



**MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ**  
HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

---

# Felhasználói Útmutató

JIRA





# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## Dokumentum információ

<b>Típus:</b>	Felhasználói segédlet a JIRA SD rendszer ügyféloldali használatához
<b>Készítette:</b>	MKLLK IT divízió

## Verzió történet

Verzió	Verzió dátum	Átnézte / Szerkesztette	Leírás	Fájl neve
v.1.0	2021.02.05.		A dokumentum bemutatja azokat az alapvető funkciókat és mezőket a JIRA rendszerben, melyeket a felhasználó az IJR keretrendszer használata során tapasztalt hibák, kérdések és kérések bejelentésekor használ.	JIRA_Felhasználói_útmutató_v.0.1.docx

## JIRA rendszer célja

A Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó (a továbbiakban: MKLLK) által üzemeltett JIRA SD rendszer az IJR keretrendszer használata során a felhasználó által tapasztalt hibák, kérések és kérdések bejelentését támogatja. A JIRA SD rendszerben konfigurálva lettek azok az alapvető funkciók, melyek az ügyféltől érkező feladatok többszinten történő kezelését biztosítják. A rendszer üzemeltetése során a feladatok kezelésére Level 1-2-3-4 modellt alkalmazunk. A bejelentés közvetlenül a Közlöny és Elektronikus Kiadvány Üzletág Divízió Ügyfélszolgálati csoportjához érkezik (L1), akik a bejelentést követően megkezdik az adott jegy feldolgozását. Amennyiben az összetett természetű bejelentést az ügyfélszolgálat nem tudja kezelni, akkor a jegy a probléma súlyosságától függően magasabb szintre, akár az Informatikai Üzemeltetési Divízió (L2), Informatikai Fejlesztési Divízió (L3), vagy külső fejlesztői (L4) terület szakértőjéhez kerül. Jelen dokumentum azokat az alapvető funkciókat öleli fel, mely felhasználói oldalról mutatja be a jegy életútját a felhasználói regisztrációtól egészen a jegy lezárásig.



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

---

## Tartalom

Bejelentés típusok .....	4
JIRA elérhetősége .....	4
Bejelentkezés módja .....	4
Regisztrálás .....	5
Bejelentés .....	7
Hibabejelentés .....	8
Kérdés bejelentése.....	11
Kérés bejelentése.....	13
Nyitott jegyek kezelése .....	15
Készre jelentett jegyek kezelése .....	16
Jegyek nyomon követése .....	17



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## Bejelentés típusok

ID	Fogalom	Leírás
1	Hibabejelentés	IJR keretrendszerben tapasztalt hibák bejelentése
2	Kérdés	IJR keretrendszer működésével kapcsolatos kérdések bejelentése
3	Kérés	IJR által nem támogatott funkciók kérése, új igények, észrevételek bejelentése

## JIRA elérhetősége

<https://jira.mhk.hu/serviceesk/customer/portal/1>

## Bejelentkezés módja

A fenti link az alábbi felületre navigálja a felhasználót, amennyiben a felhasználó még **nem regisztrált** a JIRA rendszerben.

### Bejelentkezés

Felhasználónév

Jelszó

**Bejelentkezés**

Maradj bejelentkezve

[Elfelejtetted a jelszavadat?](#)

Nincs felhasználóneve?

Regisztrálj egy felhasználói fiókot, hogy kéréseket és azokhoz kapcsolódó megjegyzéseket hozhass létre.

[Fiók regisztrálása](#)

Jira Service Desk (4.5.1) · Atlassian

**ATLASSIAN**

Bejelentkezni csak regisztrált felhasználóként lehet.



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## Regisztrálás

A 'Fiók regisztrálás'-hoz a 'Bejelentkezés' felületen kövesse az alábbi lépéseket:

### Bejelentkezés

Felhasználónév

Jelszó

[Bejelentkezés](#)

Maradj bejelentkezve

[Elfelejtetted a jelszavadat?](#)

**Nincs felhasználóneve?**

Regisztrálj egy felhasználói fiókot, hogy kéréseket és azokhoz kapcsolódó megjegyzéseket hozhass létre.

[Fiók regisztrálása](#)

Jira Service Desk (4.5.1) · Atlassian

**ATLASSIAN**

1. Kattintson a 'Fiók regisztrálása' linkre, mely a Fiók regisztrálása oldalra irányítja.

### Fiók regisztrálása

E-mail

Jelszó

Jelszó megjelenítése

Teljes név

[Regisztráció](#) [Vissza a bejelentkezéshez](#)

Jira Service Desk (4.5.1) · Atlassian

**ATLASSIAN**



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

2. Adja meg az E-mail címét, Jelszavát és Teljes nevét.

### Fiók regisztrálása

E-mail

Jelszó

Jelszó megjelenítése

Teljes név

[Regisztráció](#) [Vissza a bejelentkezéshez](#)

Jira Service Desk (4.5.1) · Atlassian

**ATLASSIAN**

3. Kattintson a [Regisztráció](#) gombra.

A sikeres regisztráció után a felület automatikusan az 'IJR ügyfélszolgálat' oldalra navigálja a felhasználót.

