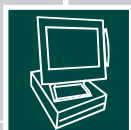


ДОМИНО
МАГАЗИН

Программный комплекс ДОМИНО

Система контроля ошибок и
управления доработками



СОФТ-ВЕСТ
Москва, 2010

**Руководство
пользователя**

Авторское право © 2010, ЗАО “Софт-Вест”, Москва, Россия

Все права защищены. Воспроизведение данного Руководства полностью или частично запрещено независимо от целей и формы воспроизведения. Права пользования данным Руководством предоставлены только компаниям, обладающим действительной лицензией на программный комплекс ДОМИНО. Передача настоящего Руководства третьим лицам запрещено.

СОФТ-ВЕСТ подтверждает, что на момент издания настоящего Руководства в него были внесены все необходимые изменения. СОФТ-ВЕСТ оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Руководство без предварительного уведомления. Если Вы обнаружите в настоящем Руководстве ошибки и/или неточности, сообщите, пожалуйста, нам о них. Обнаруженные Вами ошибки и/или неточности будут устранены в последующих редакциях Руководства.

СОФТ-ВЕСТ не несет ответственности за неоднозначное понимание документации, за обнаруженные в ней ошибки и/или неточности, а также за последствия действий пользователей, обусловленных указанными выше причинами.

“СОФТ-ВЕСТ”, “ДОМИНО” и “DOMINO” являются зарегистрированными торговыми марками ЗАО “Софт-Вест”. Все остальные торговые марки принадлежат их законным владельцам.

ВВЕДЕНИЕ

Данное руководство предназначено для пользователя системы контроля ошибок и управления доработками программного комплекса ДОМИНО.

Для работы с системой у пользователя должен быть компьютер с установленным Интернет-броузером и подключением к сети Интернет.

Пользователь должен обладать навыками использования установленного у него на компьютере Интернет-броузера.

В руководстве подробно описывается порядок выполнения первичной и дальнейшей регистрации пользователя, создание новых вопросов и отслеживания состояния существующих вопросов.

Первичная регистрация пользователя

Шаг №1.

Что бы зарегистрироваться в системе контроля ошибок и управления доработками ПК ДОМИНО (далее по тексту MANTIS) и создать свою учётную запись сообщаете нам свой e-mail. Мы создаём учётную запись, устанавливаем ваш проект по умолчанию. На ваш e-mail приходит сообщение на подтверждение регистрации.

Приходит письмо на подтверждение регистрации

От:	Mantis Bug Tracker
Дата:	9 марта 2010 г. 17:25
Кому:	leun@soft-west.ru
Тема:	[Система контроля ошибок и управления доработками ПК ДОМИНО] Сброс пароля

Получен запрос на изменение пароля с помощью проверочного письма

http://mantis.domino.ru/verify.php?id=86&confirm_hash=5f47f83c3b62874ad939ab5fe183e1ea

Пользователь:ИвановИ
IP-адрес клиента:62.117.111.245

НЕ ОТВЕЧАЙТЕ НА ЭТО СООБЩЕНИЕ

Шаг № 2.

Перейдя по ссылке вы попадаете в форму изменения учетной записи пользователя.

Сведения вашей учетной записи проверены. Сообщение подтверждения учетной записи, которое вы получили, теперь недействительно.
Чтобы вы смогли снова войти в систему, здесь необходимо установить пароль.

Изменение учетной записи		[моя учетная запись] [Настройки] [Профили]
Пользователь	ИвановИ	
Пароль *	<input type="password"/>	
Подтверждение пароля *	<input type="password"/>	
Адрес e-mail	<input type="text" value="leun@soft-west.ru"/>	
ФИО пользователя	<input type="text" value="Иванов Иван"/>	
Уровень доступа	инициатор	
Уровень доступа к проекту	инициатор	
Назначенные проекты	ТЕХКОМ [инициатор] (ограниченная)	
* заполнение поля обязательно		<input type="button" value="Изменить учетную запись"/>

После заполнения пароля нажимаете кнопку «Изменить учётную запись».

В дальнейшем при регистрации в системе MANTIS необходимо использовать введенные вами данные.

Шаг № 3.

В полях «пользователь» и «пароль» вводите свои данные.



