**Felhasználói kézikönyv**

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ} **Sablon** {TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

**<Érintett alkalmazás neve (Rövidítése)>**

**<n.m> verzió**

Készült: <év>. <hónap>. <nap>.

**Készítette:**

# Dokumentum kontroll

## Dokumentum jellemzők

|  |  |
| --- | --- |
| Projekt hivatalos neve: | <Projekt hivatalos neve> |
| Projekt rövid neve | <projekt rövid neve> |
| Dokumentum címe: | <Projekt hivatalos neve> – <Alcím> – <Érintett alkalmazás neve (Rövidítése)> |
| Verziószám: | <n.m> |
| Állapot: |  |
| Kiadás kelte: | <0000>. <00. 00.> |
| Utolsó mentés kelte: | <0000>. <00. 00.> |
| Készítette: |  |
| Fájlnév: | <FileName> |

## Jóváhagyások

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Név | Szervezeti egység | Szervezet  | Dátum | Aláírás |
| <XY> |  | <IdomSoft Zrt.> | <0000>. <00. 00.> |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## Változtatások jegyzéke

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Verzió | Dátum | Változtatás rövid leírása |
| <1.0> | <0000>. <00. 00.> | <Első verzió> |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Kapcsolódó dokumentumok

|  |  |
| --- | --- |
| Dokumentum címe  | Dokumentum helye /fájl neve |
|  |  |
|  |  |

Tartalomjegyzék

[1 Dokumentum kontroll 2](#_Toc180764000)

[1.1 Dokumentum jellemzők 2](#_Toc180764001)

[1.2 Jóváhagyások 2](#_Toc180764002)

[1.3 Változtatások jegyzéke 2](#_Toc180764003)

[1.4 Kapcsolódó dokumentumok 2](#_Toc180764004)

[2 Cél és hatókör 10](#_Toc180764005)

[2.1 Elvárt ismeretek 10](#_Toc180764006)

[2.2 Kapcsolódó dokumentumok 10](#_Toc180764007)

[3 Rendszer általános bemutatása 10](#_Toc180764008)

[3.1 A rendszer célja 11](#_Toc180764009)

[3.2 Fogalmak és rövidítések 11](#_Toc180764010)

[3.3 Végfelhasználói típusok (szerepkörök) 12](#_Toc180764011)

[3.4 Elérési módok 12](#_Toc180764012)

[3.5 Más rendszerekkel való kapcsolat 12](#_Toc180764013)

[4 Hozzáférés a rendszerhez 13](#_Toc180764014)

[4.1 Rendszer használatának szoftver- és hardverigénye 13](#_Toc180764015)

[4.2 Szükséges jogosultságok 13](#_Toc180764016)

[4.3 Rendszer telepítése, illetve ahhoz való kapcsolódás 14](#_Toc180764017)

[4.4 Ajánlott kezdeti konfiguráció 14](#_Toc180764018)

[4.5 Bejelentkezés és kijelentkezés 15](#_Toc180764019)

[5 Felhasználói felület használata 15](#_Toc180764020)

[5.1 Felhasználói felület bemutatása 15](#_Toc180764021)

[5.2 Felhasználói felület használatának általános alapelvei 16](#_Toc180764022)

[5.3 Javasolt gyakorlatok (best practice) 16](#_Toc180764023)

[5.4 Rendszeresen felmerülő feladatok elvégzése 17](#_Toc180764024)

[5.5 Segítség kérése 17](#_Toc180764025)

[6 Referencia 17](#_Toc180764026)

[7 Beállítások 18](#_Toc180764027)

[8 Hibák 18](#_Toc180764028)

[8.1 Leggyakrabban felmerülő hibák és elhárításuk 19](#_Toc180764029)

[8.2 Általános hibakezelés 19](#_Toc180764030)

[9 Adat- és informatikai biztonság 19](#_Toc180764031)

[9.1 Adatbiztonság 20](#_Toc180764032)

[9.2 Jelszókezelés 20](#_Toc180764033)

[9.3 Egyéb tudnivalók 20](#_Toc180764034)

[9.4 Gyanús események bejelentése 21](#_Toc180764035)

[10 Tárgymutató 21](#_Toc180764037)

Ábrajegyzék

**Nincs ábrajegyzék-bejegyzés.**

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

**Informatív leírás**

Ezen sablon annak érdekében került kiadásra, hogy segítséget nyújtson az egységes Felhasználói kézikönyv dokumentumok létrehozásában. Az Informatív leírás fejezet általános információkat fogalmaz meg, mely nem eleme a sablon alapján kialakításra kerülő Felhasználói kézikönyv dokumentumnak. Az elkészítés során törölni kell a fájlból minden további, a kitöltést segítő magyarázó résszel együtt.

