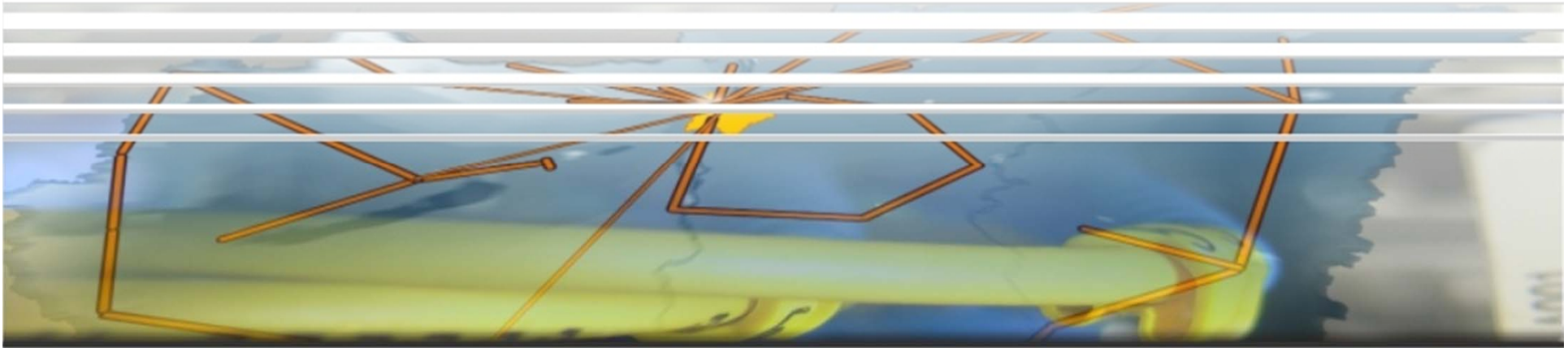


CRM fejlesztések – ügyfélkapcsolat- menedzsment rendszer bemutatása



11-04-28

NIIF Intézet, Budapest

Kukk János
kukk.janos@niif.hu



Előzmények:

Igények mutatkoztak a közösség részéről a minél pontosabb információk iránt:

- Jobb kapcsolattartás érdekében felhasználói helpdesk
- Könnyebben elérhető, igényelhető szolgáltatások
- Szolgáltatási szint jelentések (SLA riportok)
- Felhasználói Web szerver statisztikák
- Forgalmi statisztikák

Tervezés:

- Több száz felhasználó (egyéni kutatók, műszaki/szerződéses/egyéb kapcsolattartók) kiszolgálása
- A portál tervezésénél nagy kihívás volt az egységes felület kialakítása
- A portál funkciónak elérésben meghatározó szerepe van a fejlesztés során kialakított jogosultsági modellnek. (Attribútum menagelése, Szolgáltatáshoz és Csoportokhoz való illesztés)
- AAI infrastruktúra illesztése (Az NIIF úttörő szerepet vállalt ennek a modellnek az elterjesztésében)
- A széleskörű használhatóság érdekében webes technológiákat alkalmaztunk.

Fejlesztések:

- A munkálatok legnagyobb részét az AAI (Föderációs) Infrastruktúrához való illesztés tette ki.
- Nagyon sokféle autentikációs és autorizációs backend az üzemeltetésnél használatos menedzsment rendszereinknél.
- Elkészültek azok a szükséges modulok patch-et amelyek lehetővé tették ezekben a rendszerekben az attribútum alapú autentikáció és autorizáció alkalmazását.

Az elkészült rendszer egy keretrendszer amely http header-ben szállított attribútumok segítségével beszélget az üzemeltetésben használt alkalmazásokkal.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Főoldal:



Ügyfélinformációs portál

Köszöntjük a NIIFI Ügyfélinformációs portálján!

Oldalainkon az NIIF Intézet által kiszolgált tagintézményi és egyéni kutatói felhasználói kör számára biztosítunk információkat a hálózati infrastruktúránk és szolgáltatásaink üzemeltetésével kapcsolatosan. Amennyiben segítségre, vagy további funkciók elérésére lenne szüksége, kérjük, lépjen velünk kapcsolatba az elérhetőségeinken keresztül.

© 2010 NIIF Intézet, www.niif.hu
Minden jog fenntartva.

A fejlesztést az Új Magyarország Fejlesztési Terv (ÚMFT) TAMOP 4.1.3 program részeként a Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet (NIIF Intézet) valósítja meg.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Ügyfélszolgálat:

The screenshot shows the NIIF customer service portal. The top navigation bar includes links for 'Főoldal', 'Ügyfélszolgálat', 'Postafiók menedzsment', 'Jelszóváltás', 'Szolgáltatás igényfés', 'Szolgáltatás státusz', 'Cricket', 'Infovista', 'Kollaboráció', 'Log analízator', 'Router config', and 'Ticketing'. Below this is a secondary bar with 'Weathermap', 'Weboldal statisztikák', 'Szolgáltatás menedzsment', 'CRM admin', 'Netmonitor', and 'Sysmonitor'. The main header features the NIIF logo and the title 'Ügyfélinformációs portál'. The central content area is titled 'Ügyfélszolgálat' and contains sub-sections for 'beállítási segédletek', 'gyakori kérdések', 'távoli segítségnyújtás', and 'hibabejelentés'. A sidebar on the left provides navigation options like 'Főoldal', 'Ügyfélszolgálat', 'Elérhetőség', 'Saját adatok', and 'TeamViewer letöltés'. A news section at the bottom left lists 'NIIF.HU hírei' with links to video conferences in Debrecen and Dunaujvárosi Főiskolán.

