

ISSUE TRACKING SYSTEM - ITS

Issue Tracking System (ITS) - reprezinta un sistem prin care distribuitorii de **WinMENTOR** și **WinMENTOR Enterprise** pot trimite cerinte si pot urmari evolutia rezolvarii acestora de catre producator.

Distribuitorul va avea un cont WinMENTOR ONLINE ITS, prin intermediul caruia va putea adauga tichete pentru cerintele sale, sau va putea urmari starea in care se afla tichetele sale sau ale altor distribuitori.

I. CONFIGURARE

1. Ca si distribuitor, veti primi pe adresa dvs. de mail un link pentru activarea contului de WinMENTOR ONLINE ITS. Accesati-l.

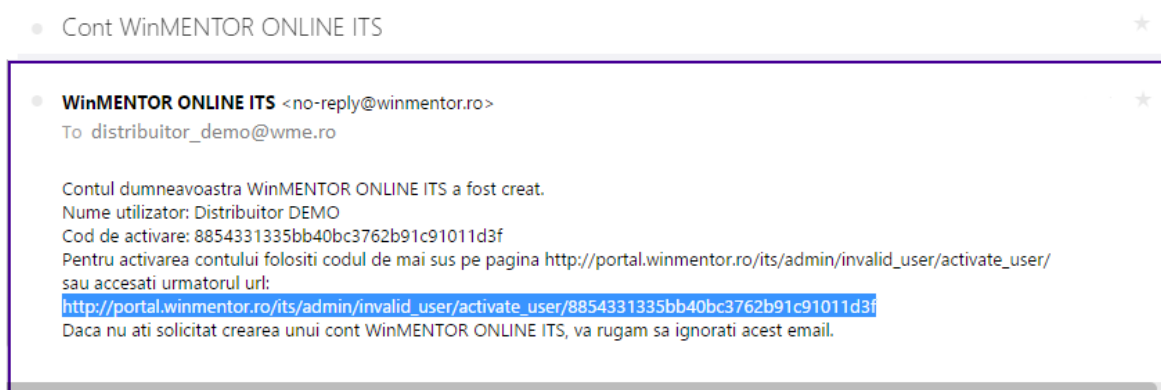


Figura 1.

2. In fereastra deschisa vi se va solicita sa setati parola pentru viitorul dvs. cont de ITS.

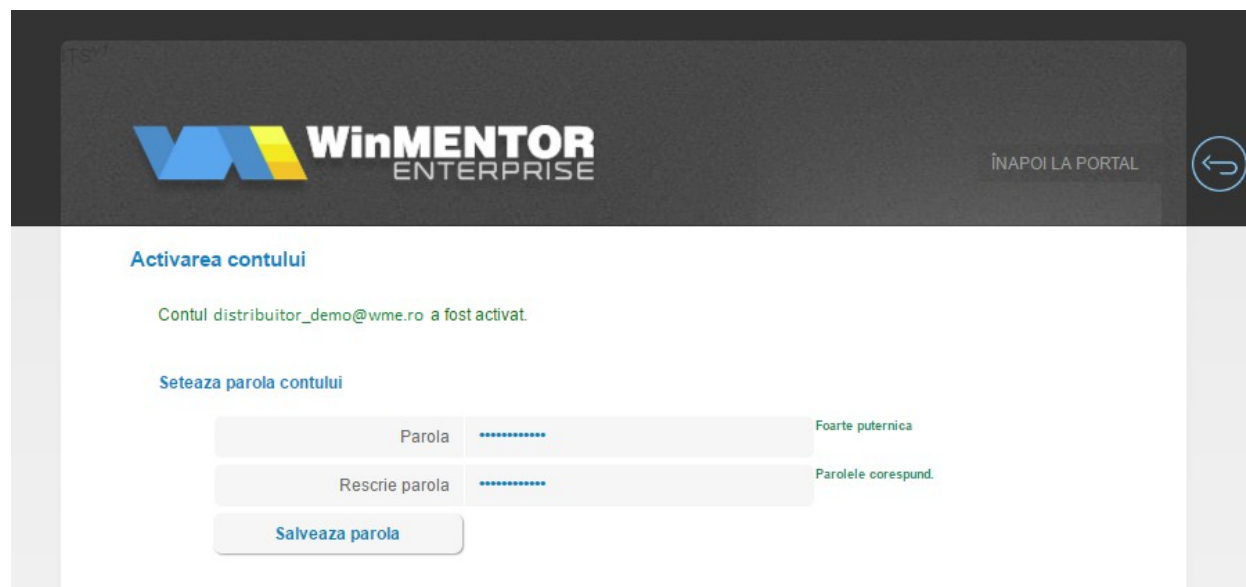


Figura 2.

