



Klienta atbalsta sistēmas JIRA instrukcija

SIA Visma Enterprise
2015. gads

Šo dokumentu vai tā daļas neatkarīgi no izmantojamajiem līdzekļiem nedrīkst reproducēt, pārraidīt, pārrakstīt, uzglabāt elektroniskā meklēšanas sistēmā vai tulkot kādā citā valodā bez iepriekš saņemtas Visma Enterprise atļaujas.

© SIA Visma Enterprise, 2015. Visas tiesības aizsargātas

Satura rādītājs

1	PAR KLIENTU ATBALSTA SISTĒMU UN INSTRUKCIJU	4
2	KĀ PIESLĒGTIES JIRA	4
3	LIETOTĀJU TIESĪBAS	6
4	DARBVIRSMSA	6
4.1	Noklusētā darbvirsma	7
4.2	Darbības esošajos sīkrīkos	9
5	PROJEKTI	9
6	PIETEIKUMI	10
6.1	Kādi pieteikumu tipi tiek lietoti?	10
6.2	Kādas prioritātes tiek lietotas?	10
6.3	Kādi statusi tiek lietoti?	11
6.4	Kāda ir pieteikumu plūsma?	12
6.5	Kādas rezolūcijas tiek lietotas?	12
6.6	Kā pieteikt pieteikumu?	13
6.7	Kādi lauki tiek lietoti? *	13
6.8	Kādas darbības var veikt ar pieteikumu?	15
6.9	Kur atrast darbību pogas?	16
6.10	Ko apzīmē Darbības pieteikumā?	16
6.11	Kā es varu saspiest vai atvērt satura joslas	17
6.12	Ko nozīmē statusi, kas parādās laukā Saistītie	18
6.13	Pieteikumu atsauksmes	18
6.14	Pieteikumu automātiska slēgšana	19
7	PIETEIKUMU ATLASE UN MEKLĒŠANA	20
7.1	Ātrā meklēšana	20
7.2	Izvērstā meklēšana	20
8	FILTRU SAGLABĀŠANA, MEKLĒŠANA, LABOŠANA	21
9	DATU APSKATE/EKSPORTS	25
10	SISTĒMAS PAZIŅOJUMI	25
10.1	Paziņojumi par notikumiem	25
10.2	Filtru abonēšana	25
10.3	E-pasta sūtīšana no pieteikuma – pieminēšana komentārā (mention)	26
10.4	E-pasta sūtīšana no pieteikuma – share	26
11	JIRA TEHNISKĀS PRASĪBAS	26
	PIELIKUMS NR.1. BR FAILS	27

1 Par Klientu atbalsta sistēmu un instrukciju

Klientu atbalsta sistēma (turpmāk tekstā - JIRA) ir paredzēta, lai starp klientu un SIA Visma Enterprise atvieglotu savstarpējo komunikāciju par SIA Visma Enterprise izplatīto sistēmu lietošanu. Sistēmas uzdevums ir nodrošināt klientam iespēju tiešsaistes režīmā reģistrēt konsultāciju vai incidentu pieteikumus un sekot līdzi to izpildei.

Pieklūt sistēmai ir iespējams sekojot saitei- <http://jira.fms.lv>

JIRA ir <http://www.atlassian.com> produkts, kuru SIA Visma Enterprise ir konfigurējis atbilstoši definētām procesu plūsmām. Vēršam uzmanību, ka iespējas mainīt, uzlabot JIRA SIA Visma Enterprise ir tiktāl, cik tas ir iespējams ar JIRA konfigurācijas līdzekļiem. Vienlaikus SIA Visma Enterprise brīdina, ka sistēmas tulkojums vietām var būt nepilnīgs, proti, var parādīties informācija angļu valodā, kā arī procesu konfigurācija laika gaitā var mainīties.

Šīs instrukcijas mērķis ir aprakstīt būtiskākās un biežāk lietojamās funkcijas JIRA, lai ārējie sistēmas lietotāji varētu uzsākt darbu ar sistēmu. Vienlaikus iesakām nepieciešamības gadījumā izmantot arī <http://www.atlassian.com> pieejamo dokumentāciju par JIRA lietošanu (informācija ir angļu valodā).

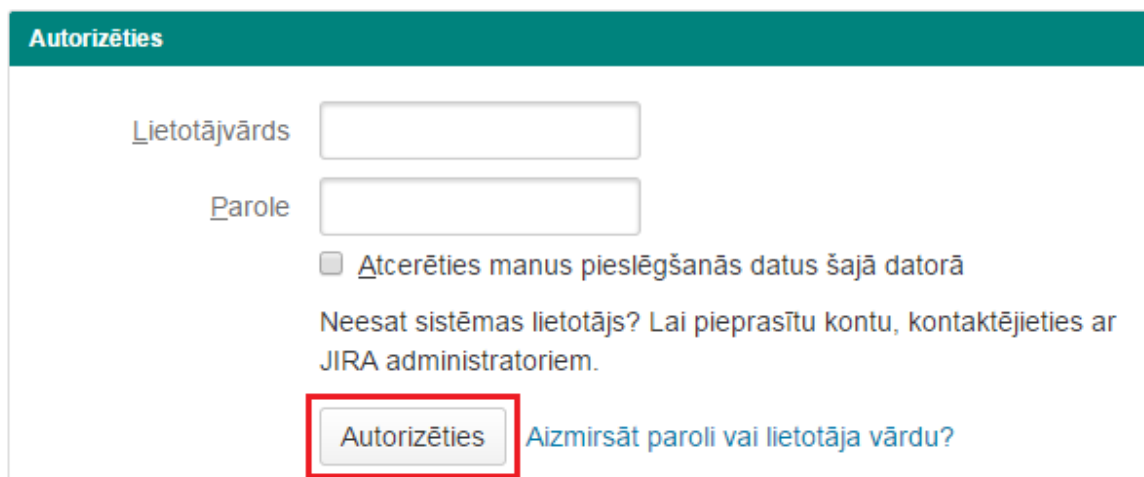
Palīdzība JIRA lietošanā:

- Rakstiet uz atbalsts@visma.lv;
- Zvaniet uz telefonu 67116299;
- Jautājiet SIA Visma Enterprise pārstāvjiem.

2 Kā pieslēgties JIRA

Lietojot interneta pārlūkus: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari un atveriet saiti: <http://jira.fms.lv>

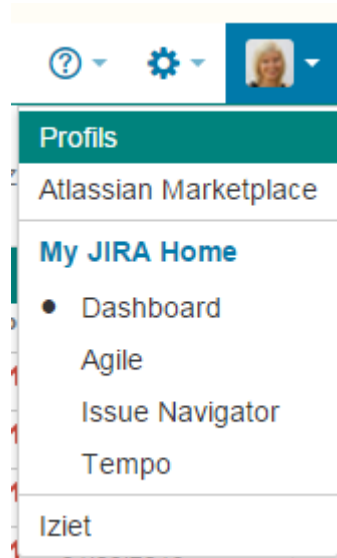
JIRA autorizācijas logā (skat.1 . attēls) ievadiet savus autentifikācijas datus



1. attēls. JIRA autorizācijas logs

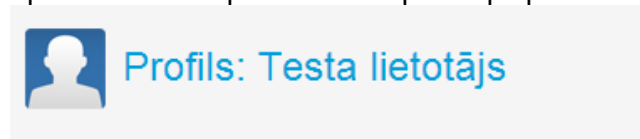
Ja vēlaties mainīt paroli:

JIRA augšējā labajā stūrī nospiediet uz bultiņas blakus lietotāja profila bildei un izvēlaties Profils.



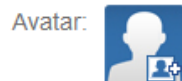
2. attēls. JIRA Lietotāja profils

Lietotāja profila logā nospiediet <Mainīt paroli> un aizpildiet pieprasītos datus:



Lietotāja apraksts

Details



Lietotāja vārds: testins

Vārds uzvārds/ Testa lietotājs

Nosaukums:

E-pasts: maruta@fms.lv

Parole: **Mainīt paroli**

Remember My Login: Clear All Tokens

Grupas: confluence-users
jira-users

Mainīt paroli

Pašreizējā parole*

Jaunā parole*

Apstiprināt paroli*

Mainīt Atcelt

3. attēls JIRA Lietotāja profila loga sadaļa Details

Ja esat aizmirsis paroli:

Nospiediet saiti un izpildiet tālāk norādītās instrukcijas

Autorizēties

Lietotājvārds

Parole

Atcerēties manus pieslēgšanās datus šajā datorā

Neesat sistēmas lietotājs? Lai pieprasītu kontu, kontaktējieties ar JIRA administratoriem.

