

**Nemzeti Információs Infrastruktúra
Fejlesztési Intézet**

**Hibajegykezelés drupal
alapokon**

Pintér Tamás

york@



.hu



Tartalom:

- Bevezetés
 - Hibajegykezelő rendszerek
 - Drupal
- Ticketing modul
 - Főbb jellemzői
 - Fontosabb funkciók
 - Beállítások
- Hibajegykezelés a gyakorlatban



Hibajegykezelő rendszerek:

- PHP HelpDesk (<http://phphelpdesk.sourceforge.net/>)
- Bugzilla (<http://www.bugzilla.org>)
- Drupal hibajegykezelő modulok:
 - Project (<http://drupal.org/project/project>)
 - Case Tracker (<http://drupal.org/project/casetracker>)
 - Ticketing modul (<http://drupal.org/project/ticketing>)

Drupal:



- Tartalom kezelő (CMS)
- GPL licenc, nyílt forráskódú
- Aktív nemzetközi és magyar fejlesztőközösség
 - Biztonságos
 - Sok modul áll rendelkezésre (<http://drupal.org/project>)
 - Jó minőségű honosítás (<http://drupal.hu>)
- Könnyen bővíthető
 - Moduláris felépítésű
 - Jól dokumentált API (<http://api.drupal.org>)

Ticketing modul szoftveres környezete:

- **Webes felület:**
 - PHP 5
 - Drupal 6.x
 - PHP Recode (csak ha Mail2Ticket is van)
- **Mail2Ticket:**
 - Python 2.4 vagy 2.5
 - SQLAlchemy v0.3.x, v0.4.x (<http://www.sqlalchemy.org>)

Hibajegykezelés fontosabb funkciói I.:

- Hibajegy keletkezése:
 - Új hibajegy létrehozás
 - Hibabejelentés webes felületen
 - E-mail-ből hibajegy készítés (mail2ticket)
 - Lezárt hibajegy újra megnyitása
- Hiba követés:
 - Hiba felelős kijelölése
 - Hibajegyhez esemény(ek) hozzáadása
 - Nyitott hibajegyek listája

Hibajegykezelés fontosabb funkciói II.:

- Hibajegy áthelyezése másik csoportba
- Keresés
 - Hibajegy azonosítóra
 - Csoportban
 - Szervezeti egységben
 - Az összes hibajegyben
- Exportálás
 - CSV
 - Web

Ticketing modul beállítási lehetőségei I.:

- Szervezeti egységek, csoportok:
 - Létrehozás ➤ Módosítás ➤ Felfüggesztés
- Jogosultságok:
 - Hibajegy olvasó
 - Hibajegy külsős
 - Hibajegy menedzser
 - Hibajegyhez feltöltött állományok megtekintése
 - Hibajegyhez állományok feltöltése
 - Hibajegy adminisztrációja

Ticketing modul beállítási lehetőségei II.:

- Csoport beállítási lehetőségei:
 - E-mail minta
 - Javítók
 - E-mail címek
 - Prioritások
 - Hatókörök
 - Helyszínek
 - Státuszok
 - Típusok

**KÖSZÖNÖM
A FIGYELMET**

KÉRDÉSEK?

Pintér Tamás

york@



.hu