Вход	
Пользователь	<input type="text" value="ИвановИ"/>
Пароль	<input type="password" value="..."/>
Запомнить данные	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="button" value="Войти"/>	

Шаг № 4.

При первом входе в систему вы можете изменить данные учетной записи, либо сразу перейти к созданию вопроса.

Пользователь:: *ИвановИ* (Иванов Иван - инициатор) 2010-03-09 17:31 MSK Проект: ТЕХКОМ 001

[главная](#) | [моя сводка](#) | [список вопросов](#) | [создать вопрос](#) | [журнал изменений](#) | [план развития](#) | [документация](#) |

[Моя учетная запись](#) | [выход](#)

Изменение учетной записи [моя учетная запись] [Настройки] [Профили]	
Пользователь	ИвановИ
Пароль	<input type="password"/>
Подтверждение пароля	<input type="password"/>
Адрес e-mail	ivanov@soft-west.ru
ФИО пользователя	Иванов Иван
Уровень доступа	инициатор
Уровень доступа к проекту	инициатор
Назначенные проекты	ТЕХКОМ [инициатор] (ограниченная)
<input type="button" value="Изменить учетную запись"/>	

Регистрация пользователя

Для повторного вхождения в систему MANTIS необходимо в используемом вами Интернет-браузере написать: mantis.domino.ru

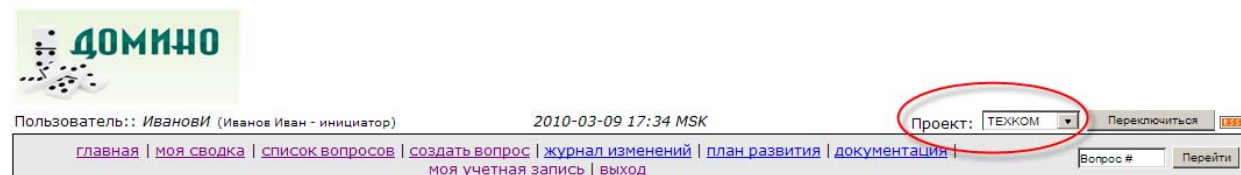


Вход	
Пользователь	<input type="text" value="ИвановИ"/>
Пароль	<input type="password" value="..."/>
Запомнить данные	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="button" value="Войти"/>	

Создание вопроса

Шаг № 1.

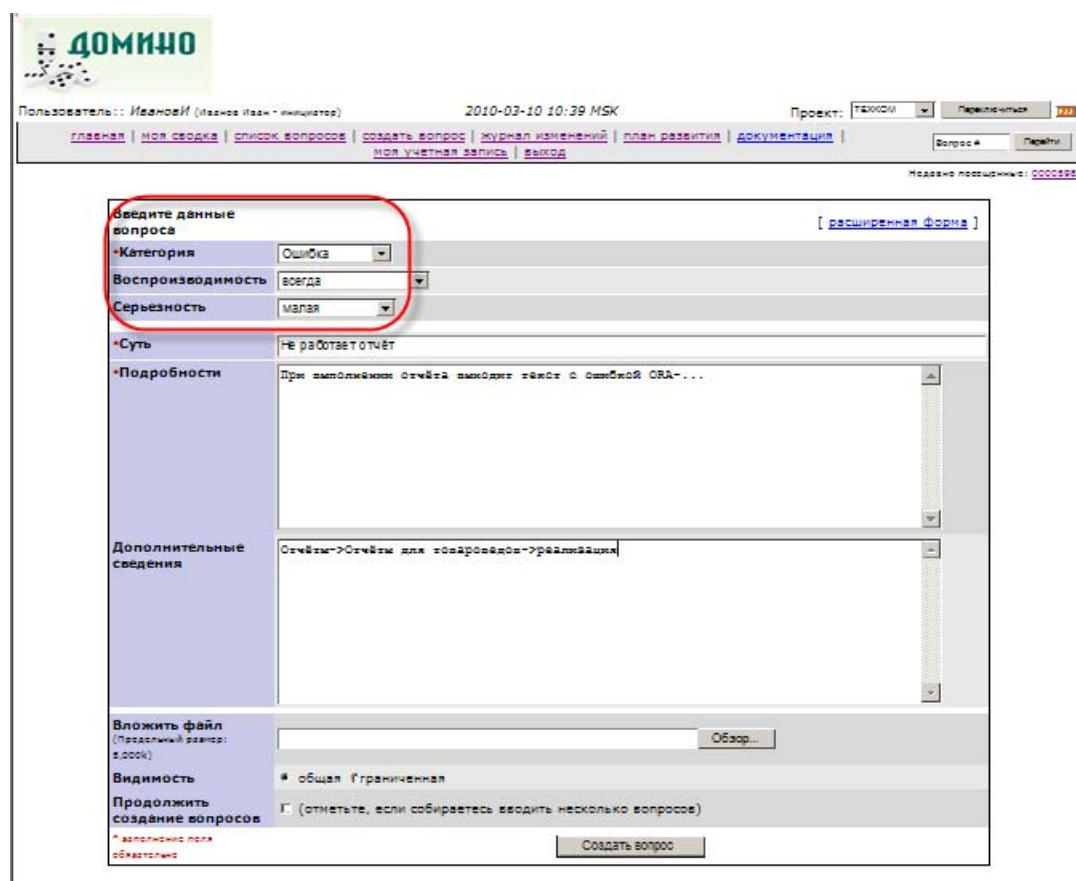
После того как вы прошли регистрацию, то открывается окно в котором вы можете выбирать нужный вам режим работы с системой. Если у вас несколько доступных проектов, то не забывайте выбирать нужный вам проект, так как вопросы будут создаваться в выбранном вами проекте.



