



smartlabs

Инструкция пользователя

Интерфейс технической поддержки SmartLabs

Содержание

ЗДРАВСТВУЙ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ!.....	3
ГЛОССАРИЙ.....	4
КАК ВОЙТИ В JIRA	5
ОБРАБОТКА ЗАДАЧ (WORKFLOW).....	6
РАБОТА С СИСТЕМОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ SMARTLABS	8
Как создать задачу.....	8
Как найти задачу	9
Как быстро открыть задачу	10
Когда закрываются задачи	10
Как добавить комментарий.....	10
Как прикрепить файл	11
Как отслеживать задачу	11

Здравствуй, пользователь!

Для взаимодействия с клиентами мы используем одну из самых современных систем управления задачами – Atlassian JIRA. Чтобы обратиться в техническую поддержку SmartLabs, Вам нужно завести задачу в этой системе. Специалисты службы поддержки незамедлительно получают уведомления по e-mail обо всех новых задачах и приступают к их решению.

Этот документ содержит краткую справку о том

- ▶ Как войти в JIRA, см. раздел Как войти в JIRA;
- ▶ Как создать задачу, написать комментарий и т.п. – см. раздел Работа с системой технической поддержки SmartLabs;
- ▶ Какие состояния может иметь задача и при каких условиях она переходит из одного состояния в другой – см. раздел Обработка задач.

Перед началом работы рекомендуем Вам ознакомиться с глоссарием, см. Глоссарий.

Глоссарий

JIRA (жир) – Система управления задачами службы технической поддержки SmartLabs, доступная по адресу: <http://support.smartlabs.tv> Для того чтобы войти, Вам необходимо иметь логин и пароль.

Тикет (или таск) – это задача или запрос в службу технической поддержки, созданный в JIRA. Каждая задача в JIRA имеет уникальное имя, состоящее из обозначения проекта и порядкового номера, например, MYPROJECT-5. Имя задачи содержится в email-уведомлениях, автоматически рассылаемых системой при изменении в задаче. Зная имя задачи, можно быстро открыть ее. Например, задачу с именем MYPROJECT-5 можно открыть по URL вида:

<https://support.smartlabs.tv/browse/MYPROJECT-5>

При этом Вы должны быть залогинены в JIRA, иначе система попросит авторизации для просмотра задачи. Для авторизации ведите логин и пароль, полученный от администратора JIRA SmartLabs. Чтобы получить логин и пароль, подайте заявку в техническую поддержку SmartLabs по e-mail: support@smartlabs.tv. Доступ в JIRA предоставляется только для клиентов SmartLabs.

Решить задачу – перевести в задачу в состояние Resolved.

Закрыть задачу - перевести в задачу в состояние Closed.

Как войти в JIRA

Откройте в браузере <http://support.smartlabs.tv>

Введите логин и пароль для входа в систему и нажмите **Log In**:

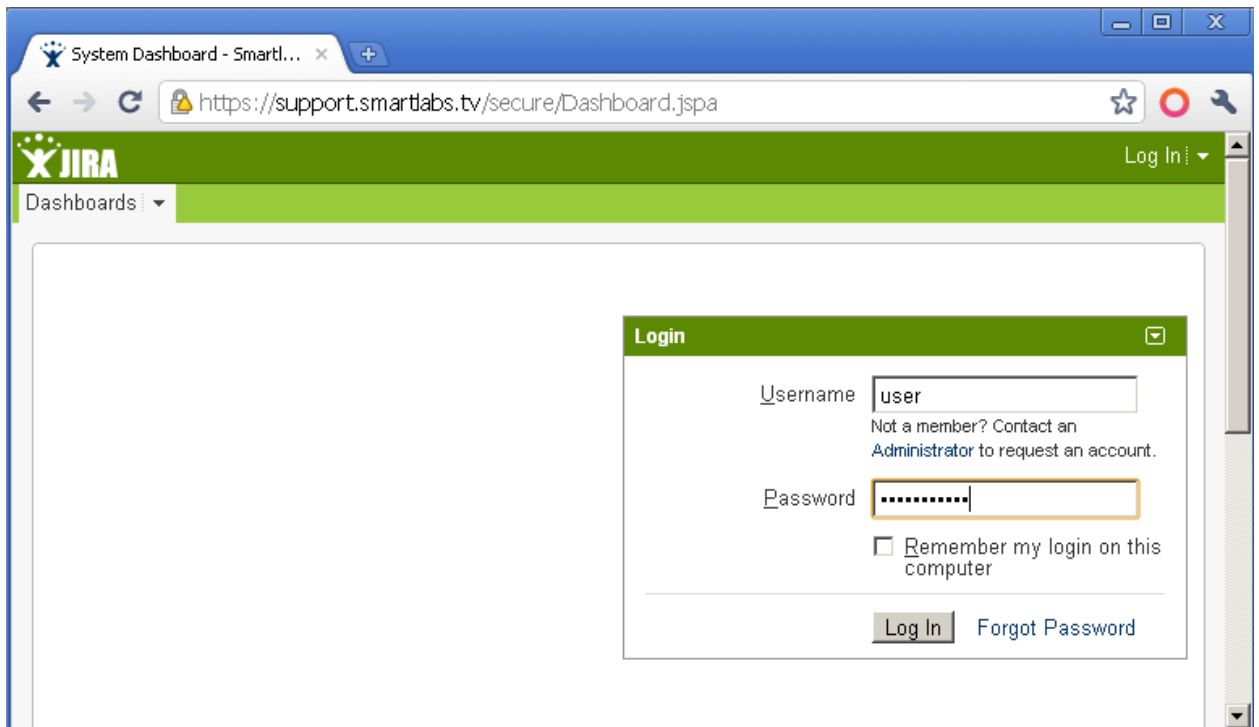


Рисунок 1 – Вход в JIRA

После этого загрузится стартовая страница JIRA, с которой Вы можете

- ▶ Создать новую задачу
- ▶ Добавить комментарии, закрыть решенную задачу
- ▶ Посмотреть последние обновления и комментарии в задачах

Обработка задач (Workflow)

Каждая новая задача создается в состоянии **Open** (Status=Open). Когда специалист SmartLabs начинает работу над задачей, он переводит ее из состояния **Open** в **In Progress** (Status=In Progress).

Если для решения проблемы от клиента требуется дополнительная информация, то специалист SmartLabs переводит задачу в состояние **Wait** (Status=Waiting).

Когда специалист возвращается к задаче, он вновь переводит ее в состояние **In Progress** (Status=In Progress).

Когда специалист приостановил работу над задачей (например, при возникновении более приоритетных задач), то он останавливает прогресс выполнения - **Stop Progress** (Status=Open).

Когда решение найдено и применено, специалист SmartLabs переводит задачу из **In Progress** в состояние **Resolved** (Status=Resolved) с соответствующим типом решения (Resolution=):

- ▶ Fixed – Исправлено;
- ▶ Won't fix – Задача отклонена;
- ▶ Duplicate – Задача дублирует существующую задачу;
- ▶ Incomplete – Проблема описана не полностью;
- ▶ Cannot reproduce – Не воспроизводится (об ошибке);
- ▶ Done – Выполнено.

Когда все действия по решению задачи выполнены и специалисты SmartLabs проверили решение, тип решения может быть изменен на **Done** (Resolution=Done).

Важно! Задача в состоянии Resolved (Status=Resolved) считается выполненной. Задача переводится в Resolved сразу после устранения проблемы, даже если версия, в которую включено исправление, еще не вышла.

После подтверждения клиента задача из состояния **Resolved** переводится в состояние **Closed** (Status=Closed). Задача может быть закрыта клиентом самостоятельно.

При повторном обнаружении ошибки задача из состояния **Resolved** может быть снова открыта, для этого задачу нужно перевести в состояние **Open** (Status = Open). Чтобы вновь открыть задачу, нажмите **Reopen Issue** слева на серой панели **Available Workflow Actions**.

