

# Руководство по поддержке Системы

## 1. Используемая терминология

- ТТР: TestTrack Pro, программное обеспечение для администрирования запросов клиентов
- Компания: BSC Praha, spol. s.r.o.
- Клиент: конкретный клиент, у которого есть хотя бы один пользователь ТТР с доступом
- Пользователь ТТР: любой пользователь ТТР (даже без доступа к ТТР)
- Пользователь ТТР с доступом: отдельный пользователь с правом доступа к ТТР
- Компонент: приложение, инструмент или объект, предоставленный Компанией (например, GEMINI / Security Server).
- Продукт: группа компонентов, являющаяся неотъемлемой частью ведения бизнеса (например, GEMINI / GSM)
- Система: все лицензированные продукты клиента
- Модуль: конкретная функция продукта
- Пользователь приложения: целевой пользователь системы, продукта или компонента
- Запрос: требование клиента в соответствии с контрактом на поддержку клиента
- Дефект: зарегистрированный в ТТР запрос пользователя ТТР
- Проблема: неправильная работа системы, продукта или компоненты

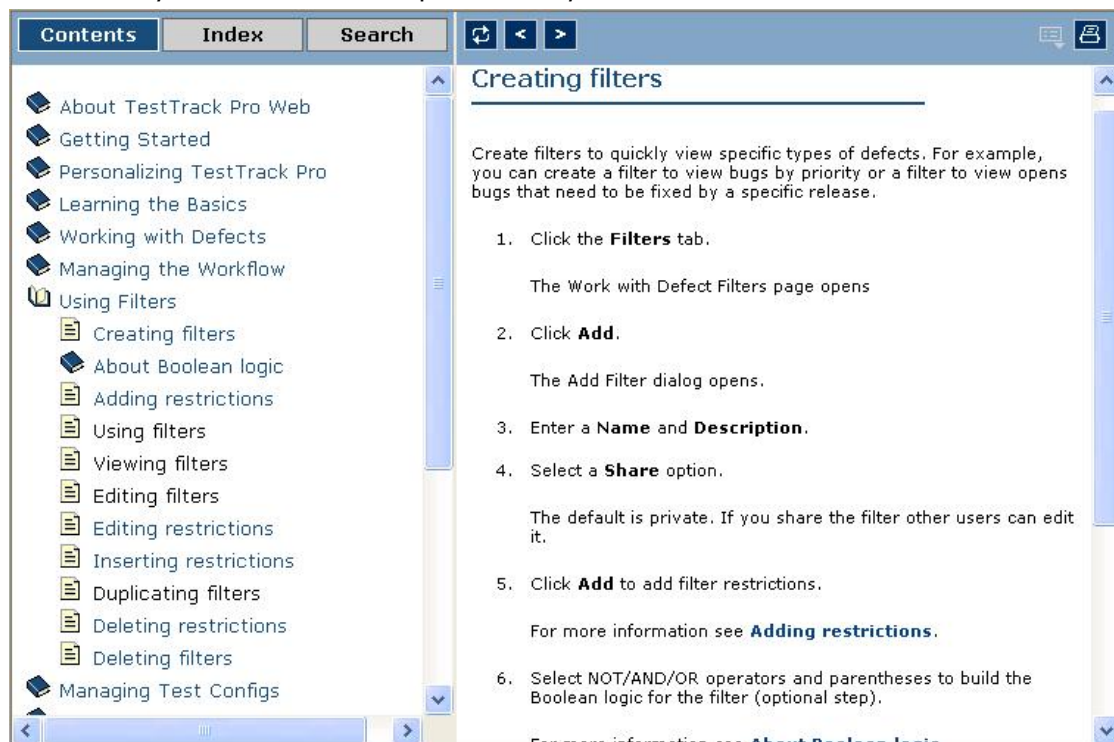
## 2. Назначение документа

Настоящий документ предназначен для ознакомления пользователей ТТР, пользующихся услугами службы поддержки клиентов, с правилами настоящего обслуживания. Поддержка клиентов осуществляется компанией через ТТР.

Главная цель "Руководства для пользователя" – предоставление пользователям ТТР описания частей ТТР, характерных для пользования услугами службы поддержки клиентов. Подробный справочник по функциям ТТР см. в разделе "Помощь по ТТР" (см. Копия экрана № 1).

Примечание: в разделе "Помощь по ТТР" описаны функции независимо от их доступности пользователям ТТР. Доступность функций зависит от Ваших защитных настроек. Если возникнут вопросы, обращайтесь в службу поддержки.

В раздел "Помощь по ТТР" (см. Копия экрана № 1) можно попасть либо со страницы регистрации в системе (см. Копия экрана № 4), либо из заголовка приложения ТТР, для чего надо щёлкнуть мышью по пиктограмме '? Help'.



## Копия экрана № 1

### 3. Доступ к ТТР

Вы можете получить доступ к страницам службы поддержки клиентов через <http://support.bsc.cz>.

Эта ссылка выглядит аналогично Копия экрана № 2, и Вы можете получить к ней доступ либо через веб-страницу Компании (<http://www.bsc.cz>), либо непосредственно через вышеупомянутый адрес. Для получения доступа к странице регистрации в системе ТТР надо щёлкнуть мышью по ссылке *Registered customers*.



Копия экрана № 2

---

Примечание: ссылка *Unregistered customers* предназначена для доступа без ТТР. В настоящее время не поддерживается.

Указание: для прямого подключения зарегистрированных клиентов к ТТР отделения банковских систем компании пользуйтесь следующей ссылкой:

<https://support.bsc.cz/cgi-bin/ttcgi.exe?command=LoginScreen&databaseid=8>

---

#### 3.1. Защита ТТР

Соединение с ТТР защищено протоколом SSL. Поэтому при использовании вышеупомянутыми ссылками появляется предупреждение системы защиты, выглядящее так, как показано на Копия экрана № 3.



Копия экрана № 3

Это сообщение появилось потому, что среди доверенных источников в Вашем браузере нет источника *support.bsc.cz* (бюро сертификации, которое выдало сертификат ТТР SSL). Для того чтобы в следующий раз пропустить это сообщение, надо добавить в перечень своих доверенных источников бюро сертификации *support.bsc.cz*.

- щёлкнуть мышью по кнопке *View Certificate (Просмотр Сертификата)*;
- по желанию проверить данные сертификата;
- установить сертификат, для чего щёлкнуть мышью по кнопку *Install Certificate (Установить Сертификат)*, и следовать за мастером установки.

Для перехода на страницу регистрации в системе щёлкнуть мышью по Yes.

---

Внимание! Сеанс связи с ТТР автоматически прерывается после 15 минут бездействия пользователя.

---

### **3.2. Страница регистрации в системе ТТР**

Зарегистрироваться в ТТР могут только пользователи зарегистрированных клиентов. После регистрации администратор ТТР высылает пользователю ТТР имя пользователя и пароль по умолчанию. После регистрации в системе пароль можно изменить. См. страницу регистрации в системе ТТР на Копия экрана № 4.

---

Примечание: о различии между пользователем ТТР с доступом и пользователем ТТР см. 3.3.

Указание: для быстрого начала работы после успешной регистрации в системе используйте список *Start at*.