Beállítási segédletek a felhasználók számára

Gyakori kérdések

Távoli segítségnyújtás

Hibajelentés

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Elérhetőség:

The screenshot displays the 'Ügyfélinformációs portál' (Customer Information Portal) for the Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet (NIIF). The page features a navigation menu on the left with links for 'Főoldal', 'Ügyfélszolgálat', and 'Elérhetőség'. A 'Belépés' (Login) button is also present. The main content area is titled 'Elérhetőség' and provides the following contact information: 'Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet (NIIF)', 'Cím: H-1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.', 'Postacím: H-1396 Budapest 62, Pf 498.', 'Telefon: (1) 450-3060', 'Fax: (1) 350-6750', 'E-mail: intezet@niif.hu', and 'Hibabejelentések: net-admin@niif.hu, továbbá: (1) 450-3095'. Below the text is a Google Map showing the location of the NIIF building in Budapest, with a pop-up window displaying the name 'Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet (NIIF)', a star icon, a rating of 1, and the address '1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22, Magyarország', along with the phone number '06 1 450-3060' and the website 'niif.hu'. The map also shows nearby landmarks like 'Szent István park' and 'Fővárosi Állat- és Növénykert'.

Általános telefonszámok
email címek

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Postafiók management:

Főoldal | Ügyfélszolgálat | Postafiók menedzsment | Jelszóváltás | Szolgáltatás igénylés | Szolgáltatás státusz | Cricket | Infovista | Kollaboráció | Log analízátor | Router config | Ticketing |
Weathermap | Weboldal statisztikák | Szolgáltatás menedzsment | CRM admin | Netmonitor | Sysmonitor | Kukk János

Ügyfélinformációs portál

Postafiók menedzsment

e-mail álnév (alias) | e-mail átirányítás | vakációs üzenet | jelszó változtatás | postafiók törlése

Postafiók menedzsment

Adatlap

Email:
nemecsek@iif.hu

Postafiók státusza:
Aktív postafiók

Beállított kvóta:
19.07 MB

E-mail átirányítás státusza:
Inaktív

Vakációs üzenet státusza:
Inaktív

Kijelentkezés

Egyéni kutatóknak megjelenő menüpont. Régi hiányosságunkat pótoljuk ezzel a modullal.

alias-okat hozhat létre már meglévő postafiókjához

email átirányítást eszközölhet (forward) egy másik mail címre

vakációs üzenetet állíthat be

jelszóváltoztatásra van lehetősége

kezdeményezheti postafiókjának törlését

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Jelszóváltás:

The screenshot shows the 'Jelszóváltás' (Password Change) page of the NIIF (National Information Infrastructure) portal. The page title is 'Ügyfélinformációs portál'. The main heading is 'Jelszóváltás'. Below the heading, there is a section for 'VHO jelszó megváltoztatása'. The text indicates that the user can change their VHO password. The user's VHO unique identifier is 575036@vho.aal.niif.hu and their VHO username is kispista. The last modification date is 2011-01-26 14:36:22. There are two input fields for the password, both marked with a red asterisk. A 'MÓDOSÍTÁS' (Modify) button is at the bottom. The left sidebar contains navigation links like 'Főoldal', 'Ügyfélszolgálat', and 'Elérhetőség', as well as news items under 'NIIF.HU hírei'.

Azon felhasználóknak jelenik meg ez a menüpont akik az NIIF által üzemeltetett VHO-s IDP-n keresztül jelentkeznek be.

(Tipikusan olyan műszaki kollégákról beszélünk akik saját intézményénél nem üzemel Föderációs IDP)

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Szolgáltatás igénylés:

The screenshot shows the NIIF service request system interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Főoldal', 'Ügyfélszolgálat', 'Postafiók menedzsment', 'Jelszóváltás', 'Szolgáltatás igénylés', 'Szolgáltatás státusz', 'Cricket', 'Infovista', 'Kollaboráció', 'Log analízátor', and 'Router config'. Below this is a secondary navigation bar with 'Ticketing', 'Weathermap', 'Weboldal statisztikák', 'Szolgáltatás menedzsment', 'CRM admin', 'Netmonitor', and 'Sysmonitor'. The main header features the NIIF logo and the text 'Az NIIF Intézet szolgáltatásai', 'Hogy működik?', and 'Adatkezelési szabályzat'. The main content area is titled 'Szolgáltatás igénylő és űrlapkitöltő rendszer' and contains a central message: 'Az NIIF Intézet szolgáltatás igénylő és űrlapkitöltő rendszere'. Below this message is a search box for forms, a list of supplementary services, a list of basic services, a list of multimedia services, and a list of supercomputing services.

