

Issue Tracking System - ITS

Rev.2.0

Issue Tracking System (ITS) – reprezintă un sistem prin care distribuitorii de **WinMENTOR** și **WinMENTOR Enterprise** pot trimite cerințe și pot urmări evoluția rezolvării acestora de către producător.

Distribuitorul va avea un cont WinMENTOR ONLINE ITS, prin intermediul căruia va putea adăuga tichete pentru cerințele sale, sau va putea urmări starea în care se află tichetele sale sau ale altor distribuitori.

I. CONFIGURĂRI

1. Ca și distribuitor, veți primi pe adresa dvs. de mail un link pentru activarea contului de WinMENTOR ONLINE ITS. Accesați-l.

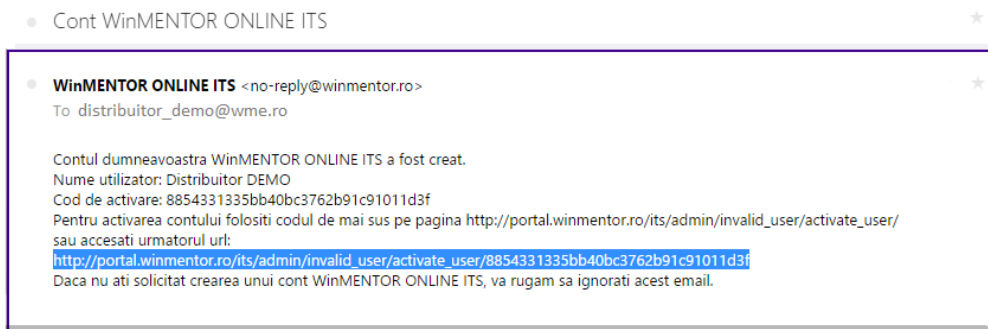


Figura 1

2. În fereastra deschisă vi se va solicita să setați parola pentru viitorul dvs. cont de ITS.