---



Копия экрана № 4

### **3.3. Пользователи ТТР**

Есть два типа пользователей ТТР:

1. Пользователь ТТР с доступом: этот пользователь имеет собственное имя пользователя и пароль для регистрации в системе ТТР. Для того, чтобы сотрудники клиента могли пользоваться ТТР, клиент должен иметь не менее одного пользователя ТТР с доступом.
2. Пользователь ТТР без доступа: этот пользователь не имеет прямого доступа к ТТР. Для доступа к ТТР он должен зарегистрироваться в системе ТТР с помощью имени пользователя и пароля пользователя ТТР с доступом. Однако после регистрации в системе можно работать с дефектами, пользуясь любым именем пользователя ТТР. Каждый сотрудник клиента, который работает с ТТР, должен иметь своё собственное имя пользователя ТТР.

---

Примечание: при работе с ТТР эффективнее пользоваться правильным пользователем ТТР, так как тогда абсолютно ясно, кто добавил или изменил какой-нибудь дефект. Если у клиента есть только один пользователь ТТР с доступом, то лучше пользоваться им только для регистрации в системе.

Внимание! Одновременно можно зарегистрироваться в системе в качестве только одного пользователя ТТР с доступом! При следующей попытке зарегистрироваться в системе под тем же именем пользователя ТТР с доступом первый сеанс заканчивается.

---

Если Вам нужно добавить или изменить своих пользователей ТТР, а также при возникновении любых проблем с доступом к ТТР, обращайтесь в службу поддержки.

## **4. Настройка**

В ТТР есть несколько разделов для задания параметров. Некоторые варианты настроек доступны для пользователей ТТР, другие – только для администраторов.

### **4.1. Настройки пользователя ТТР**

Открыть меню *User options* (см. Копия экрана № 5) и задать следующие опции:

- password (пароль);
- number of records on a page (число записей на странице);
- displaying of names (отображение имён);
- displaying of statuses (отображение статусов);
- multiple defects option (несколько дефектов);
- time zone (часовой пояс).

Копия экрана № 5

---

Примечание: изменение опций влияет только на настройки для пользователей ТТР с доступом!

#### 4.2. Другие настройки

Другие настройки скрыты. Для изменения этих настроек необходимо обратиться в службу поддержки компании. Имеются следующие опции:

1. FirstName and LastName of ТТР User (имя и фамилия пользователя ТТР, обязательная опция)
2. Phone Number and Fax No. of ТТР User (номер телефона и факса пользователя ТТР, необязательная опция)
3. E-mail of ТТР User (электронный адрес пользователя ТТР, необязательная опция)

---

Примечание: электронный адрес важен при использовании правил уведомления

4. ТТР User address (адрес пользователя ТТР, необязательная опция)
5. Информация о рабочей среде пользователя ТТР, такая как тип ПК, периферийные устройства; (необязательная опция)
6. Настройки экранов для пользователя ТТР с доступом:
  - Столбцы, которые отображаются в списке дефектов *Defect list*, *Filters (фильтры)* и *Reports (отчёты)*
  - Фильтр по умолчанию в списке дефектов *Defect list*
7. Правила уведомления, (необязательная опция). Правила уведомления

Система уведомления служит для информирования о поступлении запроса и последующем внесении исправлений по запросу. Эта система позволяет передавать информацию об изменениях 3 типов:

- добавление запроса;
- присваивание запроса;
- изменение запроса.

В Таблица 1 показаны настройки правил уведомления для пользователей ТТР, используемые по умолчанию.

<i>Версия</i>	<i>ТТР Пользователь с доступом</i>	<i>ТТР Пользователь</i>
Assignment (присваивание)	X	X
Do not send me e-mail if I made an assignment (не присылать мне сообщение по электронной почте, если я произведу присваивание)	X	X
Add new Defect (добавить новый дефект)	-	-
Do not send me e-mail if I add a defect (не присылать мне сообщение по электронной почте, если я добавлю новый дефект)	отсутствует	-
Defect change (изменение дефекта)	X	-
Do not send me mail if I changed a defect (не присылать мне сообщение по электронной почте, если я изменю дефект)	X	-
Any modification (любая модификация)	-	-
Status change (изменение статуса)	X	-
Closed (закрыт)	-	-
Add, edit or Delete (добавить, редактировать или удалить)	-	-

Таблица 1

При необходимости настройки можно изменить в соответствии с конкретными потребностями клиента. Можно создать уведомление, которое будет отражать почти любое произведённое в ТТР действие. Правила уведомления всегда создаются в виде фильтра ТТР Filter даже если этот фильтр служит только для уведомления.

Пример:

- 1) Пользователь ТТР хочет получать уведомления об изменениях, связанных с дефектами определённого продукта.
- 2) Пользователь ТТР (обычно менеджер) хочет получать уведомления о дефектах, которые были направлены на тестирование Клиенту или закрыты (подробнее о статусах см. гл. 5.1).

## **5. Последовательность операций по работе с дефектом**

Каждый дефект ТТР имеет собственную историю, которая доступна через опции *Defect workflow*(см.

Копия экрана № 6) и *Defect history* (см. Копия экрана № 7).

**Edit Defect #4744**

< > Save Cancel

Summary: TTP - increase of session logout time

Status Released to Customer Testing, assigned to Lutz, Christoph Disposition: Open - Not Reviewed

---

Type: Feature Request Priority: <not set>

Product: TestTrack Component: <not set>

Reference: Severity: No User Error

Entered by: Lutz, Christoph Date Entered: 18.02.2004

AS/400 reference:

Test/Live: Test

Detail Custom Workflow Workaround Source Code Notify History

Click an item from the list below to see its detail...

[Assign: by Hartman, Michal on 18.02.2004; To: Zahálka, Petr](#)  
[Fix: by Zahálka, Petr on 26.02.2004; Needs Customer Verification](#)  
[Assign: by Zahálka, Petr on 26.02.2004; To: Lutz, Christoph](#)  
[Release to Customer Testing: by Zahálka, Petr on 26.02.2004](#)  
[Assign: by Unknown on 26.02.2004; To: Lutz, Christoph](#)  
[Customer Verify: by Lutz, Christoph on 27.02.2004; Open \(Verify Failed\)](#)  
[Assign: by Unknown on 27.02.2004; To: Lutz, Christoph](#)  
[Assign: by Lutz, Christoph on 27.02.2004; To: Zahálka, Petr](#)  
[Assign: by Zahálka, Petr on 27.02.2004; To: Lutz, Christoph](#)  
[Assign: by Lutz, Christoph on 19.03.2004; To: Zahálka, Petr](#)  
[Fix: by Zahálka, Petr on 22.03.2004; Needs Customer Verification](#)  
[Release to Customer Testing: by Zahálka, Petr on 22.03.2004](#)  
[Assign: by Zahálka, Petr on 22.03.2004; To: Lutz, Christoph](#)

< > Save Cancel

Копия экрана № 6



Копия экрана № 7

**5.1. Статусы дефектов**

В течение своего жизненного цикла дефект (запрос) проходит через несколько статусов. Статус отражает фактическое состояние дефекта и определяет, какое действие можно выполнить. Конечно, не все дефекты проходят через все заданные статусы; это зависит от цели запроса и иных обстоятельств. Имеется исчерпывающий перечень статусов с их описанием в

Таблица 2. Связи между статусами в последовательности операций на дефектах изображены на Диаграмма 1.

