

Использование системы Redmine

Руководство пользователя для клиентов и партнёров

Московский филиал АО «ЦентрИнформ

2022г.

Оглавление

1. Вход в систему.....	3
2. Домашняя страница	5
3. Раздел «Моя страница».....	6
4. Работа в проекте	8
4.1 Просмотр задач.....	9
4.2 Создание новой задачи	11
4.3 Редактирование задачи	15
4.4. Редактирование уже принятого изменения	16
4.5 Закрытие задачи	17
4.6 Раздел «Новости»	18
4.7 Раздел «Документы».....	19
5. Жизненный цикл задачи	20
6. Оповещения системы Redmine	22
7. Служба технической поддержки	23

1. Вход в систему

Вход в систему **Redmine** осуществляется по логину и паролю. Регистрация новых пользователей производится по обращению в **Московский филиал АО «ЦентрИнформ»** в рамках имеющихся договорных отношений.

Для регистрации пользователя необходимо предоставить ФИО, e-mail и телефон сотрудника. С целью оперативной связи по текущим задачам, рекомендуем предоставлять мобильные телефоны сотрудников.

Данные для входа (логин и пароль) высылаются системой автоматически при регистрации на указанную почту.

Для входа систему:

1. откройте в браузере страницу с адресом <https://redmine.r77.center-inform.ru>
2. введите логин и пароль от учетной записи. При копировании пароля учитывайте возможный захват лишних символов, таких, как «**пробел**». Рекомендуем внимательно выделять область копирования или вводить пароль вручную.
3. нажмите «**Вход**» (*Рисунок 1*):

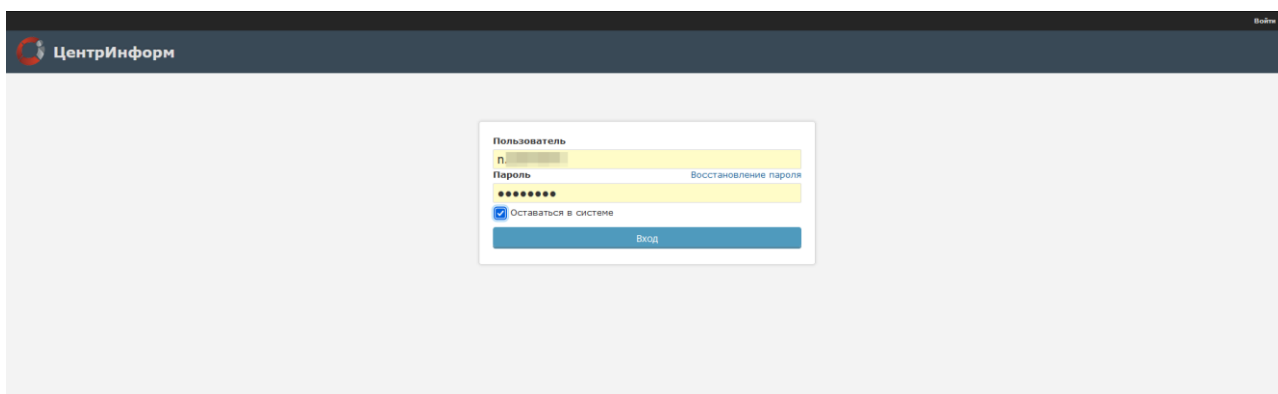
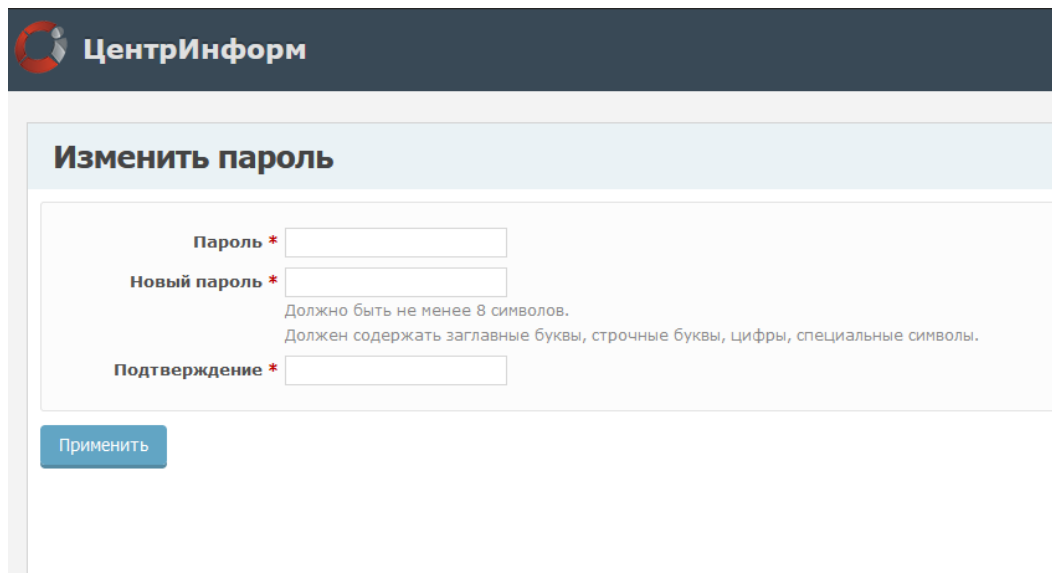