Важно! Для сообщения о новой ошибке, в том числе такой, которая может быть связана с уже решенными задачами, пожалуйста, создайте новую задачу (меню **Issues – Create Issue** в верхней части экрана).

На рисунке 2 изображены все возможные состояния задачи в SmartLabs JIRA Support и допустимые переходы между ними.

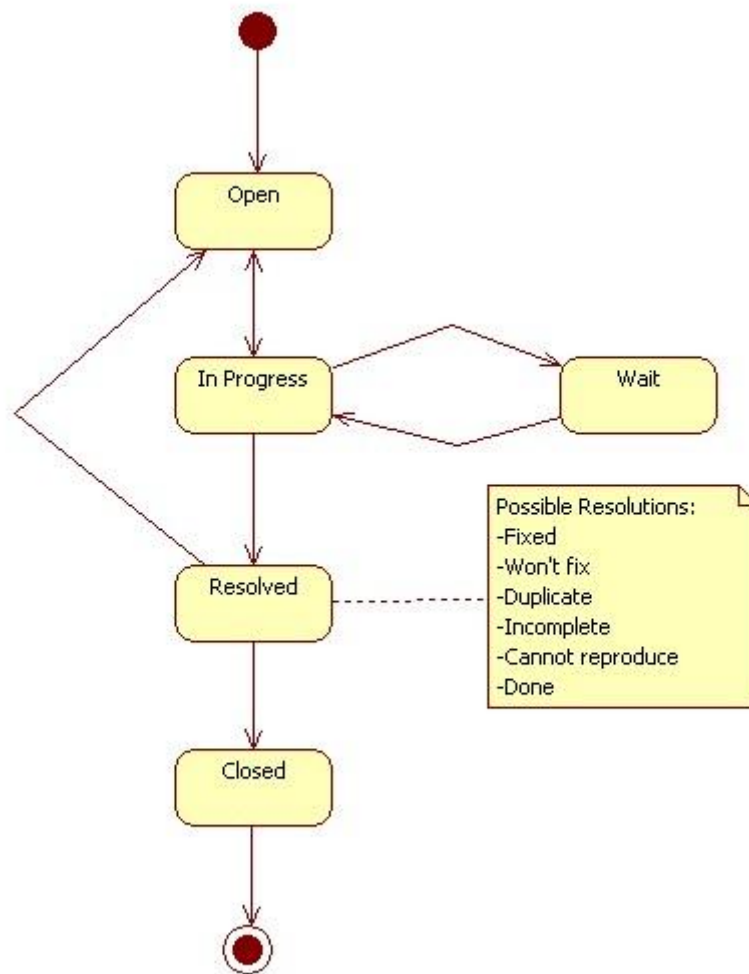


Рисунок 2 – Диаграмма состояний задачи

Работа с системой технической поддержки SmartLabs

Раздел содержит краткую справку по основным действиям в JIRA – создание, поиск и редактирование задачи, добавление комментария и т.д.

Как создать задачу

По каждой новой возникающей проблеме или запросу на изменение создавайте новую задачу в JIRA.

Чтобы создать задачу, выберите в меню **Issues – Create issue**:



Рисунок 3 – Создание задачи

1. В появившейся форме выберите тип задачи:
 - a. Bug – сообщение об ошибке.
 - b. New Feature – запрос на добавление новой функции.
 - c. Improvement – запрос на изменение, усовершенствование функции, повышение удобства.
2. Нажмите **Next**.
3. Заполните поля:
 - ▶ **Summary**. Заголовок задачи, отражающий суть проблемы.
 - ▶ **Affects Version/s**. Версии приложений, на которых влияет решение задачи. Можно оставить пустым.
 - ▶ **Fix Version/s**. Версии приложений, в которых задача должна быть решена. Можно оставить пустым.
 - ▶ **Assignee**. Специалист SmartLabs, который будет решать задачу. Если Вы не знаете, на кого назначить задачу, оставьте значение – *Automatic*-. В некоторых случаях, когда для решения требуется дополнительная информация от клиента, в этом поле может быть фамилия сотрудника компании-клиента.
 - ▶ **Reporter**. Это Вы – тот, кто создает задачу.
 - ▶ **Environment**. Окружение. Опишите конфигурацию оборудования, модуль, где была обнаружена ошибка или требуется доработка, или версию приложения. Укажите особые параметры окружения, если есть.
 - ▶ **Description**. Описание задачи или проблемы.

