Sapientia hiba, kérés, kívánság jelentő oldal bemutató

Az oldal rendeltetése az egyetem által biztosított informatikai rendszerekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos hibák, kérések, kérdések jelentése. Ugyanakkor időigényes munkafolyamatok ütemezése.

A rendszer elérhető a sapihub.ms.sapientia.ro linken csak az egyetem területéről úgy a vezeték nélküli mint a vezetékes hálózatról illetve a Sapientia által biztosított VPN szolgáltatáson keresztül. Tehát otthonról csak az éri el akinek van VPN hozzáférése.

Az oldal betöltésekor a következő ábrán látható oldal fogad:



1. Ábra: Főoldal

A főoldalon követhetőek az aktuálisan ütemezett karbantartási munkálatok (1. ábra - 1. pont) ezzel szeretnénk elkerülni az "éppen dolgoztam" tárgyú telefonhívásokat. Itt mindenki ellenőrizheti, hogy munkájába ütköző munkálat zajlik-e, illetve ugyanitt jelezzük a tartós szolgáltatás kieséseket meghibásodásokat.

A címsorban lehetőség van a tudásbázis kiválasztására (1. ábra - 2. pont) itt gyakran visszatérő kérdésekre kaphatunk válaszokat.

A címsorban vagy a jobboldali menüben nyithatunk új hibajegyet (1. ábra - 3. pont) egyelőre regisztráció nélkül is megtehetjük természetesen ha elszabadul a pokol akkor ez az opció felfüggesztésre kerül.

Ugyanitt ellenőrizhetjük hibajegyeink állapotát.

Érdemes élni a regisztrációval így könnyebben követhetjük hogyan halad egyes bejelentésünk megoldása. Engedélyezett a gyenge jelszó használata lévén hogy az oldal nem érhető el bárhonnan az egyetemen kívülről.

Ha szeretnénk bejelentkezni vagy új felhasználót létrehozni megtehetjük a jobb felső sarokban található Bejelentkezés linkre kattintva (1. ábra - 4. pont).

Felhasználó regisztrációja jobboldalt középen Felhasználó létrehozása linkre kattintva történik (2. ábra - 1. pont).



2. Ábra: Regisztráció

Meg kell adni a felhasználó nevet (3. ábra - 2. pont) illetve egy működő email címet (3. ábra - 1. pont) ide fogja küldeni a rendszer az aktiváló linket. A jelszó megadása után a Regisztráció linkre kattintva (3. ábra - 4. pont) a rendszer regisztrálja a felhasználót amelyet az e-mailben érkezett linkre kattintva (4. ábra) lehet aktiválni.

| SA ERDI TUDO Marc | PIENT Élyi magya ományegyi osvásárhelyi | L A R TEM Kar | Vendég Bejelentkezés | |
|---|---|-------------------------------|------------------------------------|--|
| 🏡 Kezdőlap | 📔 Tudásbázis | 🔒 Új hibajegy nyitása | 🛃 Hibajegy állapotának ellenőrzése | |
| Felhasználói fi Használja az alábbi i | elhasználói fiók regisztrálása Iasználja az alábbi űrlapokat az adatai beírásához, illetve szerkesztéséhez | | | |
| Kapcsolat | | | | |
| | | 1. | | |
| Teljes Név * | | 2. | | |
| Telefonszám | Mellék: | | | |
| Beállítások | | | | |
| Időzóna: | Europe / H | elsinki | X V Felismerés | |
| Hozzáférés a felhasználói adatokhoz jelszó létrehozása: Új jelszó megerősítése:3. | | | | |
| Regisztráció) Mégsem | | | | |