Főoldal | Ügyfélszolgálat | Postafiók menedzsment | Jelszóváltás | Szolgáltatás igénylés | Szolgáltatás státusz | Cricket | Infovista | Kollaboráció | Log analízátor | Router config | Ticketing | Weathermap | Weboldal statisztikák | Szolgáltatás menedzsment | CRM admin | Netmonitor | Sysmonitor | Kukk János

Az NIIF Intézet szolgáltatásai | Hogy működik? | Adatkezelési szabályzat

Szolgáltatás igénylő és űrlapkitöltő rendszer

Az NIIF Intézet szolgáltatás igénylő és űrlapkitöltő rendszere

Létrejött az NIIF Intézet szolgáltatás igénylő és űrlap kitöltő rendszere. Az űrlapok immár egységes formában érhetőek el, és az adatok minden esetben digitálisan is rögzítésre kerülnek az egyszerűbb adatkezelés elősegítésére.

Tovább

Keresés az űrlapok között

Keresés a webhelyen: Keresés

Kiegészítő szolgáltatások

1. Levelezési lista szolgáltatás igénylése
2. QoS szolgáltatás

Alapszolgáltatások

1. Behívás szolgáltatás NIIF tagintézmények részére
2. Csatlakozási kérelem a HUNGARNET Egyesületbe (egyéni kutatók részére)
3. Csatlakozási kérelem a HUNGARNET egyesületbe rendes vagy pártoló intézmények részére
4. DNS regisztráció
5. Egyéni kutatói ADSL szolgáltatás
6. Elektronikus postafiók (e-mail) igénylése
7. Igénylőlap az NIIF adathálózáti kapcsolat kiépítésére

Multimédiás szolgáltatások

1. Desktop konferencia igénylés
2. Multicast szolgáltatás igénylő űrlap
3. Videokonferencia: Intézményi eszköz regisztrációja
4. Videokonferencia: NIIF eszköz igénylése
5. VoIP Szolgáltatás igénylőlap

Szuperszámítástechnika

1. Szupergép vagy grid projekt létrehozása, módosítása

Az NIIF Intézet szolgáltatás igénylő és űrlapkitöltő rendszere

Online felület a korábban tisztán papír alapú szolgáltatás igénylés kiváltására.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Szolgáltatás státusz:

Ügyfélszolgálat | Postafiók menedzsment | Jelszováltás | Szolgáltatás igénylés | Szolgáltatás státusz | Cricket | Infovista | Kollaboráció | Log analízátor | Router config | Weathermap | Weboldal statisztikák | Szolgáltatás menedzsment | CRM admin | Netmonitor | Sysmonitor | Kukk János

Ügyfélinformációs portál

Szolgáltatás státusz

saját szolgáltatásaim | intézményem szolgáltatásai

ADSL szolgáltatás (egyéni kutató)
Igénylés dátuma: 2010-07-16
Aktiválás dátuma: 2010-07-23
Szolgáltatás státusza: *Igénybe vesz*

Belépési nyilatkozat a HUNGARNET Egyesületbe (egyéni kutató)
Szolgáltatás státusza: *Nem veszi igénybe*

NIIF adathálózáti kapcsolat
Igénylés dátuma: 2010-10-29
Aktiválás dátuma: 2010-10-29
Szolgáltatás státusza: *Igénybe vesz*

Szupergép/grid projekt létrehozás, módosítás
Szolgáltatás státusza: *Igénybe vesz*

Szupergép/grid témaszám igénylés, módosítás
Szolgáltatás státusza: *Igénybe vesz*

Email postafiók szolgáltatás
Igénylés dátuma: 2008-09-13
Aktiválás dátuma: 2008-09-13
Szolgáltatás státusza: *Igénybe vesz*

