

# IT Hibabejelentés a Szegedi Tudományegyetemen

## Felhasználói tájékoztató

Amennyiben Ön valamilyen informatikai hibát vagy hibához vezető folyamatot észlel, kérjük, azt a tájékoztatóban szereplő szempontok figyelembevételével jelentse be.

1, Az észlelt hibát kérjük, az alábbi e-mail címre továbbítsa:

[ithelp@szte.hu](mailto:ithelp@szte.hu)

2, Kérjük, hibabejelentés során az alábbi tartalmi elemekre figyeljen, hogy munkatársaink a lehető leggyorsabban elháríthassák a felmerülő akadályt:

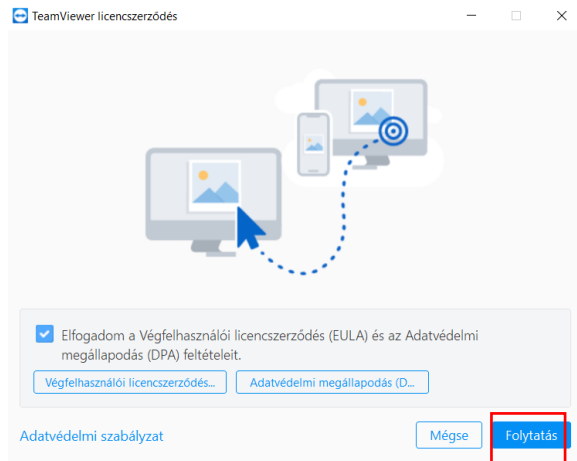
- ➔ ha teheti, az Egyetemmel kapcsolatos hibabejelentés során használja az **@szte.hu végződésű e-mail címét**
- ➔ mindenképpen tüntesse fel levelében a **bejelentő nevét**, elérhetőségét: **mobilszámot** v. teljes **vezetékes telefonszámot** (belső rövid mellék nem használható), a **felmerülő probléma helyét és idejét**
- ➔ ha van rá mód, kérjük, a bejelentéshez csatoljon **képernyőfotót**, illetve minden további, a probléma ismertetését segítő mellékletet, információt

**Képernyőmentés/képernyőfotó készítése:** kezdje a billentyűzeten található **print scrn** gomb lenyomásával, majd a **<ctrl>-<v>** billentyű kombináció megnyomásával illessze be a kapott képet a levelébe; egér használatával az egér jobboldali gombjának lenyomása után megjelenő oldalmenüből szükséges a **beillesztés** funkciót kiválasztani.

Képmetsző szolgáltatás bővebb ismertetőjéhez kattintson [ide](#)

- ➔ Amennyiben az előző leveléhez szeretne további információt fűzni, vagy előzőleg bejelentett levelére válaszolni, kérjük, hogy **minden levél tárgyában szerepeltesse az eredeti bejelentés ún. hibajegy számát** (ezt a hibabejelentő rendszer által küldött automatikus üzenetben találja, pl.: SZTE220609-00034)
- ➔ Amennyiben a hiba kezeléséhez munkatársainknak ún. **távsegítséget** kell használni, úgy ehhez szüksége lesz egy segédprogramra, melynek neve **Teamviewer**.
  - **Hogyan tudja telepíteni és használni a Teamviewer programot?**
    - a programot először le kell töltenie az alábbi linkről:  
<https://get.teamviewer.com/szteqs>

- majd a program telepítéséhez meg kell nyomnia a „Folytatás” gombot



- ha van lehetőség, akkor a mentés helyeként válasszuk ki az Asztalt, ha nincs, akkor a program automatikusan a Letöltések mappába kerül
- ezután szükséges elindítani a programot, a futtatás eredménye: SZTE Távsegítség
- telefonos távsegítség során munkatársunk kérni fogja az „Az Ön azonosítója” felirat alatt lévő számsort. Ha szükséges, akkor a jelszót is be kell diktálni. Ezzel a számítógép távoli vezérléséhez szükséges kapcsolat létrejött, munkatársunk távsegítséggel tud Önnek segíteni.