<i>Статус</i>	<i>Описание</i>
Open	Запрос добавлен в базу данных. Он не закрыт и по нему не внесено исправлений
Open (Re-opened)	Запрос открыт повторно и его жизненный цикл должен быть повторён
Open (Verify Failed)	По запросу не внесено исправлений. Проверка закончилась неудачей
Fixed	По запросу внесены исправления и он ожидает проверки
Release to Testing	По запросу внесены исправления и он готов к тестированию
Need Customer Verify	Запрос проверен компанией, но его функция ещё должна быть протестирована клиентом
Release to Customer Testing	Запрос готов к тестированию клиентом
Waiting for migration	Запрос готов к переносу в производственную среду

Closed (Verified)	По запросу внесены исправления его функция проверена в компании. Запрос закрыт
Closed (Customer Verified)	По запросу внесены исправления и его функциональность проверена клиентом. Запрос закрыт
Closed (Fixed)	По запросу успешно внесены исправления и он закрыт без необходимости в тестировании
Closed	Запрос закрыт, потому что нет причин вносить исправления. Это изменение не будет внесено

Таблица 2

## Extended Defect Workflow

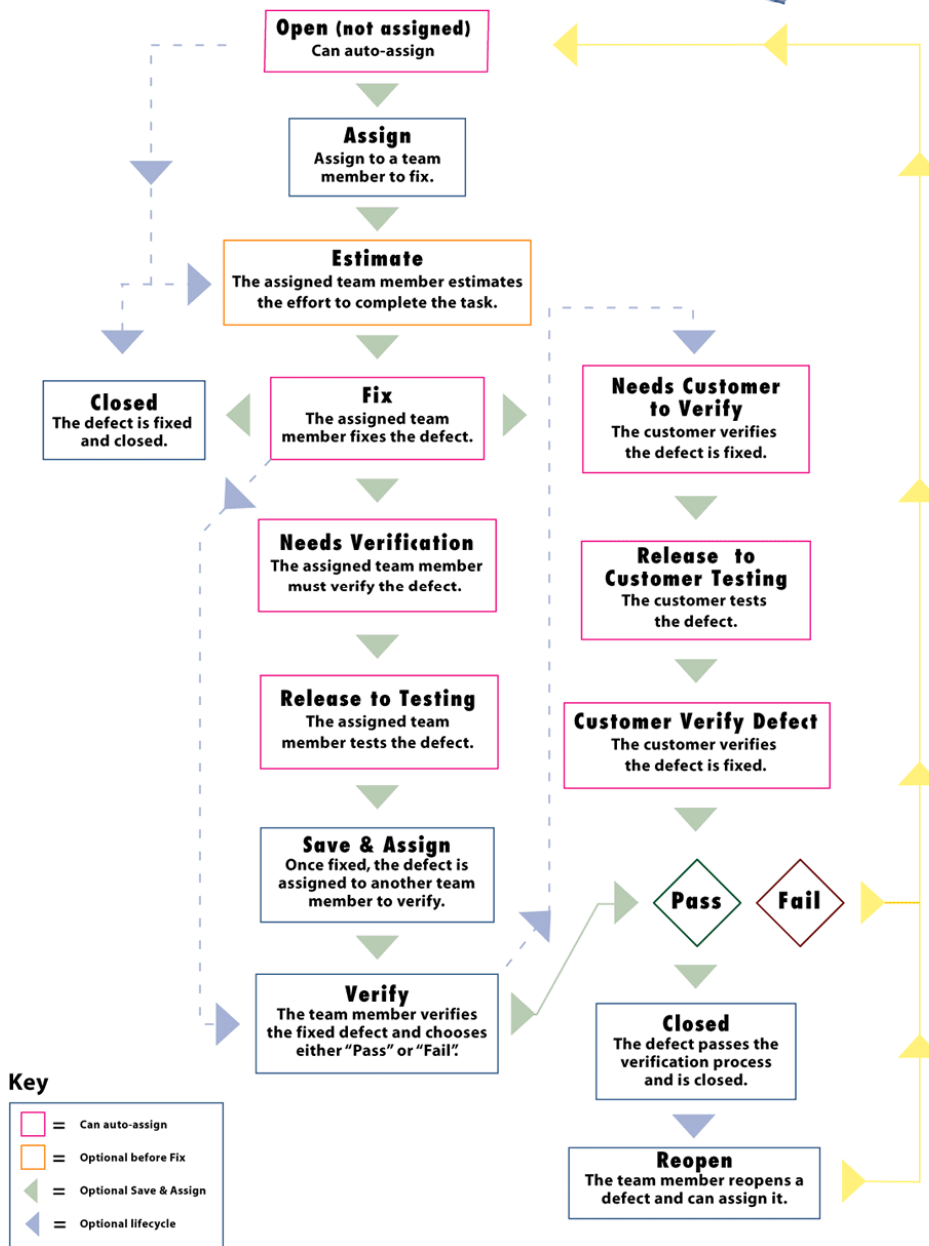


Диаграмма 1:

Extended Defect Workflow	Расширенная последовательность операций на дефектах
Open (not assigned) Can auto-assign	Открыт (не присвоен) Может производить присваивание автоматически
Assign Assign to a team member to fix	Присвоить Присвоить члену группы для исправления
Estimate The assigned team member estimates the effort to complete the task	Оценить Назначенный член группы оценивает работу по выполнению задачи
Closed The defect is fixed and closed	Закрит Дефект устранён и закрыт
Fix The assigned team members	Исправить Назначенный член группы устраняет дефект

fixes the defect	
Needs Customer to Verify The customer verifies the defect is fixed	Требуется проверки клиентом Клиент проверяет, устранён ли дефект
Needs Verification The assigned team members must verify the defect	Требуется проверки Назначенный член группы должен проверить дефект
Release to Customer Testing The customer tests the defect	Передача на тестирование клиенту Клиент тестирует дефект
Release to Testing The assigned team members tests the defect	Передача на тестирование Назначенный член группы тестирует дефект
Customer Verify Defect The customer verifies the defect is fixed	Клиент проверяет дефект Клиент проверяет, устранён ли дефект
Save & Assign Once fixed, the defect is assigned to another team members to verify	Сохранить и присвоить После устранения дефект присваивается другому члену группы для проверки
Verify The team member verifies the fixed defect and chooses either "Pass" or "Fail"	Проверить Член группы проверяет устранённый дефект и выбирает "успешно" или "неудача"
Closed The defect passes the verification process and is closed	Закрит Дефект проходит процесс проверки и закрывается
Pass	Успешно
Fail	Неудача
Key	Условные обозначения
Can auto-assign	Может осуществлять автоматическое присваивание
Optional before Fix	Необязательное действие перед исправлением
Optional Save & Assign	Необязательное сохранение и присваивание
Optional lifecycle	Необязательный жизненный цикл
Reopen The team member reopens a defect and can assign it	Открыть повторно Член группы повторно открывает дефект и может присвоить его

## 5.2. Присваивание дефектов (опция Assign)

Статусы представляют фактическое состояние дефекта, но не указывают ответственного за дефект в данный момент лица. Для этого в ТТР используются присвоения. Всякий раз, когда необходимо сменить ответственного за дефект, это делается путём присвоения пользователю ТТР. В отличие от статусов, операция присвоения может быть выполнена независимо от текущего статуса дефекта.

