

Порядок работы

Оглавление

Порядок работы.....	1
Версия текста	2
На правах вступления.....	2
Как пройти в ваш проект?	2
Проект - что там есть?	2
Начинаем работу. Создание задачи	3
Просмотр списка задач	4
Итак, я запутался. Где посмотреть всё?	4
Редактирование задач, комментирование и история	6
Отслеживание задач	7
Задачи – как это работает	7
Я не знаю, как описать свою задачу, как быть?	7
Вы хотели бы нарисовать вашу задачу?	8
Вместо окончания	8

Версия текста

Версия 1.00 от 28.04.2014 года. Автор текста: Брешин А.С.

На правах вступления

Итак, вы успешно прошли регистрацию, и администратор добавил вам доступ в ваши проекты. Поздравляем!

Теперь приступим к работе. Для демонстрации я сделал тестовую учетную запись. Она так и называется: **тестовый пользователь**. Ей предоставлен доступ к проекту «**Орехово-Зуевский ЕРКЦ**», который будет служить для нас ориентиром в работе.

Итак, приступим. *Вы – тестовый пользователь...*

Как пройти в ваш проект?

После входа в сервис поддержки вы автоматически попадаете на домашнюю страницу. Она выглядит так:

Все доступные вам проекты перечислены в панели **Последние проекты** в правой части экрана. Просто щелкните на надписи **Орехово-Зуевский ЕРКЦ** и вы попадете в ваш проект.

Проект - что там есть?

Вот снимок экрана, дающий представление о содержимом проекта.

Вкладки:

- Обзор – сводная информация по проекту
- Действия – здесь отображается все, что делалось по проекту

- Задачи – доступный вам список задач
- Новая задача – тут можно создать новую задачу
- Agile – режим просмотра задач, распределенных по статусам в виде колонок
- Календарь – режим просмотра задач в виде календаря
- Новости – список новостей. *В случае плановой остановки вашего сервера мы обязательно отпишемся в этом разделе. Именно поэтому не убирайте галочки оповещения по электронной почте*

Начинаем работу. Создание задачи

Новая задача

Трекер *

Ошибка ▼

Тема *

Описание

B

I

U

S

C

H1

H2

H3

☰

☰

☰

☰

pre

📎

🖼️

🔄

Оставьте комментарий

Статус *

Новая ▼

Приоритет *

Нормальный ▼

Назначена

▼

Категория

▼

Метки

Файлы

Выбрать файлы

Файл не выбран

(Максимальный размер: 5 МБ)

Родительская задача

Начата

2014-04-28 📅

Дата выполнения

Оценка времени

час(а,ов)

Создать

Создать и продолжить

Предпросмотр

Идем в раздел «**Новая задача**» вашего проекта. Здесь вы можете создать вашу задачу.

Тут, аналогично регистрации, важно корректно заполнить все поля, помеченные звездочками. Хотя, если быть честным, чтобы создать задачу, достаточно выбрать **трекер** и написать что-то в поле **тема**.

Пройдемся последовательно по всем полям:

- Трекер – это тип задачи. Базовые типы: ошибка, улучшение, поддержка. Типов может быть и больше – они добавляются по мере необходимости.
- Частная – это возможность создать задачу, которую увидят только:
 - Вы – как автор
 - Тот, кого вы укажете в поле «назначена»
 - Менеджер проекта
 - Администратор сервиса
- Тема – краткое описание вашей проблемы
- Описание – необязательное поле, которое позволяет подробно описать вашу проблему
- Статус – это состояние вашей задачи. О статусах будет ниже рассказано поподробнее
- Приоритет – здесь мы указываем, насколько важна ваша задача. Не старайтесь назначить всем вашим задачам наивысший приоритет. Постарайтесь оценить важность адекватно... и помните – менеджер, равно как и разработчик, в состоянии поменять приоритет на более адекватный согласно своего мнения.
- Назначена – если вы знаете, кто должен выполнять вашу задачу, то укажите этого человека