3. De pe portalul WinMENTOR - portal.winmentor.ro - selectati pagina pentru SUPORT TEHNIC.

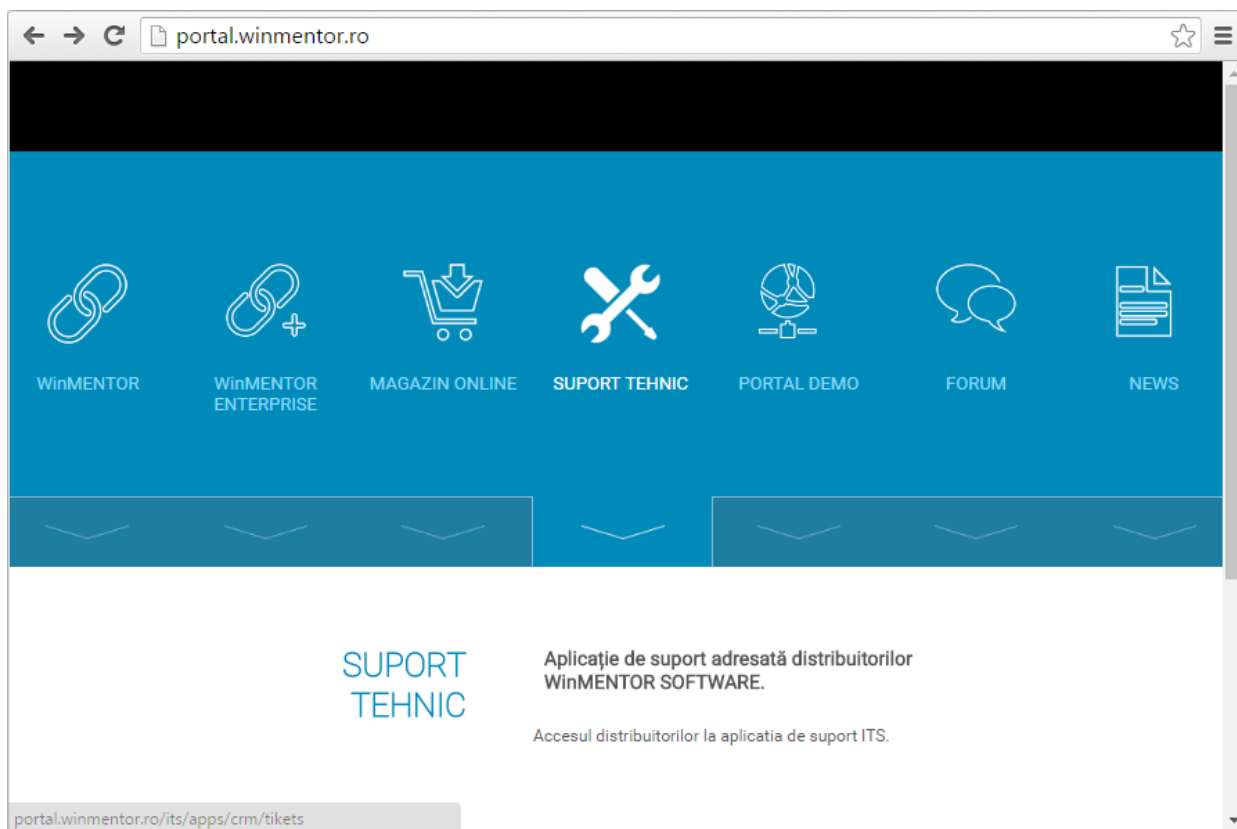


Figura 3.