Примечание: ТТР осуществляет автоматическое присваивание дефекта автору изменения статуса. Не забывайте произвести ручное присваивание после изменения статуса, если это важно!

Указание: каждое присваивание содержит текстовое поле для пояснения. Пользуйтесь этим полем для того, чтобы сообщить пользователю ТТР детали присваивания.

См. пример присваивания на Копия экрана № 8.

Принципы присваивания в последовательности операций с дефектами изображены на Диаграмма 1.

**Assign**

Assign By: Zeman, Filip      Date: 14.05.2004

Assign To: Bláha, Václav

**Users**

- Skorupa, Radek
- Švábek, Oldřich
- Cečrdle, Milan
- Čermák, Rudolf
- Adam, Marián
- Bláha, Václav**
- Bouček, Josef
- Buková, Marie
- Drnáková, Lenka

---

Notes:

Please make a test of the delivered components.

OK      Cancel

Копия экрана № 8

### 5.3. **Комментарий к запросу (опция Defect comment)**

Всегда, когда это полезно, можно пользоваться операцией Defect comment. Эта операция не зависит от изменения статуса и присваивания, так что она полезна при необходимости сообщить пользователям ТТР новости или о ходе работ по дефекту. См. пример комментария к дефекту на Копия экрана № 9.

**Внимание!** Сообщение будет передано только пользователям ТТР с соответствующим правилом уведомления!

**Comment**

Comment By: Zeman, Filip      Date: 14.05.2004

---

Notes:

New information available on our WEB site.

Filip

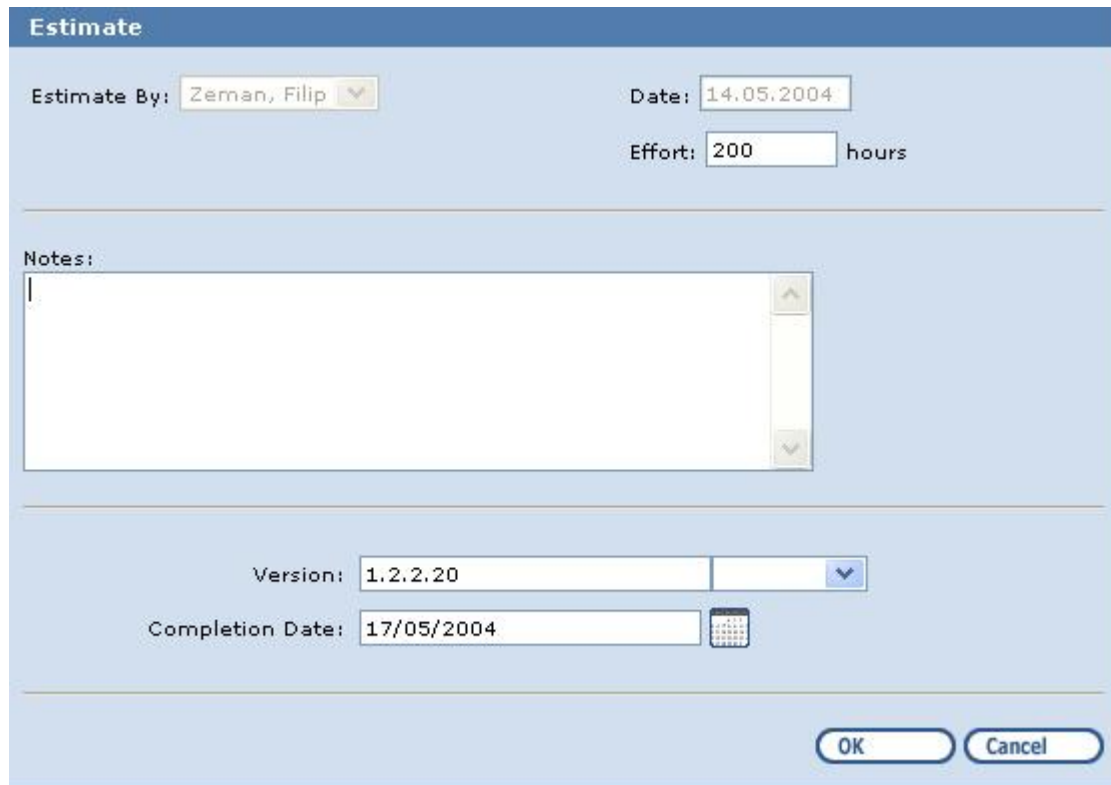
OK      Cancel

Копия экрана № 9

#### 5.4. Оценка дефекта (опция Defect estimate)

Иногда полезно знать, сколько времени потребуется на внесение исправлений по запросу, или точную дату окончательного решения проблемы. Для этого имеется операция Defect estimate. Эта операция позволяет также вставить работу по оценке и версию компонента, в который вносятся исправления. Оценка дефекта является необязательной операцией; см. пример на Копия экрана № 10.

Внимание! Оценка доступна только пользователям ТТР компании. Пользователи ТТР клиента имеют право читать вставленные оценки.



Копия экрана № 10

#### 6. Добавление запроса (опция Add Defect)

Любой пользователь ТТР может добавить новый запрос, щёлкнув мышью по пиктограмме *Add* на странице *Defects list*. Появится описание всех разделов, которые важны для проверки при добавлении запроса к службе поддержки через ТТР. По окончании ввода не забудьте подтвердить введённые данные, щёлкнув мышью по пиктограмме *Save*.

Примечание: не требуется заполнять все описанные поля, надо заполнить только те, которые важны для проверки при заполнении Запроса.

Примечание: поля, которые следует заполнить перед сохранением в базе данных, помечены как *Mandatory*.

### 6.1. Раздел Defect header (заголовок дефекта)

The screenshot shows the 'Add Defect' form with the following fields and values:

- Summary: [Empty text box]
- Status: Open, not assigned
- Disposition: Open - Not Reviewed (dropdown)
- Type: Question (dropdown)
- Product: <not set> (dropdown)
- Priority: <not set> (dropdown)
- Reference: [Empty text box]
- Component: <not set> (dropdown)
- Entered by: Zeman, Filip (dropdown)
- Severity: Potential Risk (dropdown)
- Date Entered: 14.05.2004
- AS/400 reference: [Empty text box]
- Test/Live: Test (dropdown)

At the bottom of the form, there are several tabs: Detail, Custom, Workflow, Workaround, Source Code, Notify, and History.

Копия экрана № 11

### 6.2. Краткое описание (Summary, обязательная)

Краткое текстовое описание запроса. Старайтесь сформулировать описание запроса как можно короче, сохранив при этом ценную информацию.

Примечание: это поле часто используется для поиска по всему тексту.

### 6.3. Статус (опция Status только для чтения)

Текущий статус дефекта. После выполнения соответствующего действия ТТР автоматически меняет статус. Перечень статусов можно найти в

Таблица 2.