Webhosting szolgáltatás
Szolgáltatás státusza: *Igénybe vesz*

Levelezési lista
Szolgáltatás státusza: *Igénybe vesz*

Szerverhosting szolgáltatás
Szolgáltatás státusza: *Igénybe vesz*

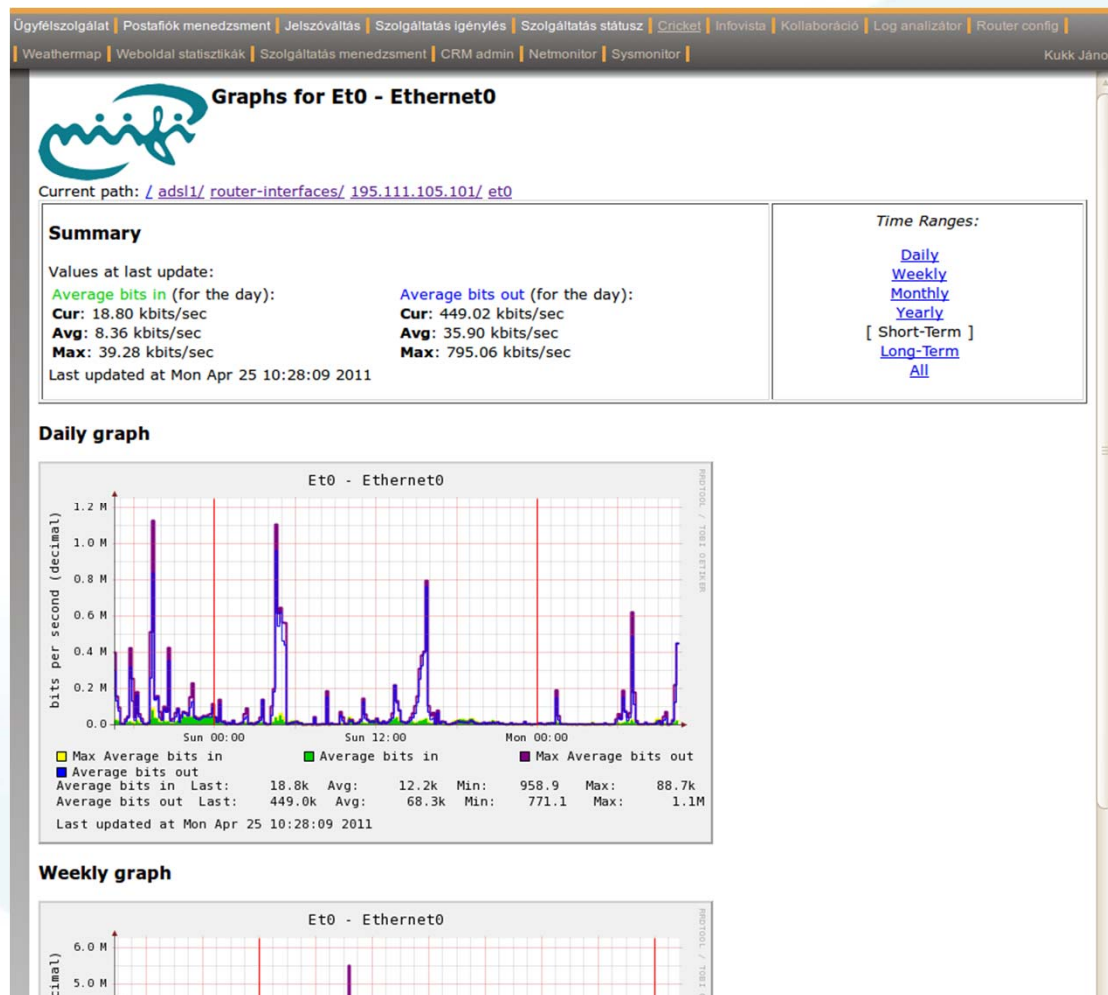
Felhasználóhoz köthető szolgáltatások és státuszok

Intézményhez köthető szolgáltatások és státuszok

A státuszokat a Szolgáltatás Felelősök billentgetik.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Cricket:



A sokak által ismert üzemeltetésben használt alkalmazás továbbfejlesztett jogosultságkezeléssel kibővített változata

A felhasználó megtekintheti a hozzá tartozó eszközök méréseit forgalmi statisztikáit grafikonon is.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Infovista:

Az NIIF megvásárolta az Infovista nevű SLA riportolásra alkalmas programot.

Zárt termék ezért ebben az esetben sajnos nem tudtuk megoldani az AAI integrációt

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Kollaboráció:

The screenshot shows the website of the National Information Infrastructure Development Institute (NIF). The header includes navigation links such as 'Ügyfélszolgálat', 'Postafiók menedzsment', 'Jelszöváltás', 'Szolgáltatás igénylés', 'Szolgáltatás státusz', 'Cricket', 'Infovista', 'Kollaboráció', 'Log analízátor', and 'Router config'. The main content area features a sidebar with 'IIR' (Information Infrastructure Resources) and 'Kollaborációs szolgáltatások' (Collaboration services) sections. The central content area highlights 'DESKTOP KONFERENCIA' (Desktop Conference) and 'MCU FOGLALÁS' (MCU Occupancy) with images of video conferencing equipment. Below these, there are two news items: 'Videokonferencia oktatás Debrecenben' (Video conference training in Debrecen) and 'Videokonferencia oktatás a Dunaújvárosi Főiskolán' (Video conference training at the Dunaújvárosi University of Applied Sciences).

Kollaboráció azaz VOIP és Videokonferenciás oldalak egységesítése.

