

BCS Business Consulting Services Kft.

„MANTIS” Hibabejelentő rendszer

Felhasználói kézikönyv

v1.3

Budapest, 2017

BCS Business Consulting Services Kft.

1118 Budapest, Rétköz utca 5. (BudaWest Irodaház, fszt.)

Tel: +36 1 488 0890 / Fax: +36 1 488 0891 / Web: www.bcsconsult.hu

Tartalom

1.	Bevezetés.....	2
1.1	A Mantis-ról.....	2
1.2	A folyamat ismertetése	2
2.	Kezelési útmutató.....	3
2.1	Be- és kijelentkezés	3
2.2	A képernyő felépítése.....	4
2.3	Kezdőlap	4
2.4	Saját nézet	5
2.5	Ügyek megtekintése	6
2.6	Dokumentáció	7
2.7	Saját beállításaim.....	8
3.	Ügykezelés.....	9
3.1	Általános ismertető	9
3.1.1	Automatikus e-mail küldés.....	9
3.1.2	A státuszok használata	10
3.2	Ügy bejelentése	11
3.3	Ügy frissítése	13
3.4	Emlékeztető küldése	14
3.5	Ügy ellenőrzése	15
3.6	Ügy megoldásának elfogadása	15

1. Bevezetés

A BCS Business Consulting Services Kft. (a továbbiakban: BCS Kft.) 2008-ban egy új hibabejelentő rendszert vezetett be, hogy még hatékonyabbá, könnyebbé, átláthatóvá és követhetővé tegye a hiba bejelentését és kezelését. A választott rendszer: Mantis Bug Tracker rendszer (a továbbiakban: Mantis).

1.1 A Mantis-ról

A Mantis egy nyílt forráskódú hibakezelő rendszer, amely webes felületről kezelhető, és egy MySQL adatbázisban tárolja a bejelentéseket.

Főbb jellemzői:

- Hatékony jogosultságkezelés.
- Minden bejelentés egyedi azonosítóval rögzül az adatbázisba, és a webes felületen könnyen lehet a bejelentések között keresni (szűrők segítségével).
- A bejelentések történetét is nyomon követi a rendszer. (ki mikor jelentette be, ki adott hozzá megjegyzést, ki oldotta meg), és
- a beállítástól függően eme események bekövetkezésekor automatikus email értesítőt is küld a rendszer.

1.2 A folyamat ismertetése

A Mantis segítségével a hibabejelentés és a hiba állapotának lekérdezése az alábbi módon valósul meg.

- A bejelentő belép a rendszerbe és ott felviszi a hibát, erről a BCS Kft. megfelelő munkatársai és a bejelentő is email értesítőt kap (ha sikeres volt a hibabejelentés).
- Az értesítő alapján BCS Kft. munkatársai elkezdnek a hibával foglalkozni. Belépnek a rendszerbe és megnyitják az új hibát. Ha további információra (pl.: képernyőképre) van szüksége, akkor megjegyzést ír a hibához. A bejelentő a választát úgyszintén megjegyzésként hozzáfűzi a hibához.
- A hibával való foglalkozásról (megjegyzés hozzáadása, hozzárendelve XY- hoz, stb.) a rendszer email értesítőt küld. Így a bejelentő mindig tudja, hogy a bejelentése hogyan áll.
- Végül a hibát megoldja a BCS Kft. munkatársa. Erről ismét email értesítő megy a bejelentőnek, aki ezután belép a rendszerbe és ott látja a megoldást.

2. Kezelési útmutató

Itt röviden áttekintjük azokat a legfontosabb funkciókat, amik a hibát bejelentő felhasználónak szüksége lehet.

A Mantis-t web böngészőből is meg lehet nyitni (főbb támogatott böngészők: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome), a http://helpdesk.bcsconsult.hu/login_page.php URL-eken keresztül.

2.1 Be- és kijelentkezés

A Mantis rendszerbe való belépéshez felhasználónévre és jelszóra van szükség, amit a BCS Kft.-től kell igényelni.



The screenshot shows the BCS HelpDesk login interface. At the top left is the BCS Business Consulting Services logo. The main heading is "BCS HelpDesk". Below it, a message reads: "Üdvözlünk a Business Consulting Services hibabejelentő oldalán!". The login form contains the following fields:

Belépés	
Felhasználónév	<input type="text"/>
Jelszó	<input type="password"/>
Belépés megjegyzése	<input type="checkbox"/>

Below the form is a "Belépés" button and two links: "[Regisztráció]" and "[Elfelejtette a jelszavát?]".

At the bottom of the page, there are logos for SAP Gold Partner and member of united VARs. The footer contains the following information:

© 2009 BCS Business Consulting Services
Adatvédelem | Impresszum | Oldaltérkép

Szüksége van segítségre?
Hívjon minket
+36 1 488 0890

MANTIS logo

A felhasználónév és jelszó helyes begépelése után beléphetünk a rendszerbe. Itt a lentebb ismertetett Saját nézet fogad bennünket.