Autorizēties **Aizmirsāt paroli vai lietotāja vārdu?**

4. attēls JIRA autorizācijas logs

3 Lietotāju tiesības

Organizācijas lietotājiem ir tiesības veidot, apskatīt un apstrādāt pieteikumus, atbilstoši plūsmai, kurus pieteicis jebkurš šīs organizācijas lietotājs.

Ja darba procesā nepieciešams papildināt sistēmas lietotāju loku, par to jāinformē SIA Visma Enterprise, pievienojot izmaiņu pieprasījumu projektā JIRA; rakstot uz e-pastu atbalsts@visma.lv vai kontaktējoties ar SIA Visma Enterprise kontaktpersonu.

Tāpat jārikojas gadījumos, kad kādam lietotājam piekļuve sistēmai vairs nav nepieciešama un konts jāslēdz.

4 Darbvirsma

JIRA darbvirsma palīdz operatīvi un ērti strādāt ar pieteikumiem. Darbvirsma atveras uzreiz pēc pieslēgšanās JIRA vai nospiežot uz sadaļas Darbvirsma:



5. attēls JIRA Darbvirsmas sadaļa

4.1 Noklusētā darbvirsmā

JIRA piedāvās darbvirsmu ar nosaukumu System dashboard:

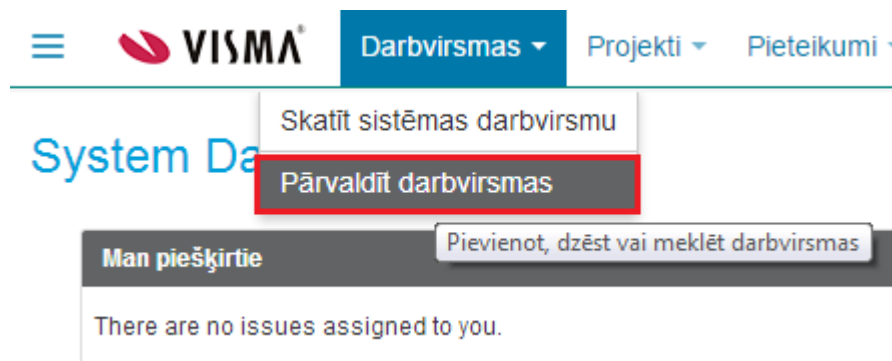
[System Dashboard](#)






6. attēls JIRA System dashboard

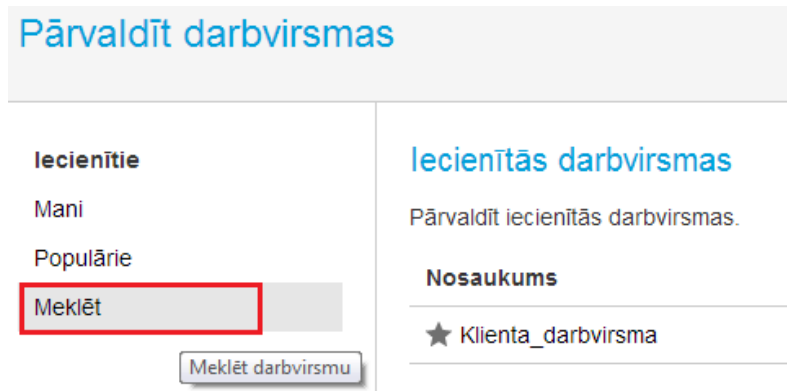
Jūsu ērtībām esam izveidojuši darbvirsmu, ko esam pielāgojuši Jūsu vajadzībām. Lai šo darbvirsmu turpmāk lietotu par noklusēto, lūdzu izpildiet šādas darbības:

- Sadaļā <Darbvirsmas> nospiediet bultiņu un izvēlieties darbību <Pārvaldīt darbvirsmas>



7. attēls JIRA Darbvirsmas sadaļa

- Nospiediet sadaļu <Populārās> un simbolu  pie darbvirsmas <Klienta darbvirsmā>. Ja pie darbvirsmas <System dashboard> rādās , tad nospiediet šo simbolu, lai tas kļūst . Tādējādi būsiet nomainījuši lecieņīto darbvirsmu.



8. attēls JIRA Populārās darbvirsmas sadaļa

Turpmāk atverot JIRA darbvirsma Jums rādīsies Klienta darbvirsma. Klienta darbvirsma satur šādu informāciju:

Statuss	Kvants	Procenti
Akceptēšanā	1	1%
Atlikts	2	3%
Risināšanā	6	9%
Reģistrēts	58	87%

T	Kods	Apraksts	Pr	Kavēts	Labojums iekļauts versijā/ās	Statuss
	CSS-98	nevaru izveidot komandējuma pieteikumu	↑		325	Akceptēšanā
	CSS-96	Nevar izveidot komandējumu atskaiti	↓		325	Akceptēšanā
	CSS-76	test	↑			Akceptēšanā
	CSS-41	jkajk				Akceptēšanā
	CSS-20	[CSS] nekas neiet	↓			Akceptēšanā

Statuss	Pieteikuma tips		
	Izmaiņu pieprasījums	Konsultācija	Kļūda
Atkārtoti atvērts	0	0	2
Atlikts	0	0	2
Risināšanā	0	1	6
Akceptēšanā	1	2	6
Reģistrēts	20	7	31

9. attēls JIRA Klientu darbvirsma

Sīkrīkā „**Pieteikumu statistika**” atradīsiet statistiku par jūsu uzņēmuma/organizācijas pieteikumiem sadalījumā pēc statusiem. Uzklīkšķinot uz attiecīgā pieteikuma statusa, atvērsies logs ar šiem pieteikumiem.

Sīkrīkā „**Man piešķirtie**” atradīsiet visus pieteikumus, kuros laukā <Atbildīgais> esat noteikts un attiecīgajam pieteikumam nav noteikta rezolūcija.

Sīkrīkā „**Pieteikumi filtrā: Manā akceptēšanā**” atradīsiet visus pieteikumus, kas ir statusā <Akceptēšanā> un laukā <Atbildīgais> esat noteikts.

Sīkrīkā „**Darbību plūsma**” redzēsiet pēdējos notikumus, kas veikti jums pieejamos projektos.

Sīkrīkā **Filtri** atradīsiet noklusēti izveidotu filtru par visiem jūsu uzņēmuma/organizācijas pieteikumiem, kā arī jebkurš cits filtrs, ko izveidosiet un saglabāsi vai ko atzīmēsi par iecienītu no gatavajiem parādīsies šajā filtru sarakstā.

Sīkrīkā **Divdimensiju statistika: Klientu projektu pieteikumi** atradīsiet statistiku par jūsu uzņēmuma/organizācijas pieteikumiem sadalījumā pēc tipiem un statusiem. Uzklīkšķinot uz attiecīgo pieteikumu skaitu, atvērsies logs ar šiem pieteikumiem.

4.2 Darbības esošajos sīkrīkos

Jebkuru no darbvirsnā esošajiem sīkrīkiem varat:

- <Samazināt> - samazināt sīkrīku līdz tā virsraksta rindai;
- <Atjaunot> - pārlasīt jaunāko informāciju pēc attiecīgā filtra datiem.



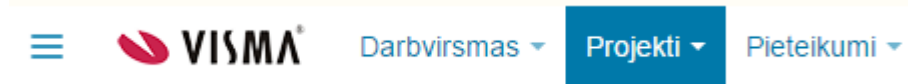
10. attēls JIRA Sīkrīka darbības

5 Projekti

Atkarībā no Jūsu lietojamo produktu klāsta Jums būs pieejami projekti, kuros veidot pieteikumus. SIA Visma Enterprise projektus JIRĀ ir izveidojis pēc principa, ka tie atbilst SIA Visma Enterprise izplatītajiem produktiem.

Visizplatītākie projekti: Horizon atbalsts; MicroStrategy atbalsts.

Jums pieejamo projektu sarakstu atradīsiet šeit:



11. attēls JIRA Projekti sadaļa

Sadaļā Projekti par sev pieejamajiem projektiem un Jūsu uzņēmumam/organizācijai pieejamajiem pieteikumiem varēsiet iegūt informāciju, kas sadalīta šādās apakšsadaļās:



12. attēls JIRA Projekti apakšsadaļas

Apakšsadaļu skaidrojums:

Kopsavilkums – galvenā informācija par projektu.

Šajā sadaļā varat iegūt gan JIRA standarta pārskatus par pieteikumiem, gan ērtus, ātri lietojamus filtrus;

Pieteikumi – statistika par pieteikumiem Prioritātes, Statusu, Atbildīgā, Versijas, Pieteikuma tipa, Komponentes griezumā.