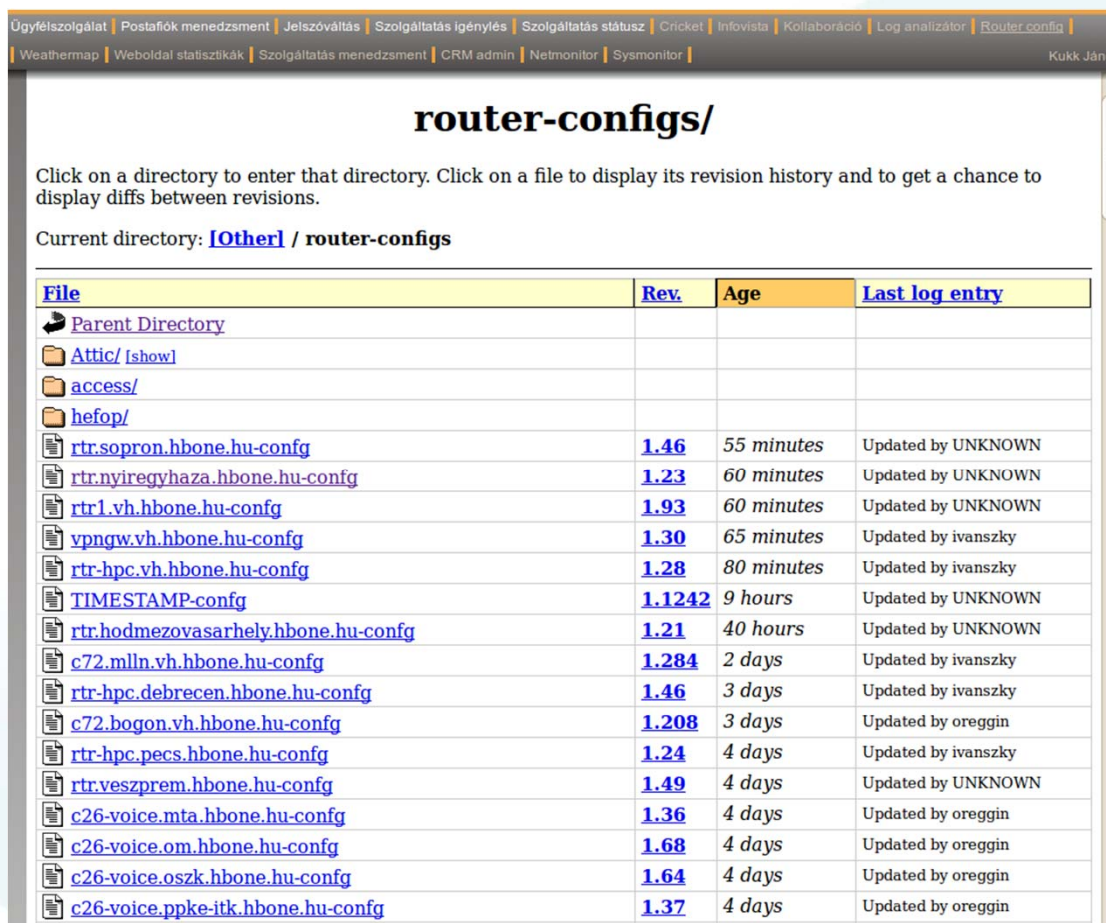
Voip és Vidkonf forgalmi adatok statisztikák

Desktop konferencia(Vidyo)

MCU foglalás
Kiemelt intézményeinknél kihelyezett nagy felbontású (HD) videokonferencia eszközök

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Router config (CVSweb):



Ügyfélszolgálat | Postafők menedzsment | Jelszóváltás | Szolgáltatás igénylés | Szolgáltatás státusz | Cricket | Infovista | Kollaboráció | Log analízátor | Router config |
Weathermap | Weboldal statisztikák | Szolgáltatás menedzsment | CRM admin | Netmonitor | Sysmonitor | Kukk János

router-configs/

Click on a directory to enter that directory. Click on a file to display its revision history and to get a chance to display diffs between revisions.

Current directory: [Other1](#) / router-configs

File	Rev.	Age	Last log entry
Parent Directory			
Attic/ [show]			
access/			
hefop/			
rtr.sopron.hbone.hu-config	1.46	55 minutes	Updated by UNKNOWN
rtr.nyiregyhaza.hbone.hu-config	1.23	60 minutes	Updated by UNKNOWN
rtr1.vh.hbone.hu-config	1.93	60 minutes	Updated by UNKNOWN
vpngw.vh.hbone.hu-config	1.30	65 minutes	Updated by ivanszky
rtr-hpc.vh.hbone.hu-config	1.28	80 minutes	Updated by ivanszky
TIMESTAMP-config	1.1242	9 hours	Updated by UNKNOWN
rtr.hodmezovasarhely.hbone.hu-config	1.21	40 hours	Updated by UNKNOWN
c72.mln.vh.hbone.hu-config	1.284	2 days	Updated by ivanszky
rtr-hpc.debrecen.hbone.hu-config	1.46	3 days	Updated by ivanszky
c72.bogon.vh.hbone.hu-config	1.208	3 days	Updated by oreggin
rtr-hpc.pecs.hbone.hu-config	1.24	4 days	Updated by ivanszky
rtr.veszprem.hbone.hu-config	1.49	4 days	Updated by UNKNOWN
c26-voice.mta.hbone.hu-config	1.36	4 days	Updated by oreggin
c26-voice.om.hbone.hu-config	1.68	4 days	Updated by oreggin
c26-voice.oszk.hbone.hu-config	1.64	4 days	Updated by oreggin
c26-voice.ppke-itk.hbone.hu-config	1.37	4 days	Updated by oreggin

Méltan népszerű verziókövető rendszer ugyancsak attribútum alapú autorizációra felpatchelt változata.