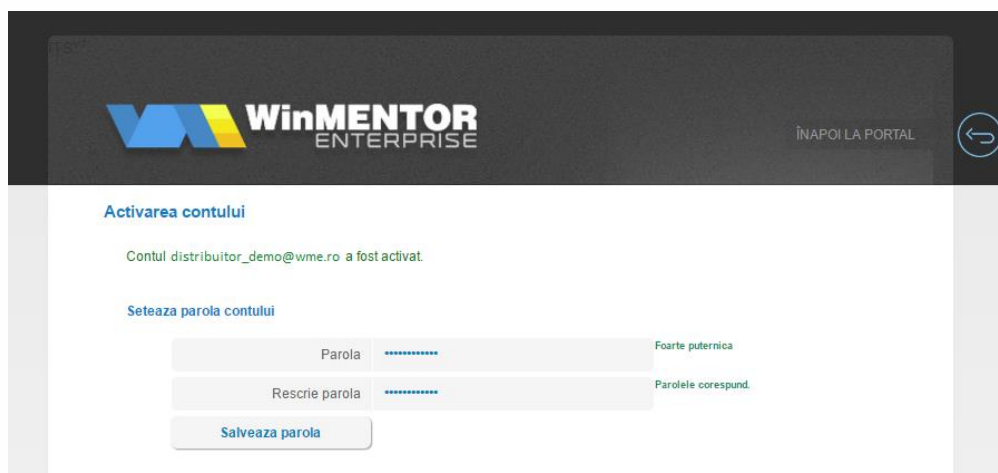


Figura 2

3. De pe portalul **WinMENTOR** – portal.winmentor.ro – selectați pagina pentru **SUPPORT TEHNIC**.

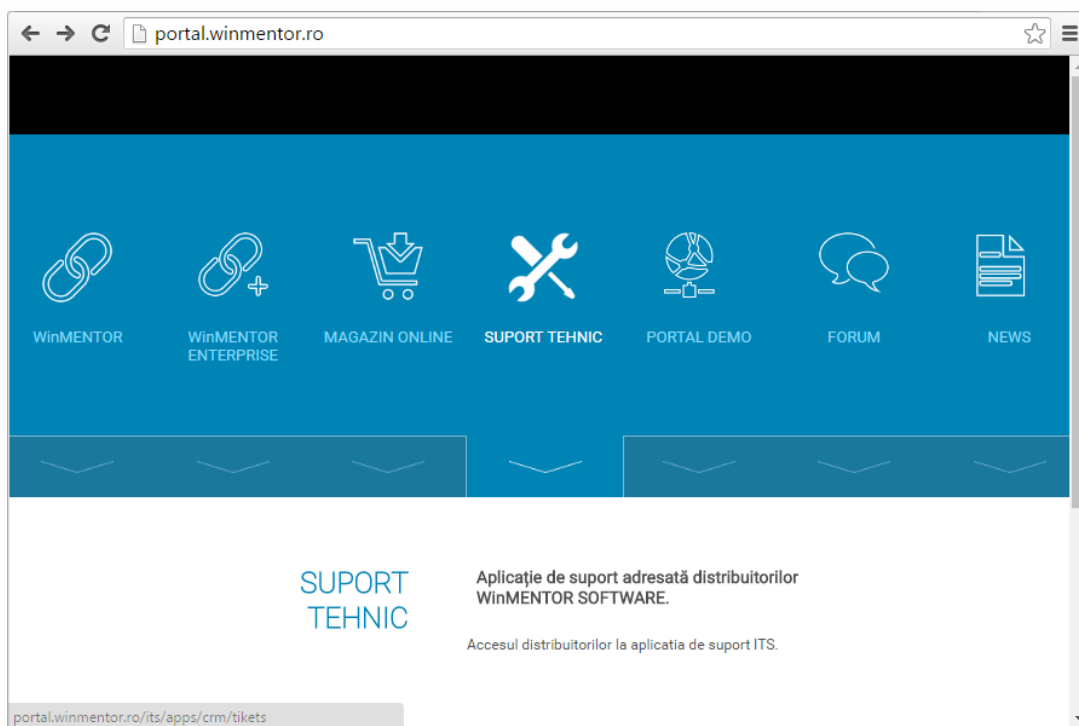


Figura 3

4. În pagina care se deschide, introduceți adresa dvs. de e-mail (aceasta va fi și userul de WinMENTOR ONLINE ITS), apoi parola.

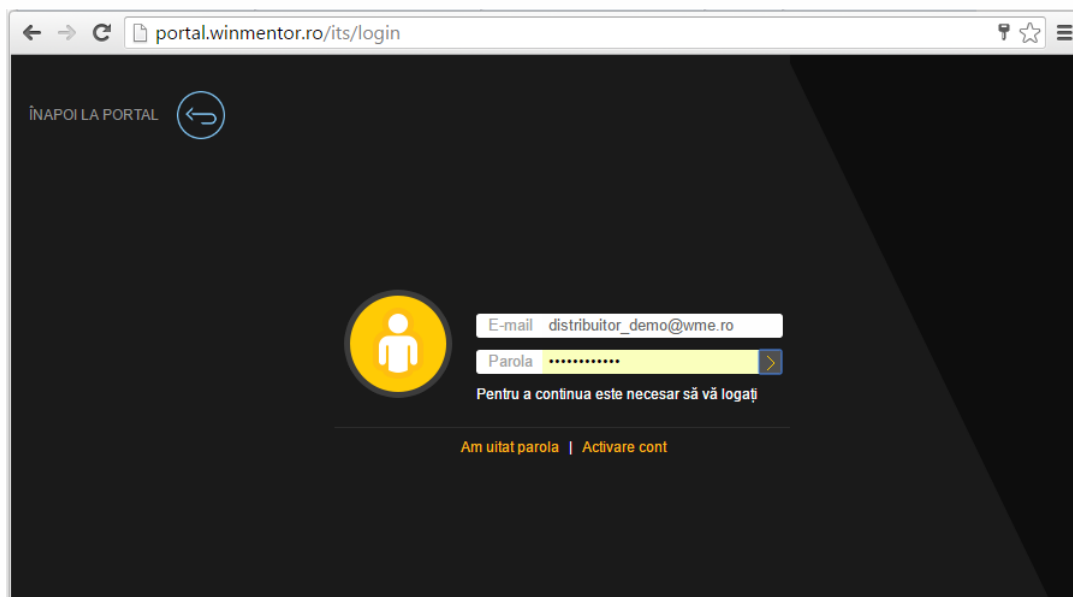


Figura 4

OBSERVAȚIE:

La cerere, noul cont creat al distribuitorului poate fi un cont de administrator. Astfel, el poate crea la rândul său alte conturi pentru utilizatorii firmei de distribuție din care face



parte. Apăsați în dreapta sus butonul pentru drepturile de acces ale contului, („Distribuitor TEST” în cazul nostru - figura 5.a), apoi butonul „Utilizatori”.