Plānotās versijas – plānoto versiju saraksts, plānotais izlaišanas datums, pieteikumi, kas Jūsu pieteiktajos pieteikumos norādīti kā atrisināti šajās versijās.




Izmaiņu žurnāls – Izlaisto versiju saraksts, izlaišanas datums un versijas atrisinātie pieteikumi.

Versijas – viss versiju saraksts un to izlaišanas datums (plānotām versijām var būt nenorādīts). Šis saraksts arī tiek piedāvāts veidojot pieteikumus laukos letekmētā versija/-as un Labojumi versijai/-ām.

Komponentes – projektā lietoto moduļu jeb komponentu saraksts un iekšējie atbildīgie no SIA Visma Enterprise puses.

6 Pieteikumi

6.1 Kādi pieteikumu tipi tiek lietoti?

Pieteikuma tips	Skaidrojums
 Izmaiņu pieprasījums	Izmaiņas programmatūrā, kas maina vai paplašina esošās sistēmas funkcionalitāti.
 Kļūda	Problēmas programmatūrā, kas apstādina, negatīvi ietekmē, rada neērtības sistēmas lietošanā. Tipiski šie pieteikumi tiek atrisināti ar jaunas versijas/laidiena piegādi
 Konsultācija	Pieteikumi, kas saistīti ar neskaidrībām vai nepieciešamo atbalstu par to, kā izmantot sistēmu. Tipiski, ka šie pieteikumi tiek atrisināti bez jaunas versijas/laidiena piegādes un nav radušies sistēmas ražotāja vai piegādātāja vainas dēļ.

Jebkurš no pieteikumu tipiem var tikt mainīts uz citu, atbilstošu pieteikuma tipu. Piemēram, Kļūdas pieteikums var tikt pārvietots uz Konsultācijas pieteikumu. Tiesības pārvietot pieteikumus ir SIA Visma Enterprise darbiniekiem. Pieteikumā saglabāsies informācija par tipu, kuru pieteicējs pieteicis, veidojot pieteikumu (lauks <Pieteiktais tips>), un laukā <Pieteikuma tips> būs aktuālā vērtība.

6.2 Kādas prioritātes tiek lietotas?

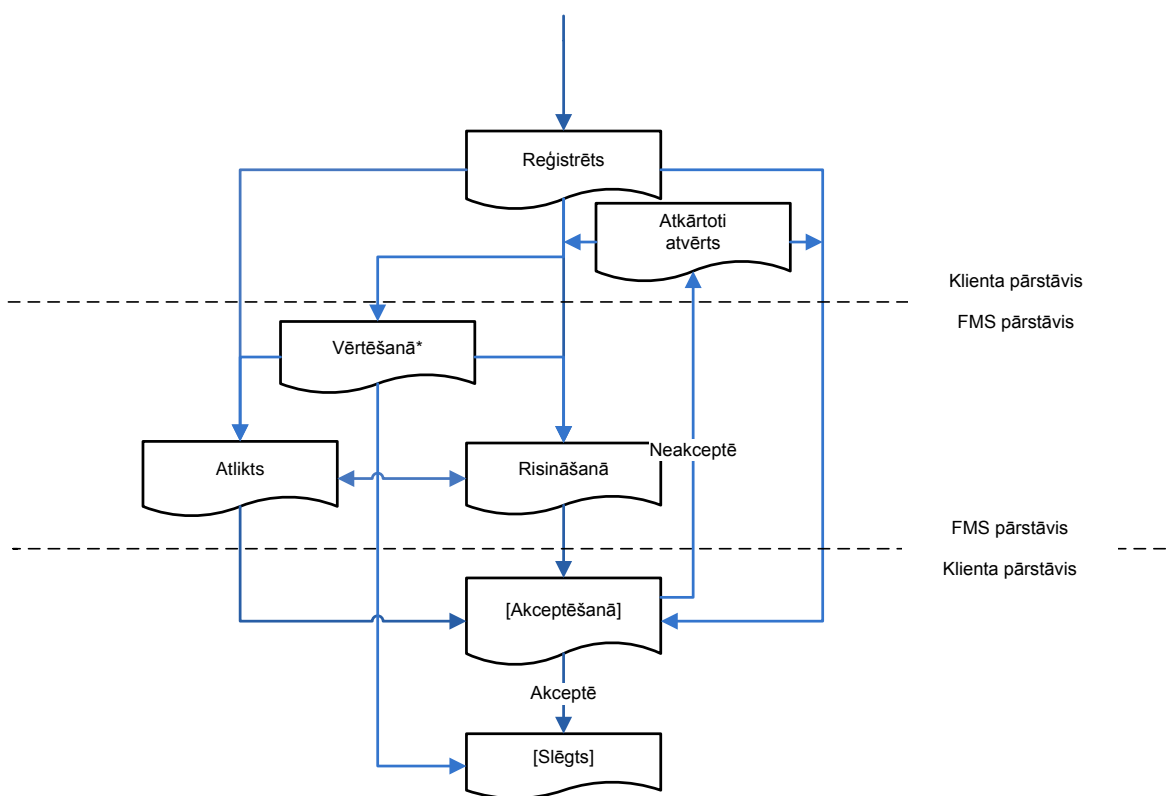
Prioritāte	KĻŪDA	IZMAIŅU PIEPRAŠĪJUMS	KONSULTĀCIJA
A-Kritiska	Nestrādā sistēma vai tās kritiska daļa; sistēmas vainas dēļ zaudēti dati. Klienta pamatdarbība ir apturēta vai nevar tikt izpildītas LR tiesību aktu normas. Sistēmas lietošana nav iespējama līdz problēmas cēloņu novēršanai	-	
B-Nopietna	Ir negatīvi ietekmēta sistēmas būtisku funkciju izpilde, nav zināms problēmas pagaidu risinājums	Pieteicējs vajadzību vērtē kā ļoti nepieciešamu.	
C-Vidēja	Ir negatīvi ietekmēta sistēmas funkciju izpilde,	Pieteicējs vajadzību vērtē kā vidēji nepieciešamu.	

Prioritāte	KĻŪDA	IZMAIŅU PIEPRAŠĪJUMS	KONSULTĀCIJA
	taču ir zināms problēmas pagaidu risinājums.		
D-Zema	Ir neērtība darbā ar sistēmu (piemēram, neprecīzi paziņojumi, pareizrakstības kļūdas u.c.).	Pieteicējs vajadzību vērtē kā nepieciešamu.	

6.3 Kādi statusi tiek lietoti?

Statuss	Skaidrojums	KĻŪDA	IZMAIŅU PIEPRAŠĪ- JUMS	KONSUL- TĀCIJA
Reģistrēts	Pieteikums ir pieteikts sistēmā. Jāveic darbības, lai pieteikums varētu tikt nodots nākamajam procesa posmam	+	+	+
Risināšanā	Notiek darbs pie pieteikuma risināšanas. Detalizētāka informācija par risināšanas gaitu pieejama laukā Saistītie	+	+	-
Akceptēšanā	Ir piedāvāts risinājums un nepieciešams, lai pieteicējs to akceptē	+	+	+
Atkārtoti atvērts	Pieteikums ir bijis atrisināts, taču risinājums nav bijis korekts.	+	+	+
Atlikts	Pieteikuma apstrāde atlikta uz noteiktu laiku.	+	+	+
Vērtēšanā	Jāizvērtē pieteikuma saturs, apjoms, iespējas realizēt	-	+	-
Slēgts	Slēgts	+	+	+

6.4 Kāda ir pieteikumu plūsma?



*) Šis statuss un pārejas ir tikai izmaiņu pieprasījumiem

13. attēls JIRA Pieteikuma plūsma

6.5 Kādas rezolūcijas tiek lietotas?

Nosaukums	Detalizēts apraksts
Izpildīts	Pieteikumā norādītais darbs ir atrisināts
Netiks risināts	Nav iespējams nodrošināt risinājumu
Atsaukts	Pieteikums ir kļūdaini pieteikts. Nav nepieciešama tā apstrāde
Dublikāts	Pieteikums dublē citu, atrisinātu pieteikumu
Nevar atkārtot	Problēmu nav izdevies atkārtot FMSā

14. attēls JIRA Rezolūciju saraksts

6.6 Kā pieteikt pieteikumu?

15. attēls JIRA Pieteikuma izveidošana

6.7 Kādi lauki tiek lietoti?*

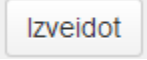



* Zemāk uzskaitīti visi iespējamie lauki alfabētiskā secībā. Atkarībā no projekta un pieteikuma tipa konfigurācijas noteikti lauki konkrētā pieteikuma tipā var neparādīties.