В описании необходимо обязательно указывать:

1. Регион, в котором обнаружена проблема;
2. Модель приставки, MAC-адрес;
3. Версию приложения на приставке;

- 4. Версию прошивки на приставке;
- 5. Версию бекенда, на который обращается приставка.
- ▶ **Attachment.** Прикрепите файл (скриншот, документ и т.п.) к задаче, если нужно. Это файл будет доступен инженерам SmartLabs.
- ▶ **Level.** Класс проблемы.

Обозначение	Наименование категории	Характеризующие признаки
F1	Катастрофический отказ	Отказ с ущербом для обслуживания, который приводит к прекращению функционирования системы
F2	Отказ по производительности	Значительная неисправность, приводящая к снижению возможностей ПО, ухудшению качества обслуживания большинства пользователей или нарушению управляемости системы
F3	Частичный отказ по производительности	Неисправность отказа ПО у отдельных пользователей или невозможность выполнения отдельных некритичных бизнес-функций.
F4	Параметрический отказ	Неисправность отдельных сервисных функций, не влияющих на выполнение бизнес-функций.

- ▶ **Current Status.** Статус задачи. Оставьте это поле пустым.
- ▶ **Абонентская база.** Количество и тип абонентов, которых затрагивает задача (отказ, доработка).
- ▶ **Тип сервиса.** Тип сервиса – тестовый, коммерческий, препродакшн.
- ▶ **Internal link.** Служебное поле, используемое специалистами службы поддержки. Оставьте это поле пустым.

После того как Вы заполнили все поля, нажмите **Create**. В системе будет создана задача и на e-mail лица, указанного в поле Assignee, придет автоматическое уведомление.

Как найти задачу

Вы можете найти задачу по ключевым словам. Поиск осуществляется по названию, описанию задачи и комментариям.

Для этого наберите одно или несколько слов в поле **Quick Search** в правом верхнем углу экрана и нажмите Enter:

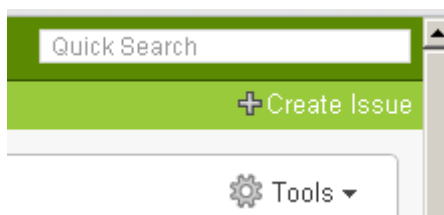


Рисунок 4 – Поиск задач

Система выдаст ссылки на наиболее похожие задачи.

Как быстро открыть задачу

Вы можете открыть задачу, перейдя по ссылке из e-mail-уведомления. Заголовок письма имеет вид:

[Smartlabs] Updated: (MYPROJECT-246) Заголовок задачи

Чтобы открыть задачу, Вы можете перейти по ссылке в тексте уведомления:

Заголовок задачи

> -----

> Key: MYPROJECT-246

> URL: <https://support.smartlabs.tv/browse/MYPROJECT-246>

> Project: Мой проект

> Issue Type: Bug

> Reporter:

> Assignee:

Кроме этого, зная уникальное имя задачи, Вы можете открыть ее, составив URL вида:

<https://support.smartlabs.tv/browse/MYPROJECT-5>

При этом Вы должны быть залогинены в JIRA, иначе система попросит авторизации для просмотра задачи.

Когда закрываются задачи

После решения проблемы специалист службы технической поддержки SmartLabs переводит задачу из состояния **In Progress** в **Resolved** с соответствующим решением (Resolution). Задача в состоянии Resolved (Status = Resolved) считается выполненной и ожидает подтверждения о решении от клиента.