2.2 A képernyő felépítése

- A képernyő felső sávjában látjuk a BCS Kft. logóját, és látjuk a bejelentkezett felhasználó nevét és jogosultságát. A sáv közepén látjuk az időt. A sáv jobb oldalán pedig látjuk a projekteket tartalmazó legördülő listát. (a listából mindenki csak a jogosultságának megfelelő projekteket láthatja)



BCS HelpDesk

Belépve a következőként: NagyB (Nagy Barbara - adminisztrátor)

2017-04-06 13:22

Projekt: Minden projekt

Váltás 

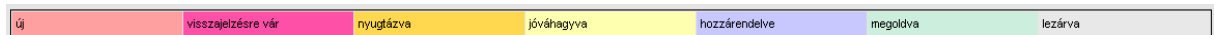
- A fehér sáv alatt egy szürke sávot látunk. Ez a rendszer menüje. Itt a feliratok linkként működnek és az aktuális menünek megfelelő oldalra navigálnak bennünket. A menüben lévő menüelemek száma a jogosultságoktól függ.

[Kezdőlap](#) | [Saját nézet](#) | [Ügyek megtekintése](#) | [Ügy bejelentése](#) | [Változások naplója](#) | [Útiterv](#) | [Összesítés](#) | [Dokumentációk](#) | [Karbantartás](#) | [Hírek szerkesztése](#) | [Saját beállításaim](#) | [Kilépés](#)

Ügy #

Ugrás

- A képernyő közepén található az igazi tartalom. Például ha a hibákat nézzük, akkor egy színes listát látunk a hibabejelentésekkel. Ha egy adott hibára kattintunk, akkor annak a bejelentésnek az összes adatát láthatjuk. Ha hibát jelentünk be, akkor a bejelentésnek megfelelő űrlapot látjuk. (ez majd az egyes funkciók részletes bemutatásakor lesz illusztrálva)
- A képernyő alsó részén pedig mindig láthatjuk a hibák színeinek magyarázatát, azaz az egyes állapotok nevét és színét sorrendben.



2.3 Kezdőlap

A kezdőlap menüelemre kattintva olvashatjuk el a rendszerben közzétett híreket. Például: XY munkatársunk 1 hetig továbbképzésen lesz, vagy verziófrissítés miatt a Mantis Hétfő délután nem lesz elérhető, vagy valamilyen rendezvényről való tájékoztatás, stb.

[Kezdőlap](#) | [Saját nézet](#) | [Ügyek megtekintése](#) | [Ügy bejelentése](#) | [Változások naplója](#) | [Útiterv](#) | [Összesítés](#) | [Dokumentációk](#) | [Karbantartás](#) | [Hírek szerkesztése](#) | [Saját beállításaim](#) | [Kilépés](#)

Ügy #

Ugrás

Nyitott és hozzárendelt: 5

Nyitott és általam jelentett: 0

Utolsó látogatás: 2009-01-18 10:07

Magyar ékezetek használata - 2009-01-18 09:30 - Jezsoviczky Béla [Bejelentés]

Tisztelt Felhasználók!

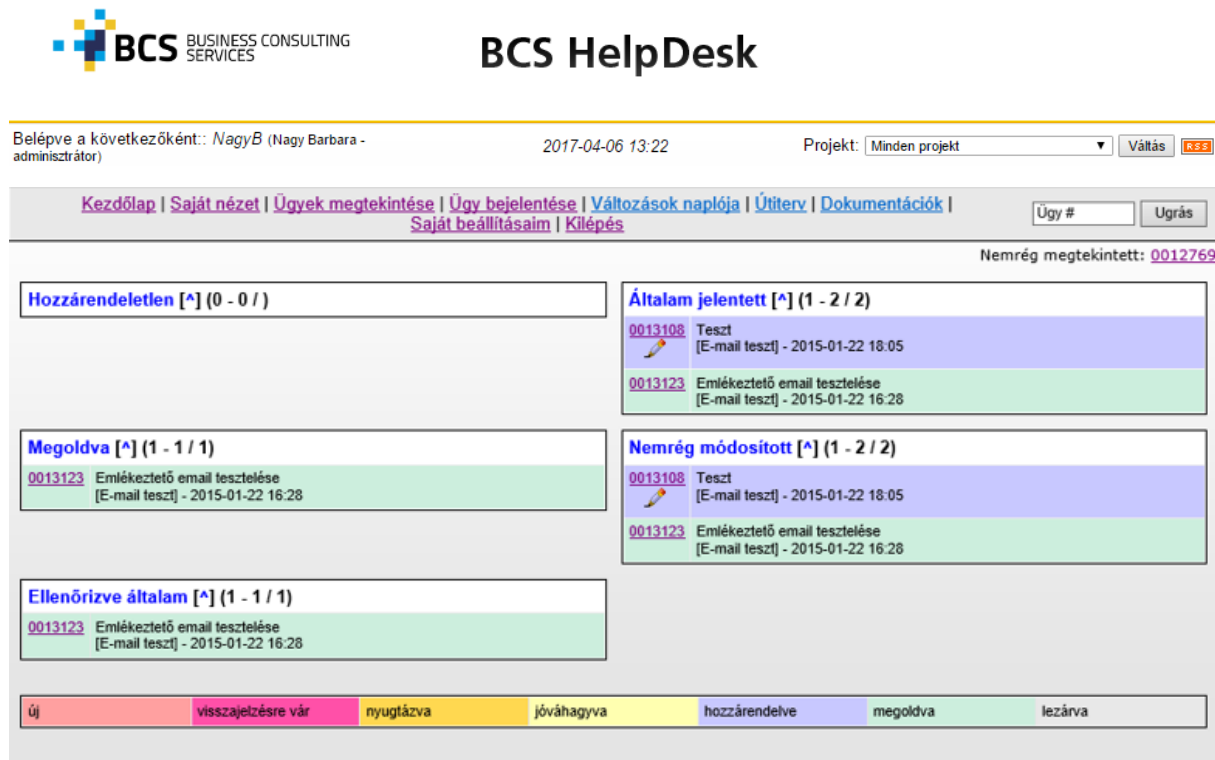
Sajnálatos módon a rendszer a hosszú "ú" és hosszú "ö" betűket rosszul tárolja le. Ennek hatására a bejelentéskor beütött hosszú ékezetek helyett "?" jelenik meg, ezért azt tanácsolom, hogy e két karakter esetében rövid magyar magánhangzókat írjanak.