Lauka nosaukums	Skaidrojums
Apmaksai (h)	Lauks ir tikai Konsultācijas pieteikumos, tajā tiek ievadīts laiks, par kādu tiks piestādīts rēķins.
Apraksts	Pieteikuma nosaukums.
Atbalsts	(tikai Horizon atbalsta projektā) Norāda klienta sadarbības līguma atbalsta veidu.
Atbildīgais	Persona, kurai nākamai ir jāveic darbība ar pieteikumu. Lauku maina SIA Visma Enterprise statusu pārējās, kā arī komentēšanas laikā. Klientam ir tiesības mainīt Atbildīgo noteiktās statusu pārējās, nospiežot pogu <Atgriezt Visma>
Atrisināts	Datums, kad pieteikums ir atrisināts, piešķirot tam atbilstošu rezolūciju.
Atrisināja	Persona, kas atrisināja pieteikumu.
Balsotāji	Balsotāju saraksts un iespēja veikt balsošanu par šo pieteikumu. Klientu pieteikumos balsošana netiek izmantota.
BI atbalsts	(tikai Microstrategy_atbalsts projektā) Norāda klienta sadarbības līguma atbalsta veidu.
Ceļš	(tikai Horizon_atbalsts projektā) Ierakstāms, kur sistēmā veiktas darbības, kas izsauca kļūdu vai kurā sistēmas apgabalā nepieciešamas izmaiņas, konsultācija, maksas darbs.
Darba laika uzskaitē	Sadaļa, kurā parādās sākotnējais novērtējums, atlikums un reģistrētais darba laiks uz pieteikuma risināšanu. Šinī sadaļā norādītais laiks neuzrāda laiku, par ko būs jāveic apmaksa.
Darba vide	(tikai Horizon_atbalsts projektā) Atzīme, kurā darba vidē pieteikums atklāts. Var norādīt atzīmi tikai pie vienas darba vides izvēlnes vai pie vairākām. Noklusēti tiek aizpildīti ar atzīmi pie darba vides <Horizon>.
Darbības	Papildu informācija pieteikumam – komentāri, laika uzskaitē, izmaiņu vēsture u.c.
Datu bāze	(tikai Horizon_atbalsts projektā) Datu bāze, kuru lietojat (SQL, Oracle, Nav zināms). Noklusēti <Nav zināms>.

Lauka nosaukums	Skaidrojums
Detalizēts apraksts	Maksimāli precīza un izsmeļoša informācija par pieteikuma saturu un būtību. Veidojot aprakstu vēlamas atbildēt uz šādiem jautājumiem: Kāda ir problēmas būtība? Kādas darbības veicot tiek iegūta problēma? Kāds ir vēlamais risinājums? Aprakstu papildinoši ekrāna attēli vai citi faili arī ir ļoti vēlam.
Lauks <Drag and Drop>	Iespēja pievienot failus tos izvēloties no saraksta vai ievielkot projektā.
Ietekmētā versija	Norāda vienu vai vairākas versijas, kurās pieteikums atklāts.
Izveidots	Datums, kad pieteikums reģistrēts.
Klienta atbildīgais	Klienta atbildīgās personas no SIA Visma Enterprise puses nosaukums. Klienta atbildīgais ir konfigurējama vērtība un atkarīga no klientam pievienotās vērtības. Parasti klienta atbildīgais ir projekta vadītājs vai zvanu centra pārstāvis.
Klienta nosaukums	Klienta nosaukums, kas pieteicis šo pieteikumu. Klienta nosaukums ir konfigurējama vērtība un atkarīga no klienta pieteicējam pievienotās vērtības.
Kļūda atkārtojas	Jānorāda, cik bieži vai cik lietotājiem kļūda ir atkārtojama. Noklusēti <Neviens>.
Konsultācijas veids	Vienošanās par konsultācijas veidu – klātienē vai attālinātā. Noklusēti tiek aizpildīts ar vērtību <Neviens>
Komponente/s	Norāda pieteikuma komponenti (moduli), uz ko attiecas pieteikums. Var norādīt vairākas komponentes vienam pieteikumam. Tipiski komponente apzīmē būtisku sistēmas funkcionālo apgabalu, sfēru.
Labojumi versijai/ām	Lauks tiek aizpildīts ar vērtību <Neviens> līdz brīdim, kad tiek norādīta labojuma versija/as, kurā/-ās pieteikums labots.
Lauks <Labels>	Lauks tiek aizpildīts ar vērtību <Neviens> līdz brīdim, kad norāda pazīmi vai vairākas pazīmes, pēc kurām ir vajadzība sīkāk iedalīt pieteikumu, lai ātrāk meklētu noteiktas grupas pieteikumus. Lauku aizpilda SIA Visma Enterprise
Mainīts	Datums, kad veiktas pēdējās izmaiņas pieteikumā, t.sk. komentāru pievienošana, pieteikuma saišu pievienošana u.c.
Pielikumi	Pievieno vienu vai vairākus failus. Faili tiek pievienoti pa vienam. Pēc tam, kad pievienoti faili un kādu failu tomēr nevēlas pievienot, jāizņem atzīme no izvēlnes rūtiņas pie konkrētā faila. !!! Horizon atbalsts projektā Obligāti jāpievieno BR.faili, ja pieteikuma tips ir Kļūda ar prioritāti Kritiska vai Augsta un par šo problēmu sistēmā parādās kļūdas paziņojums. Kā atrast un pievienot šo failu, skat. 1.pielikumā
Pieteicējs	Persona, kura pieteica pieteikumu.
Pieteiktais tips	Pie pieteikuma ievades norādītais pieteikuma tips. Lauks nav labojams.
Pieteiktā prioritāte	Pie pieteikuma ievades norādītā pieteikuma prioritāte. Lauks nav labojams.
Plānots	Datums, līdz kuram Atbildīgajam jāveic nākamā darbība <u>nevis jāpiegādā risinājums.</u>
Prioritāte	Norāda pieteikuma prioritāti. Pie pieteikuma izveides noklusēti tiek aizpildīta ar vērtību <C-vidēja>.
Problēmas identificētājs	Šo lauku var aizpildīt, ja ir nepieciešams norādīt, kurš tieši ir identificējis problēmu.
Projekts	Pie pieteikuma izveides izvēlētais JIRA projekts. Lauks var tikt mainīts, ja pieteikums apstrādes laikā pārvietots uz citu projektu
Reakcija	Datums, kad SIA Visma Enterprise pārstāvis ir pievienojis pirmo komentāru.
Rezolūcija	Lauks tiek aizpildīts ar vērtību <Neatrisināts> līdz brīdim, kad tiek norādīta pieteikuma rezolūcija izmantojot pieteikuma statusa pārejas, piemēram, Izpildīts, Netiks risināts u.c.
Saistītie	<u>Tikai SIA Visma Enterprise ražotajiem produktiem</u> Tiek parādīti kļūdu un izmaiņu pieprasījumu pieteikumiem, ja tiem atbilstoši ir iekšējie SIA Visma Enterprise kļūdu vai ierosinājumu pieteikumi. Par saistītajiem pieteikumiem redzēsiet iekšējā pieteikuma Nr., statusu, plānotās versijas nr., kurā iekļaus risinājumu; plānotās versijas publicēšanas datumu. Informācija laukos Plānotās versijas nr. un plānotās versijas datums var neparādīties, ja tā nav norādīta SIA Visma Enterprise iekšējā pieteikumā. Sīkāks statusu izklāsts, kas parādās šajā laukā, ir aprakstīts 6.11. apakšpunktā

Lauka nosaukums	Skaidrojums
Saskaņotais piegādes datums	Tiek norādīts kļūdu pieteikumos. Tas ir datums, līdz kuram ir jāpiegādā risinājums. Tipiski risinājums tiek piegādāts ar jaunu versiju vai laidienu.
Slēgts	Datums, kad pieteikums tiek akceptēts. Šis lauks būs aizpildīts un izmantojams filtrus tikai par pieteikumiem, kas slēgti pēc 18.07.2011
Slēdza	Lietotājs, kurš akceptējis pieteikumu. Šis lauks būs aizpildīts un izmantojams filtrus tikai par pieteikumiem, kas slēgti pēc 18.07.2011
Statuss	Norāda pieteikuma statusu, kurā pieteikums tai brīdī atrodas.
Tips	Pie pieteikuma izveides izvēlētais pieteikuma tips. Lauku var mainīt SIA Visma Enterprise, ja pieteikuma apstrādes laikā tiek konstatēts, ka pieteikuma saturs ir atbilstošāks citam tipam.
Vērotāji	<p>Vērotāju saraksts un iespēja pieteikties šī pieteikuma vērošanā vai atteikties no tās. Vērošana nozīmē, ka pie pieteikuma izmaiņām atnāks epasts ar veikto izmaiņu saturu.</p> <p>Persona, kas izveido pieteikumu vai pirmo reizi komentē pieteikumu, automātiski nokļūst pieteikumu vērotājos. Ja nepieciešams šo iespēju atslēgt, to var izdarīt Lietotāja profilā lestatījumu sadaļā atslēdzot autowatch funkciju.</p> <div style="text-align: center;"> <p>Autowatch <input type="text" value="Inherit from global settings"/></p> <p>Issues that you create or comment on will automatically be watched for future changes.</p> </div>
Vide	Vide, kurā atklāts pieteikums. Noklusēti <Produkcija>
Poga <View Workflow>	Pieteikuma plūsmas diagramma, kādos statusos pieteikums var būt pieejams.