**Dokumentum célja**

A felhasználói kézikönyv célja:

* a rendszer humán végfelhasználói számára közérthetően bemutassa, milyen módon tudják a rendszert használni munkájuk során a rendszerhez kötődő feladataik ellátásához,
* tartalmazzon minden olyan információt tartalmaznia kell (eltekintve a felhasználóhoz kapcsolódó egyedi információktól, például felhasználónévtől), ami szükséges ahhoz, hogy a felhasználó a rendszert hatékonyan és sikeresen tudja alkalmazni arra a célra, melyet a rendszer szolgál. Ebbe a következő elemek tartoznak bele:
	+ rendszer elindítása vagy a rendszerhez való csatlakozás módja,
	+ felhasználói felület (grafikus, parancssoros, egyéb) használata,
	+ rendszeresen előforduló feladatok elvégzésének módja,
	+ használat során jelentkező hibaüzenetek értelmezése,
	+ tipikus hibák magyarázata és elhárításának módja,
	+ adatkezeléssel kapcsolatos tudnivalók,
	+ informatikai biztonsággal kapcsolatos tudnivalók,
	+ hibabejelentéssel, visszajelzések küldésével kapcsolatos tudnivalók.

A felhasználói kézikönyvet alapvetően kétféle módon fogják használni a végfelhasználók: mint tankönyvet, amikor a rendszerrel először ismerkednek, és mint referenciát, miközben a rendszert mindennapi munkájuk során használják. A felhasználói kézikönyvnek mindkét módot ki kell tudnia szolgálnia, még akkor is, ha maga a felhasználói felület intuitív és magában foglal megfelelően részletes súgót. Ennek érdekében a felhasználói kézikönyvnek rendelkeznie kell egy bevezetéssel, ahol a rendszer alapfogalmai könnyen érthetően bemutatásra kerülnek, valamint egy vagy több kifejtő résszel, ahol a rendszer használatának módja részletesen leírásra kerül. Utóbbi részeket úgy kell strukturálni, illetve a hozzájuk tartozó fejezetcímeket megválasztani, hogy a végfelhasználó minél rövidebb idő alatt megtalálhassa azokat, ha valamilyen konkrét probléma megoldása érdekében lapozta fel a felhasználói kézikönyvet.

Fontos, hogy a felhasználói kézikönyv lineáris módon olvasható legyen, vagyis egy adott ponton használt fogalom definiálása a dokumentum valamely korábbi részében már megtörténjen. Ha a rendszer sok fogalommal operál, akkor nélkülözhetetlen a tárgymutató, melynek segítségével a végfelhasználó könnyen felfrissítheti tudását a rendszer különböző elemeivel kapcsolatban. A felhasználói kézikönyvnek képernyőképek (illetve speciális interfész használatakor ahhoz igazodó illusztrációk) segítségével kell bemutatnia, a végfelhasználó mely vezérlőelemeket hol találja.

Ha a rendszert különböző típusú végfelhasználók is használják (például ügyintézők, ügyfelek, külső partnerek), a felhasználói kézikönyvnek minden típusú végfelhasználó számára tartalmaznia kell a munkájához szükséges információkat, mégpedig úgy, hogy adott típusú végfelhasználónak ne kelljen számára irreleváns tartalmakat feleslegesen végigolvasnia. Ez megoldható akár úgy, hogy az egyes típusú végfelhasználóknak szánt információk külön-külön fejezetekben kapnak helyet, akár úgy, hogy a fejezetekben valamilyen könnyen követhető vizuális jelölés mutatja meg, mely szakaszok mely típusú végfelhasználók számára érdekesek.