Köszönettel: Jezsoviczky Béla

[[Archívum](#)] [[RSS](#)]

2.4 Saját nézet

A saját nézet: nem más, mint a velünk kapcsolatba hozható bejelentéseket mutató ablak. Ez az a képernyő, ami bejelentkezés után fogad bennünket.



Belépve a következőként: NagyB (Nagy Barbara - adminisztrátor) 2017-04-06 13:22 Projekt: Minden projekt Váltás RSS

Kezdőlap | Saját nézet | [Ügyek megtekintése](#) | [Ügy bejelentése](#) | [Változások naplója](#) | [Útiterv](#) | [Dokumentációk](#) | [Saját beállításaim](#) | [Kilépés](#)

Nemrég megtekintett: [0012769](#)

Hozzárendeletlen [^] (0 - 0 /)

Általam jelentett [^] (1 - 2 / 2)

0013108	Teszt [E-mail teszt] - 2015-01-22 18:05
0013123	Emlékeztető email tesztelése [E-mail teszt] - 2015-01-22 16:28

Megoldva [^] (1 - 1 / 1)

0013123	Emlékeztető email tesztelése [E-mail teszt] - 2015-01-22 16:28
---------	--

Nemrég módosított [^] (1 - 2 / 2)

0013108	Teszt [E-mail teszt] - 2015-01-22 18:05
0013123	Emlékeztető email tesztelése [E-mail teszt] - 2015-01-22 16:28

Ellenőrizve általam [^] (1 - 1 / 1)

0013123	Emlékeztető email tesztelése [E-mail teszt] - 2015-01-22 16:28
---------	--

új visszajelzésre vár nyugtázva jóváhagyva hozzárendelve megoldva lezárva

Hozzárendeletlen:

Amennyiben itt szerepel jegyszám, kérjük, jelezzék a BCS Szolgáltatási koordinátorának

Megoldva:

Ezen jegyek már nem módosíthatóak, az adott hónapban lezárásra kerülnek a BCS munkatársai által.

Ellenőrizve általam:

Az itt szereplő jegyek minden változásáról e-mail értesítőt kap a felhasználó annak ellenére, hogy nem az ügy Bejelentője vagy még nem tett megjegyzést az ügyhöz.

Általam jelentett:

Itt láthatóak a felhasználó által jelentett nyitott (még nem lezárva státuszú) ügyek.

Nemrég módosított:

Azon 50 jegy szerepel itt, amit a Felhasználó láthat és a jegyen bármiféle módosítás történt (státuszváltás, megjegyzés, emlékeztető kérés, stb). Itt láthatóak tehát a nemrégiben lezárt ügyek is.

A jegyek a módosítás időpontja szerint csökkenő sorrendben láthatóak.

2.5 Ügyek megtekintése

Az ügyek megtekintése menüpont segítségével tekinthetjük meg a már bejelentett hibákat egy listában. Itt lehetőség van keresésre és szűrésre is, hogy egy adott hibabejelentést könnyen megtaláljunk.

A szűrőt a Keresés sáv előtt található „[+]” szimbólumra kattintva tudjuk előhozni, és a „[-]” szimbólummal tudjuk visszacsukni. A választható szűrési feltételek Ügyfelenként változhatnak a beállított egyedi mezők függvényében.

Bejelentő	Ellenőrz.	Hozzárendelve a következőhöz	Kategória	Súlyosság	Döntés	Profil	
bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	
Státusz	Státusz elrejtése	Termék built			Prioritás	Cél verzió	
bármelyik	lezárva (és fölötté)	bármelyik			bármelyik	bármelyik	
Megjelenítés	Láthatóság	Ragadás ügyek megjelenítése	Változott (óra)	Dátumszűrők használata	Kapcsolatok		
50	bármelyik	Igen	6	Nem	bármelyik		
Platform	Operációs rendszer	Opsz. verzió	Címkek				
bármelyik	bármelyik	bármelyik					
BCS ráfordítás(óra)	Feldolgoz	Feldolgozó	Feldolgozza	Hiba besorolása	PST elem	Ráfordítás	SAP
bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik
SAP OSS kategória							
bármelyik							
Rendezés	Utolsó frissítés Csökkenő						
<input type="text" value="Keresés: bkk"/> <input type="button" value="Szűrő alkalmazása"/> [Haladó szűrők] [Permalink létrehozása] <input type="button" value="[Szűrő visszaállítása]"/> <input type="button" value="Szűrő használata"/> <input type="button" value="Szűrők karbantartása"/> <input type="button" value="Aktuális szűrő tárolása"/>							

Ez alatt pedig látjuk a bejelentések listáját. A listát rendezni lehet bármely oszlop szerint. Csak rá kell kattintani az oszlop fejlécére. A táblázat bemutatása:


Látjuk a „P” alatt a hiba prioritását, a hibák azonosítóját, a „#” szimbólum alatt hogy hány megjegyzés tartozik a hibához, a kategóriát, azaz hogy milyen típusú hiba, a súlyosságát, az állapotát (státusát), az utolsó módosítás dátumát, és az összegző szöveget a hiba rövid leírását.