Műszak kollégáink nyomon követhetik a gerinchálózati eszközeik konfigurációját és azok változtatásait ki mikor milyen módosításokat eszközölt a múltban.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Ticketing (Hibajegykezelő):

Ügyfélszolgálat | Postafiók menedzsment | Jelszóváltás | Szolgáltatás igénylés | Szolgáltatás státusz | Cricket | Infovista | Kollaboráció | Log analízátor | Router config |
Weathermap | Weboldal statisztikák | Szolgáltatás menedzsment | CRM admin | Netmonitor | Sysmonitor | Kukk János

Az NIIF Intézet hibajegykezelő rendszere

kukkjanos@niif.hu

- ▼ Hibajegyek
 - ▶ Vonalak
 - ▼ niif
 - ▶ Access
 - ▶ CSIRT
 - ▶ HBONE
 - ▶ Hosting
 - ▶ Hálózat Koordináció
 - ▶ Hálózat Üzemeltetés
 - ▶ Központi szolgáltatások
 - ▶ Videokonferencia
 - ▶ Videorolium
 - ▶ VoIP
 - ▶ VoIP Bekötések
 - ▶ alkosz
 - ▶ Ügyelet
 - ▶ Lista
 - Keresés
 - Exportálás
 - Keresés
 - Saját adatok
 - ▶ Tartalom beküldése
 - ▶ Adminisztráció
 - Kilépés

MOT2

- ▼ Kapcsolatok
 - Személyek címe
 - Intézmény címe
 - Nem HUNGARNET contact - Magyar contact List
 - Nem HUNGARNET contact - Külföldi contact List

Címlap > Hibajegyek

niif

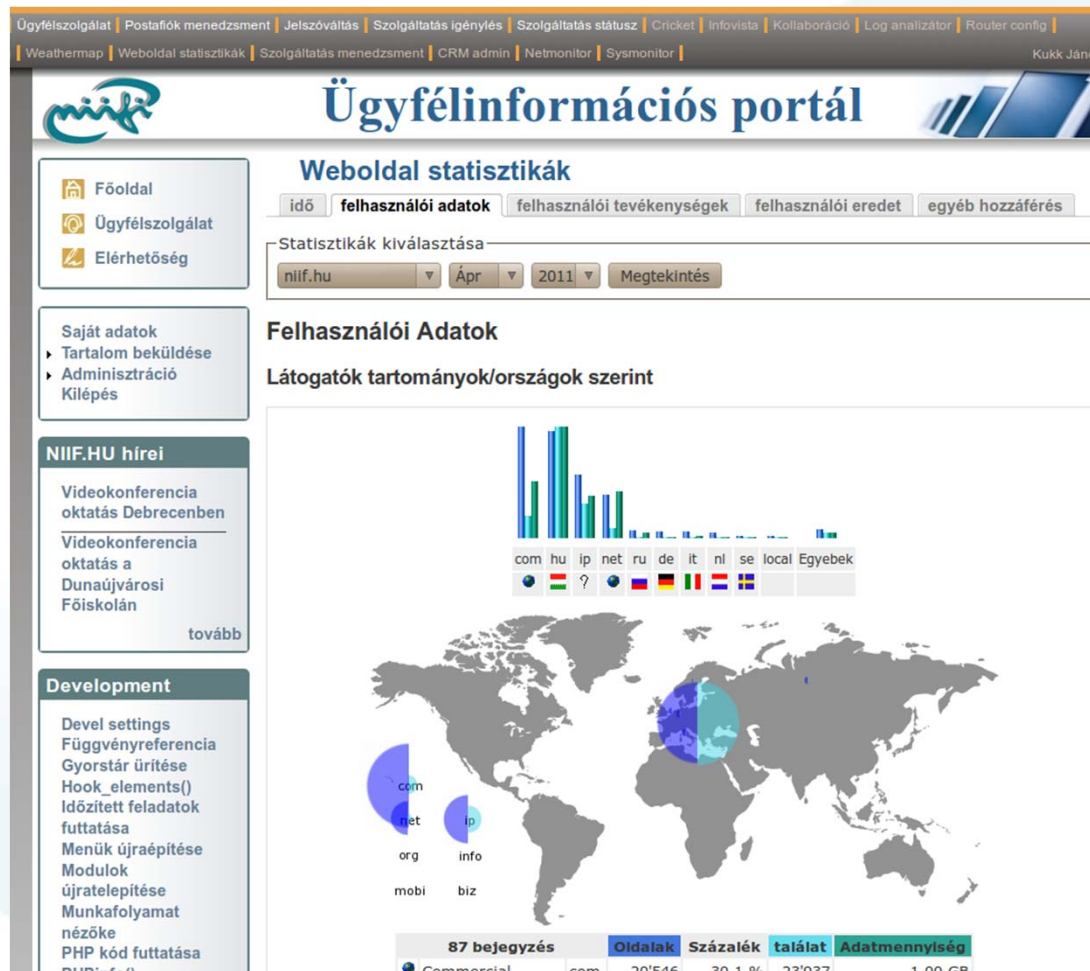
- niif
 - Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési (NIIF) Intézet hibajegykezelő virtuális szervezete.
 - Access (Hibajegy létrehozás)
Felhordó hálózattal kapcsolatos hibajegyek
 - alkosz (Hibajegy létrehozás)
Alkalmazás-fejlesztési és Üzemeltetési Osztály hibajegy csoportja
 - CSIRT (Hibajegy létrehozás)
Incidensekkel kapcsolatos hibajegyek
 - Hálózat Koordináció (Hibajegy létrehozás)
Hálózat Koordinációs Igazgatóság ügyei
 - Hálózat Üzemeltetés (Hibajegy létrehozás)
Hálózat üzemeltetése kapcsán tervezhető elvégezni kívánt feladatok
 - HBONE (Hibajegy létrehozás)
Gerinchálózattal kapcsolatos hibajegyek
 - Hosting (Hibajegy létrehozás)
Hosting
 - Központi szolgáltatások (Hibajegy létrehozás)
Központi szolgáltatásokkal kapcsolatos hibajegyek
 - Ügyelet (Hibajegy létrehozás)
A központi hibabejelentőre érkező bejelentések
 - Videokonferencia (Hibajegy létrehozás)
Videokonferenciával kapcsolatos hibajegyek
 - Videorolium (Hibajegy létrehozás)
 - VoIP (Hibajegy létrehozás)
VoIP-al kapcsolatos hibajegyek
 - VoIP Bekötések (Hibajegy létrehozás)
Új intézmények bekötésének státusza