### 6.4. Опция Disposition (только для чтения)

Эта опция предназначена для внутренних целей. Во время ввода запроса она автоматически настраивается на значение Open – Not Reviewed. Возможны следующие значения:

- Open – Not Reviewed (Открыт – Не рассматривался)
- Open – Reviewed (Открыт – Рассматривался)
- Need Customer Input (Нужны данные от клиента)
- Fix in Future Release (Исправить в будущем релизе)
- Hold (Ожидание)

### 6.5. Тип (опция Type, Combo, обязательная)

Тип запроса. Это значение важно для расчёта приоритета дефекта.

- Product Crash (полный отказ продукта):** продукт не работает в целом, и характер ошибки не позволяет пользоваться даже частью продукта или имеется фундаментальная проблема защиты, оказывающая влияние на продукт в целом. Вмешательство оператора не может обеспечить правильную функциональность.

**Типичный пример:** невозможно запустить ключевой компонент продукта или зарегистрироваться в компоненте внешнего интерфейса, проблема защиты на WebServer

- Module Crash (полный отказ модуля):** не работает компактная часть продукта, причём вмешательство оператора не помогает, или в модуле имеется фундаментальная проблема защиты

**Типичный пример:** недоступность функциональности платёжных поручений или функциональности остатков на счетах, неустойчивость модуля, проблема защиты с ограничениями в платёжном поручении

3. **Incorrect functionality (неправильная функциональность):** модуль или его часть не отвечает функциональной спецификации, функциональность модуля значительно сократилась и его работа сопровождается большими проблемами, и необходимы частые проверки со стороны оператора или вмешательство пользователя

**Типичный пример:** не работает модуль проверки номера счёта, проблемы с использованием фильтра движений по счёту, необходимо в непредсказуемое ручное вмешательство со стороны в конце дня или модуль или компонент работают заметно медленнее

4. **Cosmetic (внешний вид):** продукт или какой-нибудь его модуль неоправданно усложнён или существует проблема в дизайне одного из компонентов внешнего интерфейса

**Типичный пример:** необходимость вручную заполнять опции, непригодное изображение и размещение данных, неправильная сортировка данных

5. **Feature Request (запрос функции):** проблема не влияет на функционирование системы, требуется изменение текущей функциональности

**Типичный пример:** запрос изменения предельной суммы платежа по поручению о повторной оплате

6. **Question (вопрос):** вопрос, предложение, напоминание

В приведённой ниже **Таблица 3** содержится перечень типов и их веса для расчёта приоритета.

<i>Тип</i>	<i>Вес</i>
Product Crash	11
Module Crash	9
Incorrect Functionality	7
Cosmetic	1
Feature Request	0
Question	0

**Таблица 3**

### 6.5.1. Важность (Combo, обязательная)

Важность запроса. Влияние проблемы на пользователей приложения. Это значение обязательно для расчёта приоритета дефекта:

1. **All System Users:** проблема влияет на всех пользователей приложения системы
2. **All Product Users:** проблема влияет на всех пользователей продукта
3. **Most of Product Users:** проблема влияет более, чем на 30% пользователей продукта
4. **Minority of Product Users:** проблема влияет на менее, чем 30% пользователей продукта
5. **No User Problem:** проблема не влияет на пользовательские приложения
6. **Risk:** обнаружен риск возникновения проблемы в системе, продукте или компоненте

В приведённой ниже **Таблица 4** содержится перечень уровней важности и их веса для расчёта приоритета.

<i>Важность</i>	<i>Weight</i>
All System Users	21
Most of Product Users	16

Minority of Product Users	6
No User problem	2
Risk	0

**Таблица 4**

### 6.5.2. Приоритет (опция Priority (Combo, обязательная))

Приоритет – это номер в диапазоне от 0 до 32. Это – важная величина, которая служит ключевым параметром для определения порядка устранения дефектов и сортировки или фильтрации.

Значение приоритета следует рассматривать просто как сумму весов типа и важности<sup>1</sup>. Абсолютно необходимо всегда сохранять соотношение между приоритетом, типом и важностью.

Таблица 5 содержит все варианты приоритета, которые могут использоваться вместо ручного расчёта.

<i>Тип</i>	<i>Сложность</i>					
	<b>All System Users</b>	<b>All Product Users</b>	<b>Most of Product Users</b>	<b>Minority of Product Users</b>	<b>No User Problem</b>	<b>Risk</b>
Product Crash	32	30	27	17	13	11
Module Crash	30	28	25	15	11	9
Incorrect Functionality	27	25	22	12	8	6
Cosmetic	22	20	17	7	3	1
Feature Request	21	19	16	6	2	0
Question	21	19	16	6	2	0

**Таблица 5**

### 6.5.3. Продукт (опция Product (Combo, обязательная))

Классификация продукта. Правила уведомления также связаны с продуктом, так что полезно выбрать правильный тип продукта. Поскольку они часто расширяются, вот лишь несколько примеров:

- GEMINI/HB Server
- GEMINI/PB
- GEMINI/GSM
- GEMINI/IBS 3.1
- GEMINI/400
- GEMINI/SA
- GEMINI/UDEBS PL/SQL Objects
- AS/400 CMS Interface

<sup>1</sup> Компания собирается обеспечить автоматический расчёт приоритета. Ваш менеджер проекта сообщит Вам, когда эта опция станет доступна

#### 6.5.4. Компонент (опция Component (COMBO, необязательная))

Классификация компонента. Её следует вводить только если Вы уверены в том, что точно знаете, какой компонент используется. Иначе оставьте значение по умолчанию.

#### 6.5.5. Ссылка (опция Reference (необязательная))

Обычно не используется. Предназначена для таких целей, как ссылки на систему клиента.

#### 6.5.6. Кем введено (опция Entered by (только для чтения))

Имя зарегистрировавшегося в системе пользователя ТТР с доступом.

#### 6.5.7. Дата ввода (опция Date Entered (только считывания))

Sysdate. Её нельзя изменить.

#### 6.5.8. Ссылка на AS/400 (опция AS/400 reference (только для чтения))

Для особых целей компании.

#### 6.5.9. Тестовая/реальная (опция Test/Live (обязательная))

Задать среду, где возникла проблема:

- **Test:** тестовая среда
- **Pre-Live:** предпроизводственная или пилотная среда
- **Live:** производственная среда

### 6.6. Раздел Defect detail (информация о дефекте)

Detail Custom Workflow Workaround Notify History

Reported 1 time(s): GECB, on 14.05.2004 Show Add

Found by: GECB, Search Date Found: 14.05.2004 Version Found:

Description:

Reproduced: <not set> Steps to Reproduce:

Computer Config: User's Test Config Other Hardware and Software:

Attachments: <no attachments> Add Attachment: Browse... Upload

Save Cancel

Копия экрана № 12

#### **6.6.1. Указана в отчёте (только для считывания)**

Одна и та же проблема может возникать несколько раз. Во избежание дублирования, важно добавить информацию о новом появлении проблемы в имеющийся дефект. Дополнительную информацию см. в гл. 7.3.

Если проблема возникла в первый раз, то на имя Пользователя ТТР с доступом имеется только одна запись.

#### **6.6.2. Кем обнаружен (опция Found by (Combo, обязательная))**

Можно сменить пользователя ТТР, который обнаружил проблему. Значением по умолчанию является имя зарегистрированного в системе пользователя ТТР с доступом.