Bejelentő	Ellenőrz.	Hozzárendelve a következőhöz	Kategória	Súlyosság	Döntés	Profil	
bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	
Státusz	Státusz elrejtése	Termék built			Prioritás	Cél verzió	
bármelyik	lezárva (és fölötté)	bármelyik			bármelyik	bármelyik	
Megjelenítés	Láthatóság	Ragadás ügyek megjelenítése	Változott (óra)	Dátumszűrők használata	Kapcsolatok		
50	bármelyik	Igen	6	Nem	bármelyik		
Platform	Operációs rendszer	Opsz. verzió	Címkek				
bármelyik	bármelyik	bármelyik					
BCS ráfordítás(óra)	Feldolgoz	Feldolgozó	Feldolgozza	Hiba besorolása	PST elem	Ráfordítás	SAP
bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik	bármelyik
SAP OSS kategória							
bármelyik							
Rendezés	Utolsó frissítés Csökkenő						
<input type="text" value="Keresés: bkk"/> <input type="button" value="Szűrő alkalmazása"/> [Haladó szűrők] [Permalink létrehozása] <input type="button" value="[Szűrő visszaállítása]"/> <input type="button" value="Szűrő használata"/> <input type="button" value="Szűrők karbantartása"/> <input type="button" value="Aktuális szűrő tárolása"/>							

Ügyek megtekintése (1 - 15 / 15) [Jelentések nyomtatása] [CSV export]													
	P	#	Ügyszám	Kategória	Súlyosság	Státusz	Frissítve	Összefoglaló	Beküldés dátuma	Bejelentő	Hozzárendelve a következőhöz	Döntés	Feldolgozza
<input type="checkbox"/>		8	0010787	[KER] KER	kérés	hozzárendelve (János György)	2014-04-07	Elakadt UFI-s bizonylat	2014-04-01	Mészáros György	János György	nyitott	
<input type="checkbox"/>		2	0010843	[KER] KER	kérés	hozzárendelve (János György)	2014-04-07	Törzsadatok leküldése	2014-04-04	Mészáros György	János György	nyitott	
<input type="checkbox"/>			0010848	[BCS FELSZÁMOLÁS] JANOSSY	kérés	hozzárendelve (János György)	2014-04-07	Törzsadatok leküldése	2014-04-07	János György	János György	nyitott	
<input checked="" type="checkbox"/>		1	0010703	[KER] KER	kérés	visszajelzésre vár (János György)	2014-04-02	Hibás bizonylat	2014-03-26	Mészáros György	János György	nyitott	

A kiválasztott hiba sorszáma kattintva, (ami egy link), megtekinthetjük az adott hibát, annak leírását, csatolmányait, a hozzá tartozó üzenetváltásokat- megjegyzéseket, és állapotukat, és ha már megoldották, akkor a megoldást (ami szintén egy megjegyzés).

Ügy részletei (egyszerű nézet) [[Ugrás a megjegyzésekhez](#)] [[Haladó nézet](#)] [[Ügy törlése](#)] [[Emlékeztető küldése](#)] [[Új](#)] [[<<](#)]

Ügyszám	Kategória	Súlyosság	Reprodukálhatóság	Beküldés dátuma	Utolsó frissítés
0000061	[POLYGON] Értékesítés	kérés	N/A	2008-12-17 09:01	2008-12-17 10:42
Bejelentő	Kremmer László	Láthatóság	publikus		
Hozzárendelve a következőhöz	Csere András				
Prioritás	normál	Döntés	nyitott		
Státusz	hozzárendelve				
Összefoglaló	0000061: Ez egy teszt bejelentés				
Leírás	Teszt				
További információk	Teszt				
Címkék	Nincs csatolt címke.				
Címkék csatolása	(Elkülönítés ';' szerint) <input type="text"/> <input type="button" value="Létező címkék"/> <input type="button" value="Csatolás"/>				
Hiba besorolása	Nem garanciális				
Ráfordítás					
Csatolt fájlok	 SAP_logo.jpg (208,972 bytes) 2008-12-17 09:01 <input type="button" value="Törölés"/>				

Kapcsolatok

Új kapcsolat Aktuális ügy: a következő szülője:

Fájl feltöltése

Fájl kiválasztása (Max. méret: 2,000k)