Рисунок 1

4. При первом входе в систему потребуется сменить пароль. Для этого (*Рисунок 2*):
- в строке **«Пароль»** - укажите пароль, который был выслан Вам в электронном письме;
 - в строке **«Новый пароль»** - введите новый пароль. Вы можете указать любое значение, содержащее не менее 8 символов;
 - в строке **«Подтверждение»** - повторите ввод нового пароля:



ЦентрИнформ

Изменить пароль

Пароль *

Новый пароль *

Должно быть не менее 8 символов.
Должен содержать заглавные буквы, строчные буквы, цифры, специальные символы.

Подтверждение *

Применить

Рисунок 2

2. Домашняя страница

После авторизации в системе Вы попадете на домашнюю страницу системы **Redmine**. Домашняя страница — это страница, которая отображается при входе в систему по умолчанию. **В верхней части окна** находятся зафиксированные элементы, которые отображаются в любых разделах системы (*Рисунок 3*):



Рисунок 3

Область справа в верхней части страницы предназначена для поиска по задачам и проектам. Поиск осуществляется по проектам, доступным для данного пользователя (*Рисунок 4*):

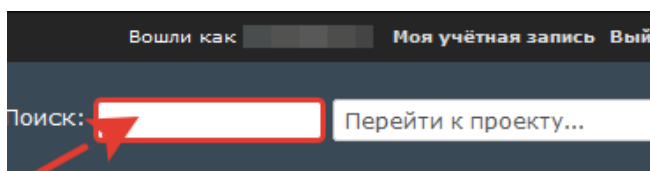


Рисунок 4

Поиск можно осуществлять по ключевым словам или по номеру ранее созданной задачи.

Над полем поиска по задачам и проектам располагается область, в которой расположены ссылки на:

- вашу персональную страницу, где перечислены все задачи, в которых Вы задействованы, и все созданные Вами задачи;
- страницу, где перечислены все доступные Вам проекты (*Рисунок 5*):