---

**Указание:** если Вы пользуетесь только одним пользователем ТТР с доступом, то смените имя на имя фактического пользователя ТТР

---

#### **6.6.3. Дата обнаружения проблемы (опция Date Found (только для считывания))**

Дата конкретного сбоя. Если произойдёт другой сбой, то дата будет отличаться от введённой!

#### **6.6.4. Версия (опция Version Found by (необязательная))**

Версия компоненты, где обнаружена проблема, если известна.

#### **6.6.5. Описание (опция Description (обязательная))**

Подробное описание запроса. Постарайтесь дать как можно более подробное описание.

#### **6.6.6. Повторное возникновение (опция Reproduced (Combo, необязательная))**

Повторное возникновение:

- Always (всегда)
- Sometimes (иногда)
- Rare (редко)
- Could Not (не удалось повторить)
- I Didn't Try (я не пробовал)

#### **6.6.7. Как воспроизвести (опция Steps to reproduce (факультативная))**

Описание того, что надо сделать, чтобы воспроизвести проблему. Оно может быть очень полезно для локализации проблемы.

#### **6.6.8. Конфигурация компьютера (опция Computer configuration (Combo, необязательная))**

Выбрать правильную конфигурацию аппаратного обеспечения, если таковая имеется.

#### **6.6.9. Прочее аппаратное и программное обеспечение (опция Other HW and SW (факультативная))**

Ввести прочую информацию о программном и аппаратном обеспечении, полезную для определения проблемы.

#### **6.6.10. Приложения (опция Attachments)**

Место для таких файлов, как журналы приложений, копии экрана, отчёты. Для того чтобы загрузить выбранный файл в дефект, щёлкнуть мышью по опции **Browse** и пиктограмме **Upload**.

Для того чтобы найти подробное определение нужных приложений, проверить Приложение 4.

**Примечание:** время загрузки строго зависит от размеров файла и скорости Вашего соединения. Попробуйте уменьшить размер файла путём архивирования.

### 6.7. Специальные поля дефекта (опция *Defect Custom fields*)

Специальный раздел для особых полей заказчика и компании. Если Вы не видите никаких полей и информации, это значит, что этот раздел для Вас не предназначен.

### 6.8. Последовательность операций и история дефекта (опция *Defect Workflow and history*)

Подробную информацию см. в гл. 5.

### 6.9. Временное решение (опция *Defect Workaround*)

Полезный текстовый раздел для информации о том, как избежать проблемы до получения окончательного решения.

## 7. Изменение дефекта

После сохранения запроса он становится дефектом с уникальным идентификатором – номером дефекта. Пользователи ТТР с соответствующей схемой уведомления всегда найдут номер дефекта в уведомлении вместе с иной важной информацией о выполненной операции. Номера дефектов с иными определёнными пользователем полями (см. гл. 4.2 о подробностях задания конфигурации полей) можно найти на странице *Defect list*, где показаны дефекты в соответствии с установленным фильтром (см. **Копия экрана № 13**). Информация о дефектах доступна через пиктограмму *View* или *Edit*.

Work with Defects	
128 Records, Showing 1 to 20	
Database: BSC Support Banking	
<input type="button" value="View"/> <input type="button" value="Add"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Delete"/>	
Number	Summary
<input type="checkbox"/>	5556 Parser crashes when PRG.MT940 statement contains :20 in payment details
<input type="checkbox"/>	3668 AI_NL export ACS
<input type="checkbox"/>	2435 Account Information subpage size
<input type="checkbox"/>	3349 NL_AI_NL filtering criterion not shown
<input type="checkbox"/>	3770 COBAEU - Mozilla Completeness and Integrity - Outbox - Remove from list - Removes mail(s) from outbox.
<input type="checkbox"/>	4546 Webra - new certificate cannot be registered
<input type="checkbox"/>	4744 TTP - increase of session logout time
<input type="checkbox"/>	5149 SSL check mandatory
<input type="checkbox"/>	4469 Upload Batch CB Madrid CSB19 format Operation 306
<input type="checkbox"/>	4998 GDM log viewer - update
<input type="checkbox"/>	3589 Unified "message to beneficiary" table
<input type="checkbox"/>	4959 NL - acc. statements not displayed

**Копия экрана № 13**

**Указание:** если Вы не видите какого-то дефекта на странице *Defect list*, то попробуйте применить соответствующий фильтр (см. гл. 8 этого приложения о том, как менять фильтры) или воспользуйтесь полем *Go to Defect* для того, чтобы быстро открыть нужный дефект.

**Указание:** для просмотра страниц пользуйтесь пиктограммой *View*. Кнопка *Edit* всегда блокирует дефект для других пользователей ТТР до выполнения действий *Save* или *Cancel*.

Можно внести следующие изменения в дефект:

- изменить статус дефекта или выполнить иное действие, упомянутое в гл. 5;
- изменить заголовок дефекта или его данные;
- добавить новое вхождение дефекта.

**Примечание:** после всех изменений можно направлять уведомление.

### 7.1. Изменение статуса дефекта и иные действия

Есть две возможности внесения этих изменений:

1. **Из перечня дефектов:** просмотреть один или несколько дефектов и выбрать нужное действие слева. Поскольку ТТР не может предсказать действие, то в Вашем распоряжении имеются все действия, разрешённые для пользователя ТТР с доступом
2. **Из информации о дефекте:** проверить дефект и щёлкнуть мышью по пиктограмме **Edit**. Появится информация о дефекте. Слева будут показаны только фактически имеющиеся в распоряжении действия: см. **Копия экрана № 14**

### 7.2. Изменение заголовка дефекта и информации о дефекте

Можно изменить любое поле заголовка или информации, которое доступно для пользователя ТТР с доступом. Для этого надо просто щёлкнуть мышью по пиктограмме **Save**, чтобы произвести изменение поля.

The screenshot shows the 'Edit Defect #3770' interface. On the left is a 'Workflow' sidebar with various actions. The main content area shows the following fields:

- Summary: COBAEU - Mozilla Completeness and Integrity - Outbox -
- Status: Released to Customer Testing, assigned to Lutz, Christoph
- Type: Incorrect Functionality
- Product: GEMINI/IBS 3.2 EE
- Reference: Z:\BSC\_Praha\Bank
- Entered by: Novák, Petr
- AS/400 reference: (empty)
- Test/Live: Test

At the bottom, there are tabs for: Detail, Custom, Workflow, Workaround, Source Code, and Notes.

Копия экрана № 14

### 7.3. Повтор проблемы

Если одна и та же проблема возникает снова, нежелательно добавлять её как новый запрос – этот метод приведёт к дублированию дефектов. Для этих целей в ТТР есть специальное средство, доступное из раздела Defect detail путём щелчка мышью по пиктограмме **Add**. Новый экземпляр информации о дефекте появится в виде, готовом для описания конкретных характеристик нового возникновения. Заполнить поля так же, как при добавлении нового дефекта (см. гл. 6.6).

Копия экрана № 15

## 8. Фильтры

В ТТР есть много готовых фильтров, которые могут быть полезны для выборки дефектов на странице **Defect list**. Если Вы сочтёте это целесообразным, то можете определить на странице **Filters page** свой собственный фильтр. Щёлкнуть мышью по пиктограмме **Add** на странице **Filters page** и создать свой фильтр, для чего следует ввести:

- имя;
- описание;
- условия.