Műszaki kapcsolattartók láthatják az általános üzemeltetésben létrehozott hibajegyeket mikor lesz leállás esetleg kiesés.

Jogosultságnak megfelelően létrehozhat hibajegyet és azokat kezelheti.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Weboldal statisztikák (AWStats):



NIIF Intézet által hostingol weboldalak statisztikái.

AWStat (perl) fölé épülő drupal modullal lett megvalósítva ami feldolgozza az AWStat által generált fájlokat és ez a modul lett kiegészítve attribútum alapú jogosultságkezeléssel.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Szolgáltatás management:

The screenshot shows the 'Szolgáltatás menedzsment' (Service Management) section of the NIIF customer portal. It features a navigation menu on the left with options like 'Főoldal', 'Ügyfélszolgálat', and 'Elérhetőség'. The main content area displays a table of services with columns for 'Szolgáltatás megnevezése', 'Szolgáltatás felelős', 'Szolgáltatás jellege', 'SQL táblanév', and 'Lehetőségek'. The table lists 11 services, including 'Belépési nyilatkozat a HUNGARNET Egyesületbe', 'Tagintézményi regisztráció', 'ADSL szolgáltatás (egyéni kutató)', and 'Behívás szolgáltatás (NIIF tagintézmények részére)'. Each service entry includes the responsible person's name and email, the service type, and the corresponding database table name.

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás felelős	Szolgáltatás jellege	SQL táblanév	Lehetőségek
1. Belépési nyilatkozat a HUNGARNET Egyesületbe Adathálózati (HBONE) szolgáltatás	Springer Ferenc (springer@niif.hu)	Intézményhez köthető	belepesinyil_int_szolgaltatas	✂ ✕
2. Tagintézményi regisztráció Adathálózati (HBONE) szolgáltatás	Springer Ferenc (springer@niif.hu)	Intézményhez köthető	tagintezmenyireg_szolgaltatas	✂ ✕
3. ADSL szolgáltatás (egyéni kutató) Adathálózati (HBONE) szolgáltatás	Springer Ferenc (springer@niif.hu)	Emberhez köthető	adslegyeni_szolgaltatas	✂ ✕
4. NIIF adathálózati kapcsolat Adathálózati (HBONE) szolgáltatás	Springer Ferenc (springer@niif.hu)	Intézményhez és emberhez is köthető	adathalozatikiepites_szolgalt...	✂ ✕
5. Belépési nyilatkozat a HUNGARNET Egyesületbe (egyéni kutató) Adathálózati (HBONE) szolgáltatás	Springer Ferenc (springer@niif.hu)	Emberhez köthető	belepesinyil_kut_szolgaltatas	✂ ✕
6. Behívás szolgáltatás (NIIF tagintézmények részére) Adathálózati (HBONE) szolgáltatás	Ilyés Gábor (gab@niif.hu)	Intézményhez köthető	behivas_szolgaltatas	✂ ✕
7. MPLS VPN szolgáltatás Adathálózati (HBONE) szolgáltatás	Farkas István (istvan@niif.hu)	Intézményhez köthető	mplsvpn_szolgaltatas	✂ ✕
8. Multicast szolgáltatás Adathálózati (HBONE) szolgáltatás	Farkas István (istvan@niif.hu)	Intézményhez köthető	multicast_szolgaltatas	✂ ✕
9. VoIP szolgáltatás Kollaborációs szolgáltatás	Ilyés Gábor (gab@niif.hu)	Intézményhez köthető	voip_szolgaltatas	✂ ✕
10. Videokonferencia intézményi eszköz regisztrációja Kollaborációs szolgáltatás	Kovács András (akov@niif.hu)	Intézményhez köthető	vidkonf_szolgaltatas	✂ ✕
11. Videokonferencia eszköz igénylés Kollaborációs szolgáltatás	Kovács András (akov@niif.hu)	Intézményhez köthető	vidkonfignyeles_szolgaltatas	✂ ✕