Apăsați butonul „Adaugă utilizator”, apoi în fereastra nou deschisă (figura 5.b)

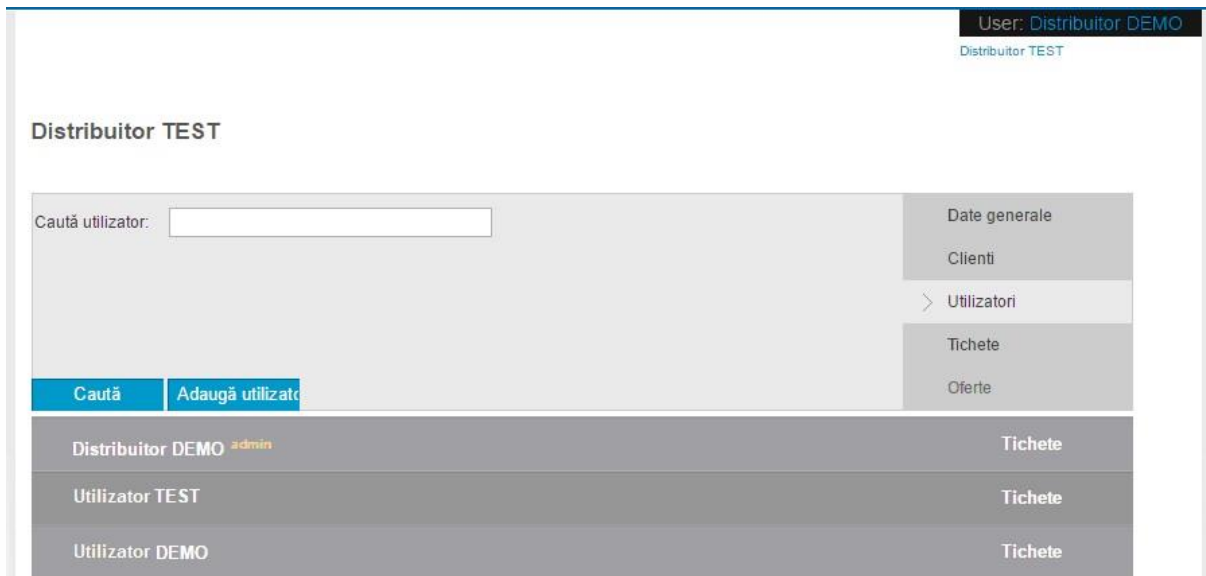
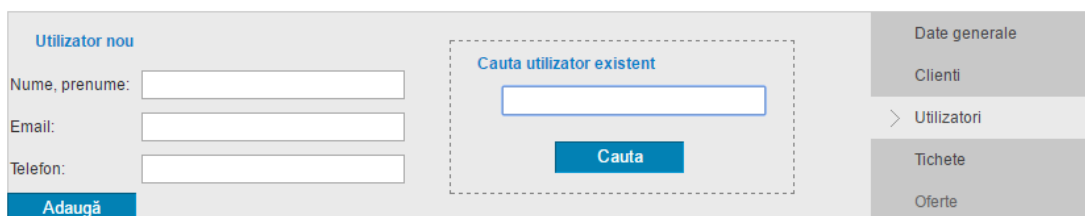


Figura 5.a

completați datele noului utilizator: numele, prenumele, e-mailul și numărul de telefon. Apăsați butonul „Adaugă”, iar noul utilizator va primi pe adresa sa de e-mail linkul de unde își va putea activa contul.