- Категория – список категорий, аналогично трекерам, является пополняемым... если вы найдете там полезную для себя опцию – выберите ее.
- Родительская задача – это поле используется, когда создается вложенная задача, которая должна быть выполнена до того, как может быть выполнена родительская задача. Как правило, при создании вложенных задач это поле заполняется автоматически.
- Начата – название этого поля планируется изменить на «дата начала». Здесь указывается, когда нужно приступить к задаче. *Помните о том, что не существует задач, которые должны быть сделаны «еще вчера». Если вы хотите, чтобы ваша задача была выполнена вчера, то подумайте об этом заранее. Например, позавчера. Почему? Потому что ваша задача попадает на выполнение согласно общим приоритетам и будет выполнена только тогда, когда до нее дойдет очередь.*
- Дата окончания – когда нужно закончить выполнение задачи. *Аналогично предыдущему.*
- Оценка времени – необязательное поле. Оценочная стоимость времени, требуемого на выполнение задачи. В часах, само собой.
- Метки – это возможность пометить определенными словами определенные задачи. *Иногда бывает удобно для группировки задач определенной тематики. Например: отчеты*
- Файлы – возможность добавить документы ограниченного объема для конкретизации задачи. *Например – снимок экрана с ошибкой.*

После того, как вы заполните все поля, нажмите «Создать» или «Создать и продолжить», если вам нужно создать несколько задач

[Просмотр списка задач](#)

Домашняя страница

Проекты

Поддержка

INFORMS

INFORMS

Орехово-Зуевский ЕРКЦ

Поиск:

Орехово-Зуевский ЕРКЦ

Обзор

Действия

Задачи

Новая задача

Agile

Календарь

Новости

Форумы

Контакты

Задачи

▼ Фильтры

☑ Статус

открыто

Добавить фильтр

► Опции

✔ Принять

🗑 Очистить

💾 Сохранить

✔ #	Трекер	Статус	Приоритет	Тема	Назначена	Обновлено
☐ 1515	Ошибка	Новая	Нормальный	демонстрация		28.04.2014 16:13
☐ 1507	Поддержка	В работе	Нормальный	проверка сроков на выполнение	Алексей Брешин	24.04.2014 14:39
☐ 1505	Ошибка	В работе	Высокий	Квитанция, Ускорение печати	Алексей Брешин	24.04.2014 14:39
☐ 1504	Поддержка	В работе	Нормальный	Запустить сервис сопровождения	Алексей Брешин	24.04.2014 13:53

(1-4/4)

Задачи

Просмотреть все задачи

Краткое описание

Календарь

Доска задач

Метки

Тест (2)

Квитанция (1)

Все просто: закладка **задачи**.

Обратите внимание на раздел **Фильтры** и **Опции** чуть ниже.

Чтобы сбросить фильтры – справа есть кнопка **Посмотреть все задачи**

Там же присутствует фильтрация по меткам.


Итак, я запутался. Где посмотреть всё?

Угу, есть удобный путь, но его надо немного настроить под себя.

Называется он **Моя страница** (кнопка справа сверху)

Домашняя страницаПроектыПоддержка

Вы вошли как **oz@user**Моя учётная записьМоя страницаВыйти

Сопровождение проектов

Поиск: Перейти к проекту...