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

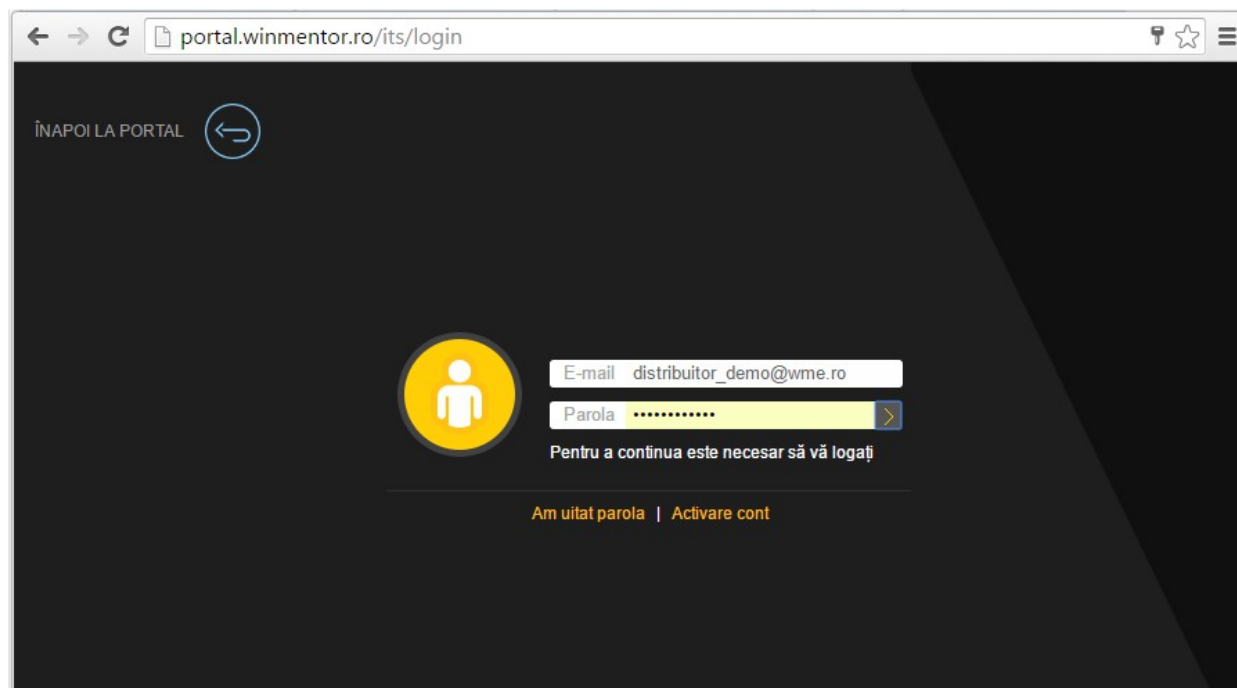


Figura 4.

OBSERVATIE:

La cerere, noul cont creat al distribuitorului poate fi un cont de administrator. Astfel, el poate crea la randul sau alte conturi pentru utilizatorii firmei de distributie din care face parte. Apasati in dreapta sus butonul pentru drepturile de acces ale contului, („Distribuitor TEST” in cazul nostru - figura 5.a), apoi butonul „Utilizatori”.