CRM Adminisztrátoroknak!

Lehetősége van új szolgáltatások hozzáadására ezeket összerendelni felelőssel.

Különböző intézményeket és felhasználókat összerendeljük szolgáltatásokkal, valamint ennek státuszát billentgessük.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

CRM Admin attribútkezelés szolgáltatások:



The screenshot displays the 'CRM admin felület' (CRM Admin Interface) for attribute management. On the left is a navigation menu with categories like 'Saját adatok', 'Adminisztráció', and 'Jogosultság (AWstats)'. The main area shows a list of attributes with columns for 'Leírás' (Description) and 'Attribútum' (Attribute). Each entry has 'Mentés' (Save) and 'Törlés' (Delete) buttons. A 'Cím' (Title) field with an 'Alkalmaz' (Apply) button is at the top.

Leírás	Attribútum
AKG	akg
Awstats viewer - statisztikák	awstats_viewer
BAJA	baja
bgf kulker	bgfkulker
bkf	bkf
BME	bme
BUDAVAR	budavar
DEBRECEN	debrecen

NOC alapmodul a jogosultsági modell alapja.

A felület lehetőséget nyújt arra, ha új szolgáltatást akarunk kiajánlani, vagy egyszerűen az új intézménnyel kerülünk kapcsolatba akkor létrehozuk a szükséges jogosultsági csoportokat és attribútumokat

MySQL backend a jogosultsági modell letárolására.

Speciális IDP a felhasználó session-jének bővítéséhez a jogosultságának megfelelő attribútumokkal.

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Netmonitor / Sysmonitor:

The screenshot displays the Nagios web interface for host **crm.niif.hu**. The interface includes a navigation menu on the left with sections like General, Current Status, Problems, Reports, and System. The main content area is divided into several panels:

- Host Information:** Shows the host name **crm.niif.hu**, IP address **193.225.14.83**, and parent **c6513-2.vh**. It also indicates the host is a member of **IIF cluster Services**.
- Host State Information:** Shows the host status as **UP** (for 51d 18h 11m 40s). Performance data includes **rtt=0.339000ms;275.000000;10000.000000;0.000000 pi=0%;20;100;0**. The current attempt is **1/3 (HARD state)**.
- Host Commands:** A list of actions such as **Locate host on map**, **Disable active checks of this host**, **Re-schedule the next check of this host**, etc.
- Host Comments:** A section for adding or deleting comments.

At the bottom, there is a table header for comments with columns: Entry Time, Author, Comment, Comment ID, Persistent, Type, Expires, Actions.

A népszerű Nagios monitorozó alkalmazás ugyancsak patchelt változata.

Szerverek és alkalmazások valamint Eszközök elérhetőségének monitorozására.

Fejlesztések lezárása:

Patchek és modulok visszajuttatás a fejlesztőknek!

Üzemeltetés a gyakorlatban:

Ki a felhasználó?

- Egyéni kutatói IDP
- Intézményi IDP
- VHO IDP

CRM – ügyfélkapcsolat-menedzsment

Üzemeltetés a gyakorlatban:

Bejelentkezett a felhasználó.

Felhasználó létrejöttéről megy egy levél ami tartalmazza a felhasználó szerkesztő felületének a linkjét.

- Automatikus jogosultságosztás (regexp)
- CRM rendszergazdák (általános jogosultságokat állítanak a felhasználónak attól függően milyen irányból jön)
- Szolgáltatás felelősök (Az NIIF szolgáltatásai szolgáltatás felelősökhöz vannak kötve egy szolgáltatásnak lehet több felelőse is)

A szolgáltatás felelősök fogják és megnézik a saját általuk vezetett adatbázisokban, hogy a felhasználó náluk bármilyen formában létezik e.

Üzemeltetés a gyakorlatban:

Minden szolgáltatás felelős **24 órán** belül köteles bebillenteni ezeket a státuszokat amennyiben a felhasználó megtalálható nála és ezután ezek a szolgáltatások megjelennek a felhasználó szolgáltatás státusz menüpontja alatt.

Köszönöm a figyelmet!



Web:

<https://crm.niif.hu>

Kukk János

kukk.janos@niif.hu