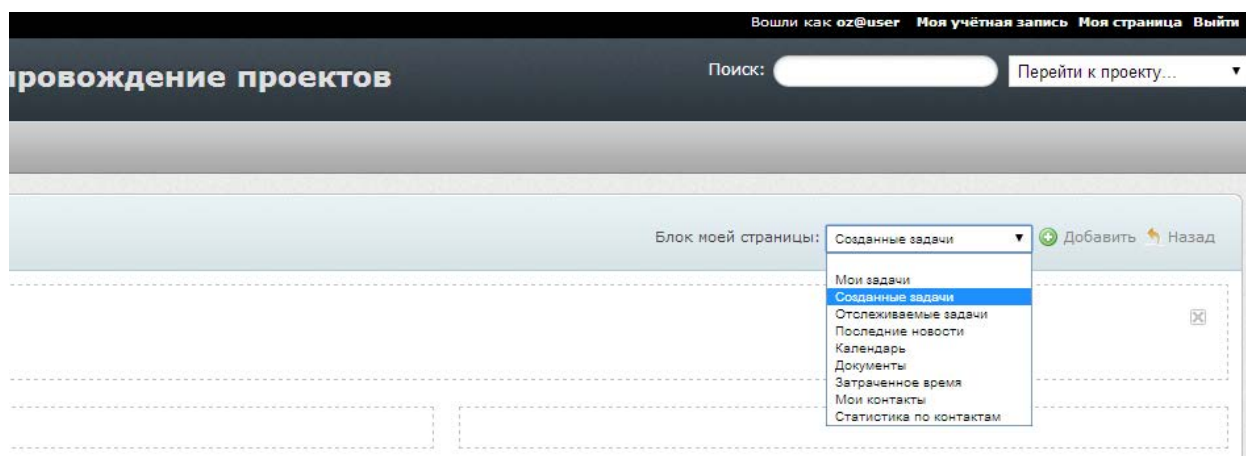
Контакты

Моя страница

Персонализировать данную страницу

Контакты назначенные мне

Пустовато, правда? Однако есть бледная кнопка **персонализировать данную страницу**. Нажимаем ее... (Если у вас все уже настроено – можно пропустить этот раздел)



Вы можете добавить ряд блоков. Если блок уже добавлен на страницу, то в списке его не будет. Вот список блоков, которые я бы рекомендовал для добавления

- **Мои задачи** – это задачи, назначенные вам
- **Созданные задачи** – задачи, которые были созданы вами
- **Отслеживаемые задачи** – те задачи, за которыми вы следите
- **Последние новости** – список последних новостей

У каждого блока в режиме редактирования справа есть крестик. Если на него нажать – блок удалится с вашей страницы.

Также вы можете перетаскивать блоки, распределяя их между панелями. Панелей по умолчанию всего 3 (верхняя, левая и правая)

Моя страницаПерсонализировать данную страницу

Последние новости

Мои задачи (8)

#	Проект	Трекер	Тема
1505	Орехово-Зуевский ЕРКЦ	Ошибка	
1513		Улучшение	
1512		Ошибка	
1508		Ошибка	
1511		Поддержка	

Отслеживаемые задачи (0)

Нет данных для отображения

Созданные задачи (12)

#	Проект	Трекер	Тема

Вот так выглядит моя страница для меня, как для разработчика. Часть задач я создал для себя, часть из них уже выполнена. Тексты я закресил, чтобы вас не смущать.

Редактирование задач, комментирование и история

The screenshot shows a Redmine task page for 'Ошибка #1515'. At the top, there are links for 'Редактировать', 'Следить', and 'Копировать'. The task title is 'Ошибка #1515'. Below the title, there is a section for 'демонстрация' with a user profile picture and a description: 'Добавил(а) Тестовый Пользователь 3 минуты назад. Обновлено меньше 1 минуты назад.' The task details include: 'Статус: Новая', 'Приоритет: Нормальный', 'Начата: 28.04.2014', 'Дата выполнения: -', 'Готовность: 0%', 'Категория: -', 'Затраченное время: -', 'Версия: -', and 'Метки: Тест'. On the right side, there are links for 'Просмотреть все задачи', 'Краткое описание', 'Календарь', and 'Доска задач'. Below these are 'Контакты' and 'Метки' with buttons for 'Тест (2)' and 'Квитанции (1)'. At the bottom, there is a section for 'Подзадачи' with a 'Добавить' button and an 'История' section showing a log of changes: 'Обновлено Тестовый Пользователь меньше 1 минуты назад #1' with a note 'Параметр Метки изменился на Тест'.

Вот так выглядит созданная задача и ее история. Как вы можете заметить, я добавил тег «Тест» и это изменение отразилось в истории. Это правило касается всех действий и комментариев – все отображается в истории, ни одно изменение нельзя сделать так, чтобы оно не осталось в истории. История исчезает только в одном случае – если удаляется задача.

Для редактирования задачи или добавления комментария/файла - нажмите кнопку

редактировать

В зависимости от статуса задачи и своих прав - вы увидите практически точно такое же окно, что и при создании задачи.

Как минимум - вы сможете оставить комментарий или добавить файл.