Apasati butonul ”Adauga utilizator” din imaginea de mai jos,

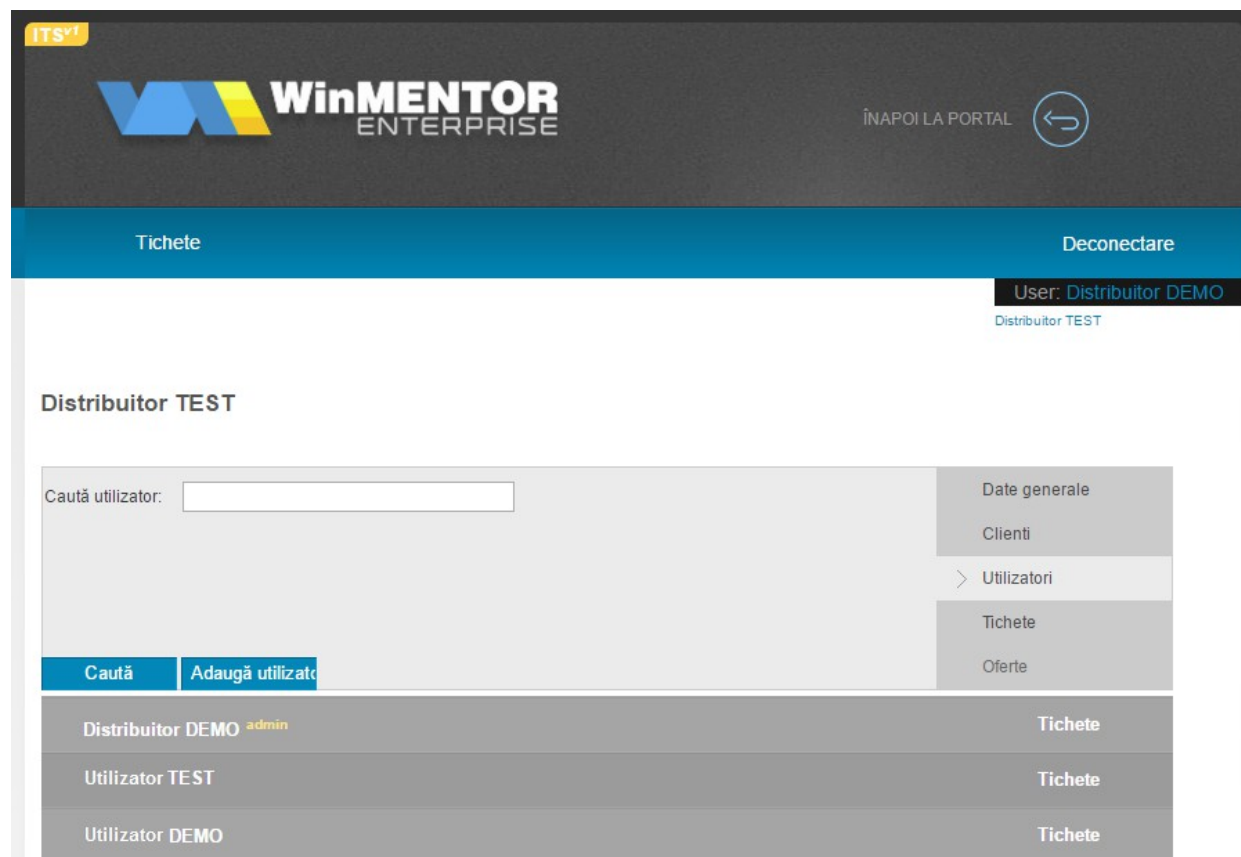


Figura 5.a

apoi in fereastra nou deschisa (figura 5.b) completati datele noului utilizator: numele, prenumele, e-mailul si numarul de telefon. Apasati butonul „Adauga”, iar noul utilizator va primi pe adresa sa de e-mail linkul de unde isi va putea activa contul.

Distribuitor TEST

The screenshot shows the 'Utilizator nou' (New User) form. It has fields for 'Nume, prenume:', 'Email:', and 'Telefon:'. There is a 'Cauta utilizator existent' (Search existing user) section with a search bar and a 'Cauta' button. The form is titled 'Distribuitor TEST'.

Utilizator nou	
Nume, prenume:	
Email:	
Telefon:	
Adaugă	

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. Lista conține **tichetele tuturor distribuitorilor**.

ID / Stare	PROBLEMA	Domeniu	Modul	Data	Responsabil	Data Finaliz	Vers
23458	Nomenclator articole: camp nou Nevandabil	WME	Nomenclatoare	10.08.2016	Anca Ciobanu		1
23502	Bon consum - nu aduce materialele auxiliare la reteta	WME	Executie	11.08.2016	Ana-Maria		1
23460	Import facturi: storno, anulate	WME	EDI	10.08.2016	Anca Ciobanu		2
23455	Bon emulare - discount automat	WME	Casa de marcat	10.08.2016	Ana-Maria		2
23468	TEST_ITS_5	WME	CRM	10.08.2016	...neatribuit...	10.08.2016	3
23467	TEST_ITS_4	WME	Restaurant	10.08.2016	...neatribuit...		5
23462	TEST_ITS_2	WME	Nomenclatoare	10.08.2016	...neatribuit...		5
23457	Lista Top clienti - bifa sa aduca si bonuri din emulare	WME	Configurari	10.08.2016	Raluca Antochi		5

Figura 6.

Deasupra listei tichetelor se afla o grila de filtrare pentru coloanele acestea, respectiv: "ID/Stare", "PROBLEMA", "Domeniu", "Modul", "Data", "Responsabil", "Data finalizare" si "Versiunea".