Amennyiben a felhasználói kézikönyvből új verzió kerül kiadásra, tipikusan az alkalmazás új verziójának kibocsátásával kapcsolatban, abban egyértelműen jelezni kell a változásokat, így a végfelhasználóknak nem kell a teljes dokumentumot végigolvasniuk ahhoz, hogy az őket érintő módosításokról tudomást szerezzenek.

Lehetőséget kell adni a végfelhasználók számára, hogy a felhasználói kézikönyvvel kapcsolatos észrevételeiket továbbíthassák az illetékesek felé, akik így azt az igényekhez igazodóan tudják javítani, bővíteni, továbbfejleszteni. A felhasználói kézikönyvet célszerűen úgy kell elkészíteni, hogy közvetlenül a felhasználói felületen is hozzáférhető legyen.

**Dokumentumnak nem célja**

A felhasználói kézikönyvnek nem célja:

* átadni a rendszer adminisztrációjával és üzemeltetésével kapcsolatos ismereteket, kivéve azokat az idevágó feladatokat, amiket közvetlenül a végfelhasználóknak kell elvégezniük,
* ismertetni a rendszer belső működését, még áttekintő módon sem, kivéve, ha annak megértése nélkülözhetetlen a rendszer helyes vagy hatékony használatához,
* ismertetni a felhasználói felületet megjelenítő hardver- vagy szoftvereszközöket (internetes böngésző, mobiltelefon stb), kivéve, ha speciális eszközről van szó,
* átadni olyan ismereteket, amellyel az átlagos számítógép-felhasználó rendelkezik (például hogyan kell egy fájlt a helyi fájlrendszerből feltöltésre kiválasztani).

**Felhasználói kör**

A felhasználói kézikönyv az alábbi felhasználói kör számára készül (az alkalmazást szállító kivételével):

| **Felhasználói kör** | **Felhasználás módja** |
| --- | --- |
| Végfelhasználó | Rendszer használatához szükséges információkat a dokumentum tartalmazza. |
| Igazgatási szakértő | A leírás alapján az igazgatási folyamatok a terveknek megfelelően, egyértelműen végrehajthatók. |
| Minőségbiztosító | Dokumentum teljes körűsége, sablonnak való megfelelés. |

**Felhasznált dokumentumok**

* Igazgatási rendszerterv
* Funkcionális specifikáció

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Cél és hatókör

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a felhasználói kézikönyv dokumentum célja és hatóköre.

A fejezet tartalmi elvárása: azonosítsa a felhasználói kézikönyv dokumentum pontos célját, a projektet magát. Itt kerül sor a felhasználói kör kijelölésére is a projektszervezetet figyelembe véve.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Elvárt ismeretek

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: milyen ismereteket feltételez a dokumentum az olvasótól.

Az alfejezet tartalmi elvárása: sorolja fel azokat az ismereteket (akár általános informatikai tudásról, akár a rendszert üzemeltető szervezetben használatos fogalmakról, protokollokról van szó), melyek meglétét feltételezi az olvasótól, és amikre a továbbiak során magyarázat nélkül támaszkodni fog. Amennyiben ezen ismeretek egy vagy több más dokumentumban tárgyalásra kerülnek, hivatkozzon ezekre a dokumentumokra.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Kapcsolódó dokumentumok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az értelmezést segítő, az elkészítéshez felhasznált dokumentumok felsorolása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: adja meg azon dokumentumokat, melyek olyan információkat tartalmaznak, amelyek a felhasználói kézikönyv kialakításában szerepet játszottak.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Rendszer általános bemutatása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a rendszer használatához szükséges elméleti információk.

A fejezet tartalmi elvárása: ismertesse azon elméleti (tehát nem a rendszer konkrét használatával, hanem a rendszer általában vett szerepével, céljával, működési elveivel kapcsolatos) információt, melyre a végfelhasználónak szüksége van ahhoz, hogy a rendszert helyesen használja, illetve tisztában legyen a rendszerben végrehajtott tevékenységeinek következményeivel, a rendszer képességeinek korlátaival.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## A rendszer célja

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: milyen szerepet tölt be a rendszer a rendszert használó szervezetben.