6.8 Kādas darbības var veikt ar pieteikumu?

Pogas apraksts	Pogas izskats	Skaidrojums
Izveidot		Saglabāt pieteikumu.
Atcelt		Atsaukt pieteikumu izveides brīdī.
Poga <Komentēt>		<p>Poga komentāru pievienošanai par pieteikumu. Komentārs pēc pievienošanas tiks attēlots kopējo komentāru sadaļā. Labot var tikai savu komentāru. Komentāri noklusēti tiek kārtoti augošā secībā, taču nospiežot virs komentāriem pogu , komentāri pārgrupēsies dilstoši.</p> <p>Komentāra laukā izmantojot @ (<i>mention</i>) zīmi, var norādīt personu, kurai vēlas aizsūtīt epasta ziņu ar šo komentāru.</p> <p>Persona, kas komentē pieteikumu, automātiski nokļūst pieteikumu vērotājos. Ja nepieciešams šo iespēju atslēgt, to var izdarīt Lietotāja profilā lestatījumu sadaļā atslēdzot autowatch funkciju.</p> <div style="text-align: center;"> <p>Autowatch <input type="text" value="Inherit from global settings"/></p> <p>Issues that you create or comment on will automatically be watched for future changes.</p> </div>

Pogas apraksts	Pogas izskats	Skaidrojums
Poga/izvēlne <Pievienot datni>		Izmanto vienas vai vairāku datņu pievienošanai pieteikumam. Visas pieteikumam pievienotās datnes tiek attēlotas sadaļā <Pielikumi>.
Poga/izvēlne <Pievienot ekrāna attēlu>		Izmanto attēlu pievienošanai, lietojot Izgriešanas un Ielīmēšanas funkcijas. Visi pieteikumam pievienotie attēli tiek attēloti sadaļā <Pielikumi>.
Poga/izvēlne <Klonēt>	Klonēt	Veic konkrētā pieteikuma klonēšanu/kopēšanu. Klonētais pieteikums automātiski tiek sasaistīts ar pieteikumu, no kura klonēts.
Poga <Share>		Nosūtīt uz izvēlēto personu e-pastiem informāciju par šo pieteikumu. Pieteikums tiks nosūtīts ar linka norādi uz šo pieteikumu. Sūtītā ziņa netiek saglabāta pie pieteikuma.
Statusa pārejas pogas		Pogas, ar kurām akceptējat vai noraidiet risinājumu. Pogas parādīsies tikai statusā Akceptēšanā.
Poga <Export>		Iespēja pieteikumu skatīt citādākā skatā – XML, Word vai printēšanai paredzētā izskatā.
Sadaļa <Vērotāji>		Ātrā poga, lai lietotājs pats var pieteikties uz pieteikuma vērošanu vai atteikties no tā. Savā darbvīrsnā var izveidot sarakstu ar <Mani vērotie pieteikumi>.
Sadaļa <Balsotāji>		Iespēja nobalsot par pieteikumu Izmanto šobrīd tikai produkta ražošanā.
Poga <Atgriezt VISMA>	Atgriezt VISMA	Nomaina Atbildīgo uz SIA Visma Enterprise pārstāvi, kurš kā pēdējais pirms pašreizējā Atbildīgā bija norādīts laukā Atbildīgais. Tipiski poga jāizmanto komentēšanas gadījumā, lai adresētu komentāru SIA Visma Enterprise. Poga pieejama, ja pieteikums ir statusā Reģistrēts, Risināšanā, Vērtēšanā, Atkārtoti atvērts un lietotājam, kas ir norādīts Atbildīgā laukā.

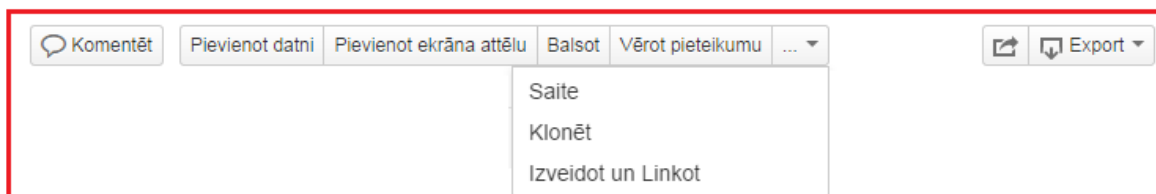
6.9 Kur atrast darbību pogas?

Atverot pieteikumu augšējā rīkjoslā, atradīsiet darbību pogas.



Horizon atbalsts / CSS-28545

nevar saglabāt



16. attēls JIRA Darbības pogas izveidošana

6.10 Ko apzīmē Darbības pieteikumā?


Darbības pieteikumā atspoguļotas šādi:

Darbības

[Viss](#)
[Komentāri](#)
[Laika uzskaitē](#)
[Izmaiņu vēsture](#)
[Darbības](#)
[Transitions](#)
[Stateoscope](#)

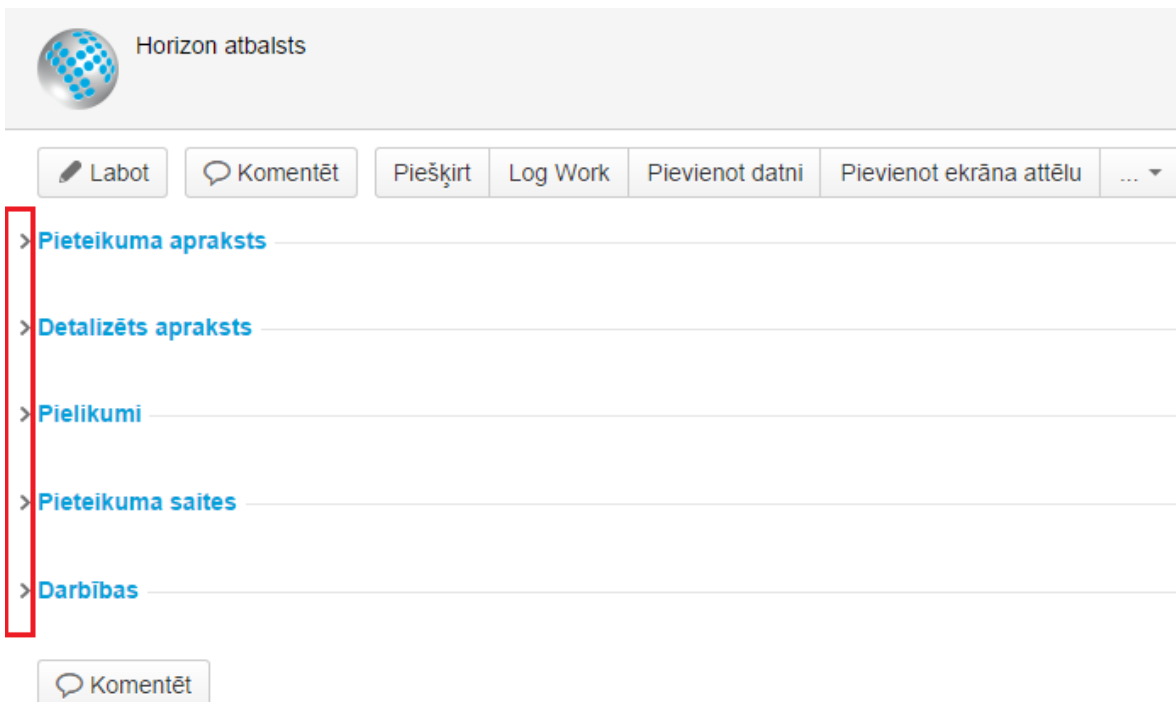
17. attēls JIRA Darbības pogas izveidošana

Ja Jums ir nodots pieteikums atbildībā komentēšanai, vai pieteikuma satura precizēšanai, pēc komentāra pievienošanas nepieciešams nospiegt pogu <Atgriezt VISMA>.