Ezen ügy ellenőrzői

Felhasználók listája Kremmer László

Megjegyzések

(0000041) **Csere András** (menedzser) például most oldom meg
2008-12-17 10:42

Ügy története

Módosítás dátuma	Felhasználónév	Mező	Változtatás
2008-12-17 09:01	Kremmer László	Új ügy	
2008-12-17 09:01	Kremmer László	Státusz	új => hozzárendelve
2008-12-17 09:01	Kremmer László	Hozzárendelve a következőhöz	=> Csere András
2008-12-17 09:01	Kremmer László	Fájl hozzáadva: SAP_logo.jpg	
2008-12-17 09:33	Kremmer László	Ellenőrzött ügy: Kremmer László	
2008-12-17 10:42	Csere András	Megjegyzés hozzáadva: 0000041	

A megjegyzések hozzáadásával lehet kommunikálni. Például, ha a BCS Kft. munkatársának újabb információkra van szüksége, vagy esetleg visszakérdez, azt itt tudja megtenni, és a bejelentő is itt tud válaszolni szövegben, vagy ha esetleg fájlt akar csatolni, akkor azt is megteheti.

2.6 Dokumentáció

A dokumentáció menüelemre kattintva láthatjuk azokat az anyagokat, amik közzé lettek téve a rendszerben.

2.7 Saját beállításaim

A Saját beállításaim menüelemre kattintva tudjuk beállítani a saját fiókunkat.

A Saját beállításaim menü almenüje:

- Saját beállításaim: A megjelenő nevünket, a jelszavunkat, az email címünket, ahová a rendszer az email értesítőt küldi

Felhasználó szerkesztése		[Saját beállításaim] [Beállítások] [Profilok]
Felhasználónév	CsematonyR	
Jelszó	<input type="text"/>	
Jelszó megerősítése	<input type="text"/>	
E-mail	richard.csematony@bcscsconsult.hu	
Teljes név	Csemátony Richárd	
Hozzáférési szint	adminisztrátor	
Projekt elérési szint	adminisztrátor	
Hozzárendelt projektek		
<input type="button" value="Felhasználó frissítése"/>		

- Beállítások: itt tudjuk többek között a használni kívánt nyelvet beállítani

Felhasználói beállítások		[Saját beállításaim] [Beállítások] [Profilok]
Alapértelmezett projekt	Minden projekt ▼	
Haladó jelentés	<input checked="" type="checkbox"/>	
Haladó nézet	<input checked="" type="checkbox"/>	
Haladó frissítés	<input checked="" type="checkbox"/>	
Frissítési időköz	<input type="text" value="30"/>	
Átírányítási időköz	<input type="text" value="2"/>	
Megjegyzések rendezése	<input type="radio"/> Növekvő <input checked="" type="radio"/> Csökkenő	
Email új ügynél	<input checked="" type="checkbox"/> Legalább a következő súlyossággal: bármelyik ▼	
Email kezelőváltózáskor	<input checked="" type="checkbox"/> Legalább a következő súlyossággal: bármelyik ▼	
Email visszajelzőskor	<input checked="" type="checkbox"/> Legalább a következő súlyossággal: bármelyik ▼	
Email megoldáskor	<input checked="" type="checkbox"/> Legalább a következő súlyossággal: bármelyik ▼	
Email küldése lezáráskor	<input checked="" type="checkbox"/> Legalább a következő súlyossággal: bármelyik ▼	
Email újrainyításkor	<input checked="" type="checkbox"/> Legalább a következő súlyossággal: bármelyik ▼	
Email új megjegyzésnél	<input checked="" type="checkbox"/> Legalább a következő súlyossággal: bármelyik ▼	
Email státuszváltózáskor	<input type="checkbox"/> Legalább a következő súlyossággal: bármelyik ▼	
Email prioritásváltózáskor	<input type="checkbox"/> Legalább a következő súlyossággal: bármelyik ▼	
Email megjegyzések limitje	<input type="text" value="0"/>	
Nyelv	hungarian ▼	
<input type="button" value="Beállítások frissítése"/>		
<input type="button" value="Beállítások visszaállítása"/>		

- Profilok: itt tudjuk elmenteni a használt rendszer Platformját, Operációs rendszerét és verzióját, hogy az egyes hibabejelentéseknél automatikusan kitöltésre kerüljenek. Mivel a Profil kitöltése nem kötelező a hibabejelentésnél, ezt a funkciót nem használjuk.

3. Ügykezelés

3.1 Általános ismertető

3.1.1 Automatikus e-mail küldés

A Mantis a bejelentett ügyek változásról értesítőt küld. Az ügyet megtekinthetjük közvetlenül az értesítő levélben lévő linkre kattintva vagy a <http://helpdesk.bcsconsult.hu> URL-en keresztül belépve a Saját nézet vagy az Ügyek megtekintése menüpontokból.