The screenshot shows the top navigation bar of the application. On the left is the logo 'ДОМИНО'. In the center, it displays the user 'ИвановИИ (Иванов Иван - инициатор)' and the time '2010-03-09 17:34 MSK'. On the right, there is a 'Проект:' dropdown menu with 'ТЕХКОМ' selected, which is circled in red. Next to it is a 'Переключиться' button. Below the navigation bar is a horizontal menu with links: 'главная', 'моя сводка', 'список вопросов', 'создать вопрос', 'журнал изменений', 'план развития', 'документация', 'моя учетная запись', and 'выход'. At the bottom right of this bar are 'Вопрос #' and 'Перейти' buttons.

Шаг № 2.

Для создания вопроса нужно выбрать режим «Создать вопрос», после этого вы попадаете в форму ввода нового вопроса.



The screenshot shows the 'Создать вопрос' form. The 'Категория' dropdown menu is highlighted with a red circle and contains the option 'Ошибка'. Other fields include 'Воспроизводимость' (set to 'всегда'), 'Серьезность' (set to 'малая'), 'Суть' (set to 'не работает отчет'), and 'Подробности' (containing text about an ORA error). There is a section for 'Дополнительные сведения' with a text area containing 'Отчеты->Отчеты для товарооборота->реализация'. At the bottom, there is a 'Вложить файл' section, a 'Видимость' dropdown (set to 'общая'), and a checkbox for 'Продолжить создание вопросов'. A 'Создать вопрос' button is at the bottom right.

В поле «Категория» устанавливается статус:

1. «Доработка» - Заявка на доработку по улучшению потребительских качеств ПОДДЕРЖИВАЕМОГО ПРОДУКТА. Доработка платная.
 2. «Консультация» - Консультация по работе с ПОДДЕРЖИВАЕМЫМ ПРОДУКТОМ.
 3. «Ошибка» - В процессе работы с ПОДДЕРЖИВАЕМЫМ ПРОДУКТОМ вышла ошибка.
 4. «Пожелание» - Ситуация, при которой какой-либо из ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ выполняет свои документированные функции, но ЗАКАЗЧИК высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств.
- Поле «Категория» обязательно для заполнения.

В поле «Воспроизводимость» устанавливается статус:

1. **«Неприменима»** - Используется, когда в поле **«Категория»** выбрана **«Доработка»** или **«Пожелание»**.

Когда в поле **«Категория»** выбрана **«Ошибка»**, устанавливаются следующие статусы:

2. **«Всегда»** - Если конкретная ошибка выходит постоянно.

3. **«Иногда»** - Если конкретная ошибка выходит редко.