Az alfejezet tartalmi elvárása: ismertesse, hogy a rendszert milyen feladatokra lehet használni, és azt is, milyen feladatok elvégzésére nem alkalmas. Értelemszerűen csak azokat a feladatokat kell felsorolni, melyek "láthatók" és értelmezhetők a végfelhasználók számára, vagyis őt a mindennapi munkája során közvetlenül érintik. A kizárólag az adminisztrátorok és üzemeltetők számára releváns feladatokat az alfejezetnek nem kell megemlítenie (például rendszeres adatmentés, naplózás, monitorozó eszközök felé küldött adatok).

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Fogalmak és rövidítések

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a rendszer használatának megértéséhez szükséges, illetve felhasználói felület használata során felmerülő fogalmak, rövidítések definiálása.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* sorolja fel a felhasználó felület használatához kapcsolódó üzleti és informatikai fogalmakat, rövidítéseket és definiálja azokat pár mondatban,
* ismertesse azokat az üzleti vagy a rendszert üzemeltető szervezetnél használatos folyamatokhoz kapcsolódó fogalmakat, melyek közvetlenül megjelennek a felhasználói felületen (például számla, jóváhagyás, telepítési hely). Ezeket akkor is érdemes röviden bemutatni, ha a szervezeten belül közismertek, hiszen előfordulhat, hogy egy újonnan felvett kolléga a betanulást az adott rendszer használatának megismerésével kezdi,
* definiálja kell azokat a fogalmakat is, melyeket a későbbi fejezetekben a felhasználói kézikönyv használ a különböző tevékenységek elvégzési módjának leírásakor (például legördülő lista, panel, dialógusablak).

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Végfelhasználói típusok (szerepkörök)

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a rendszert használó végfelhasználók típusainak leírása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: amennyiben a rendszer különböző típusú/szerepkörű végfelhasználók használják (például belső ügyintézők, külső partnerek stb.), az alfejezet mutassa be ezeket a típusokat, és tárgyalja, milyen típusú tevékenységeket végezhetnek el a rendszeren belül, így milyen különbségek vannak közöttük. Lényeges, hogy a végfelhasználó könnyen be tudja azonosítani, hogy ő melyik típushoz tartozik, illetve azt is, hogy amennyiben olyan tevékenységet kellene elvégeznie, melyre nem jogosult, kihez tud fordulni.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Elérési módok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: milyen különböző eszközökön, csatornákon lehet hozzáférni a rendszerhez.

Az alfejezet tartalmi elvárása: előfordulhat, hogy a rendszert különböző eszközökön, illetve csatornán keresztül (böngésző, desktop alkalmazás, mobilalkalmazás, parancssor) lehet elérni. A fejezet sorolja fel ezeket, és ha a különböző felületek funkcionálisan nem egyenrangúak (például a mobilalkalmazásban elvégezhető tevékenységek köre szűkebb, mint a böngészőben megnyitható felületé), vagy a különböző felületek elérési feltételei eltérnek (például a mobilalkalmazást csak bizonyos típusú végfelhasználók futtathatják, ellentétben a mindenki számára rendelkezésre álló, böngészőben megnyitható felülettel), azt ki kell hangsúlyoznia.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Más rendszerekkel való kapcsolat

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a rendszernek a rendszert üzemeltető szervezet más rendszereivel való kapcsolódásai.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* tárgyalja, hogy a rendszer mely más, a rendszert üzemeltető szervezetben rendelkezésre álló rendszerekkel kapcsolódik,
* ismertesse azokat a műveleteket, melyek hatással vannak más rendszerekre (például ügyirat tovább küldése), így a végfelhasználók tisztában lesznek azzal, hogy tevékenységeik milyen következményekkel járnak.