Particularitati la termeni de cautare:

- ⌚ Campul **ID / Stare** accepta termenii predefiniti in lista specifica, sau id-ul unui anumit tichet.
- ⌚ Campul **PROBLEMA** accepta si negatii (!).
 - Exemplu: cautarea "termen1 !termen2" va cauta tichete ale caror subiect sau descriere contin 'termen1' dar nu contin 'termen2'.
- ⌚ Campurile cu data (**Data**, **Data Finaliz**).
 - Sunt acceptate urmatoarele formate: zz.ll.aaaa (05.09.2016) sau z.l.aa (5.9.16)
 - Sunt acceptate cuvintele cheie 'azi' si 'ieri'
 - Pot fi definite intervale:
 - omitand ziua : ll.aaaa (09.2016) sau z.aa (9.16), vor fi cautate tichete in intreg intervalul lunii Septembrie 2016

- mentionand doar anul: aaaa(2016) sau aa (16), vor fi cautate tichete in intreg intervalul anului 2016
- specificand intervalul dintre doua date separate de caracterul '/'. Cele doua date pot fi definite folosind formatele sau cuvintele cheie descrise mai sus: (5.9.16/ieri), (ieri/azi) etc
- pentru toate tichetele pana la o anumita data se poate folosi 0 sau se poate lasa necompletata prima data din intervalul definit: (0/5.9.16) sau (/5.9.16)



Dupa introducerea unui filtru, acesta poate fi salvat ca predefinit, folosind butonul din imagine.



Cu acest buton se poate edita un filtru predefinit.

Se poate face cautarea in lista dupa tipul tichetului apasand butonul “Mai mult” din imaginea de mai jos,

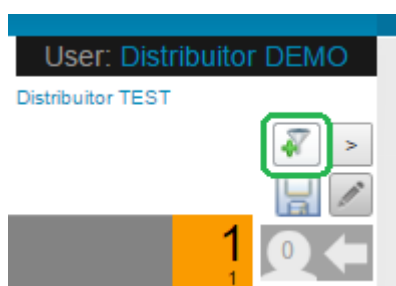


Figura 7

apoi alegeti din lista de selectie termenul de filtrare suplimentara dorit pentru executarea cautarii.



Figura 8

Notificari:

La postarea de comentarii in cadrul unui tichet, responsabilului (si executantului) ii va aparea o notificare in bara superioara. De asemenea, daca responsabilul va posta un comentariu in cadrul unui tichet, autorul lui va fi notificat. Cand se da clic pe un element din lista de notificari, browserul va deschide pagina tichetului unde va fi evidentiata comentariul corespunzator.

Stergere comentarii:

In cadrul sectiunii unui comentariu, autorului acelui comentariu ii apare butonul “Sterge”. Dupa confirmare, comentariul (si notificările corespunzatoare) vor fi sterse.

Cu click pe numele uneia din coloane, lista va fi ordonata crescator dupa coloana in cauza. Cu un al doilea click, lista va fi ordonata descrescator.

Pentru filtrarea listei tichetelor, introduceti in coloana (sau coloanele) dupa care vreti sa faceti filtrarea textul dorit, apoi apasati ENTER.

Un tichet trece prin urmatoarele stari:

- 🕒 **Nealocat / retras** - pana ca tichetul sa fie acceptat de catre grupul de suport, acesta este in starea „Nealocat”. Exista si cazul cand distribuitorul nu va mai dori ca un anumit tichet sa fie acceptat. In acest caz, tichetul va avea starea “Retras”.
- 🕒 **Acceptat / respins** – tichetul poate fi acceptat sau respins de catre grupul de suport.
- 🕒 **In lucru** – reprezinta starea in care tichetul este alocat de catre grupul de suport executantului.
- 🕒 **Finalizat** - aceasta stare este data de catre executant la finalizarea tichetului.
- 🕒 **Realizat** – aceasta ultima stare a tichetului este data de catre responsabilul de tichet, dupa preluarea sa de la executant.

Stare in care se afla tichetul este evidentiata si prin culoarea din partea stanga a liniei.