4. **«Не проверялась»** - Не проверяли на повторность ошибки.

5. **«Не воспроизводится»** - В ходе проверки ошибка не вышла или невозможность её повторения.

«Произвольно» можно объединить с «Иногда».

В поле **«Серьёзность»** устанавливается статус:

1. **«Нововведение»** - Ситуация, при которой какой-либо из ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ выполняет свои документированные функции, но ЗАКАЗЧИК заказывает доработку или высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств.

2. **«Текст/опечатка»** - При работе с программой в тексте обнаружилась опечатка.

3. **«Неудобство»** - Ситуация, при которой какой-либо из ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ выполняет свои документированные функции, но ЗАКАЗЧИК испытывает неудобства в работе с ним.

5. **«Малая»** - Ситуация, при которой какой-либо из ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ в целом работоспособен, но одна из его документированных функций **частично** не выполняется и для неё существует другой способ получения аналогичного результата. И такая ситуация возникает редко.

6. **«Большая»** - Ситуация, при которой какой-либо из ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ в целом работоспособен, но одна из его документированных функций **полностью** не выполняется и для неё существует другой способ получения аналогичного результата. Так же если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или в иных информационных материалах. И такая ситуация возникает ежедневно.

7. **«Авария»** - Ситуация, при которой какой-либо из ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ в целом работоспособен, но одна из его документированных функций полностью не выполняется и при этом для неё не существует путей получения аналогичного результата другим способом.

8. **«Блокада»** - Ситуация, при которой какой-либо из ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ не может исполнять ни одну из своих документированных функций.

«Тривиальная» можно объединить с «Малой».

В поле **«Приоритет»** устанавливается статус в зависимости оттого, что выбрано в поле **«Серьёзность»**.

1. **«Нет».**

2. **«Обычный».**

3. **«Высокий».**

4. **«Срочный».**

5. **«Неотложный».**

«Низкий» объединить с «Обычный».

В поле **«Суть»** - вводится краткое описание вопросы (возникшей проблемы).

В поле **«Подробности»** - вводится детальное описание вопроса (возникшей проблемы).

В поле **«Дополнительные сведения»** - указывается имя пользователя и роль, а также полный путь в дереве меню до места обнаружения проблемы или режим в котором возникает проблема.

В поле **«Вложить файл»** - вкладываете файл с данными или скриншотами поясняющими описание проблемы/доработки.

После заполнения всех полей помеченных звездочкой нажимаете кнопку **«Создать вопрос»** и происходит регистрация вопроса в системе MANTIS.

Изменение состояния вопроса

После регистрации вами вопроса любое изменение его состояния будет сопровождаться электронным письмом по указанному вами при регистрации адресу электронной почты.

Список всех вопросов вы можете посмотреть в режимах «Моя сводка», «Список вопросов». В режиме «Моя сводка» отображаются все открытые вопросы по выбранному проекту.

Режим «Моя сводка»

В режиме «Моя сводка» отображаются все открытые вопросы по выбранному проекту.

Пользователь: **ИвановИ** (Иванов Иван - инициатор)

2010-03-09 17:47 MSK

Проект: **ТЕХКОМ**

Переключиться **133**

[главная](#)
[моя сводка](#)
[список вопросов](#)
[создать вопрос](#)
[журнал изменений](#)
[план развития](#)
[документация](#)

[моя учетная запись](#)
[выход](#)

Вопрос #

Перейти

Неназначенные [^] (1 - 1 / 1) <div>0000598 Не работает отчет Ошибка - 2010-03-09 17:45</div>	Созданные мной [^] (1 - 1 / 1) <div>0000598 Не работает отчет Ошибка - 2010-03-09 17:45</div>
Отработанные [^] (0 - 0 / 1)	Недавно измененные [^] (1 - 2 / 2) <div>0000598 Не работает отчет Ошибка - 2010-03-09 17:45</div> <div>0000564 Разработка ценников с ценой по дисконтной карте Доработка - 2010-02-27 14:14</div>
Отслеживаемые мной [^] (0 - 0 / 2)	