Подробнее см. *Обработка задач*.

Как добавить комментарий

Вы можете добавить комментарий в задачу двумя способами:

1. Ответив на автоматическое e-mail-уведомление об изменении в задаче;
2. Открыв задачу в браузере и написав комментарий в специальной форме.

Наиболее быстрый способ – ответить на e-mail уведомление прямо из любимого почтового клиента. Просто выделите письмо и нажмите **ОТВЕТИТЬ**.

Важно! Пожалуйста, включайте в текст ответа только текст Вашего нового комментария. Перед отправкой письма, убедитесь в том, что вы удалили текст самого уведомления. Будьте внимательны при ответе на автоматические уведомления. Перед отправкой письма убедитесь, что Вы отвечаете именно в ту задачу, которую хотите прокомментировать.

Добавить комментарий можно через специальную форму на странице задачи. Откройте задачу и нажмите **Comment** слева на серой панели **Operations**. Введите текст комментария в появившемся окне и нажмите **Add**.

Как прикрепить файл

Вы можете прикрепить файл к задаче двумя способами:

- ▶ Прикрепив файл к ответу на автоматическое e-mail уведомление. Удалите перед отправкой весь текст и впишите имя добавляемого файла и пояснение к нему.
- ▶ На странице задачи, нажав **Attach File** слева на серой панели **Operations**. При добавлении файла в поле **Comment** укажите имя добавляемого файла и пояснение к нему.

За один раз можно прикрепить не более 1 Гб файлов в суммарном объеме. Пожалуйста, запакуйте файлы в архив (ZIP, RAR), если их много или они занимают больший, чем 1 Гб, объем.

Вы можете добавлять любые файлы – скриншоты (JPG, PNG и др.), документы (XLS, DOC, PDF и др.). На e-mail адреса заинтересованных лиц (автора, исполнителя задачи) придет уведомление о добавлении одного или нескольких файлов.

Как отслеживать задачу

Если Вы – автор (Reporter) задачи или исполнитель (Assignee), то Вы получаете автоматические обновления об изменениях в задаче, которые делают другие пользователи JIRA.

Если Вы хотите получать уведомления об изменении и в другой задаче, то добавьте себя в список заинтересованных лиц (Watchers).

Для этого откройте нужную задачу и нажмите **Watch it** слева на серой панели **Operations**:

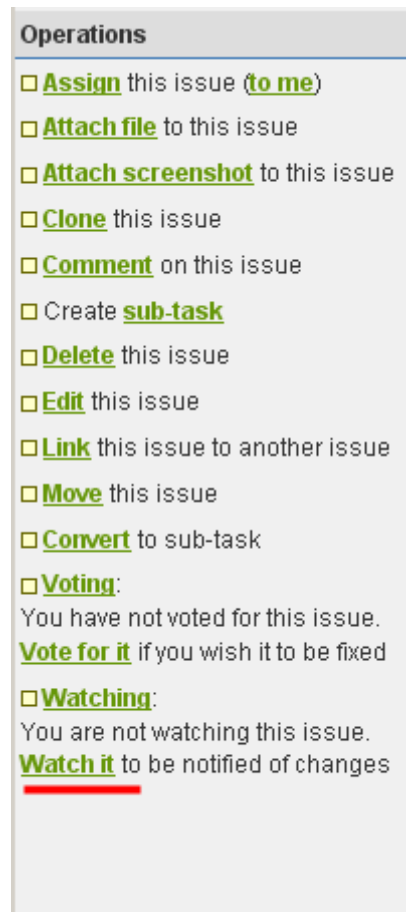


Рисунок 5 – Отслеживание изменений в задаче

С этого момента Вы будете получать уведомления о всех изменениях в данной задаче. Вы можете в любой момент отказаться от уведомлений, для этого нажмите **Stop watching**.

Список всех лиц, которые получают уведомления об изменениях в задаче, можно посмотреть по ссылке в графе **Watchers** слева на серой панели **Issue Details**.