Distribuitor TEST



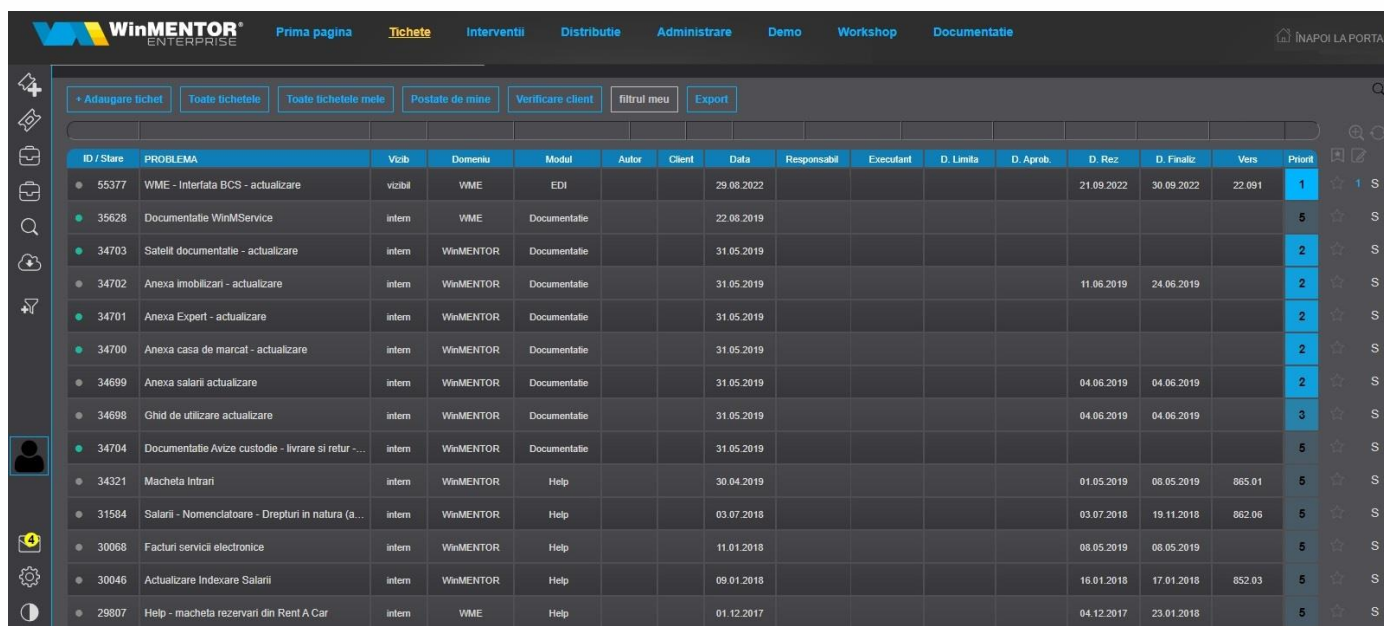
The screenshot shows the 'Utilizator nou' form. It has three input fields: 'Nume, prenume:', 'Email:', and 'Telefon:'. Below these fields is a blue 'Adaugă' button. To the right of the form is a dashed box containing the text 'Caută utilizator existent', an input field, and a blue 'Caută' button. To the right of the form is a vertical menu with options: 'Date generale', 'Clienți', 'Utilizatori' (highlighted with a right-pointing chevron), 'Tichete', and 'Oferte'.

Figura 5.b

II. FUNCȚIONARE

II.1. LISTA TICHETELOR

La deschiderea contului de WinMENTOR ONLINE ITS (figura 6) sunteți poziționat pe **Lista tichetelor ITS-ului.**



ID / Stare	PROBLEMA	Vizibil	Domeniu	Modul	Autor	Client	Data	Responsabil	Executant	D. Limita	D. Aprob.	D. Rez.	D. Finaliz.	Vers	Priorit
55377	WME - Interfata BCS - actualizare	vizibil	WME	EDI			29.08.2022					21.09.2022	30.09.2022	22.091	1
35628	Documentatie WinMService	intern	WME	Documentatie			22.08.2019								5
34703	Salellt documentatie - actualizare	intern	WinMENTOR	Documentatie			31.05.2019								2
34702	Anexa imobilizari - actualizare	intern	WinMENTOR	Documentatie			31.05.2019					11.06.2019	24.06.2019		2
34701	Anexa Expert - actualizare	intern	WinMENTOR	Documentatie			31.05.2019								2
34700	Anexa casa de marcat - actualizare	intern	WinMENTOR	Documentatie			31.05.2019								2
34699	Anexa salarii actualizare	intern	WinMENTOR	Documentatie			31.05.2019					04.06.2019	04.06.2019		2
34698	Ghid de utilizare actualizare	intern	WinMENTOR	Documentatie			31.05.2019					04.06.2019	04.06.2019		3
34704	Documentatie Avize custodie - livrare si retur ...	intern	WinMENTOR	Documentatie			31.05.2019								5
34321	Macheta Intrari	intern	WinMENTOR	Help			30.04.2019					01.05.2019	08.05.2019	865.01	5
31584	Salarii - Nomenclatoare - Drepturi in natura (a...	intern	WinMENTOR	Help			03.07.2018					03.07.2018	19.11.2018	862.06	5
30068	Facturi servicii electronice	intern	WinMENTOR	Help			11.01.2018					08.05.2019	08.05.2019		5
30046	Actualizare Indexare Salarii	intern	WinMENTOR	Help			09.01.2018					16.01.2018	17.01.2018	852.03	5
29807	Help - macheta rezervari din Rent A Car	intern	WME	Help			01.12.2017					04.12.2017	23.01.2018		5