См. пример на **Копия экрана № 16**.

Копия экрана № 16

**Примечание:** пользователи ТТР с доступом могут создавать и менять только личные фильтры! В случае необходимости публичного фильтра (видимого также другим пользователям ТТР) обратитесь в службу поддержки.

## 9. Отчёты

Для создания или изменения типовых отчётов о дефектах открыть страницу **Reports page**. Отчёты состоят из многих функциональных параметров и параметров дизайна. Найти информацию в разделе "Помощь по ТТР" (см. гл. 2 данного Приложения).

---

**Указание:** отчёт всегда основан на имеющемся фильтре. Если для Ваших целей нет подходящего фильтра, создайте собственный частный фильтр заранее (см. гл. 8).

**Примечание:** пользователи ТТР с доступом могут создавать и менять только личные фильтры! В случае необходимости публичного фильтра (видимого также другим пользователям ТТР) обратитесь в службу поддержки.

---

## **10. Процесс поддержки клиентов**

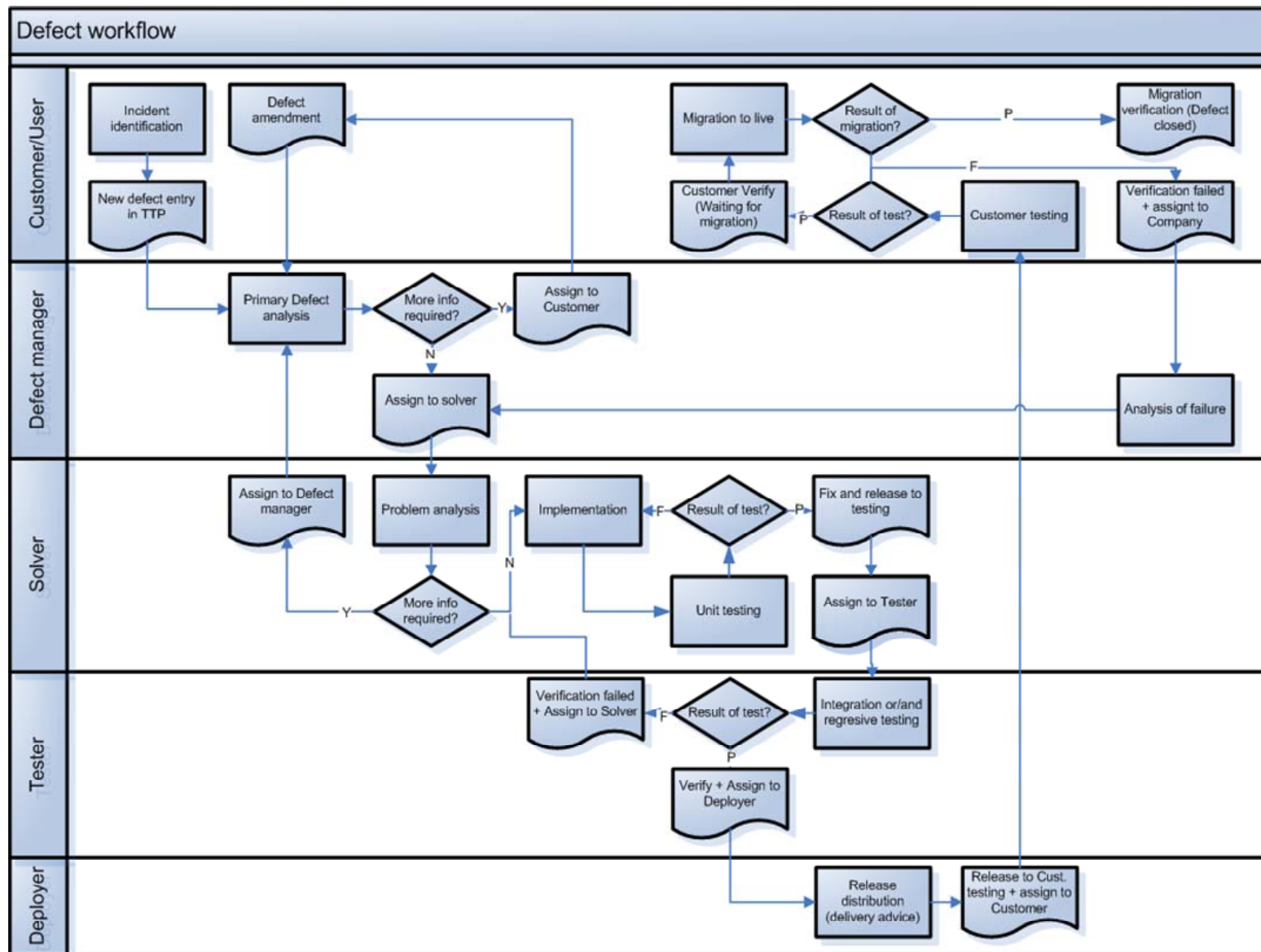
Описаны все элементы ТТР и принципы их использования. Цель данного раздела – точно описать процесс решения проблем с начала до конца. Абсолютно необходимо точно придерживаться этих процессов .

### **10.1. Действующие лица процесса**

В процессе участвуют следующие действующие лица:

- **ТТР;**
- **клиент**
- **пользователь ТТР :** зарегистрированный в ТТР работник клиента;
- **менеджер дефектов:** работник компании, ответственный за управление дефектами;
- **ответственный за решение проблемы:** работник компании, ответственный за проблему;
- **тестер:** работник компании, ответственный за тестирование дефектов;
- **ответственный за развёртывание:** работник компании, ответственный за развёртывание КОМПОНЕНТОВ.

10.2. Карта процесса



Defect workflow

Последовательность операций с дефектом

Incident identification	Идентификация инцидента
Migration to live	Перенос в производственную среду
Result of migration?	Результат переноса?
Migration verification (Defect closed)	Проверка переноса (дефект закрыт)
Verification failed + assign to Company	Перенос не произведён + передан компании
Customer testing	Тестирование со стороны клиента
Result of test?	Результат тестирования?
Customer Verify (Waiting for migration)	Проверка со стороны клиента (ожидание переноса)
Defect amendment	Внесение изменений и дополнение в дефект
New defect entry in TTP	Внесение нового дефекта в ТТР
Customer/user	Клиент/пользователь
Defect manager	Менеджер дефектов
Primary defect analysis	Первичный анализ дефекта
More info required?	Нужна дополнительная информация?
Assign to Customer	Передать клиенту
Assign to solver	Передать ответственному за решение
Analysis of failure	Анализ отказа
Fix and release to testing	Исправить и направить на тестирование
Result of test?	Результат тестирования?
Implementation	Реализация
Problem analysis	Анализ проблемы
Assign to Defect manager	Передать менеджеру дефектов
Solver	Ответственный за решение
Unit testing	Тестирование по единицам
Assign to tester	Передать тестеру
Integration or/and regressive testing	Интеграционное и/или регрессивное тестирование
Verify + assign to Deployer	Проверить + присвоить ответственному за развёртывание
Verification failed + assign to Solver	Проверка закончилась неудачей + присвоить ответственному за решение
Tester	Тестер
Deployer	Ответственный за развёртывание
Release distribution (delivery advice)	Распространение релиза (рекомендации по поставке)
Release to Cust. Testing + assign to Customer	Передать на тестирование клиенту + присвоить клиенту

