

Инструкция по пользованию сервисом [RedMine](#)

Оглавление

- [Статусы](#)
- [Постановка задачи](#)
- [Задача на уточнении](#)
- [Задача в статусе клиент уведомлён](#)

Полное описание статусов

- **Черновик** - Начальный статус, который принимает новая созданная задача. Может быть отменена. Сотрудниками технической поддержки проводится первичный анализ для последующего принятия в работу и переводится в статус «Поставлена» или «В работе». При недостаточном объеме информации переводится в статус «На уточнении».
- **Поставлена** - Задача, готовая к принятию в работу и находится на отделе-исполнителе или сотруднике. В этом статусе не требуется совершать какие-либо действия с задачей, так как это внутренний статус компании.
- **В работе** – Задача находится в работе. В этом статусе не требуется совершать какие-либо действия с задачей, так как это внутренний статус компании.
- **На уточнении** - При смене на данный статус задача переводиться на пользователя, от которого требуется получить дополнения. После уточнений переведите задачу на сотрудника, который совершил запрос информации. Если после уточнения вопрос был решен, то переведите задачу в статус «Принята клиентом».
- **Клиент уведомлен** – Задача протестирована сотрудниками компании и передана клиенту.
- **Не принята клиентом** – Статус означает, что задача не выполнена. Клиент переводит задачу на группу «Техническая поддержка (Линия1)».
- **Возвращена на доработку** – После выявления клиентом, каких-либо ошибок или недоработок, она возвращается на доработку сотрудником компании. В этом статусе не требуется совершать какие-либо действия с задачей, так как это внутренний статус компании.
- **Принята клиентом** – Конечный статус, в котором задача закрывается.
- **Приостановлена** – Временно приостановлена, если необходимо вернуть в работу, то клиенту нужно сообщить об этом в техническую поддержку по средству почты или телефона.
- **Отменена** - Статус означает, что задача не актуальна и выполнять не нужно.

Постановка задачи

- Нажимаем новая задача

[Шаблон постановки задачи](#)

- Указываем тему и описание.

Тема (например "Заказ не переводится в статус собран")

Описание

- Название модуля
- Описание проблемы
- Порядок шагов для воспроизведения ошибки

Так же можете выбрать файл для прикрепления к задаче.

Проект * TST-TST База разработки ▼

Тема * Заказ не переводится в статус собран

Описание

Редактирование

Предпросмотр

B

I

U

S

C

H1

H2

H3

≡

≡

≡

≡

pre

<>

📄

🖨

🔄

Название модуля
Описание проблемы
Порядок шагов для воспроизведения ошибки

Статус * Черновик ▼

Файлы

Выбрать файлы

Файл не выбран (Максимальный размер: 78,1 МБ)

Создать

Создать и продолжить

- Нажимаем Создать

- Если задача на уточнении на вас, вы можете ответить, нажав кнопку «Редактировать»

 Редактировать  Следить

- Так же по необходимости можете прикрепить файл.

Редактировать

Изменить свойства

Статус *

На уточнении

Назначена

Техническая поддержка (.v)

Примечания

Редактирование

Предпросмотр

B

I

U

S

C

H1

H2

H3

pre

<>

Даю уточнение

Файлы

Выбрать файлы

Файл не выбран

(Максимальный размер: 78,1 МБ)

Принять Отмена

- Нажимаем Принять

Задача в статусе клиент уведомлён

- Если задача в статусе «Клиент уведомлён» на вас, вам необходимо проверить, есть ли недочёты после исправления ошибки.
- Недочёты присутствуют
 - **Статус** – статус поставить «Не принята клиентом»
 - **Назначена** – перевести на ТП
 - **Примечания** – указать недочёты, которые присутствуют

Редактировать

Изменить свойства

Статус *

Не принята клиентом

Назначена

Техническая поддержка (.v)

Примечания

Редактирование

Предпросмотр

B

I

U

S

C

H1

H2

H3

pre

<>

Недочёты

Файлы

Выбрать файлы

Файл не выбран

(Максимальный размер: 78,1 МБ)

Принять Отмена

- Недочёты отсутствуют
 - **Статус** – статус поставить «Принята клиентом»
 - **Назначена** – перевести на ТП
 - **Примечания** – написать (например «Всё хорошо, принимаю»)

[Редактировать](#)

Изменить свойства

Статус *

Принята клиентом

▼

Примечания

Редактирование

Предпросмотр

B

I

U

S

C

H1

H2

H3

☰

☰

☰

☰

pre

↔

📄

🖼️

🔄

Всё хорошо, принимаю.

Файлы

Выбрать файлы

Файл не выбран

(Максимальный размер: 78,1 МБ)

Принять Отмена

- Нажимаем Принять

Файлы

plus.png	1,21 КБ	22.04.2020	Котов Дмитрий
red_star.png	756 байта	22.04.2020	Котов Дмитрий
RedMine.pdf	350 КБ	28.04.2020	Немтырёв Александр
NewTask.png	32,2 КБ	07.04.2022	Котов Дмитрий
ok.png	40 КБ	07.04.2022	Котов Дмитрий
Error.png	47,9 КБ	07.04.2022	Котов Дмитрий
BodyEdit.png	44,4 КБ	07.04.2022	Котов Дмитрий
edit.png	95,7 КБ	07.04.2022	Котов Дмитрий
BodyTask.png	63,3 КБ	07.04.2022	Котов Дмитрий