Figura 6

De pe pagina „Tichete”, utilizatorul logat poate:

- ✓ Adăuga un tichet nou;
- ✓ Vizualiza toate tichetele;
- ✓ Vizualiza doar tichetele care i-au fost atribuite;
- ✓ Vizualiza tichetele pe care le-a postat;

Sub aceste butoane se află o grilă de filtrare pentru coloanele grilei, respectiv: **ID/Stare, PROBLEMA, Vizibilitate, Domeniu, Modul, Data, Responsabil, Dată finalizare și Versiunea.**

Particularități la termeni de căutare:

- Câmpul **ID / Stare** acceptă termenii predefiniți în lista specifică, sau id-ul unui anumit tichet.
- Câmpul **PROBLEMA** acceptă și negații (!).
 - Exemplu: căutarea "termen1 !termen2" va căuta tichete ale căror subiect sau descriere conțin 'termen1' dar nu conțin 'termen2'.
- Câmpul **Vizibilitate** – un tichet poate fi **vizibil** pentru oricine, sau **intern**.

- Câmpurile cu data (**Data, Data Finaliz**).
 - Sunt acceptate următoarele formate: zz.ll.aaaa (05.09.2022) sau z.l.aa (5.9.22)
 - Sunt acceptate cuvintele cheie 'azi' și 'ieri'
 - Pot fi definite intervale:
 - omițând ziua : ll.aaaa (09.2022) sau z.aa (9.22), vor fi căutate tichete în întreg intervalul lunii Septembrie 2022;
 - menționând doar anul: aaaa(2022) sau aa (22), vor fi căutate tichete în întreg intervalul anului 2022.
 - specificând intervalul dintre două date separate de caracterul '/'. Cele două date pot fi definite folosind formatele sau cuvintele cheie descrise mai sus: (5.9.22/ieri), (ieri/azi) etc.
 - pentru toate tichetele de până la o anumită dată se poate folosi 0 sau se poate lăsa necompletată prima dată din intervalul definit: (0/5.9.22) sau (/5.9.22).



Cu butoanele din dreapta grilei de filtrare se pot adăuga mai multe filtre, se poate salva filtrul curent, sau acesta poate fi salvat ca filtru predefinit.

Notificări:

La postarea de comentarii în cadrul unui tichet, responsabilul (și executantul) va primi o notificare în bara superioară. De asemenea, dacă responsabilul va posta un comentariu în cadrul unui tichet, autorul lui va fi notificat. Când se selectează un element din lista de notificări, browserul va deschide pagina tichetului unde va fi evidențiat comentariul corespunzător.

Ștergere comentarii:

În cadrul secțiunii unui comentariu, autorului acelui comentariu îi va apărea butonul „Șterge”. După confirmare, comentariul (și notificările corespunzătoare) vor fi șterse.

Cu click pe numele uneia din coloane, lista va fi ordonată crescător după coloana în cauză. Cu un al doilea click, lista va fi ordonată descrescător.

Pentru filtrarea listei tichetelor, introduceți în coloana (sau coloanele) după care vreți să faceți filtrarea textul dorit, apoi apăsați ENTER.