Darbības nosaukums	Skaidrojums
Viss	Tiek atlasīta visa tālākās darbībās uzskaitītā informācija vienuviet.
Komentāri	Visi pievienotie komentāri. Komentāri noklusēti tiek kārtoti augošā secībā, taču nospiežot virs komentāriem pogu  , komentāri pārgrupēsies dilstoši.
Laika uzskaitē	Tiek atspoguļots uz pieteikumu patērētais laiks un lietotājs, kurš to reģistrējis.
Izmaiņu vēsture	Pieteikuma izmaiņu vēsture, kas parāda pieteikumā veiktās izmaiņas norādot personu, kura ir veikusi izmaiņas, laiku kad izmaiņas ir veiktas, lauku kurā izmaiņas ir veiktas, šī lauka sākotnējo vērtību un jauno vērtību.
Darbības	Informācija par darbībām ar pieteikumu

6.11 Kā es varu saspiest vai atvērt satura joslas

Pieteikums ir sadalīts vairākās satura joslās, kur katru no tām ir iespējams atvērt vai saspiest, izmantojot joslas nosaukuma priekšā esošo bultiņu. Ja kāda no joslām ir saspiesta, tad tāda tā rādīsies visiem pieteikumiem, līdz josla tiks atvērta.



Horizon atbalsts

[Labot](#)
[Komentēt](#)
[Piešķirt](#)
[Log Work](#)
[Pievienot datni](#)
[Pievienot ekrāna attēlu](#)
[...](#)

- > **Pieteikuma apraksts**
- > **Detalizēts apraksts**
- > **Pielikumi**
- > **Pieteikuma saites**
- > **Darbības**

[Komentēt](#)

18. attēls JIRA Pieteikuma joslas

6.12 Ko nozīmē statusi, kas parādās laukā Saistītie

Statuss	Skaidrojums	KĻŪDA	IZMAIŅU PIEPRASĪJUMS
Reģistrēts	Pieteikums ir pieteikts sistēmā. Jāveic darbības, lai pieteikums varētu tikt nodots nākamajam procesa posmam	+	+
Plānošanā	Jānosaka versija, termiņš un atbildīgais, lai izpildītu pieteikumu	+	+
Atkārtoti atvērts	Pieteikums ir bijis atrisināts, taču risinājums nav bijis korekts.	+	+
Risināšanā	Pieteikumam ir noteikta versija, termiņš, atbildīgais, lai izpildītu pieteikumu	+	+
Vērtēšanā	Jāizvērtē pieteikuma saturs, apjoms, iespējas realizēt.		+
Atrisināts	Risinājums ir izveidots. Notiek tā testēšana un jāgaida publicēšana	+	+
Atlikts	Pieteikuma apstrāde atlikta uz noteiktu laiku.	+	+
Akceptēšanā	Ir piedāvāts risinājums un nepieciešams, lai ārējais pieteicējs to akceptē	+	
Slēgts	Slēgts	+	+

6.13 Pieteikumu atsauksmes

Klientu atbalsta sistēmā ir iespējams komentēt pieteikumu un tā akceptēšanu, taču papildu tam, slēdzot pieteikumu, ir papildus iespēja pēc vēlēšanās norādīt informāciju arī šādos ievades laukos:

- „Atsauksme” – vērtējums brīvā formā par pieteikuma risināšanu – kas patika/nepatika, vai apmierināja pieteikuma risināšanas operatīvāte, veiktais darbs un sniegtā atbilde, risinājums u.c.;
- „Man patika” – atzīme, ka pieteikuma risināšana apmierinājusi.



Akceptēt

Atsauksme

Klienta atsauksme par FMS sniegto palīdzību, risinājumu pieteikuma apstrādes gaitā

Man patika Jā
Atzīme par to, ka klientam vai dīlerim ir patīcis, kā FMS atrisinājis pieteikumu un sadarbojies pieteikuma apstrādēs laikā.

Komentārs

19. attēls JIRA Pieteikuma atsauksme

6.14 Pieteikumu automātiska slēgšana

Ja pieteikuma tips “Konsultācija” atrodas statusā “Akceptēšana”, bet klients pieteikumu neslēdz, tas tiek automātiski slēgts pēc divām nedēļām, kopš statusa nomaiņas uz “Akceptēšanā”. Nedēļu pirms pieteikuma slēgšanas Jums atnāks paziņojums ar šādu tekstu

Labdien! Informējam, ka pēc nedēļas šis pieteikums tiks automātiski slēgts.

Ja nepieciešams veikt kādas darbības šajā pieteikumā, lūdzu, atstājiet komentāru vai sazinieties ar atbildīgo speciālistu.

Ja Jūs nepiekrītat pieteikuma slēgšanai, bet tas jau ir noslēgts, Jūs varat šo pieteikumu klonēt/kopēt. Klonētais pieteikums automātiski tiek sasaistīts ar pieteikumu, no kura klonēts. To var izdarīt augšējā rīkjoslā, izvēloties sadaļu Klonēt.



Horizon atbalsts / CSS-28545

nevar saglabāt

...

Saite
Klonēt
Izveidot un Linkot

20. Attēls JIRA Pieteikuma klonēšana

7 Pieteikumu atlase un meklēšana

7.1 Ātrā meklēšana

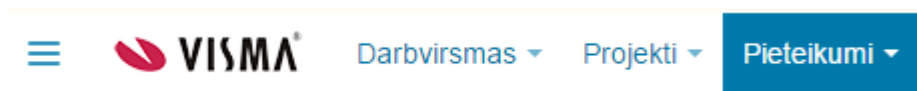
Ekrāna augšējā labajā stūrī ir pieejama Ātrā meklēšana. Datu meklēšana notiek pēc pieteikuma numura vai pēc vārda pieteikuma nosaukumā, detalizētajā aprakstā vai komentārā.



21. attēls JIRA Ātrās meklēšanas logs

7.2 Izvērstā meklēšana

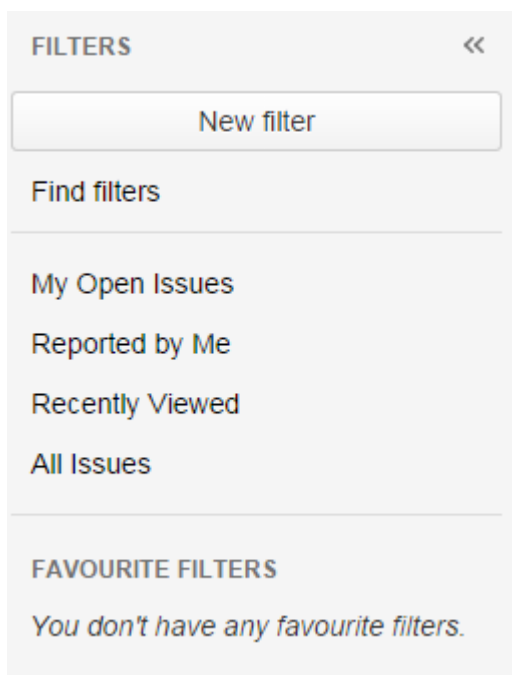
Lai veidotu plašāku datu atlasī, filtrēšanu un meklēšanu, dodieties uz sadaļu Pieteikumi, no kuras atverot sarakstu tiek piedāvāts atvērt Biežāk skatītos pieteikumus vai iecienītos filtrus.



22. attēls JIRA Pieteikumu sadaļa

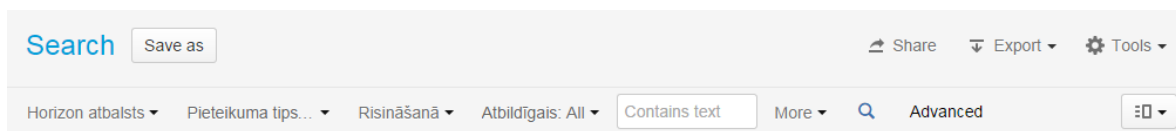
Atverot šo sadaļu atvērsies Jūsu pēdējais atlasītais saraksts JIRA lietošanas sesijas laikā.

Kreisajā pusē parādīsies iespēja atlasīt pieteikumus pēc ātrajiem (mani atvērtie pieteikumi, manā atbildībā, nesen skatītie utt.) filtriem vai Jūsu iecienītiem (*favourite*) filtriem.



23. attēls JIRA Pieteikumu sadaļa – ātro filtru josla

Darbībām ar pieteikumiem papildus var izmantot ātro rīkjoslā, kurā var meklēt pēc ātrajām pogām vai veikt izvērsto (*Advanced*) meklēšanu.