Az értesítők a következőkről szólhatnak:

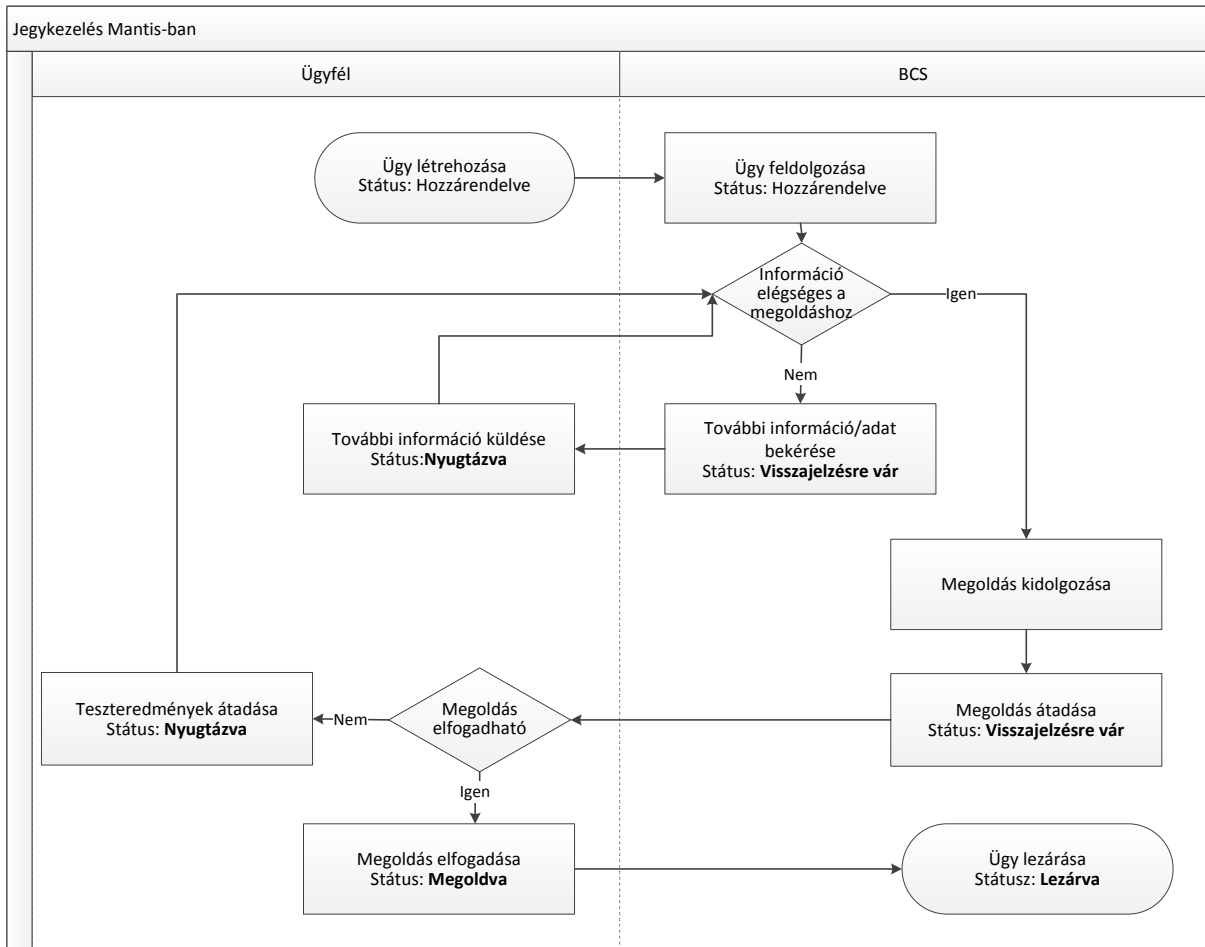
- A következő ügyet BEJELENTETTÉK.
- Ezen ügghöz egy új MEGJEGYZÉST fűztek.
- A következő ügyet FRISSÍTETTÉK.
- A következő ügy VISSZAJELZÉSÉRE vár.
- A következő ügyet NYUGTÁZTÁK.
- A következő ügyet JÓVÁHAGYTÁK.
- A következő ügyet MEGOLDOTTÁK. – Ez után se a bejelentőnek se a frissítőnek nincs lehetősége az ügy módosításához.
- A következő ügyet LEZÁRTÁK - – Ez után se a bejelentőnek se a frissítőnek nincs lehetősége az ügy módosításához.

Amennyiben státuszváltással együtt írtak megjegyzést az ügyre, úgy az értesítő email csak a státusz váltásról szól, de megjegyzés is lehet a jegyen. Ezt mindig érdemes ellenőrizni

- A következő ügyet HOZZÁRENDELTEK valakihez. – Amennyiben az ügye mente megkívánja, a korábbi hozzárendelt tanácsadó átadja az ügyet más tanácsadóhoz.
- ÉÉÉÉ-hh-nn óó:pp, X Y küldte Önnek ezt az emlékeztetőt a következőről – Erről bővebben a Emlékeztető küldése fejezetben írunk.

3.1.2 A státuszok használata

A státuszok használatát a következő ábra mutatja be.



BCS Tanácsadóhoz rendelve (automatikus)

Státusz	Feldolgozza
hozzárendelve	BCS

BCS Tanácsadó visszajelzésre vár

Státusz	Feldolgozza
visszajelzésre vár	Ügyfél

Visszajelzés nyugtázva Ügyfél által

Státusz	Feldolgozza
nyugtázva	BCS

Lezárt ügy BCS-nél

Státusz	Feldolgozza
lezárva	BCS

Megoldás elfogadva Ügyfél által


Státusz	Feldolgozza
megoldva	BCS

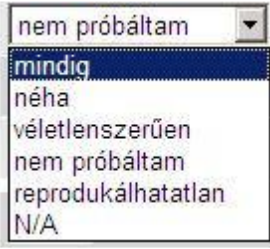


3.2 Ügy bejelentése

Az ügy bejelentése menü az új hibák bejelentésére szolgáló ablakot hozza fel. Itt tudjuk az észlelt hibát bejelenteni, hogy segítsenek az elhárításában.