**Regisztrált felhasználóként** a Felhasználónév és Jelszó megadása után a [Bejelentkezés](#) gombra kattintva az 'IJR ügyfélszolgálat' felületre érkezik.



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## Bejelentés

Az IJR ügyfélszolgálat oldalán a felhasználó a bejelentéskor három kategória közül választhat. A kategóriák meghatározását a **Bejelentés típusok** fejezet tartalmazza.

Az **IJR ügyfélszolgálat** oldal az alábbi módon jelenik meg:



Súgóközpont

IJR ügyfélszolgálat

Üdvözlünk! Bejelenthetsz egy IJR-Support kérést a megadott lehetőségek közül választva.



[Keresés a súgóban](#)



Hibabejelentés

Technikai problémát, hibát szeretnék bejelenteni



Kérdés

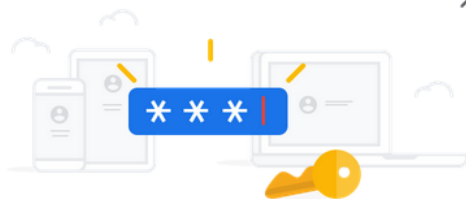
Kérdésem van



Kérés

Kérésem van

A sikeres regisztráció után a rendszer felkínálja a böngészőben a jelszó mentését.



Szeretné elmenteni a jelszót?

Felhasználónév

teszt2021@yahoo.com

Jelszó

.....

Mentés

Soha



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

---

## Hibabejelentés



### Hibabejelentés

Technikai problémát, hibát szeretnék bejelenteni

Hibabejelentés esetén válassza a

linket.

Ezután a **Hibabejelentés** oldalra érkezik. Ez az oldal a hibabejelentéshez szükséges mezőket tartalmazza. Az opcionális (nem kötelezően kitöltendő) mezők jelölve vannak, azok a mezők, ahol ez nincs külön jelölve, kötelezően kitöltendőek. A jegy létrehozásakor a rendszer figyelmeztetést küld a felhasználónak, ha a kötelező mező(k) nem került(ek) kitöltésre.

### Kötelező mezők:

- **Bejelentés tárgya**
- **Telefonszám**
- **IJR-ben használt felhasználó azonosító**
- **Működési környezet**
- **Alrendszer**
- **Hiba időpontja**
- **Tapasztalt jelenség**

A mezők mellett rövid magyarázat található, amely segíti a mezők értelmezését.

Prioritás esetén a P1 jelenti a legnagyobb, P3 a legkisebb prioritást.





# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER



Súgóközpont / IJR ügyfélszolgálat

## Hibabejelentés

Bejelentés tárgya

Név

Kérjük adja meg a nevét!

Email cím

Kérjük adja meg az email címét!

Telefonszám

Kérjük adja meg a telefonszámát!

IJR-ben használt felhasználó azonosító

Működési környezet

- Éles  
 Teszt

Kérjük adja meg, hogy az éles vagy a teszt rendszerben tapasztalta a hibát!

Alrendszer

Alrendszer verziószám *(nem kötelező)*



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

## HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

Operációs rendszer *(nem kötelező)*

Nincs

Operációs rendszer verziószám *(nem kötelező)*

Böngésző *(nem kötelező)*

Nincs

Virusirtó *(nem kötelező)*

Hiba időpontja

Tapasztalt jelenség

A hiba ismertetése, ha volt hibaüzenet, annak szövege feltüntetésével, illetve képernyőkép vagy ha a hiba feltöltött fájlal kapcsolatos, az érintett fájl elküldésével.

Csatolmány *(nem kötelező)*

Húzz át fájlokat, illessz be képernyőképeket, vagy  
tallózz

Elvárt működés *(nem kötelező)*

Kérjük, abban az esetben tölts ki, ha nem volt hibaüzenet!

Hiba előidézésének lépései *(nem kötelező)*

Annak kifejtése, hogy a felhasználó milyen lépéseket végzett a hiba bekövetkezte előtt, különösen a leggyakoribb munkamenettől eltérő lépések megjelölésével.

Prioritás *(nem kötelező)*

P3

**Létrehozás** Mégse

Az űrlap kitöltése után a **Létrehozás** gombra kattintva keletkezik a jegy JIRA-ban.



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## Kérdés bejelentése



Kérdés

Kérdésem van

Kérdés esetén válassza a [Kérdés bejelentése](#) linket.

Ezután a **Kérdés** oldalra érkezik. Ez az oldal a kérdéshez szükséges mezőket tartalmazza. Az opcionális mező jelölve van. Ezen felül az összes mező kitöltése kötelező. A jegy létrehozásakor a rendszer figyelmeztetést küld a felhasználónak, ha a kötelező mező(k) nem került(ek) kitöltésre.

### Kötelező mezők:

- **Kérdés tárgya**
- **Alrendszer**
- **Leírás**
- **Telefonszám**
- **IJR-ben használt felhasználó azonosító**



Súgóközpont / IJR ügyfélszolgálat

Kérdés

Kérdés tárgya

Alrendszer

Leírás

Csatolmány *(nem kötelező)*

📎

Húzz át fájlokat, illessz be képernyőképeket, vagy tallózz



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

---

Név

Email cím

Telefonszám

IJR-ben használt felhasználó azonosító

**Létrehozás**

Mégse

Az űrlap kitöltése után a **Létrehozás** gombra kattintva keletkezik a jegy JIRA-ban.