новый

нужен отклик

рассмотрен

подтвержден

назначен

отработан

закрит

Все вопросы сгруппированы по статусам и для удобства пользователей каждый статус вопроса выделяется собственным цветом. Вопросы могут иметь следующие статусы:

1. **«Новый»** - Новое обращение.
2. **«Нужен отклик»** - По данному обращению нужны более подробные сведения.
3. **«Рассмотрен»** - Обращение рассмотрено.
4. **«Подтверждение»** - Обращение принято и будет назначен специалист по решению данной проблемы.
5. **«Назначен»** - Назначен специалист по решению данной проблемы.
6. **«Отработан»** - Проблему решили и отправили Заказчику.
7. **«Закрит»** - По данной проблеме все вопросы решены и закрыты.

Для получения подробной информации о вопросе, а также для внесения изменений в состояние вопроса или дополнительных комментариев нужно открыть вопрос, нажатием левой кнопки мыши на номер этого вопроса.

Режим «Список вопросов»

В этом режиме отображаются все открытые вопросы в табличной форме, для удобства пользователей каждый статус вопроса выделяется собственным цветом.

Пользователь: **Иванов ИИ** (Иванов ИИ - инициатор) 2010-03-10 11:03 MSK Проект: **ТЕХКОМ** Переключиться

[главная](#) | [моя сводка](#) | [список вопросов](#) | [создать вопрос](#) | [журнал изменений](#) | [план развития](#) | [документация](#) | [моя учетная запись](#) | [выход](#)

надежно посещенные : 0000598

В Поиск: Фильтровать [[Расширенные фильтры](#)] [[Создать постоянную ссылку](#)] [Очистить фильтр](#)

Список вопросов (1 - 5 / 5) [[печать отчетов](#)] [[экспорт в CSV](#)]

Л	Номер	#	Категория	Серьезность	Состояние	Изменен	Суть
	0000601			малая	новый	2010-03-10	
	0000600			малая	новый	2010-03-10	
	0000599		Ошибка	малая	новый	2010-03-10	Не работает отчет
	0000598		Ошибка	большая	новый	2010-03-09	Не работает отчет
	0000564		Доработка	большая	назначен (Жуков)	2010-02-27	Разработка ценников с ценами по дисконтной карте

новый | нужен отзыв | рассмотрен | подтвержден | назначен | отработан | закрыт

Для получения подробной информации о вопросе, а также для внесения изменений в состояние вопроса или дополнительных комментариев нужно открыть вопрос, нажатием левой кнопки мыши на номере этого вопроса.

Вложение файла к вопросу

Для вложения файла откройте интересующий вас вопрос выберите раздел «Вложить файл», нажмите кнопку «Обзор», выберите нужный файл и нажмите кнопку «Загрузить».

После этого ваш файл появиться в перечне вложенных файлов в последней строке описания вопроса.

Добавление комментария к вопросу

Для добавления комментария откройте интересующий вас вопрос выберите раздел «Добавление комментария», напишите свой комментарий и нажмите кнопку «Добавить».

После этого ваш комментарий появиться в списке комментариев к этому вопросу.

Вложить файл

Выбор файла
(Предельный размер: 5,000к)

[Обзор...](#) [Загрузить](#)

К этому вопросу нет комментариев.

Добавление комментария

Комментарий

[Добавить](#)

История

Дата изменения	Пользователь	Поле	Изменение
2010-03-09 17:45	Иванов ИИ	Новый вопрос	

Отслеживание вопроса

Если вы хотите отслеживать изменение состояния вопроса, то вам необходимо открыть вопрос и нажать кнопку «Отслеживать».

После этого ваше имя появится в списке пользователей отслеживающих этот вопрос и информация обо всех изменениях состояния этого вопроса будут отправляться по адресу электронной почты указанной вами при регистрации.

