

## ➤ Network front-end

➤ **Horváth Gábor**

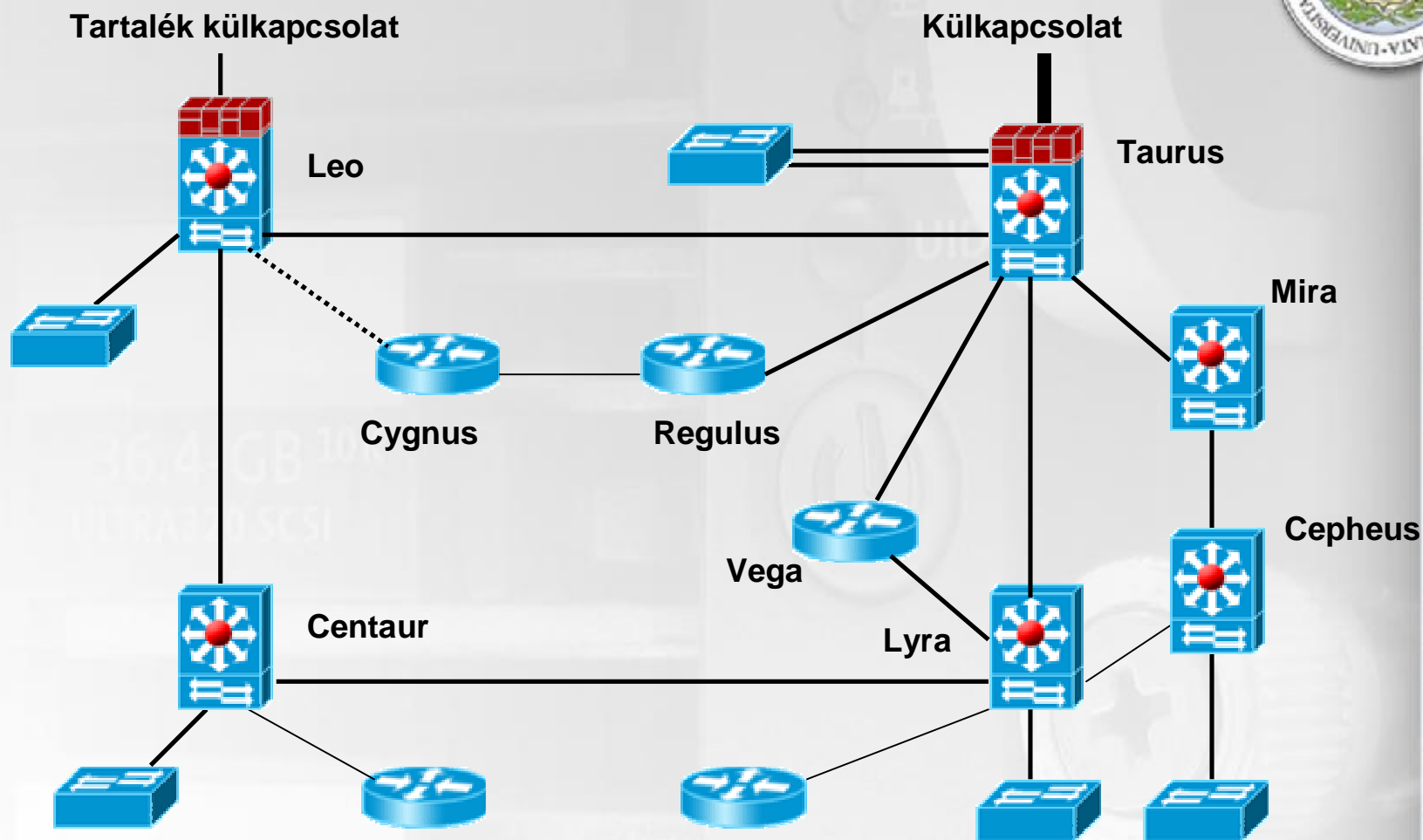
➤ **Kovács Róbert**

**ELTE Informatikai Igazgatóság**



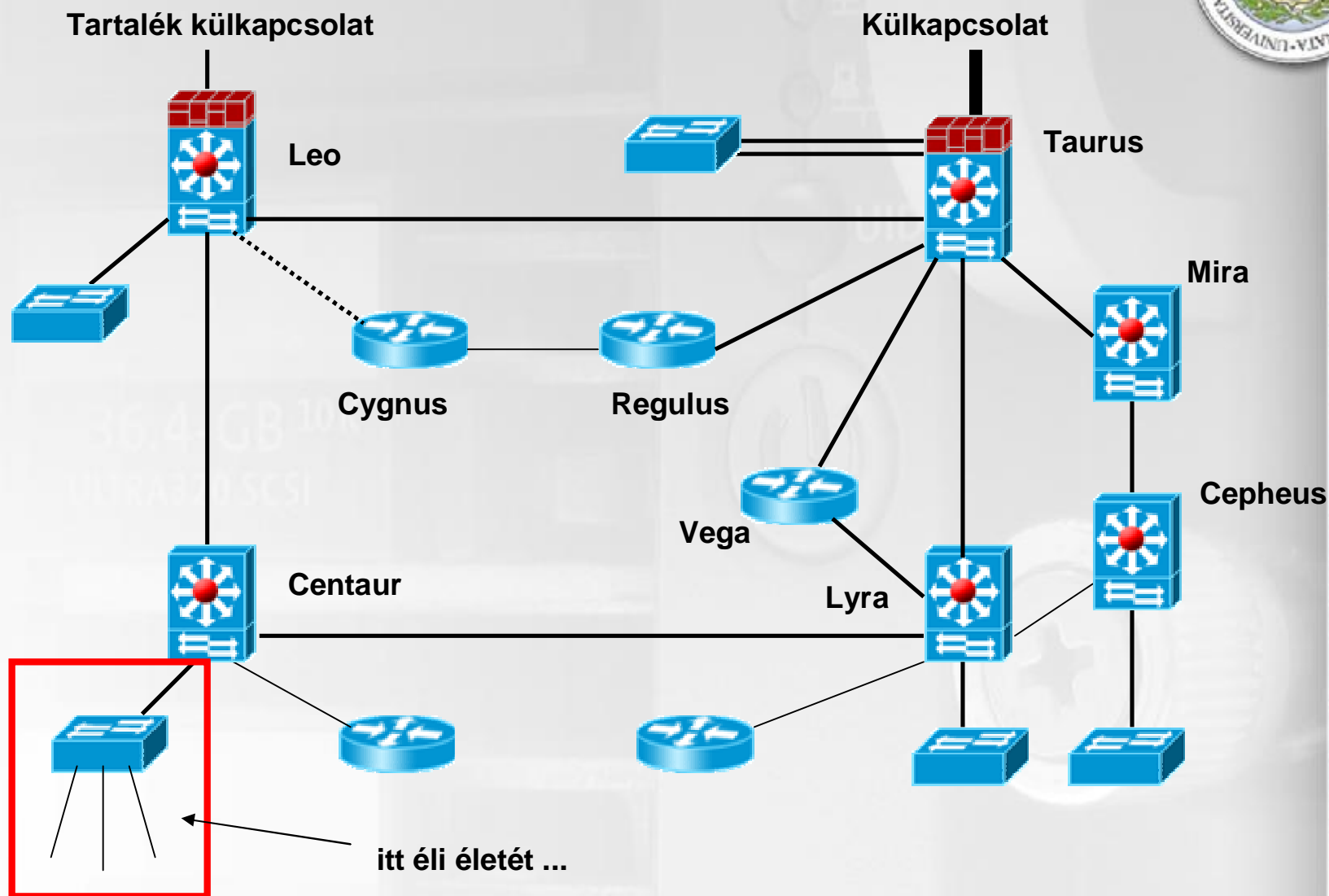
Amiről most nem lesz szó...

➤ Gerinchálózat, az izgalmas rész...



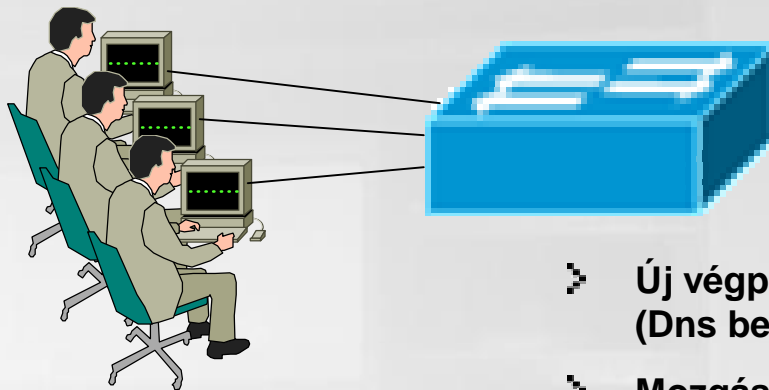
Hanem...

➤ Zoom-oljunk a felhasználóra!