3. Ábra: Felhasználó regisztráció

A link az rg@ms.sapientia.ro címről érkezik a levél szövege angol, nem teljes az oldal magyar fordítása! (A regisztráció megerősítése ugyancsak angol nyelvű)

| Velcome to Sapientia MS Support Felado Rendszergazdak L* Datum Ma 20:15 | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Hi dezso, | | | | | |
| We've created an account for you at our help desk at https://sapihub.ms.sapientia.ro. | | | | | |
| Please follow the link below to confirm your account and gain access to your tickets. | | | | | |
| https://sapihub.ms.sapientia.ro/pwreset.php?token=uGiEYA90NUodxd9pEVMusvDI06PAfocAul=K2OTiQIPQC9hJ | | | | | |
| Your friendly Customer Support System Sapientia MS Support | | | | | |

4. Ábra: Regisztráció visszaigazolás

Ezek után már nyithatunk új hibajegyet (1. ábra - 3. pont) amennyiben regisztráció nélkül tesszük ezt meg kell adnunk egy működő email címet illetve egy felhasználó nevet (5. ábra - 1. pont) ezek után a témakört (5. ábra - 2. pont) Regisztrált felhasználó esetében csak témakört kell választanunk (6. ábra - 1. pont). Ezután válasszuk a Hibajegy létrehozása opciót (5. ábra - 3. pont).

| | PIENTI Délyi magya Dományegye rosvásárhelyi | A R TEM Kar | Vendég Bejelentkezés |
|-------------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|
| 🏡 Kezdőlap | 📔 Tudásbázis | 🕞 Új hibajegy nyitása | Hibajegy állapotának ellenőrzése |
| Új hibajegy n Kérem töltse ki az | <mark>yitása</mark> alábbi űrlapot az új | hibajegy létrehozásához. | |
| Kapcsolat | | | |
| Email cím * | | | |
| Telies Név * | | | |
| | | 1 | |
| Telefonszám | Mellék: | ••• | |
| Témakör — Válasszon Téma | akōrt — 💙 * 2. | | |
| | F | libajegy létrehozása Törlé 3. | Mégsem |

5. Ábra: Hibajegy létrehozása

| A Kezdőlap Tudásbázis Jý hibajegy nyitása Hibajegyek (0) Új hibajegy nyitása Kérem töltse ki az alábbi úrlapot az új hibajegy létrehozásához. Email: probadezso@ms.sapientia.ro dezso Témakör Válasszon Témakört - ▼* 1. | Kijelentkezé | dezso Profil Hibajegyek (0) - Kijelenti | IA .R ETEM i Kar | PIENT Délyi magya Dományegyi Tosvásárhelyi | |
|---|--------------|---|-------------------------------|---|--|
| Új hibajegy nyitása Kérem töltse ki az alábbi úrlapot az új hibajegy létrehozásához. Email: Kliens: Témakör Válasszon Témakört – v * 1. | | 📄 Hibajegyek (0) | 🔒 Új hibajegy nyitása | 🗐 Tudásbázis | 🏡 Kezdőlap |
| Email: probadezso@ms.sapientia.ro dezso Témakôr – Válasszon Témakôrt – v * 1. | | | hibajegy létrehozásához. | yitása alábbi űrlapot az új | Új hibajegy ny Kérem töltse ki az a |
| Témakōr — Válasszon Témakört — v)* 1. | | ezso@ms.sapientia.ro | probade: dezso | | Email: Kliens: |
| (101, -1,, 16,, 1,,,, - | | | | kört - ↓* 1. | Témakör — Válasszon Téma |
| Hibajegy letrenozasa liones Megsem | | és Mégsem | libajegy létrehozása) (Törlés | ŀ | |

6. Ábra: Hibajegy létrehozása regisztrált felhasználó

A következő oldalon adjunk egy rövid leírást a hibáról, bajról, kérésről (7. ábra - 1. pont) a következő mezőben fejtsük ki részletesen (7. ábra - 2. pont) lehetőségünk van kép csatolására is (7. ábra - 3. pont). Lent opcionálisan kiválaszthatjuk ki foglalkozzon a problémával (7. ábra - 4. pont) ezt a rendszergazdák felül bírálhatják.