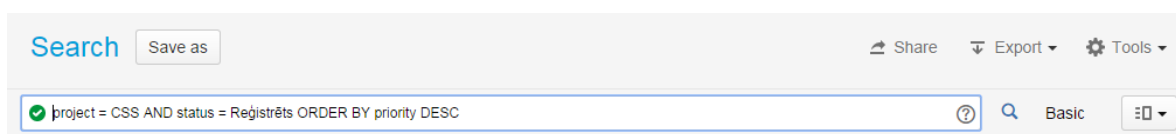


24. attēls JIRA Pieteikumu sadaļa – ātro filtru rīkjosla

Ātrajā rīkjoslā tiek piedāvāts meklēt pēc šādiem laukiem:

- JIRA projekts;
- Pieteikuma tips;
- Pieteikuma statuss;
- Pieteikuma atbildīgais;
- Citi pieteikuma lauki.

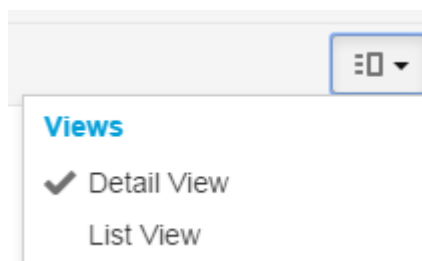
Papildus iespējams izmantot izvērsto (*Advanced*) meklēšanu.



25. attēls JIRA Izvērstās meklēšanas logs

Izvērstajā meklēšanā atlase notiek pēc vaicājuma ievades. Lai izprastu šo vaicājumu veidošanas principus, aicinām atlasīt ar vienkāršo meklēšanu filtru un tad pārslēgties uz izvērsto meklēšanu, lai praktiski redzētu piemēru, kā JIRA veido vaicājumus. Vienlaikus plaša informācija par izvērsto meklēšanu ir pieejama <http://www.atlassian.com>.

Pieteikumu attēlošanu izskatā var attēlot divējādi – izmantojot pogu <Change view>, kas pieteikumus parādīs detalizētajā skatā vai saraksta skatā.

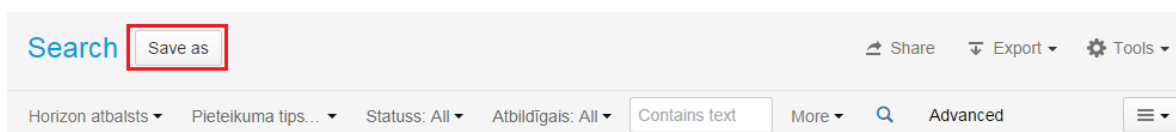


26. attēls JIRA Pieteikumu attēlošana izskatā

8 Filtru saglabāšana, meklēšana, labošana

Jebkuru atlasīto informāciju varat saglabāt kā gatavu filtru. Kad esat atlasījuši nepieciešamo informāciju, Pieteikumu pārļūka izvēlaties pogu <Save As>.

Pēc pogas nospiešanas, parādīsies filtra saglabāšanas logs, kurā ievadot nosaukumu, filtrs tiks saglabāts.



27. attēls JIRA Izveidotā filtra saglabāšana

Save Filter

Filter Name*

Enter a name for this Filter

28. attēls JIRA Izveidotā filtra saglabāšanas logs

Visus Jūsu izveidotos un Jums pieejamos filtrus varat atrast:

- Uz darbvirsmas sīkrīkā Filtri:

Filtri	
Mans filtrs	18653
Izveidot filtru Pārvaldīt filtrus	

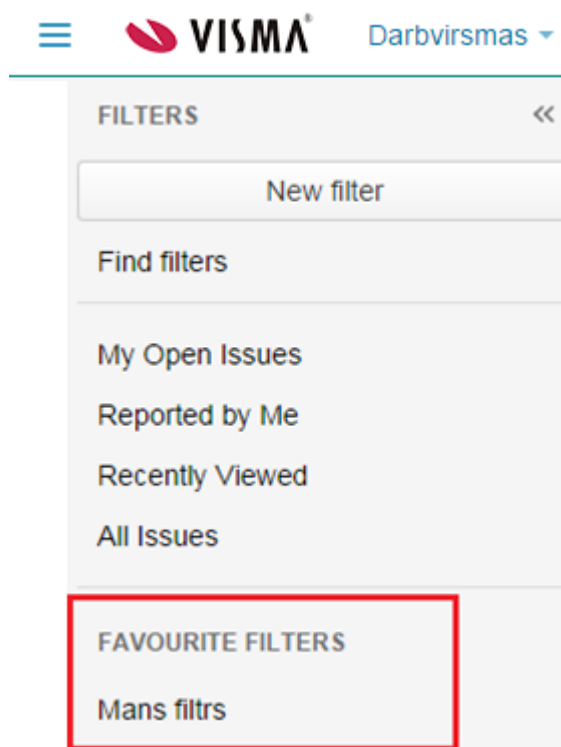
29. attēls JIRA Sīkrīks Filtri

- Sadaļā Pieteikumi

The screenshot shows the top navigation bar of the JIRA interface. On the left is the VISMA logo. To its right are navigation tabs: 'Darbvirsmas', 'Projekti', and 'Pieteikumi'. The 'Pieteikumi' tab is selected and highlighted in blue. A dropdown menu is open below it, containing the following items: 'Meklēt pieteikumus', 'Iecienītie filtri', 'My Open Issues', 'Reported by Me', 'Mans filtrs', and 'Pārvaldīt filtrus' (highlighted in a dark grey bar).

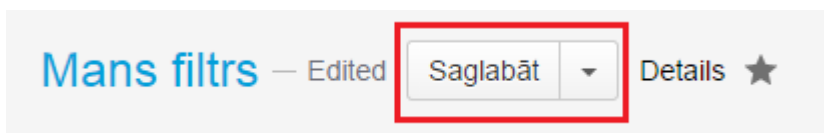
30. attēls JIRA Pieteikumu sadaļa

- Pieteikumu pārļūkā



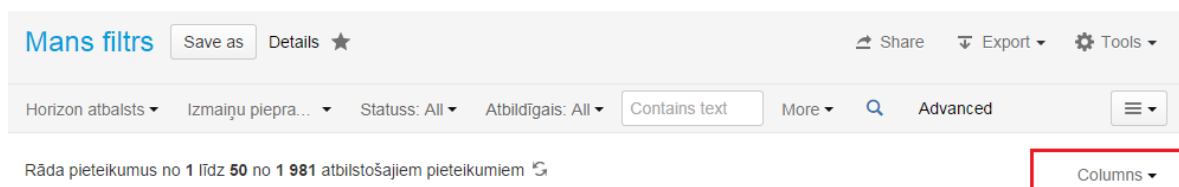
31. attēls JIRA Pieteikumu pārlūks

Savus veidotus filtrus varat labot, atverot attiecīgo filtru, veicot filtrā nepieciešamo atlasī un Saglabājot filtru. Izvēloties pogu <Saglabāt> tiks saglabātas izmaiņas iepriekšējā filtrā, izvēloties <Save As> - tiks izveidots jauns filtrs.

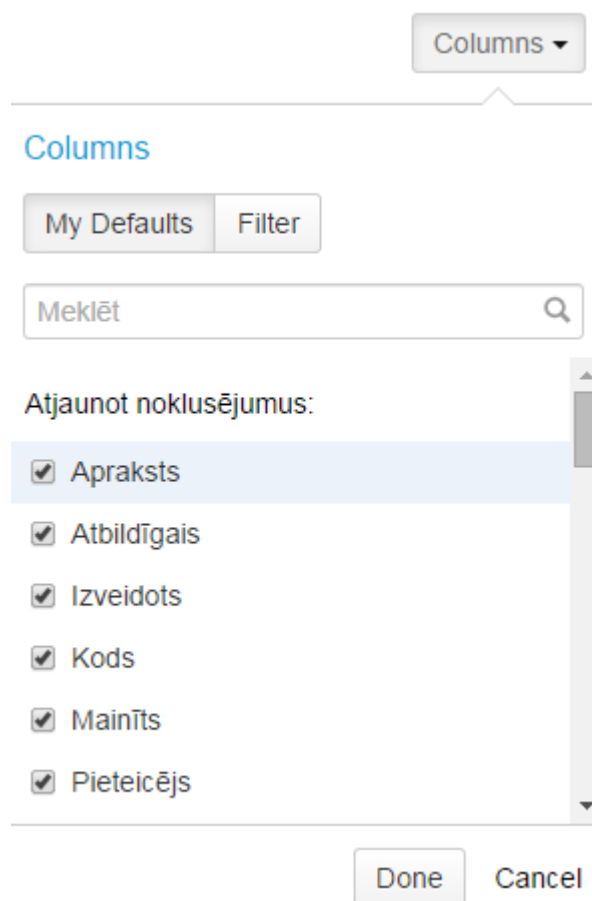


32. attēls JIRA Filtra labošana

Saviem izveidotajiem filtriem varat mainīt kolonnu izkārtojumu, izmantojot pogu <Columns>, kurā var skatīt un pārveidot kolonnas pamata izskatā un filtra izskatā.