**A kevésbé izgalmas, de annál fontosabb:**

## **A felhasználók napi tevékenysége**



**Adatok ELTE méreteiben:**

- **Új végpontok: évi 400-700 új igény (Dns bejegyzéssel vagy anélkül...)**
  - **Mozgás, adtmódosítás: 500-1000 eset / év**
  - **Hibák: 50-100 gerinchálózati, 200-250 végponti**
  - **Új szolgáltatások igénylése: VPN, alzóna, mobil végpont, wireless, DHCP,...**
- 
- **Lehetőleg egy munkanapon belül**
  - **Konfliktus esetén visszakövethető módon**

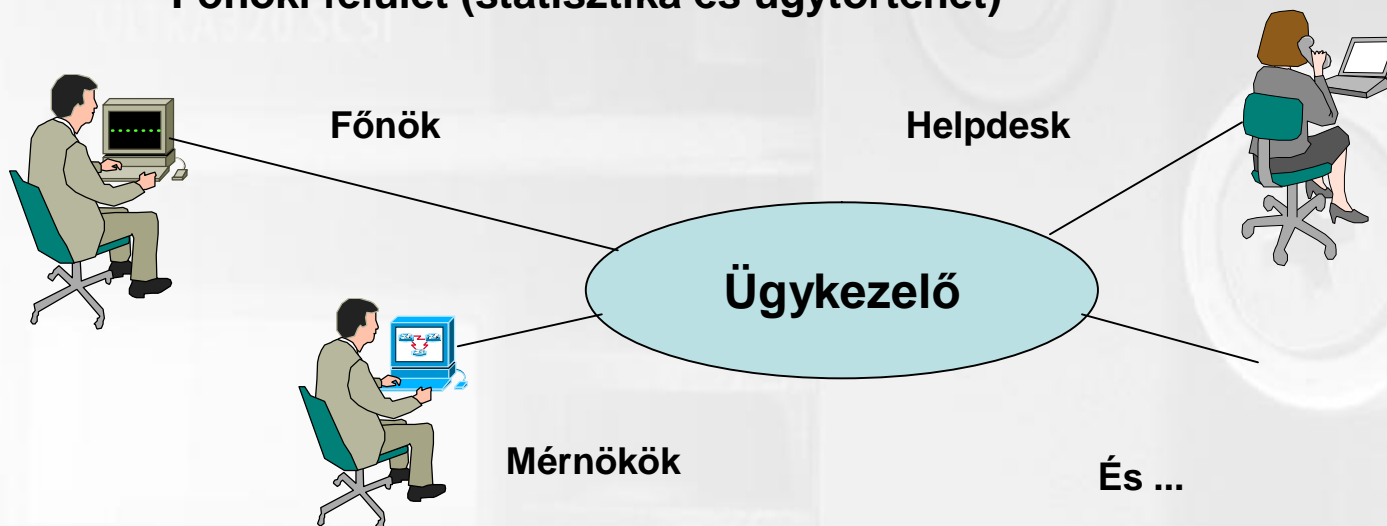


## Új idők szele

### ▶ Ügykezelő rendszer

**Elérkezett az ideje, hogy az informatikai kiszolgáló szektor munkafolyamatait is támogassuk informatikai eszközökkel!**

- **Hálózatos napi ügyek nyilvántartása, aktuális állapot és a történet rögzítése, keresések, listák....**
- **Felületek az alábbi funkciókhoz (workflow-nak megfelelően):**
  - Operátori felület (helpdesk)
  - Mérnöki felület (hálózatosok)
  - Főnöki felület (statisztika és ügytörténet)



## Darabolástechnika

### ➤ Hálózatos ügýtípusok

#### ➤ Igénylések:

- Struktúrált végpont (aktiválás) igénylés
- DNS bejegyzés igénylés (A record, CName, mx record)
- VPN, mobil végpont igénylés

#### ➤ Hibabejelentések:

- Gerinchálózati hiba bejelentése
- Végponti hiba bejelentése
- Szolgáltatás hibájának bejelentése

#### ➤ „Nagykereskedelem”:

- IP tartomány igénylés
- Delegált zóna igénylés
- Gerinchálózati kapcsolat igénylés

#### ➤ Új típusok felvételének támogatása



## És a felhasználó?

### ➤ Az elektronikus ügyintézés lépései

#### ➤ 1. lépés:

A felhasználó „hagyományos” módon igényel vagy bejelent, de az ügy felvételekor értesítést kap az ügy azonosítójával és egy egyedi jelszóval. Az ügy fejleményeit nyomon követheti az igazgatósági portál lekérdező felületén keresztül.