| SAPIEN ERDÉLYI MA TUDOMÁNYI Marosvásár | NTIA AGYAR EGYETEM helyi Kar | rezso Profil Hibajegyek (2) - Kijelentkezés | |
|---|---------------------------------------|---|--|
| 🏡 Kezdőlap 🛛 🗧 Tudásbá | zis 🛛 🔒 Új hibajegy nyitása | 📄 Hibajegyek (2) | |
| Új hibajegy nyitása Kérem töltse ki az alábbi űrlapot az új hibajegy létrehozásához. | | | |
| Email: | prob | padezso@ms.sapientia.ro | |
| Kliens: | rezs | 30 | |
| Témakör Szerver hiba v * Hibajegy részletek | 1. | | |
| | | | |
| <> ¶ 🖾 Aa B | / ⊻ ÷ ≔ 🗷 G | ⊇ ☷ ∞ — | |
| Details on the reason(s) for open | ning the ticket. | | |
| Ø Húzzon ide fájlokat vagy tallózz Ki a felelős személy Kiválasztva → ▼ | ta őket | | |
| | Hibajegy létrehozása | rorlés Mégsem | |

7. Ábra: Hibajegy kitöltése

A hibajegyek linkre kattintva (8. ábra - 1. pont) megnézhetjük azok állapotát, kiválasztva bármelyiket (8. ábra - 2. pont) részletes leírást kapunk.

| ☆ Kezdőla | ap 🧧 Tudásb | ázis 🔒 Új hil Ker | Hibajegyek (1) Témakör: — Minde | n súgó téma — 🗸 | |
|---------------|---|----------------------|------------------------------------|-----------------|-----------|
| C Hibajegy | yek | | 🗅 Nyitott (| | |
| Hibajegy # \$ | s 1 - 1 bol 1 Nyi Dátum létrehozása \$ | Állapot 🕈 | ∢ Tárgy ≑ | | Részleg 🖨 |
| 😡 000001 | 2023. 03. 14. | Nyitva | email | | Support |
| | | | | | 2. |

8. Ábra: Hibajegyek állapota

Láthatjuk ki a felelős személy aki átvette és foglalkozik a hibajeggyel (9. ábra - 1. pont) az eddigi üzenetváltásokat (9. ábra - 2. pont) illetve írhatunk új hozzászólást (9. ábra - 3. pont)

| SAPIENTIA ERDÉLYI MAGYAR TUDOMÁNYEGYETEM Marosvásárhelyi Kar | rezso Profil Hibajegyek (3) - Kijelentkezés | | | |
|---|---|--|--|--|
| 🏡 Kezdőlap 🛛 📔 Tudásbázis 🛛 🔒 Új hibajegy nyitá: | sa 🛛 📮 Hibajegyek (3) | | | |
| Celromlott #000004 | 🕒 Nyomtatás 🖉 Szerkesztés | | | |
| Alapvető hibajegy információ | Felhasználó információ | | | |
| Hibajegy Nyitva állapota: | Név: Rezso Email: probadezso@ms.aspientia.ro | | | |
| Részleg: Support Dátum 2023. 03. 15. 11:52 létrehozása: | Telefon: | | | |
| Hibajegy részletek | | | | |
| 1. V Létrehozta: rezso 2023. 03. 15. 11:52 rezso ekkor: 2023. 03. 15. 11:52 Hajaj kell telepíteni 500 gépre a CsujjogtatóX2 szoftvert. Szabolcs Hajdu ekkor: 2023. 03. 15. 12:01 megnézem | | | | |
| ✓ Updated by Szabolcs Hajdu 2023. 03. 16. 9:56 — Ki a felelős személy Hajdu Szabolcs 2. Válasz küldése A minél jobb támogatás érdekében, kérjük legyen pontos és részletes * • <> ¶ ▲ a B / U ÷ ≡ ■ • ■ ● — | | | | |
| | 3. | | | |

9. Ábra: Hibajegy részletek

Az üzenetváltásról illetve a hibajegy állapotának változásáról e-mailes értesítést is kapunk.