Не забудьте по завершению ваших изменений нажать кнопку «Принять»

Здесь я обращаю ваше внимание на то, что вы можете оставить **приватный комментарий**. От обычного комментария он отличается тем, что его будет видеть только автор комментария, разработчик, менеджер и администратор. Другие пользователи не смогут увидеть комментарий подобного рода.

Вот результат внесения комментария:

✓ Обновление успешно.

Ошибка #1515 ✎ Редактировать ★ Следить 📄 Копировать


 **демонстрация** « Предыдущее | 1/4 | Следующее »

Добавил(а) Тестовый Пользователь 13 минуты назад. Обновлено меньше 1 минуты назад.


Статус:	Новая	Начата:	28.04.2014
Приоритет:	Нормальный	Дата выполнения:	
Назначена:	-	Готовность:	<div></div> 0%
Категория:	-	Затраченное время:	-
Версия:	-		
Метки:	<div>Тест</div>		

Подзадачи Добавить

История

 Обновлено Тестовый Пользователь меньше 1 минуты назад #2

демонстрация комментария 💬

 Обновлено Тестовый Пользователь 10 минуты назад #1

- Параметр **Метки** изменился на **Тест**

Отслеживание задач

Если вы не отключили оповещение по электронной почте, то вы будете получать уведомления каждый раз, когда кто-либо делает что-либо с вашей задачей.

Однако иногда бывает необходимость получать такие же оповещения по задаче, созданной другим пользователем. Для этого достаточно кликнуть по значку «Следить» так, чтобы загорелась звездочка. Все.

Эту звездочку за вас также может поставить менеджер проекта либо администратор.

Задачи – как это работает

Итак. Вот вы прочитали все то, что выше и готовы понять суть происходящего.

- Пользователь создает задачу. Она идет в статусе **Новая**
- Дальше задача или сразу попадает исполнителю, или же исполнителя назначает менеджер проекта. Они же решают, когда именно задача начнет выполняться, определяют сроки выполнения.
- В случае, если заявка по какой-либо причине не может быть выполнена – он получает статус **Отклонена**. Задача с таким статусом считается выполненной.
Простой пример: вам требуется функциональность, недоступная в вашей версии программы, а денег на расширение функционала у вас нет. В этом случае менеджер, проконсультировавшись с вами, поставит статус отклонена и оставит комментарий «Данный функционал не может быть реализован, т.к. он доступен только в расширенной версии программного обеспечения. Вы можете докупить расширенную версию за N денег»
- Когда исполнитель приступает к работе, он переводит заявку в статус **В работе**
- В случае, если разработчику требуются какие комментарии или данные от автора задачи, включая проверку результата, то он переводит задачу в статус **Обратная связь**.
- В случае успешной проверки результата работы заказчиком, задача переводится в статус **Решена**. Задача с таким статусом считается выполненной.

Я не знаю, как описать свою задачу, как быть?

- Все очень просто – вы создаете новую задачу.

- В поле **Тема** пишете то, что сочтете необходимым (эх, краткость, конечно, сестра таланта, но тут есть рамки разумного)
- В поле Описание пишете то, что, по вашему мнению, наиболее полно описывает то, что вы бы хотели.
- И еще одно – среди нас нет мастеров, знающих идеальный рецепт постановки задачи и четко видящих идеальный результат запроса. Мы все – люди. Пишите! Мы постараемся помочь вам конкретизировать вашу проблему

Вы хотели бы нарисовать вашу задачу?

Так нет ничего невозможного – берем и рисуем.

Где хотите и как хотите. Хоть от руки.

Полученный рисунок сканируем, сохраняем в сжатом формате (png, jpg, pdf) и загружаем, как обыкновенный файл при создании или редактировании задачи.

Это ведь так просто, правда?

Вместо окончания

Мы постарались сделать для вас удобную среду для постановки задач и отслеживания всего процесса, настроили ее согласно стандартным требованиям, и вы уже прочитали краткий вводный курс (этот документ).

Первое, что я хотел бы сказать – это **Спасибо вам, что вы согласились дочитать до конца**. Это действительно важно для понимания сути происходящего.

Второе – полагаю, что вы не нашли чего-то из того, что вам хотелось бы увидеть. Напишите нам на электронную почту info@pkrrc.ru или в скайп **breshinas**, и мы постараемся реализовать ваши запросы.