Un tichet trece prin următoarele stări:

- **Nealocat / retras** – până ca tichetul să fie acceptat de către grupul de suport, acesta este în starea „Nealocat”. Există și cazul când distribuitorul nu va mai dori ca un anumit tichet să fie acceptat. În acest caz, tichetul va avea starea „Retras”.

- **Acceptat / respins** – tichetul poate fi acceptat sau respins de către grupul de suport.
- **În lucru** – reprezintă starea în care tichetul este alocat de către grupul de suport executantului.
- **Finalizat** – stare stabilită de executant la finalizarea tichetului.
- **Realizat** – această ultimă stare a tichetului este dată de către responsabilul de tichet, după preluarea sa de la executant.

ID / Stare	PROBLEMA	Vizib	Domeniu	Modul
● 55866	Iesiri: blocare aplicatie	vizibil	WME	Iesiri
● 55865	Facturi iesire - eroare	intern	WME	Iesiri
● 55861	SAF-T - GeneralLedgerEntries - nota de inchi...	vizibil	WME	Declaratii
● 55860	PG - Initializare stocuri articole - eroare editare	vizibil	WME	Initializare
● 55859	Facturi în valuta - Listare - campurile CFClient ...	vizibil	WinMENTOR	Iesiri

Figura 9

- ✓ Culoarea roșie – tichetul a fost **nealocat**
- ✓ Culoarea verde – tichetul a fost **acceptat**
- ✓ Culoarea albastră – tichetul este **în lucru**
- ✓ Culoarea gri – tichetul este **finalizat**
- ✓ Culoarea portocalie – tichetul este în starea de **realizat**

Cu dublu-click pe titlul tichetului, acesta poate fi expandat.

În partea dreapta a liniei din lista de așteptare se află nivelul de prioritate a tichetului.

Tichetele au 5 niveluri de prioritate, nivelul 1 având prioritatea cea mai mare.

Se observă în grilă că fiecare tichet are două niveluri de prioritate, unul cu font de mărime mai mare și unul cu font mic, în dreapta.

Nivelul scris cu font mare este nivelul stabilit de grupul de suport WinMENTOR ONLINE ITS după acceptarea tichetului, iar nivelul de jos este cel cerut de distribuitor în momentul adăugării tichetului.

Apăsând butonul *stea*, vă puteți abona la tichetul respectiv.

Priorit			
1	☆	2	S
2	☆		S
3	☆	2	S
4	☆	1	S
5	☆		S

Figura 10

II.2. ADĂUGAREA UNUI TICHET

Imaginea de mai jos reprezintă formularul care trebuie completat pentru adăugarea unui nou tichet. Câmpurile marcate cu steluță roșie sunt obligatorii.