### 10.3. Основной сценарий успеха

1. **Идентификация инцидента:** пользователь ТТР заказчика определяет проблему и одновременно обеспечивает все необходимые данные и иные артефакты, требуемые для установления дефекта, такие как:
  - перечень связанных с проблемой продуктов;
  - приоритет проблемы;
  - влияние на конечных пользователей продукта;
  - журналы приложений, копии экрана, сообщения об ошибках и иные артефакты,
2. **Ввод нового дефекта:** пользователь ТТР устанавливает дефект в ТТР согласно правилам, упомянутым в настоящем руководстве для пользователя. В случае успешной регистрации дефекта в базе данных ТТР, автоматически создаётся уведомление, которое получают:
  - пользователь ТТР, который установил дефект;
  - прочие пользователи, у которых установлен фильтр на соответствующий продукт;
  - менеджер дефектов.
3. **Первичный анализ дефектов:** менеджер дефектов оценивает, отвечает ли дефект критериям уведомления согласно настоящему руководству и особенно:
  - отвечает ли указанный в перечне приоритет реальной важности проблемы, о которой направлено уведомление;
  - правильно ли указаны продукт и компонент;
  - достаточно ли описание проблемы для инициирования поиска решения;
  - указан ли метод создания проблемы;
  - приложены ли к дефекту требуемые артефакты (журналы, копии экрана и т.д.).

По возможности менеджер дефектов предлагает способ временного решения проблемы (WorkAround).
4. **Присваивание ответственному за решение:** менеджер дефектов присваивает дефект ответственному за решение. В процессе присваивания он особо учитывает следующие факторы:
  - приоритет дефекта;
  - опыт работы ответственного за решение с продуктом;
  - текущее распределение ресурсов.
5. **Анализ проблемы:** ответственный за решение производит базовый анализ проблемы и на основании её приоритета включает проблему в свой план реализации. По возможности ответственный за решение предлагает способ временного решения (WorkAround).
6. **Реализация:** ответственный за решение вносит изменения, ведущие к устранению указанной проблемы и исправлению ситуации в соответствии с функциональными спецификациями.
7. **Тестирование по единицам:** ответственный за решение выполняет тестирование изменённых компонентов по единицам.
8. **Исправление и направление на тестирование:** ответственный за решение выполняет действия "Fix" с опцией "Fixed" и "Release to testing" в системе ТТР и присваивает дефект тестеру (в некоторых случаях это может быть сам ответственный за решение).
9. **Интеграционное и/или регрессионное тестирование:** тестер выполняет интеграционное и/или регрессионное тестирование соответствующих компонентов, выполняет действие "Verify" с опцией "Need customer verification" и присваивает дефект ответственному за развёртывание.
10. **Распределение релиза:** ответственный за развёртывание обеспечивает распределение изменённых компонентов клиенту или их перенос в тестовую среду заказчика. Распределению предшествует выпуск "рекомендации о поставках" или иных документов по распределению. Предпочтительным методом распределения является

публикация дистрибуционного пакета и сопроводительной документации в зоне общего пользования (например, FTP-сервере).

11. **Передача на тестирование заказчику:** ответственный за развёртывание передаёт дефект заказчику и а тестирование путём изменения статуса в ТТР на "Release to customer testing" и присваивает дефект пользователю ТТР заказчика.
12. **Тестирование со стороны заказчика:** работники заказчика тестируют поставленные компоненты на основе "рекомендаций по поставке".
13. **Проверка со стороны клиента:** пользователь ТТР заказчика задаёт проблему в том, виде, как она тестировалась, посредством "Customer verify" в системе ТТР с опцией "Waiting for migration".
14. **Миграция в производственную среду:** в соответствии с заключёнными соглашениями с компанией и заказчиком производится перенос в производственную систему заказчика.
15. **Проверка переноса:** пользователь ТТР заказчика проверяет перенос посредством "Migration verify" в системе ТТР с опцией "Closed (Customer verified)". Дефект закрывается.

### 10.3.1.Расширения

#### 1а. Обнаруженная проблема имеет приоритет 29-32:

1. Клиент обращается по телефону в службу поддержки (данные о том, когда и как обращаться в службу поддержки, указаны в договоре сопровождения)
2. Затем возвращается на шаг 2.

#### 1б. Обнаруженная проблема представляет собой запрос или вопрос о типе дефекта:

1. Пользователь ТТР клиента формулирует запрос или вопрос о типе дефекта
2. Другая последовательность операций с дефектом отвечает правилам, согласованным между клиентом и компанией
3. Конец процесса

#### 3а. В дефекте неправильно указан продукт или компонента:

1. Менеджер дефектов меняет продукт или компоненту
2. Затем возвращается на шаг 3

#### 3б. Приоритет дефекта не соответствует важности проблемы:

1. Менеджер дефектов присваивает дефект пользователю ТТР клиента с запросом на просмотр сложности и типа
2. Пользователь ТТР клиента просматривает тип и важность и присваивает дефект обратно менеджеру дефектов
3. Затем возвращается на шаг 3

#### 3с. Дефект не отвечает критериям правильного ввода:

1. Менеджер дефектов присваивает пользователю ТТР клиента запрос на заполнение и просмотр указанных данных
2. Пользователь ТТР клиента заполняет и меняет данные, не отвечающие критериям правильного ввода, и, возможно, заполняет требуемые артефакты и присваивает дефект обратно менеджеру дефектов
3. Затем возвращается на шаг 3

#### 5а. Для последующего анализа ответственному за решение требуется более подробная информация или дополнительные артефакты:

1. Ответственный за решение присваивает дефект менеджеру дефектов с запросом заполнения
2. Затем возвращается на шаг 3

#### 7а. Результаты тестирования по единицам неудовлетворительны:

1. Возврат на шаг 6

**9а. Результаты интеграционного или регрессионного тестирования неудовлетворительны:**

1. Тестер выполняет действие "Verify" с опцией "Open (Verify failed)" в системе ТТР и присваивает дефект обратно ответственному за решение
2. Затем возвращается на шаг 6

**12а. Результаты тестирования со стороны клиента неудовлетворительны:**

1. Пользователь ТТР клиента выполняет действие "Customer Verify" с опцией "Open (Verify failed)" в системе ТТР и присваивает дефект обратно компании
2. Менеджер дефектов на основании анализа причин присваивает дефект ответственному за решение
3. Затем возвращается на шаг 5

**13а. Необходимо контролировать перенос в производственную среду:**

1. Пользователь ТТР клиента проверяет дефект посредством действия "Клиент Verify" с опцией "Closed (Customer verified)". Дефект закрывается
2. Конец процесса

**14а. Перенос в производственную среду закончился неудачей:**

1. В случае неудачи переноса по причине ошибки в переносимых компонентах, пользователь ТТР клиента выполняет действие "Migration verify" с опцией "Open (Verify failed)" в системе ТТР и присваивает дефект обратно компании
2. Менеджер дефектов на основании анализа причин присваивает дефект ответственному за решение
3. Затем возвращается на шаг 5