#### ➤ 2. lépés:

A felhasználó (authenticáció után) elektronikusan (web form) tud ügyeket felvenni.

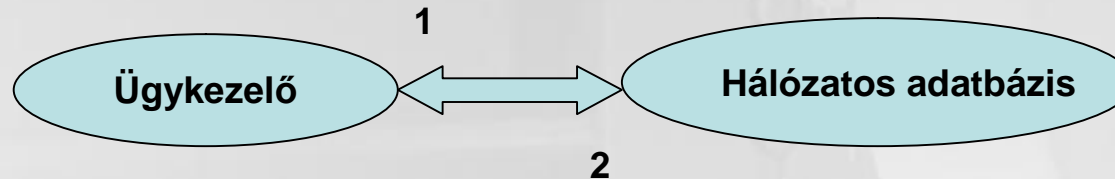
„Apróságok”:

1. Csak a végrehajtható ügyeket vegyük fel: az adatokon TARTALMI ellenőrzést kell végezni!
2. A jogosultság eldöntéséhez a felhasználókról is pontos nyilvántartás szükséges!



## A tartalmi ellenőrzésről

### ➤ Adatbázis kapcsolat



#### ➤ Első nekifutás: tartalmi ellenőrzés

Adatok ellenőrzése egy végpont igénylésnél:

- Megadott IP szabad, kiosztott tartomány része, a tartomány a megadott tanszék használatában van?
- Megadott név szabad, a domain létezik, delegált zóna esetén a megadott tanszék használatában van?
- Megadott végpont létezik, szabad, és a megadott épületben van?

#### ➤ Második nekifutás: hatás a valóságra

2/1: Aktualizáljuk az adatbázist az ügy lezárásakor.

2/2: Már a futó ügyeket is figyelembe vesszük (pl. nevek, IP-k esetén ideiglenes foglaltsági jelzéssel)

2/3: Engedélyezzük az automatikus ügy átfutást (pl. DNS vagy VPN azonosító igénylésnél)





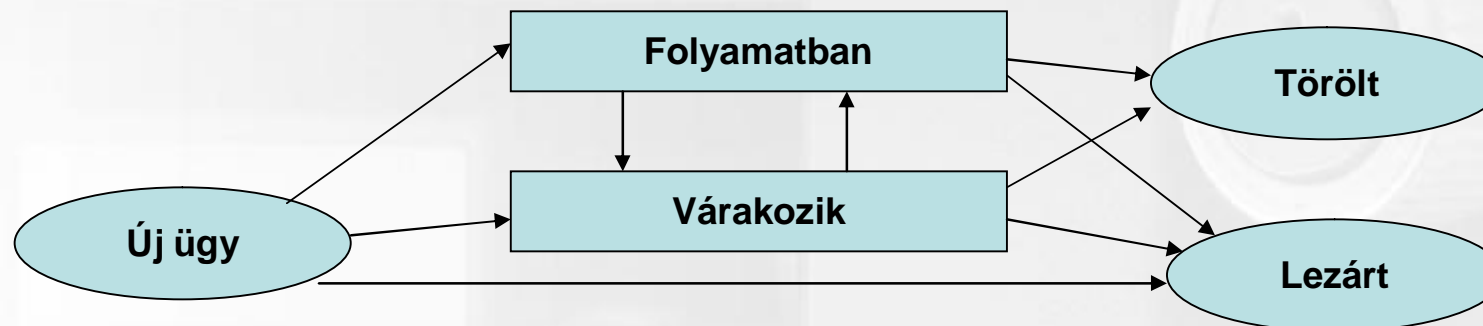
## De mi is az az „ügy”?

### ➤ Az ügyek adatai

#### ➤ Az ügynek van:

- Azonosítója (hogy lehessen rá közvetlenül hivatkozni)
- Típusa (pl. végponti hiba)
- Állapota (új, futó, lezárt, törölt, várakozó)
- Flag-jei (pl. sürgős)
- Típus-specifikus adatai
- Története (események láncja)
  - Ki tette és mikor
  - Mit tett (módosított adatok)
  - Megjegyzések
- Kapcsolati adatai (bejelentő neve, elérhetősége)

#### ➤ Az ügy mozgása az állapottérben:



## Ami látszik...

### ➤ Alkalmazás felületek

#### ➤ **Ügy felviteli felületek**

- Ügytípus specifikus adatok
- Kapcsolati személy (igénylő, bejelentő) adatai
- Sürgősség, megjegyzés ...