Az alfejezetnek nem szükséges részletekbe mennie, az egyes műveletek részletes leírásánál történik majd meg a későbbi fejezetekben.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Hozzáférés a rendszerhez

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet elvárása: a végfelhasználó hogyan tud hozzáférni a rendszer felhasználói felületéhez.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* írja le, hogyan tud a végfelhasználó hozzáférni a rendszer által nyújtott felhasználói felülethez,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb), a fejezet ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Rendszer használatának szoftver- és hardverigénye

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: mik a szoftver és hardverfeltételek ahhoz, hogy a végfelhasználó használni tudja a rendszert.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* írja le, milyen szoftverekkel kell rendelkeznie a végfelhasználónak ahhoz, hogy a felhasználói felületet használni tudja, illetve milyen minimális hardverkövetelményeket kell a végfelhasználó eszközének teljesítenie, hogy a felhasználói felület kényelmesen és zökkenőmentesen működjön.
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb), a fejezet ismertesse ezeket

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Szükséges jogosultságok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: milyen jogosultságokra van szüksége a végfelhasználónak a rendszer használatához.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* sorolja fel, milyen jogosultságok kellenek ahhoz, hogy a végfelhasználó a rendszert használni tudja (ez tipikusan felhasználónév/jelszó párost jelent),
* ismertesse, hogy amennyiben a végfelhasználó nem rendelkezik ilyen jogosultságokkal, azt milyen módon és honnan tudja igényelni.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Rendszer telepítése, illetve ahhoz való kapcsolódás

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a rendszer használatához milyen alkalmazást kell telepíteni, milyen URL-t kell begépelni a böngészőbe stb.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* adja meg, hogyan tud a végfelhasználó a felhasználói felülethez kapcsolódni,
* ha a rendszer felhasználói felületét egy desktop vagy mobilalkalmazás képviseli, pontosítsa, honnan szerezhetők ezek be, és milyen módon kell azokat telepíteni,
* ha webes felhasználói felületről van szó, írja le azt az URL-t, ahol ez megnyitható,
* egyéb típusú felhasználói felület esetén közölje az annak megfelelő információt.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Ajánlott kezdeti konfiguráció

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a végfelhasználónak milyen kezdeti beállításokat érdemes elvégeznie ahhoz, hogy a felhasználói felület kényelmesen és zökkenőmentesen használható legyen.

Az alfejezet tartalmi elvárása: mutassa be, hogy a végfelhasználónak mit érdemes beállítania (illetve mely beállításokat érdemes ellenőriznie) a böngészőjében, a mobil vagy desktop alkalmazásban, hogy biztosított legyen a kellő felhasználói élmény, illetve a szükséges szintű informatikai biztonság.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Bejelentkezés és kijelentkezés

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a végfelhasználó hogyan tud bejelentkezni a felhasználói felületre, illetve kijelentkezni onnan.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* írja le, hogy a végfelhasználó milyen módon tud bejelentkezni a rendszerbe, majd a munkája végeztével kijelentkezni onnan,
* ha a végfelhasználó különböző szerepköröket tud felvenni a rendszerben, a fejezet ismertesse ennek módját,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb), a fejezet ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Felhasználói felület használata

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a felhasználói felület használatával kapcsolatos általános tudnivalók.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* ismertesse a felhasználói felület általában való használatával kapcsolatos információkat, melyek függetlenek a közvetlenül elvégezni kívánt tevékenységtől. A cél elsősorban az, hogy a végfelhasználó megértse a felhasználói felület "logikáját", és ha olyan tevékenységet kell elvégeznie, amit korábban még nem tett meg, akár a felhasználói kézikönyv nélkül is képes legyen megtalálni a megfelelő menüpontokat és kitalálni a tevékenység elvégzéséhez szükséges lépéseket,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.), a fejezet ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Felhasználói felület bemutatása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: felhasználói felület felépítésének bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* mutassa be a felhasználói felület elemeit (például menüsor, navigációs sáv, dokumentumnézet), azoknak mik a szerepei, milyen műveletek kezdeményezhetők rajtuk.
* hangsúlyozza, hogyan lehet elérni a súgót, hogy ha a végfelhasználó elakad, könnyen megtalálja az adott szituációban releváns tudnivalókat.
* ismertesse, hogy az alapértelmezett nézetben nem látható elemeket hogyan lehet előhívni (ha vannak ilyenek).
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.), az alfejezet ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Felhasználói felület használatának általános alapelvei

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: felhasználói felület általában vett használata.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* írja le az általános alapelveket a felhasználói felület használatánál (például a globális műveletek az egyik oldalon, az éppen megnyitott dokumentummal kapcsolatos műveletek a másik oldalon elérhetők),
* írja le azon műveleteket, amelyek a legtöbb kontextusban elérhetők (például nyomtatás vagy kijelentkezés), hiszen ezeket a különböző tevékenységeket tárgyaló fejezetekben felesleges lenne újra és újra elmondani,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.), az alfejezet ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Javasolt gyakorlatok (best practice)

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: mik azok a "praktikák", melyek segítségével a felhasználói felület használata könnyebbé vagy gyorsabbá válik.