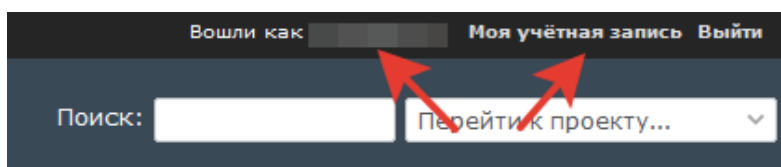


Рисунок 5

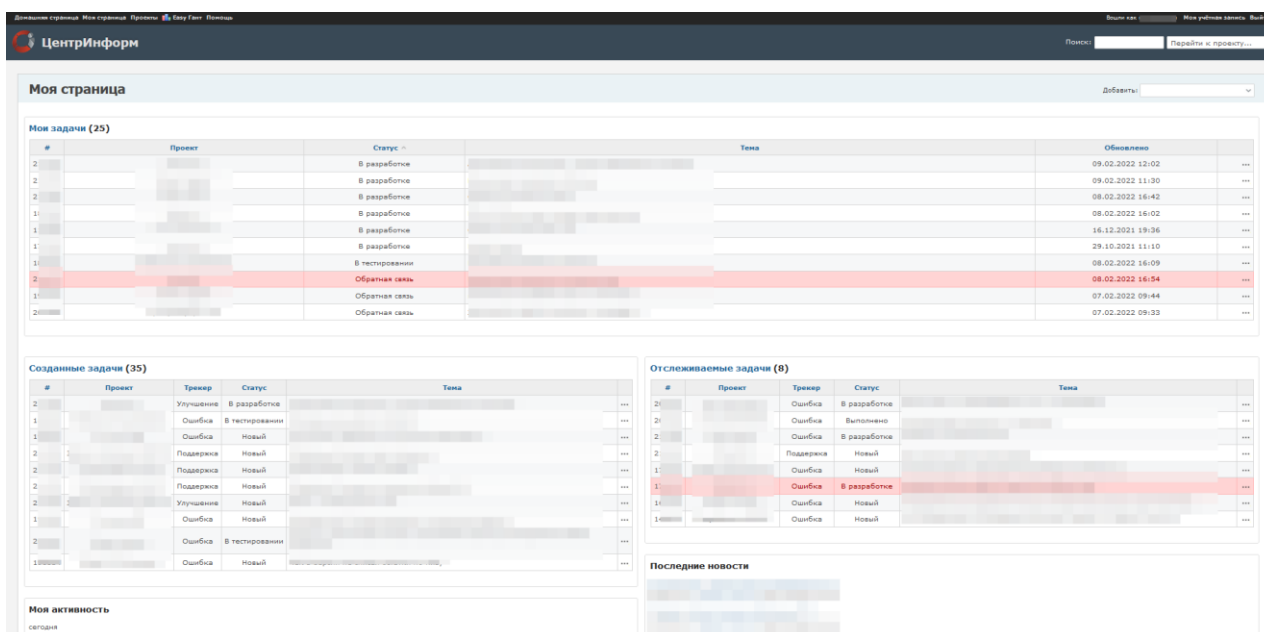
3. Раздел «Моя страница»

Общий вид и набор инструментов раздела «**Моя страница**» Вы можете настроить по своему усмотрению. По умолчанию, при входе в систему, на Вашей странице будут отображаться блоки «**Мои задачи**» и «**Созданные задачи**».

- в блоке «**Мои задачи**» отображаются задачи, по которым Вы являетесь исполнителем.
- в блоке «**Созданные задачи**» отображаются созданные Вами задачи.

Для удобства работы в системе, Вы можете вынести на страницу дополнительные полезные блоки, такие как:

- блок «**Отслеживаемые задачи**» - в данном блоке будут отображены задачи, в которых Вы являетесь «**Наблюдателем**»;
- блок «**Последние новости**» - блок с новостными сообщениями, новости отображаются в хронологическом порядке;
- в блоке «**Моя активность**» Вы можете отследить историю совершённых Вами действий в проекте.



The screenshot displays the 'Моя страница' (My Page) interface in Redmine. It features a navigation bar at the top with the 'ЦентрИнформ' logo and user information. The main content area is divided into several sections:

- Мои задачи (25)**: A table listing tasks assigned to the user. The table has columns for ID, Project, Status, Topic, and Updated. One task is highlighted in red.
- Созданные задачи (35)**: A table listing tasks created by the user. The table has columns for ID, Project, Tracker, Status, and Topic. One task is highlighted in red.
- Отслеживаемые задачи (8)**: A table listing tasks that the user is observing. The table has columns for ID, Project, Tracker, Status, and Topic. One task is highlighted in red.
- Последние новости**: A section for displaying the latest news.
- Моя активность**: A section for displaying the user's activity log.