#### ➤ **Kereső (dátum, állapot, típus, azonosító, kulcsadat ...)** (ügylistát készít a megfelelő ügyekből)

#### ➤ **Statisztika (típus és állapot szerinti mátrix, ügyszámokkal)** (ügylistát készít a megfelelő ügyekből)

#### ➤ **Ügylisták**

Táblázat oszlopok: azonosító, dátum, állapot, típus, kulcsadatok

#### ➤ **Egyedi ügy megtekintése és módosítása**

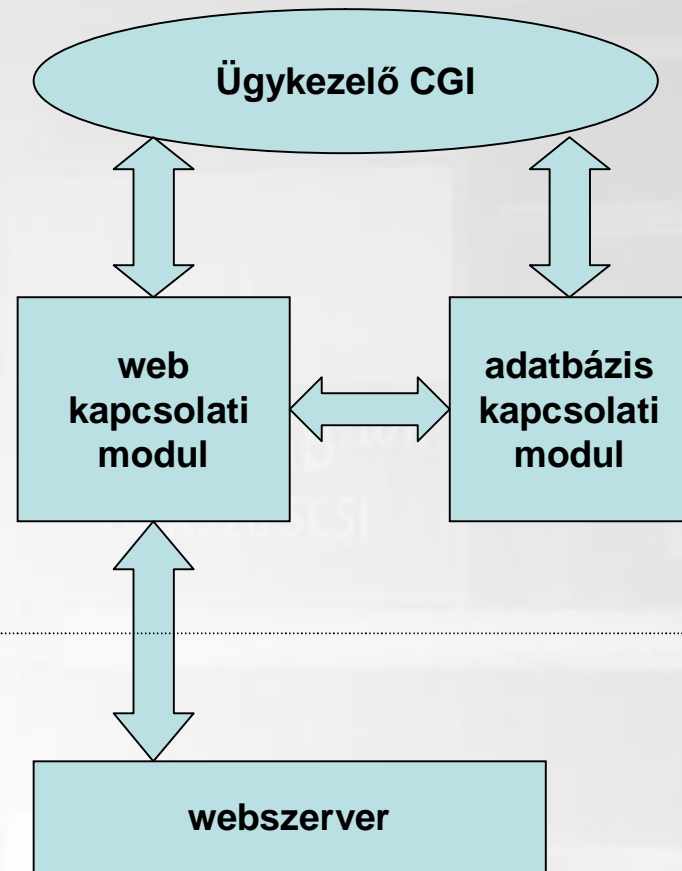
(History bejegyzés automatikusan képződik.)



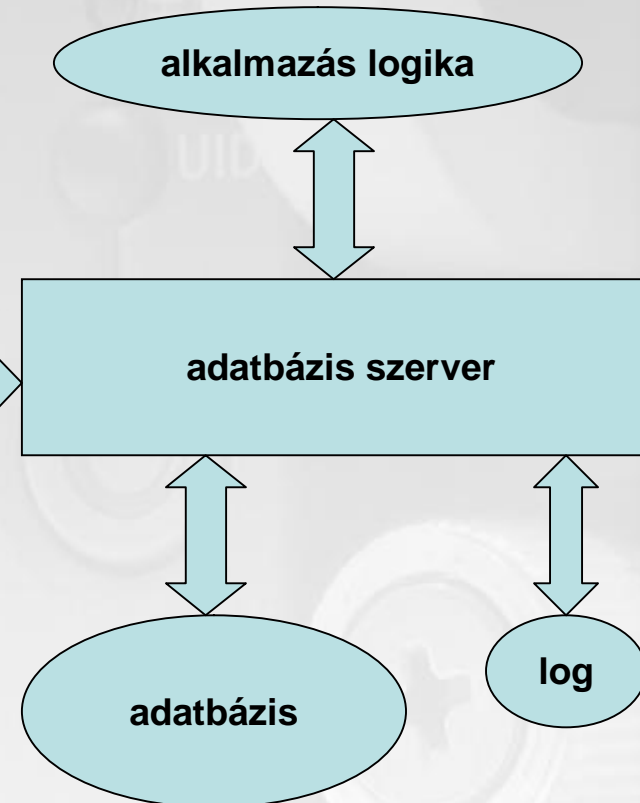
## És ami nem látszik...

### ➤ Alkalmazás felépítés

Kliens oldal:



Szerver oldal:



(Ügy adatok és felületek külön particióban.)



Itt a vége

➤ Köszönöm a figyelmet!

➤ [hg@ludens.elte.hu](mailto:hg@ludens.elte.hu)

➤ [robi@noc.elte.hu](mailto:robi@noc.elte.hu)

**Kérdések?**