Bejelentés részletei [Haladó bejelentés]	
*Kategória	(válasszon) ▾
Reprodukálhatóság	nem próbáltam ▾
Súlyosság	apró hiba ▾
Prioritás	normál ▾
*Összefoglaló	<input type="text"/>
*Leírás	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>
További információk	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>
Hiba besorolása	Nem garanciális ▾
Fájl feltöltése (Max. méret: 2,000k)	<input type="text"/> <input type="button" value="Töltés..."/>
Láthatóság	<input checked="" type="radio"/> publikus <input type="radio"/> privát
További bejelentés	<input type="checkbox"/> (kapcsolja be további ügyek bejelentéséhez)
* szükséges	<input type="button" value="Bejelentés elküldése"/>

Az ügy bejelentésénél lehetőség van egyszerű és haladó nézet közötti választásra, azonban minden lényeges információt az egyszerű nézetben is megadhatunk, így ezt ismertetjük. A kötelezően kitöltendő mezők piros csillaggal (*) meg vannak jelölve. **Ezek kitöltése kötelező!**

<p>Kategória: (kötelezően kitöltendő mező): A SAP terület meghatározása</p>	
--	--

<p>Reprodukálhatóság: A megjegyzésben és a csatolt file-ban további információkat lehet megadni</p>	
<p>Súlyosság: Mennyire nehezíti meg, vagy lehetetleníti el a munkát</p>	
<p>Prioritás: Mennyire sürgős a hiba</p>	
<p>Összefoglaló: (kötelezően kitöltendő mező)</p>	<p>Ide kell beírni a hiba 1 soros rövid leírását (mint az email tárgya)</p>
<p>Leírás: (kötelezően kitöltendő mező)</p>	<p>Ide kell a hibát részletesen leírni. Mikor lépett fel, mely tranzakciókódnál, melyik számlánál, stb.</p>
<p>További információ:</p>	<p>Ide lehet beírni, ha konkrétan tudjuk, hogy ki az a BCS Kft. munkatárs, aki ilyen problémákkal foglalkozik</p>
<p>Fájl feltöltése:</p>	<p>Itt lehet a csatolni kívánt file-okat hozzáadni.(DOC,XLS,JPG, stb.) max. 3 MB</p>

Láthatóság: (alapértelmezetten publikus)	<div style="text-align: right;"> <input checked="" type="radio"/> publikus <input type="radio"/> privat </div> <p>Egy bejelentés alapesetben publikus. Ez azt jelenti, hogy azt az adott projekt minden tagja láthatja. Akkor kell ezt privátra állítani, ha valami személyes kérdés, probléma merült fel. Az ügyek megtekintésénél láthatjuk a projekten belül mindenki publikus bejelentését és a saját privat bejelentéseinket.</p>
További bejelentés: (alapértelmezésben üres)	<div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> </div> <p>Ezzel nem kell foglalkozni, hagyjuk pipa nélkül!</p>

FIGYELEM!

Ha valamely kötelezően kitöltendő mezőt üresen hagyjuk, akkor a Bejelentés elküldése gombra kattintás után hibaüzenetet kapunk miszerint nem sikerült a bejelentés, ezért kezdhetjük a bejelentést előlről!

A rendszer automatikus értesítőt küld a sikeres hibabejelentésről, miszerint „A következő ügyet BEKÜLDTÉK.,”

3.3 Ügy frissítése

Amennyiben az ügghöz kapcsolódó megjegyzés státuszváltással jár, úgy azt az Ügy részleteiben a következőképp tehetjük meg.

Az ügy részleteiben válasszuk ki a megfelelő státuszt a Státuszváltás a következőre mellett.

Ügy részletei (haladó nézet) [[Ugrás a megjegyzésekhez](#)] [[Emlékeztető küldése](#)]

Ügyszám	Kategória	
0013108	[E-mail teszt] Beszerzés, készletgazdálkodás	súlyos
Bejelentő	Eszter Varga	Látható
Hozzárendelve a következőhöz	Szűnmár Zsolt	
Prioritás	normál	Döntés
Státusz	visszajelzésre vár	
Elképzelés	nincs	
Várható idő	semmi	
Összefoglaló	0013108: Teszt	
Leírás	Címke teszt	
Reprodukálás lépései		
További információk		
Címkék	Nincs csatolt címke.	
Címkék csatolása	(Elkülönítés szerinti)	<input type="text"/>
Hiba besorolása	Nem garanciális	
Átfordítás		
SAP	SAP	
SAP OSS kategória	N/A	
Csatolt fájlok		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>Státuszváltás a következőre:</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> nyugtázva jóváhagyva hozzárendelve megoldva </div> <div>Ügy ellenőrzése</div> </div>		
Kapcsolatok		

Majd írjuk be a válasunkat a korábbi hozzászóláshoz. A korábbi megjegyzések a szerkeszthető ablak alatt olvasható.