Az alfejezet tartalmi elvárásai: előfordulhat, hogy a felhasználói felületen rendelkezésre állnak "shortcut"-ok, például olyan billentyűzet-kombinációk, melyekkel bonyolult, több lépéses műveletek gyorsan elvégezhetők. Noha ezek nem szükségesek a rendszer sikeres használatához, a használat hatékonyságát lényegesen növelhetik.

Az alfejezet feladatai:

* mutassa be a tipikus, legtöbbször előforduló tevékenységekhez kapcsolódó "shortcut"-okat bemutatni, a részleteket elegendő az egyes tevékenységekhez tartozó fejezetekben leírni,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.) a fejezet ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Rendszeresen felmerülő feladatok elvégzése

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a rendszeresen előforduló, viszonylag egyszerű feladatok elvégzési módjának leírása.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* néhány példán keresztül részletesen, lépésről-lépésre mutassa be a felhasználói felület használatát. A példákat úgy érdemes kiválasztani, hogy egyrészt valóban hasznos tevékenységeket írjanak le, másrészt ne legyenek túl hosszúak, harmadrészt minél szélesebb részét lefedjék a felhasználói felületnek. Itt még megengedhető olyan fokú részletesség, amire a későbbi fejezetekben terjedelmi okokból már nem lesz mód,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.), ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Segítség kérése

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: hol talál, honnan kérhet további segítséget a végfelhasználó.

Az alfejezet tartalmi elvárása: a fejezet sorolja fel azokat az erőforrásokat (dokumentációk, fórumok, levelezőlisták stb.), ahol a végfelhasználó segítséget kérhet, ha elakad. Azt is le kell írnia, hogy ha a rendszer nem megfelelően működik, vagy a végfelhasználónak sürgős segítségre van szüksége, kihez fordulhat.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Referencia

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a felhasználói felületen elvégezhető tevékenységek tételes és részletes leírása.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* sorolja fel a felhasználói felületen elvégezhető tevékenységeket, illetve műveleteket; ha azok több lépésből állnak, meg kell pontosan adnia, hogyan lehet az egyik lépésről a következőhöz jutni (gombra történő kattintás, billentyű lenyomása stb.),
* képernyőképekkel segítse a felhasználót abban, hogy megtalálja a felhasználói felületen a különböző interakciókat biztosító elemeket,
* a tevékenységekhez tartozó alfejezeteket strukturálja (sorrendbe helyezni, illetve csoportosítani) és nevezze el úgy, hogy a végfelhasználó könnyen és gyorsan el tudjon igazodni közöttük. Ha több tevékenység bevezető lépései egymással megegyeznek, azokat emelje ki a jelentős mértékű ismétlés elkerülése érdekében. Az egyes műveletek estében röviden ismertesse a leggyakoribb, adatbevitelhez kapcsolódó hibákat (például miért nem aktív a menüpont, miért pirosodik be egy beviteli mező),
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző), a fejezet ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Beállítások

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a felhasználói felületen a végfelhasználó számára elérhető beállítások.

A fejezet tartalmi elvárása: leírja, milyen beállításokat módosíthat a felhasználó a felhasználói felületen (ha vannak ilyenek), azoknak mi a hatása, illetve befolyásolják-e egymást. Amennyiben a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.), a fejezetnek természetesen mindegyikkel foglalkoznia kell.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Hibák

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: milyen, nem adatbevitelhez kötődő hibák fordulhatnak elő a rendszer használata során, és azokat hogyan lehet elhárítani.

