

Tartalomjegyzék

Üdvözöljük a Mav-IT Wikiben!	1
A Wiki célja	1
Hibajegy	1

Üdvözöljük a Mav-IT Wikiben!

Ez egy Wiki oldal, amely elsősorban A Mav-IT Kft. szoftvertermékeihez kapcsolódó használati útmutatókat és a szolgáltatásokhoz kapcsolódó eszközbeállításokat tartalmazza.

A webhelyünkkel segítséget kívánunk nyújtani a napi informatikai problémák hatékony megoldásában, és a felmerülő kérdések gyorsabb megválaszolásában. Mindazonáltal a Mav-IT Wiki egy nyilvános tudástárként is funkcionál, tehát ha bárki megoldást talál a problémájára, használja egészséggel.



A Wiki célja

- egyrészt itt írjuk le „nem informatikus nyelvezettel” azokat az általános beállításokat, tippeket, trükköket, amiket napi munkánk során legtöbbször kérdeznek tőlünk.
- másrészt itt tesszük közzé a szoftvertermékeink használati útmutatóját.

A leírt folyamatokat és leírásokat a legjobb tudásunk szerint állítottuk össze, ennek ellenére lehetséges, hogy Ön a folyamat végrehajtása után nem a kívánt eredményt tapasztalja. Mivel a javítást vagy beállítást nem mi végezzük, ezért a végeredményért sem tudunk felelősséget vállalni, tehát az itt leírtakat mindenki annak tudatában hajtsa végre, hogy a végeredmény eltérhet a várttól. A tudásbázis helyenként tegező módú, így rövidebb és kevésbé félreérthető a szövegezés. A bal oldalon kiválaszthatja, hogy milyen témakörben keres információt.

Hibajegy

Hogyan írjunk olyan hibajegyet, amivel gyorsíthatjuk a probléma megoldását?

Cégünk a hibák és kérések szervezett kezelésére ticketrendszert üzemeltet. Az alábbi ajánlást a fejlesztő és rendszergazda munkatársaink segítségével fogalmazzuk meg. A jól megírt hibajegy nagyban gyorsíthatja a probléma feltárását, akár töredékére is csökkentheti az átfutási időt. Kérem, a hibajegyek megfogalmazásánál vegye figyelembe az alábbi javaslatainkat!

Amennyiben emailben szeretne beküldeni hibajegyet az alábbi két email címen fogadjuk ezeket:

- **Rendszergazdai szolgáltatáshoz kapcsolódó hibajelentések, szolgáltatási igény bejelentések:**
- **Szoftvereinkkel kapcsolatos hibajelentések, használattal kapcsolatos kérdések:**
- **Tartalomkezeléssel kapcsolatos kérések:**

Amennyiben nem megfelelő email címre küldi a kéréseit, akár napokkal is késleltetheti a feldolgozását.

Megfogalmazás

Ha a hibajegy szövegéből munkatársunk nem tudja kibogozni hogy mi a hiba, akkor könnyen lehet hogy félreérti vagy egyáltalán nem érti meg a problémát. Elképzelhető, hogy munkatársunk nem ugyanazt látja mint Ön, ezért a „Nem látni semmit” szövegéből nem tud helyes következtetést levonni. A jól megírt ticket töredékére csökkentheti a hibakeresésre fordított időt, ami önnek is jobb. A helyesen megírt ticket az alábbi ismérvekkel rendelkezik:

1. Megtalálható benne a hiba keletkezésének a pontos helye. (Pl: A „Listák” menüpont alatt a „Fontos listák” almenüpontban szerettem volna „Napi listát” nyomtatni.)
2. Tartalmazza, hogy mi az elvárt működés. (Pl: Leszűrtem a mai munkalapokra, majd rákattintottam az alul lévő „PDF letöltése” gombra.)
3. Tartalmazza a hibát. (A PDF-et letöltöttem, de a 4. sor 6. oszlopában hibás az adat. Itt 142Ft-nak kellene lennie, és 123Ft van.)

Ha a munkatársunk nem érti a problémát, akkor válaszban kérdezni fog, ami késlelteti a megoldást.

Reprodukálhatóság

A munkatársunk a hibajegy feldolgozását általában a hiba reprodukálásával kezdi ezért bonyolultabb probléma esetén sokat segít, ha a reprodukálás lépéseit is leírjuk. Ha a hiba egy konkrét fájl feldolgozásához kapcsolódik (pl nem nyitható meg, illetve nem importálható), akkor csatolva kérjük szépen az adott fájlt is. Ha a munkatársunk nem tudja reprodukálni a hibát, akkor „Nem reprodukálható” státusszal le fogja zárni a hibajegyet. Ha lehetséges, akkor ne generálisan jelezze a hibát (pl. „Nem lehet Excelt generálni”) mert akkor Munkatársunk az első helyen ami kézre esik neki megpróbál egy Excelt generálni, és ha sikerül akkor „Nem reprodukálható” státusszal szintén le fogja zárni a hibajegyet (hiszen nem tudja hogy hol fordult elő a hiba, ezért azt gondolja, hogy mindenhol fennáll a probléma). Nem válható el életszerűen a munkatársunktól, hogy egy generálisan jelzett hiba esteén (pl. „Nem lehet Excelt generálni”) minden lehetséges helyet végigpróbáljon, ahol Excel fájlt lehet generálni.

Képernyőkép

Általában segít, ha a hibajegyhez képernyőképet is csatolunk, azonban a képernyőkép ÖNMAGÁBAN nem tekinthető releváns információnak kollégáink számára. Csak akkor segít, ha szövegesen is leírjuk hogy mi a hiba, és - ha van relevanciája - alátámasztunk képernyőfelvétellel.

Körülmények, eskaláció

Ha van rá mód kérdezze meg a kollégáit is, hogy náluk is előfordul-e ugyanez a hiba. Összetettebb hiba esetén sokat segíthet, ha tudjuk, hogy mi volt az előző mozzanat (Pl. frissítettük a böngészőt, vagy az operációs rendszert.) Amennyiben e-mailben küldi a hibajegyet, ügyeljen rá hogy benne legyen az Ön elérhetősége (pl. mobil telefonszám) is. Amennyiben Ön a nálunk regisztrált e-mail címével küldi be a hibajegyet, munkatársunk látni fogja, hogy Ön milyen szolgáltatásainkat veszi igénybe. Amennyiben nem ilyen email címről küldi (akár azért mert épp azzal van a hiba), akkor a hibajegyben tüntesse fel az Ön nevét, és a vállalkozás nevét.

From:

<https://wiki.mav-it.hu/> - **Mav-IT Wiki**

Permanent link:

<https://wiki.mav-it.hu/home>

Last update: **2020. February 14. 11:13**