Ügy nyugtázása

Ráfordítás	
Megjegyzés hozzáadása	

Ügy részletei (egyszerű nézet)

Ügyszám	Kategória	Súlyosság	Reprodukálhatóság	Beküldés dátuma	Utolsó frissítés
0013342	Beszerezés				

A státusz változásáról az ügy résztvevői (bejelentő, hozzárendelt személy, ügy ellenőrzői) automatikus értesítést kapnak és megtekinthetik a változást Mantisban.

3.4 Emlékeztető küldése

Ezt a funkciót eskalálásra vagy visszajelzés kérésére használhatja a felhasználó. A BCS tanácsadói emlékeztető küldésével vonnak be más munkatársakat az ügy megoldásához.

Ügy részletei (egyszerű nézet) [[Ugrás a megjegyzésekhez](#)] [[Emlékeztető küldése](#)]

Ügyszám	Kategória	Súlyosság
0013342	[E-mail teszt] Pénzügy TR	súlyos hiba
Bejelentő	Eszter Varga	Láthatóság
Hozzárendelve a következőhöz	Varga Eszter	

Az emlékeztető szövegének beírásakor a címzettek a bal oldali listából választhatóak ki. Több címzett a Ctrl gomb lenyomásával választható ki. A címzettek listáját a BCS adminisztrátorai tartják karban. Amennyiben a listán kívüli személyeknek küldenének emlékeztetőt, azt jelezzék a BCS Szolgáltatási koordinátorának.

[Kezdőlap](#) | [Saját nézet](#) | [Ügyek megtekintése](#) | [Ügy bejelentése](#) | [Változások naplója](#) | [Újítver](#) | [Dokumentációk](#) | [Saját beállításaim](#) | [Kilépés](#)

Emlékeztető küldése

Címzett	Emlékeztető
<ul style="list-style-type: none"> Csemátóny Richárd Eszter Varga Fehér Ede Lakatos Bence LinSol Support Matók Balázs Simon Péter Szunomár Zsolt Székely Judit Sándor Attila 	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; min-height: 100px;">Emlékeztető szövege </div>

Ezen megjegyzést mindenki megkapja, aki visszajelzést kért az ügyről. Ezen személyek ellenőrizni kezdik az ügyet, és leiratkozhatnak az Ellenőrzés vége gomb használatával. Ezen megjegyzés az ügygel együtt tárolódik.

Az elküldött emlékeztető után a megjegyzések között látható a címzett és az emlékeztető szövege. Erről a címzettek automatikus e-mail értesítést is kapnak.

☐ **Megjegyzések**

(0038292) Eszter Varga (bejelentő) 2015-02-10 13:51 <div style="display: flex; gap: 10px;"> Szerkesztés Törlés </div>	Emlékeztető elküldve a következőnek: <i>Simon Péter</i> Emlékeztető szövege
---	--

Ezen megjegyzést mindenki megkapja, aki visszajelzést kért az ügyről. Ezen személyek ellenőrizni kezdik az ügyet, és leiratkozhatnak az Ellenőrzés vége gomb használatával. Ezen megjegyzés az ügygel együtt tárolódik.

3.5 Ügy ellenőrzése

Amennyiben egy más bejelentő által indított ügy változásairól is értesülni szeretnénk, úgy az ügy részletei alatt aktiválhatjuk az Ügy ellenőrzése funkciót.

Státuszváltás a következőre:

nyugtázva ▼

Ügy ellenőrzése

Az ügyet ellenőrző személyek listája az Ügy részletei között található

☐ **Ezen ügy ellenőrzői**

Felhasználók listája	Csemátony Richárd
-----------------------------	-------------------

Az ellenőrzés megszüntethető az Ellenőrzés vége gombra kattintva.

Státuszváltás a következőre:

nyugtázva ▼

Ellenőrzés vége

3.6 Ügy megoldásának elfogadása

Amennyiben az Ügyfél elfogadja a BCS tanácsadója által adott megoldást, úgy azt a megoldva státusz használatával jelzi Mantison keresztül.

Válasszuk ki a megoldva státuszt a Státusz váltása a következőre mellett majd nyomjuk meg a Státusz váltása a következőre gombot.

Státuszváltás a következőre:

megoldva ▼

Ügy ellenőrzése

A Megjegyzés hozzáadásával adhatunk visszajelzést is a megoldással kapcsolatban, de a továbbiakban a megoldva státuszú jegyek már nem módosíthatók az Ügyfél által.

Ügy megoldása	
FIGYELEM. Ezen ügynek még nem minden gyermekét oldották meg vagy zárták le. Mielőtt megoldana/lezárna egy szülő ügyet, minden, gyermekeként megjelölt ügyet meg kell oldani vagy le kell zárni.	
Döntés	nyitott ▾
Másolat ügyszáma	<input type="text"/>
Hiba besorolása	Nem garanciális ▾
Ráfordítás (óra)	2
SAP	SAP
Megjegyzés hozzáadása	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Köszö a megoldás működik. Zárjátok a jegyet </div>
<input type="button" value="Ügy megoldása"/>	

Amennyiben figyelmeztető üzenet jelenik meg a megoldás elfogadása közben az aktuális jegy gyermekeivel kapcsolatban, azt figyelmen kívül kell hagyni. Ez a BCS belső folyamata miatti üzenet.

A megoldva státuszú ügyet a BCS Tanácsadója zárja (státusz: lezárva) le és írja be a megoldásra fordított óráit (Ráfordítás (óra)).