23467	TEST_ITS_4	WME	Restaurant
23458	Nomenclator articole: camp nou Nevandabil	WME	Nomenclatoare
23468	TEST_ITS_5	WME	CRM
8926	Note de predare: nu se mai poate alege carnet de d	WME	Intrari
23502	Bon consum - nu aduce materialele auxiliare la reteta de tip dezagre...	WME	Executie

Figura 9

Culoarea rosie inseamna ca tichetul a fost **nealocat**, culoarea verde inseamna ca a fost **acceptat**, culoarea albastra inseamna ca tichetul este deja **in lucru**, culoarea gri inseamna ca este **finalizat**, iar daca tichetul are culoarea portocalie, atunci tichetul este in starea de **realizat**.

Iata cum este evidentiata starea in care poate fi un tichet in momentul in care grila listei de asteptare este expandata (figura 10). Expandarea se face cu dublu-click pe titlul tichetului.

		Tip tichet:	Dep: Declaratii		
3107	Registru de casa - selectie perioada	Liste	10.06.2016	3 3	1 ←
	nealocat	acceptat	in lucru		
	Registru de casa - selectie perioada Pe REGISTRUL DE CASA sa existe acelasi mod de selectie a perioadei de generare ca pe REGISTRUL DE BANCA. Momentan, Registrul de casa poate fi generat doar pentru luna in curs. Clientul doreste sa aiba posibilitatea de a genera registru pentru o perioada mai mare de un an.				
		Tip tichet:	Dep: Liste		
2810	Corectie facturare ctr abonament la curs favorabil	MENTOR	20.11.2015 25.11.2015	3 3	2 ←
	inregistrat	acceptat	in lucru		
	Corectie facturare ctr abonament la curs favorabil S-a facut o dezvoltare pentru a putea factura la cel mai mare curs dintre curs BNR si curs contract, insa functioneaza doar la Facturare contracte abonament, nu si la facturare linie din contract (direct de pe contract)				
		Tip tichet:	Dep: MENTOR		
3088	Adeverinta aprobare concediu pentru cresterea copilului	Declaratii	24.05.2016	3 3	1 ←
	inregistrat	acceptat	in lucru		
	Adeverinta aprobare concediu pentru cresterea copilului In coloana "Venit net realizat" din adeverinta "Aprobare concediu pentru cresterea copilului" este adus de fapt Salarul net. Venitul net realizat in scris in adeverinta ar trebui sa fie <u>Venitul net total</u> , adica sa includa si valoarea nominala a tichetelor de masa acordate angajatilor.				
		Tip tichet:	Dep: Declaratii		
8929	Note de predare: nu se mai poate alege carnet de d	WME	10.06.2016	3 5	1 ←
	finalizat				
	Note de predare: nu se mai poate alege carnet de d Note de predare: nu se mai poate alege carnet de documente				
		Tip tichet: CORECTIE	Dep: Intrari		
23502	Bon consum - nu aduce ... vizibil	WME	Executie	Ana-Maria	11.08.2016 Ana-Maria Florentin
	realizat				
	Bon consum - nu aduce materialele auxiliare la reteta de tip dezagregare Daca se preia in consum intai articolul compus, la urmatorul bon de consum nu poti prelua si alte articole setate in reteta (tab Articole consumate)				
	Solutionare: rezolvat				
		Tip tichet: CORECTIE	Dep: Executie		

Figura 10

În partea dreapta a liniei din lista de asteptare se afla nivelul de prioritate a tichetului.

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

Nivelul de prioritate este evidențiat și prin codul culorilor, astfel, tichetele cu prioritate mai mare au culoarea de fundal închisă, iar cele cu prioritate scăzută, culoare deschisă.

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



Nivelul de sus 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.

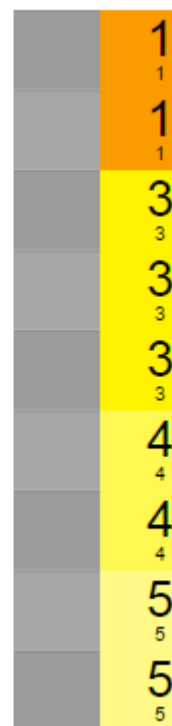


Figura 11

În partea dreapta a liniei din lista de așteptare, apare numărul de utilizatori ITS care urmăresc un anumit tichet.



Cu click pe săgeata din dreapta va puteți abona la tichetul respectiv, iar în momentul în care tichetul se va soluționa, veți primi un e-mail despre modul de soluționare al acestuia.



