem jó helyre érkezik	2018/06/29 11:33...	
ASPBUGNET19743	2018/02/21 12:34:55	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	Fakivágási kérelem úrlap iktatási hiba	2018/06/29 11:33...	
ASPBUGNET22498	2018/03/22 09:28:22	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	Települési portál - eltűnt adatok	2018/06/29 11:34...	
ASPBUGNET22813	2018/03/26 13:05:59	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	Több partner egy címen szerepel; ha egyet ...	2018/06/29 11:34...	
ASPBUGNET23118	2018/03/28 17:33:35	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	Települési portál - Cimlap slideshow	2018/06/29 11:34...	
ASPBUGNET24553	2018/04/05 16:54:10	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	KIVONAT BETÖLTÉSE SOS	2018/06/29 11:35...	
ASPBUGNET6231	2017/06/12 12:22:47	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	Telekadó	2018/06/29 11:35...	

Ha csak egy bejelentés van, ami megfelel a kritériumnak, akkor a jegy részletei jelennek meg.

2.11 Megoldott bejelentések

A megoldott bejelentések alatt a bejelentkezett felhasználó megoldott, de még nem lezárt esetei találhatóak. Ezekhez a jegyekhez a felhasználó még írhat frissítést, amivel módosíthatja a bejelentése státuszát, ahogy az az előző fejezetekben le van írva.

Bejelentés azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás	Bejelentés dátuma	Frissítés időpontja
ASPBUGNET11240	2017/12/18 18:44:17	Megoldva	ASPBUGNETIMPORT	Czitovszky Béláné könyvelési tételei S:OS m...	2023/09/19 12:56...	
ASPBUGNET24388	2018/04/04 17:32:50	Megoldva	ASPBUGNETIMPORT	Ipa bejelentkezés és törzssadatok szinkroniz...	2023/09/19 12:56...	

Ha csak egy bejelentés van, ami megfelel a kritériumnak, akkor a jegy részletei jelennek meg.

2.12 Lezárt bejelentések

A lezárt bejelentések alatt a bejelentkezett felhasználó lezárt bejelentései találhatóak.

Bejelentés: ASPBUGNET24325

Bejelentés részletei		Elérhetőségek	
Bejelentés azonosító:	ASPBUGNET24325	Bejelentő:	Czukkerné dr. Pintér Erzsébet (@kistarcsa)
Állapot:	Lezárva	Önkormányzat/Intézmény:	Kistarcsa Város Önkormányzata
Megnyitás időpontja:	2018/04/04 11:16:12	Közös hivatal neve:	
Lezárás időpontja:	2023/09/19 12:37:30	Megye:	Pest megye
Érintett személy:	ASPBUGNETIMPORT	E-mail:	erzsebet.czukkern@kistarcsa.hu
Önkormányzat/Intézmény:			
Közös hivatal neve:			
Megye:			
E-mail:			
Szakrendszer:	Település Portál		
Szakrendszer Modul:			
Szakrendszer Verzió:			
Rövid leírás			
Honlap elérési hiba - /index.php/			
Leírás			
Tisztelt Cím! A honlapot (nem szerkesztői felületről) nem lehet elérni, mert az oldal linke kiegészül a /index.php/ résszel, így pedig már nem található a honlap. Kérjük a probléma megoldását! Üdvözlettel! Lippai Klaudia			
Előzmények			

Ha csak egy bejelentés van, ami megfelel a kritériumnak, akkor a jegy részletei jelennek meg.

2.13 Önkormányzati riport

Az Önkormányzat riport alatt a bejelentkezett felhasználó önkormányzatához tartozó nyitott bejelentések jelennek meg táblázatos formában. Ezekbe a bejelentésekbe nem tekinthet bele a felhasználó (jogosultság korlátozás miatt), de a jegy főbb adatai láthatóak.

Kistarcsa Város Önkormányzata - bejelentései

Bejelentés azonosítója	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás	Szakrendszer	Frissítés dátuma
ASPO02185	Folyamatban	TEST FELHASZNÁLÓ KETTŐ (@KISTARCSA)	Üzemeltető várás	Ipari-kereskedelmi szakrendszer	2018/11/15 10:26:19
ASPO02895	Átadva	TEST FELHASZNÁLÓ EGY (@KISTARCSA)	Hiba és igénybejelentő rendszer	Hiba és igénybejelentő rendszer	2019/09/24 14:53:53
ASPO02954	Átadva	Bogdán Anita (@ASP)	adó szakrendszer	Adó szakrendszer	2019/10/22 14:33:01