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## Kérés bejelentése



Kérés

Kérésem van

Kérdés esetén válassza a linket.

Ezután a **Kérés** oldalra érkezik. Ez az oldal a kéréshez szükséges mezőket tartalmazza. Az opcionális mező jelölve van. Ezen felül az összes mező kitöltése kötelező. A jegy létrehozásakor a rendszer figyelmeztetést küld a felhasználónak, ha a kötelező mező(k) nem került(ek) kitöltésre.

### Kötelező mezők:

- **Kérés tárgya**
- **Alrendszer**
- **Leírás**
- **Telefonszám**
- **IJR-ben használt felhasználó azonosító**



Súgóközpont / IJR ügyfélszolgálat

Kérés

Kérés tárgya

Alrendszer

Leírás



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

Csatolmány *(nem kötelező)*

  
Húzz át fájlokat, illessz be képernyőképeket, vagy  
tallózz

Név

JIRA Tesztelő

Email cím

teszt2021@yahoo.com

Telefonszám

IJR-ben használt felhasználó azonosító

**Létrehozás**

Mégse

Az űrlap kitöltése után a **Létrehozás** gombra kattintva keletkezik a jegy JIRA-ban.



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## Nyitott jegyek kezelése

A létrejött jegy jobb oldalán az alábbi funkciók érhetők el. (A megosztás nem használható).

 [Nem kérek értesítést](#)

 [Megosztás](#)

 [Ügy visszavonása](#)

A jegy az alábbi státuszt veheti fel:

ID	Fogalom	Leírás
1	Folyamatban	Bejelentés megtörtént, létrejött a hibajegy, MKLK Ügyfélszolgálat kezeli
2	Kész	A bejelentés tárgyában indított ügyet megoldották, készre jelentették
3	Lezárt	A készre jelentett jegyet felhasználó elfogadta és lezárta

 [Ügy visszavonása](#)

Folyamatban lévő státusból a bejelentést vissza lehet vonni az [linkre](#) kattintva. Az ügy visszavonásakor a 'Opcionális megjegyzés' mező jelenik meg, melyet kötelezően ki kell tölteni. Az Ügy visszavonása gomra kattintva a jegy 'Kész' státuszba kerül.

### Ügy visszavonása



Kérjük, megjegyzésben adj meg minden további információt

[Ügy visszavonása](#)

[Mégse](#)







# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## Készre jelentett jegyek kezelése

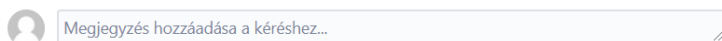
A készre jelentett jegyek esetén az alábbi funkciók érhetők el.

-  Nem kérek értesítést
-  Megosztás
-  Lezárás
-  Újranyitás

ID	Fogalom	Leírás
1	Lezárás	A készre jelentett jegyet felhasználó elfogadta és lezárta
2	Újranyitás	A bejelentés tárgyában indított jegyet felhasználó újra nyitja

- **Újranyitás** esetén a jegy a 'Folyamatban' státuszba kerül.
- **Lezárás** esetén a jegy a 'Lezárt' státuszba kerül.

Felhívjuk a figyelmet, hogy jegy újranyitásakor mindig használja az 'Újranyitás' funkciót, nem elég



csak a

megjegyzés mezőbe üzenetet írni.





# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## Jegyek nyomon követése

Bejelentkezés után a profilja mellett lévő **Kérések** ikon kattintva (jobb felső sarok) az összes jegyet ki tudja listázni.

Felhívjuk a figyelmét, hogy itt a 'Kérések' megnevezés alatt a hibabejelentések, kérések és kérdések együttesen értendők.

A létrehozott jegyeket az alábbi szempontok szerint lehet szűrni.

Nyitott kérések  Általam létrehozott  Bármilyen kéréstípus  Kérések keresése

Példa: a lezárt kérésekre történő szűrés esetén a rendszer a lezárt jegyeket listázza ki.

[Súgóközpont](#)

### Kérések

Lezárt kérések  Általam létrehozott  Bármilyen kéréstípus  Kérések keresése

Típus	Hivatkozás	Összefoglaló	Ügyfélszolgálat	Állapot	Kérelmező
	IJ-1221	ABCD	IJR ügyfélszolgálat	LEZÁRT	JIRA Tesztelő

1/1-1

Jelen lista mutatja, hogy jelenleg egy 'Kérés' típusú jegy van a rendszerben.

[Súgóközpont](#)

### Kérések

Lezárt kérések  Általam létrehozott  Bármilyen kéréstípus  Kérések keresése

Típus	Hivatkozás	Összefoglaló	Ügyfélszolgálat	Állapot	Kérelmező
	IJ-1221	ABCD	IJR ügyfélszolgálat	LEZÁRT	JIRA Tesztelő

1/1-1