II.2. LISTA CU TICHETE ALE DISTRIBUITORULUI

Din domeniul distribuitorului, "Distribuitor TEST" în exemplul de mai jos,

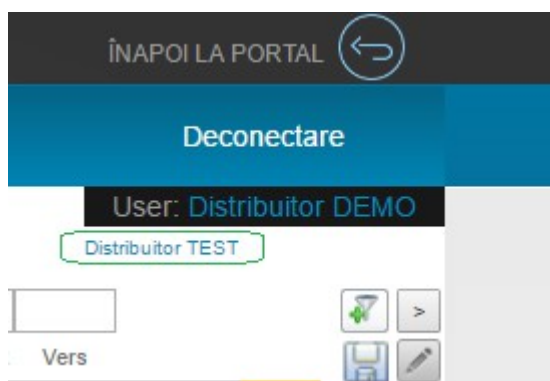


Figura 12

alegeți opțiunea tichete.

Formularul de filtrare a tichetelor din domeniul distribuitorului contine campurile: **ID / Stare**, **PROBLEMA**, **Domeniu**, **Modul**, **Autor**, **Client**, **Data**, **Responsabil**, **Data Finalizarii** si **Vers**, ca in imaginea de mai jos.

Distribuitor TEST User: Distribuitor DEMO
Distribuitor TEST

ID /	PROBLEMA	Domeniu	Modul	Autor	Client	Data	Responsabil	Data	Vers
24296	Nomenclator parteneri: Preluare info ANAF -date parten...	WME	Nomenclatoa	Daniel		06.10.2016	Anca		5
24311	Semnatura electronica -Extrase de Client/Furnizor, fisa p...	WME	Rapoarte	Daniel	EVOLUZIO07.10.2016.neatribuit...				5
24384	SERVICII-TAXABILE CU TVA SAU FARA TVA IN FUNCT...	WME	Nomenclatoa	Daniel	EVOLUZIO12.10.2016	Raluca	18.10.2016		5
24494	COMPLETARE CENTRU COST AUTOMAT PE FACTURI...	WME	Intrari	Daniel	EVOLUZIO19.10.2016	Raluca	19.10.2016		5
24531	CAMPURI BAZA DE DATE FOARTE CLARE DEFINITE : ...	WME	Nomenclatoa	Daniel	EVOLUZIO23.10.2016.neatribuit...				5
24630	PROBLEMA CAMP TIME CA LA TICHETUL 24490 - PT ...	WME	Diverse	Daniel	EVOLUZIO23.10.2016	Raluca	24.10.2016	02.021	5

Figura 13

OBSERVATII:

Filtrele predefinite sunt specifice paginii de pe care au fost definite (**Lista principala / Lista cu tichete ale distribuitorului**); vor aparea sub forma de butoane in meniul de deasupra formularului.

Sectiunea **Contul meu**:

Se da click pe butonul cu numele utilizatorului din partea dreapta-sus (Ex: UtilizatorDEMO in figura 12).

Se poate incarca o fotografie de profil. (pentru a pastra proportiile corecte e recomandat ca fotografia sa fie patrata).

Se poate schimba adresa de email sau parola.

Se pot seta domeniile pe care utilizatorul vrea sa le urmareasca (butonul Notificari). Utilizatorul va primi notificari prin email atunci cand sunt finalizate tichete pe domeniile selectate in cadrul optiunii.

II.3. ADAUGAREA UNUI TICHET

Imaginea de mai jos reprezinta formularul care trebuie completat pentru adaugarea unui nou tichet. Campurile marcate cu steluta rosie sunt obligatorii.

1	Departament *	
2	Tip tichet *	Selecteaza... Pentru clientul * Termen limită Prioritate * 5
3	Subiect *	
4	Descriere *	B I U ↶ ↷ Formate Link
5	☐ Atașează documente	

Figura 14

Pentru completarea departamentului trebuie sa alegeti una din optiunile celor 4 meniuri din imaginea de mai jos: WME, WinMENTOR, COMERCIAL sau Web.

Figura 15

Tipul tichetului poate fi:

- Ⓐ Corectie
- Ⓑ Cerinta
- Ⓒ Dezvoltare
- Ⓓ Particularizare
- Ⓔ Analiza baza de date
- Ⓕ Modificare legislativa

Denumirea clientului pentru care se introduce tichetul este obligatorie. Campul termen limita este optional.

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

Dupa completarea subiectului si a descrierii,

Figura 16

trimiteti tichetul.