Простой вид [комментарии]		[>>]		[расширенный вид] [история] [печать]	
Номер	Категория	Серьезность	Воспроизводимость	Создан	Изменен
0000598	[ТЕХКОМ] Ошибка	большая	всегда	2010-03-09 17:45	2010-03-09 17:45
Инициатор	ИвановИ	Видимость	общая		
Ответственный					
Приоритет	обычный	Решение	открыт		
Состояние	новый				
Суть	0000598: Не работает отчет				
Подробности	При выполнении отчета высказывает текст с ошибкой ORA-.....				
Дополнительные сведения	Отчеты->Отчеты для товароведов->реализация				
Тэги	Нет прикрепленных тэгов.				
Прикрепить тэги	(Разделять ';') <input type="text"/> <input type="button" value="Тэги"/> <input type="button" value="Прикрепить"/>				
Вложенные файлы					
Изм. сост. на: <input type="button" value="нужен отклик"/> <input type="button" value="Отслеживать"/>					

Если вы являетесь Инициатором или Исполнителем по вопросу, то дополнительно отслеживать состояние этого вопроса не нужно. Информация обо всех изменениях состояния этого вопроса будут вам отправляться по электронной почте автоматически.

Повторное открытие вопроса

Если результат выполнения закрытого вопроса вас не устраивает, то вы можете повторно открыть этот закрытый вопрос. Для просмотра закрытых вопросов нужно сначала изменить значение фильтра нажатием кнопки «ФИЛЬТРОВАТЬ» и откроется меню задания фильтра.

Инициатор:	Отслеживают:	Ответственный:	Категория:	Серьезность:	Решение:	Профиль:
любые	любые	любые	любые	любые	любые	любые
Состояние:	Скрыть состояние:	Сборка продукта:			Приоритет:	Целевая версия:
любые	[никакие]	любые			любые	любые
Выводить по:	[никакие]	Выводить прикрепленные:	Изменялись за посл. часов:	За период:	Связи:	
50	новый	да	6	нет	любые	
Платформа:	нужен отклик	Версия ОС:	Тэги:			
любые	рассмотрен	любые				
Сортировать по:	подтвержден					
	назначен					
	отработан					
	закрыт					

в Поиск: [[Расширенные фильтры](#)] [[Создать постоянную ссылку](#)]

Список вопросов (1 - 2 / 2) [[печать отчетов](#)] [[экспорт в CSV](#)]

	П	Номер	#	Категория	Серьезность	Состояние	Изменен	Суть
<input type="checkbox"/>		0000602		Доработка	неудобство	назначен (Клюев)	2010-03-10	доработки по дк
<input type="checkbox"/>		0000564		Доработка	большая	назначен (Жуков)	2010-02-27	Разработка ценников с ценами по дисконтной карте

☐ выбрать все

В поле «Скрыть состояние» нужно указать значение [никакие] и повторно нажать кнопку «ФИЛЬТРОВАТЬ». После этого в списке вопросов отобразятся все вопросы, включая закрытые. Далее выбираете нужный вопрос и нажимаете кнопку «Повторно открыть».

Простой вид [[комментарии](#)] [[напомнить](#)] [<<] [>>] [[расширенный вид](#)] [[история](#)] [[печать](#)]

Номер	Категория	Серьезность	Воспроизводимость	Создан	Изменен
0000537	[# # ДЕТСКИЙ МИР. Сопровождение 5x8, 2] Пожелание	неудобство	всегда	2010-02-16 14:20	2010-02-19 19:07
Инициатор	Селютин	Видимость	общая		
Ответственный	Хохлов				
Приоритет	обычный	Решение	решен		
Состояние	закрыт				
Суть	0000537: В папках \DOMINO\home скапливаются файлы 0 длины				
Подробности	В папках \DOMINO\home скапливаются файлы 0 длины				
Дополнительные сведения					
Тэги	Нет прикрепленных тэгов.				
Прикрепить тэги	(Разделить ";") <input type="text"/> Тэги Прикрепить				
Проектное решение	МАГАЗИН				
Полный путь по меню					
Место обнаружения	Глобал Сити (Вся сеть)				
Дата обнаружения	2010-02-16				
Трудоемкость в часах					
Вложенные файлы	1.JPG (112,318 bytes) 2010-02-16 14:20 удалить				

Изменить
Назначить:
Изм. сост. на:
Отслеживать
Клонировать
Повторно открыть
Переместить
Удалить

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Первичная регистрация пользователя	4
Регистрация пользователя	6
Создание вопроса	7
Изменение состояния вопроса	9
Режим «Список вопросов»	10
Отслеживание вопроса	11
ОГЛАВЛЕНИЕ	13