A fejezet tartalmi elvárása: azt tárgyalja, milyen típusú hibák merülhetnek fel a rendszer használata folyamán, és azokat miként lehet megszüntetni. A hiba származhat a felhasználói felületet futtató, a végfelhasználónál levő eszköz konfigurációjából, a hálózati kapcsolat meghibásodásából, nem megfelelő verziójú böngésző futtatásából stb. A fejezetnek nem kell az adatbevitellel kapcsolatos hibákkal foglalkozni, hiszen azok leírása a felhasználói felületen elvégezhető egyes tevékenységek tárgyalásánál történik meg. Amennyiben a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb), a fejezetnek természetesen mindegyikkel foglalkoznia kell.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Leggyakrabban felmerülő hibák és elhárításuk

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: melyek a tipikusan előforduló hibák, és hogyan lehet elhárítani azokat.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* sorolja fel a leggyakrabban előforduló néhány hibát, és részletesen leírja, hogyan lehet azokat megszüntetni,
* ha a hiba elhárítása a végfelhasználó kompetenciáján vagy jogosultságán kívül esik, határozza meg, kihez kell a végfelhasználónak fordulnia,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.), ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Általános hibakezelés

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: mi a teendő akkor, ha a rendszer használatakor hiba jelentkezik.

Ha a felhasználó olyan hibát tapasztal, amit az előző fejezet nem tárgyalt, mit érdemes ellenőriznie. Itt nem elsősorban azon van a hangsúly, hogy a végfelhasználó saját maga meg tudja oldani a hibát, hanem hogy minél több információt össze tudjon gyűjteni a supportot végző kollégák számára, így ők könnyebben be tudják határolni a hibát és ennek következtében azt gyorsabban ki tudják javítani.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* ismertesse, hogy milyen csatornán kell bejelenteni a hibát és legalább milyen információt kell a hibabejelentéshez mellékelni,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.), ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Adat- és informatikai biztonság

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: mire kell figyelni a rendszer használata közben ahhoz, hogy az adatok és a rendszer biztonsága ne sérüljön.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* írja le azokat az alapelveket, melyeket be kell tartani a rendszer használata közben ahhoz, hogy a rendszerben tárolt adatok integritása és titkossága ne sérüljön, illetve illetéktelen személyek ne tudjanak hozzáférni a rendszerhez,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.), ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

## Adatbiztonság

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: mire kell ügyelni ahhoz, hogy a rendszerben tárolt adatok integritása és titkossága ne sérüljön.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* figyelmeztessen arra, hogy hogyan kell kezelni a rendszerből exportált adatokat, milyen feltételek mellett módosíthatók a rendszerben tárolt adatok, és milyen forrásból szabad csak (és milyen módon) importálni adatokat a rendszerbe,
* ha a rendszer több különböző felületet is nyújt (mobilalkalmazás, böngésző stb.), ismertesse ezeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

## Jelszókezelés

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: hogyan kezelendő a bejelentkezéshez szükséges jelszó.

Az alfejezet tartalmi elvárása: leírja, milyen feltételeknek kell megfelelnie a végfelhasználó jelszavának, azt milyen gyakran kell módosítani, hogyan lehet (vagy nem lehet) azt feljegyezni, másokkal megosztani stb.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Egyéb tudnivalók

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: milyen egyéb szabályokat kell betartani ahhoz, hogy a rendszer informatikai biztonsága a lehető legnagyobb legyen.

Az alfejezet tartalmi elvárása: sorolja fel azokat a szabályokat, melyeket a rendszer használatakor a végfelhasználóknak be kell tartania (például ha feláll az asztaltól, ki kell jelentkeznie a rendszerből, vagy ha érzékeny adatokat nyit meg, ellenőriznie kell, hogy senki sem lát rá a képernyőjére). Ezek a szabályok különösen fontosak akkor, ha a rendszer mobileszközről is hozzáférhető.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Gyanús események bejelentése

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: mi a teendő gyanús események észlelésekor.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* ismertesse, mit kell tennie a végfelhasználónak akkor, ha gyanús eseményt észlel, például a rendszerbe többször be kell jelentkeznie, nem tipikusan hibás adatot lát a rendszerben, vagy tudomást szerez arról, hogy illetéktelen személy használta a rendszert,
* ismertesse, kihez kell ilyen esetekben fordulni, és milyen információkat kell összegyűjteni az incidensről.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}