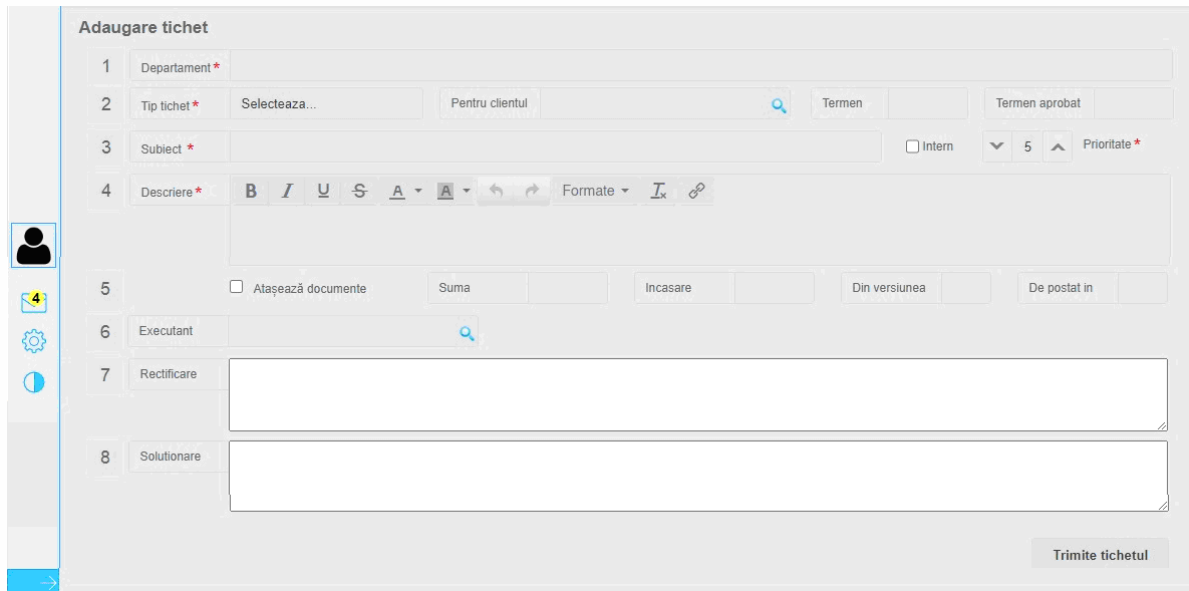


Figura 11

Pentru completarea departamentului trebuie să alegeți una din opțiunile celor 6 meniuri din imaginea de mai jos: WME, WinMENTOR, COMERCIAL, Web, WinDelphi10, WinPostgres.

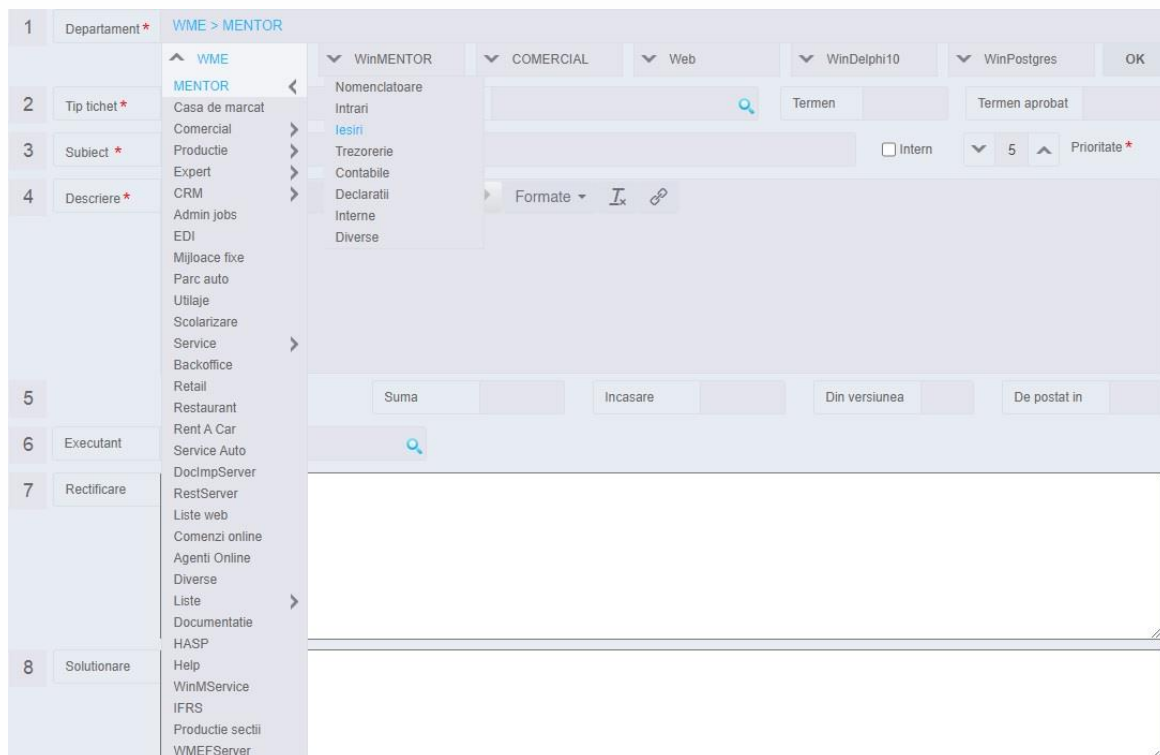


Figura 12

Tipul tichetului poate fi:

- Corecție
- Cerință
- Dezvoltare
- Particularizare
- Analiză bază de date
- Modificare legislativă
- Incident de securitate

Denumirea clientului pentru care se introduce tichetul este obligatorie. Câmpul termen limită este opțional.

Nivelul de prioritate implicit este 5. Puteți alege orice nivel de prioritate, nivelul 1 fiind pentru prioritatea cea mai mare.

După completarea subiectului și a descrierii, trimiteți tichetul.