33. attēls JIRA filtru kolonnu uzstādīšanas izvēlne



34. attēls JIRA filtru kolonnu uzstādīšana

9 Datu apskate/eksports

Jebkuru atlasīto datu apjomu varat apskatīt/eksportēt uz šādiem rīkiem:



35. attēls JIRA datu eksports

10 Sistēmas paziņojumi

10.1 Paziņojumi par notikumiem

Lai nodrošinātu maksimāli operatīvu reakciju uz reģistrēto pieteikumu, sistēmā iestrādāta automātiska ziņojumu nosūtīšana šādos gadījumos:

- jauna pieteikuma izveide – Atbildīgajam;
- jauna komentāra pievienošana, labošana, statusa maiņas, atbildīgā maiņa, komentāra labošana, pieteikuma tipa labošana – Atbildīgajam, Pieteicējam, Vērotājiem.

!!! Saņemot epastu, ja atbildot nemainīsiet e-pasta nosaukumu (Subject) vai vienkārši ierakstīsiet pieteikuma numuru (piemēram, HOR-1000) un e-pasta saņēmējos saglabāsiēt jira@visma.lv, Jūsu e-pasta saturs tiks pievienots attiecīgā pieteikuma komentāriem. Aicinām izmantot šo iespēju, jo tas palīdzēs savstarpējā komunikācijā un informācijas atsekošanai pieteikumā.

Lūgums šādā gadījumā izdzēst vēstules tekstu, lai nosūtītos tikai Jūsu ziņa, citādi komentāru laukā atkārtosies sūtītā informācija.

10.2 Filtru abonēšana

Jebkuru no Jums pieejamajiem filtriem varat abonēt, patstāvīgi nosakot, pēc kādiem kritērijiem vēlaties saņemt automātisku ziņojumu par pieteikumiem, kas atbilst filtra nosacījumiem. Lai pieteiktos abonēšanai, filtru sarakstā nospiediet uz <Abonēt>.

The screenshot shows the JIRA 'Manage Filters' page. On the left, there is a sidebar with options: 'Iecienītais', 'Mani', 'Populārie', and 'Meklēt'. The main area is titled 'Iecienītie filtri' and contains a table of filters. The table has columns for 'Nosaukums', 'Owner', 'Koplietošana', and 'Abonēšanas'. Three filters are listed, each with a star icon and a red box around the 'Abonēt' button.

Nosaukums	Owner	Koplietošana	Abonēšanas
★ Man_piešķirtie			Neviens Abonēt
★ Mani_pieteiktie			Neviens Abonēt
★ Manā akceptēšanā			Neviens Abonēt

36. attēls JIRA Filtru abonēšana

10.3 E-pasta sūtīšana no pieteikuma – pieminēšana komentārā (mention)

Ja vēlaties nosūtīt konkrētai personai adresētu epastu, pieteikuma komentārā šo personu atzīmējiet ar @ (*mention*) zīmi un izvēlieties no JIRA lietotāju saraksta. Persona, ko būsit pievienojuši komentārā, saņems e-pastu ar ziņu par viņa pieminēšanu konkrētā pieteikumā.

Ja gadījumā persona, kuru Jūs pieminat (mentionējat) komentārā jau ir iesaistīta pieteikumā - ir vērotājs, pieteicējs, atbildīgais utt., tad epastā saņems tikai ziņu par komentāra pievienošanu (izmaiņām epastā), nevis pieminēšanu.

Lai Jūs redzētu visus pieteikumus, kuros esat pieminēts, varat izmantot darbvirsmu Pieteikumi filtrā izveidoto un visam SIA Visma Enterprise pieejamo filtru "Pieminēts komentāros" pēdējās 7 dienas.

```
(text ~ currentUser()) AND updated >= -7d ORDER BY updated DESC
```

Vai arī ja tikai komentāros, tad:

```
(comment ~ currentUser()) AND updated >= -7d ORDER BY updated DESC
```

10.4 E-pasta sūtīšana no pieteikuma – share

Ir iespējams nosūtīt konkrētai personai adresētu epastu arī izmantojot pogu share, tikai šāds sūtījums neparādīsies notikumos vai komentāru pierakstos. Uz šo epastu nav iespējams arī automātiski atbildēt.

11 JIRA tehniskās prasības

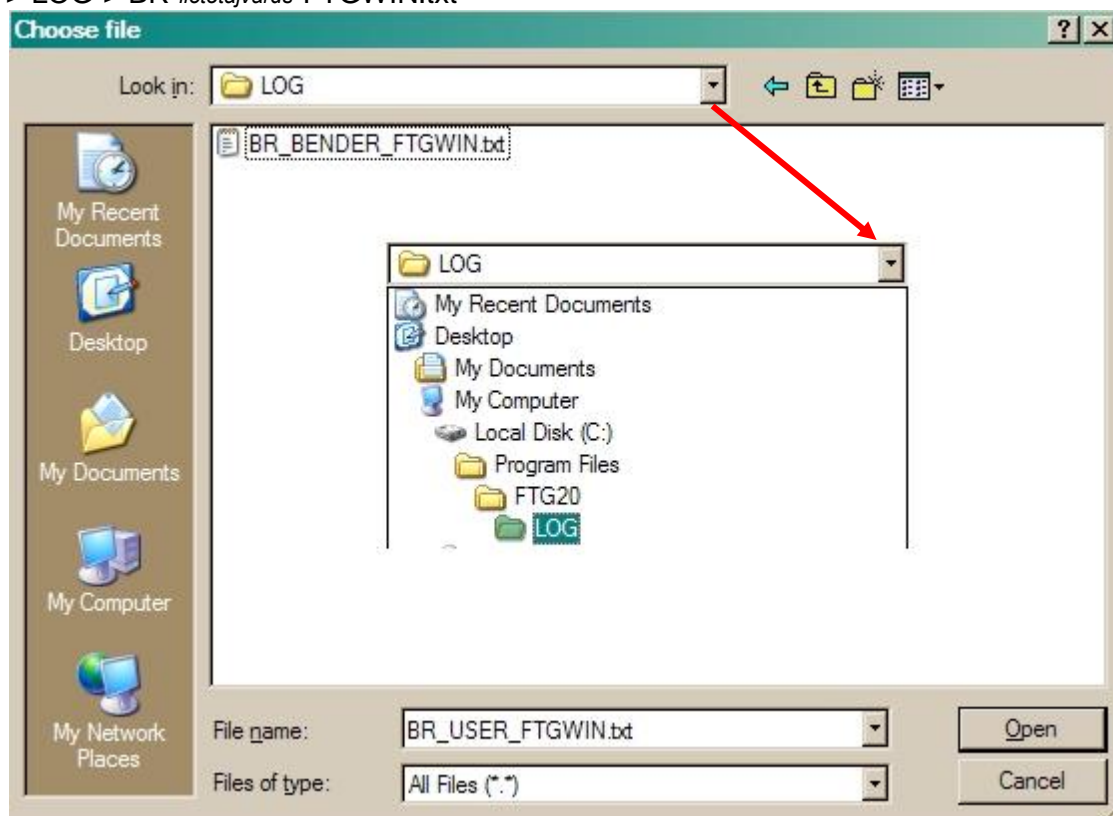
Lai varētu izmantot JIRA, pārliecināties kuru no atbalstāmajiem pārlūkiem iespējams lietot <https://confluence.atlassian.com/display/JIRA062/Supported+Platforms>

Pielikums Nr.1. BR fails

BR fails pieteikumam obligāti jāpievieno JIRA projekta „ Horizon atbalsts” pieteikumam, ja tā tips ir Kļūda, prioritāte- A vai B un par šo problēmu Horizon parādās kļūdas paziņojums.

Kā atrast BR failu

BR fails atrodas LOG direktoriņā: My Computer-> Local Disk-> Program Files-> FTG20-> LOG-> BR-*lietotājvārds*-FTGWIN.txt



attēls Horizon BR fails

BR failam ir jābūt ņemtam no tās darbstacijas, kurā ir fiksēta kļūda Horizon