Рисунок 6

Для добавления интересующих Вас блоков выполните следующие действия:

1. перейдите во вкладку **«Моя страница»** и кликните **«Добавить»** (Рисунок 7):

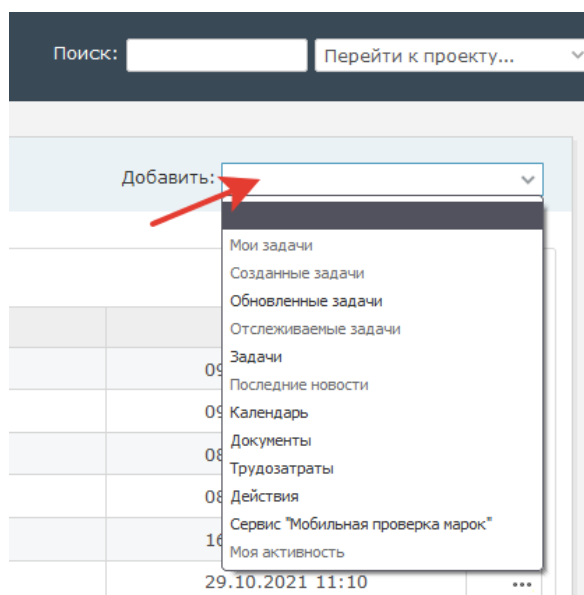


Рисунок 7

2. в выпадающем меню отобразится список доступных для выбора виджетов. Для выбора доступны:
 - список созданных Вами задач;
 - список задач, в которых Вы являетесь наблюдателем;
 - блок с актуальными новостями по Вашему проекту;
 - календарь, где отмечены задачи, в которых Вы участвуете (их начало и дата завершения);
 - список загруженных в проект документов;
 - сервис "Мобильная проверка марок";
 - счетчик затраченного на выполнение задач времени.
3. чтобы разместить на странице блок, выберите его из списка и кликните.
4. чтобы переместить блок на странице, наведите курсор мыши на кнопку **«Переместить»** (изображение двунаправленной стрелки), нажмите на левую кнопку мыши и, не отпуская, переместите на свободное место или на место другого блока.
5. чтобы удалить блок, нажмите на «крестик» в правом верхнем углу блока.

4. Работа в проекте

Для перехода в Ваш проект, справа в верхней части страницы откройте выпадающее меню списка проектов (*Рисунок 8*):

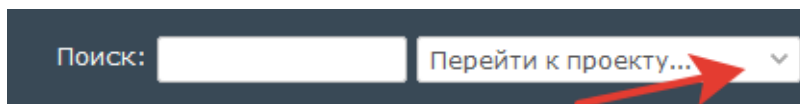


Рисунок 8

Выберите Ваш проект (название Вашей организации). На примере указан проект «Статьи БЗ» (*Рисунок 9*):

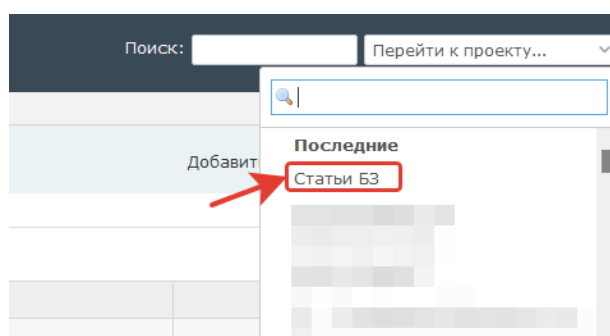


Рисунок 9

4.1 Просмотр задач

Для просмотра задач в Вашем проекте перейдите во вкладку «Задачи»:

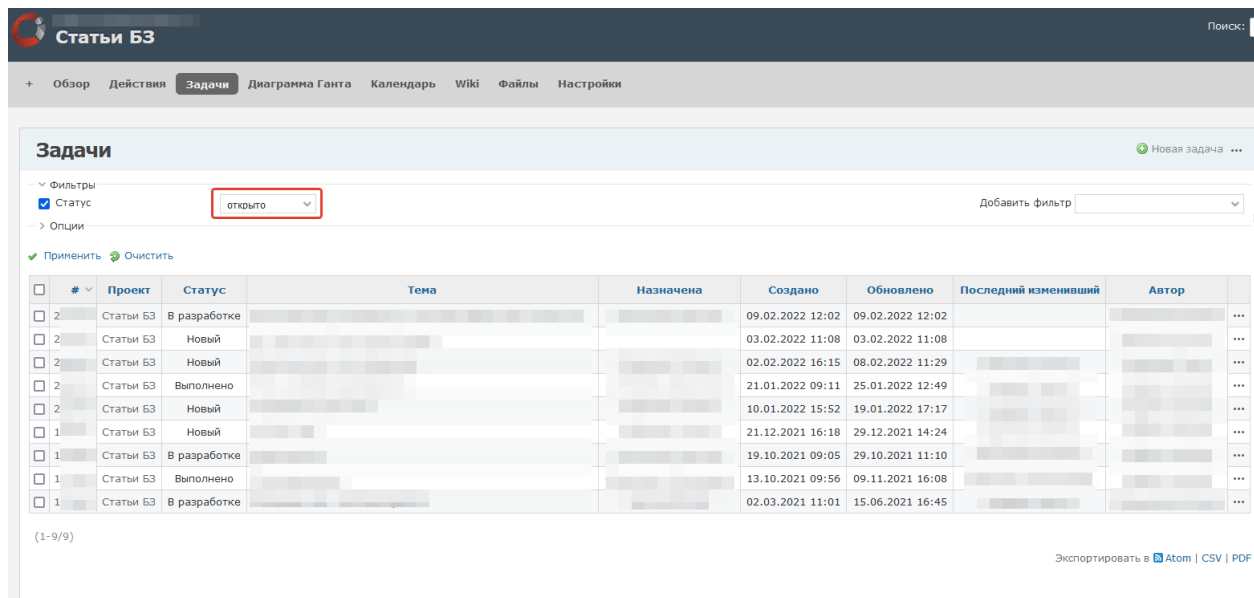


Рисунок 10

По умолчанию в списке задач отображаются только открытые задачи.

Для просмотра всех созданных в проекте задач выберите статус «Все» и кликните «Применить» (Рисунок 11):

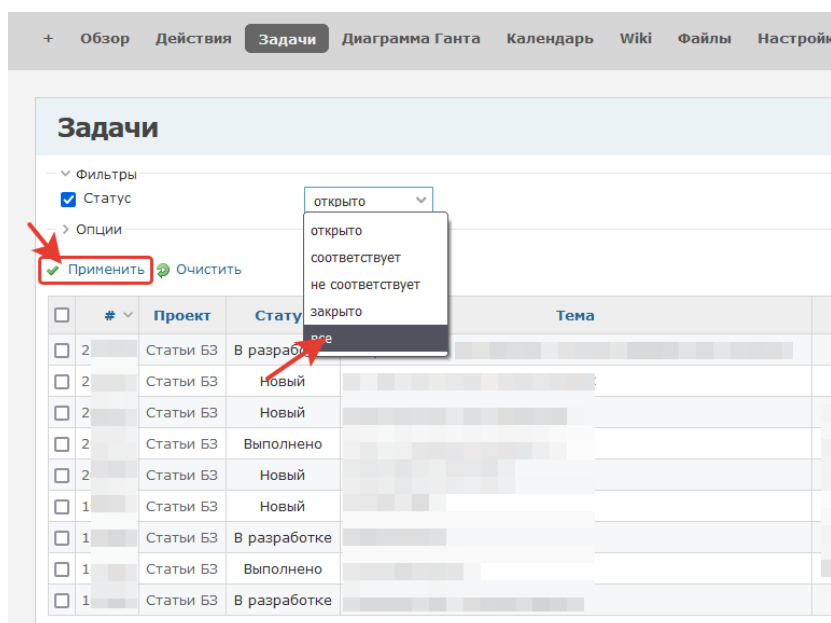


Рисунок 11

Система выведет список всех задач в хронологической последовательности. Пример на Рисунок 12:

Задачи

Фильтры: Статус все Добавить фильтр

Опции: Применить Очистить

#	Проект	Статус	Тема	Назначена	Создано	Обновлено	Последний изменивший	Автор
2	Статьи БЗ	В разработке			09.02.2022 12:02	09.02.2022 12:02		
2	Статьи БЗ	Новый			03.02.2022 11:08	03.02.2022 11:08		
2	Статьи БЗ	Новый			02.02.2022 16:15	08.02.2022 11:29		
2	Статьи БЗ	Закрит			01.02.2022 15:37	03.02.2022 13:07		
2	Статьи БЗ	Выполнено			21.01.2022 09:11	25.01.2022 12:49		
2	Статьи БЗ	Новый			10.01.2022 15:52	19.01.2022 17:17		
1	Статьи БЗ	Закрит			22.12.2021 12:31	19.01.2022 17:07		
1	Статьи БЗ	Новый			21.12.2021 16:18	29.12.2021 14:24		
1	Статьи БЗ	Закрит			24.11.2021 12:21	30.11.2021 10:29		
1	Статьи БЗ	Закрит			24.11.2021 12:21	24.11.2021 14:24		
1	Статьи БЗ	Закрит			24.11.2021 12:15	24.11.2021 15:03		
1	Статьи БЗ	Закрит			12.11.2021 13:04	15.11.2021 09:12		
1	Статьи БЗ	Закрит			12.11.2021 12:53	08.12.2021 18:28		
1	Статьи БЗ	Закрит			03.11.2021 10:37	09.11.2021 14:37		
1	Статьи БЗ	Закрит			02.11.2021 10:21	03.11.2021 10:34		
1	Статьи БЗ	Закрит			01.11.2021 15:00	16.11.2021 14:47		
1	Статьи БЗ	В разработке			19.10.2021 09:05	29.10.2021 11:10		
1	Статьи БЗ	Выполнено			13.10.2021 09:56	09.11.2021 16:08		
1	Статьи БЗ	Закрит			04.10.2021 10:42	29.10.2021 10:29		

Рисунок 12

Для перехода к задаче кликните по номеру задачи в столбце «#» или по названию задачи в столбце «Тема».

4.2 Создание новой задачи

Для создания новой задачи в проекте выполните следующие действия:

1. в горизонтальном меню перейдите во вкладку «Задачи», кликните «Новая задача» или нажмите на «+» слева на странице (Рисунок 13):

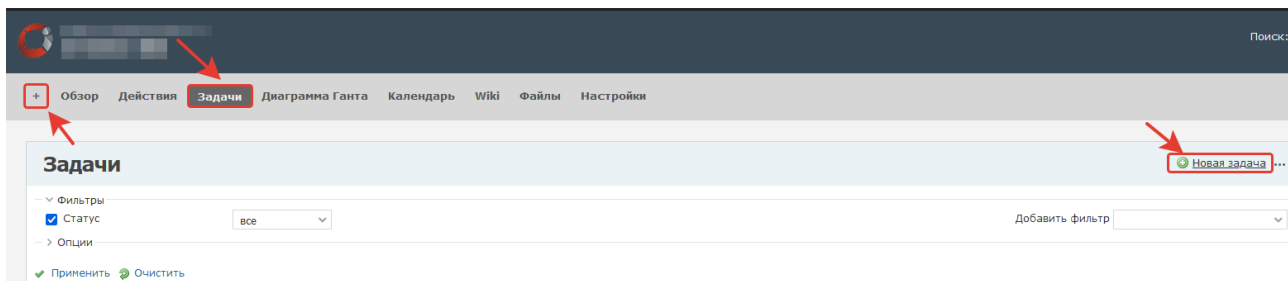


Рисунок 13

2. общий вид редактора задач (Рисунок 14):

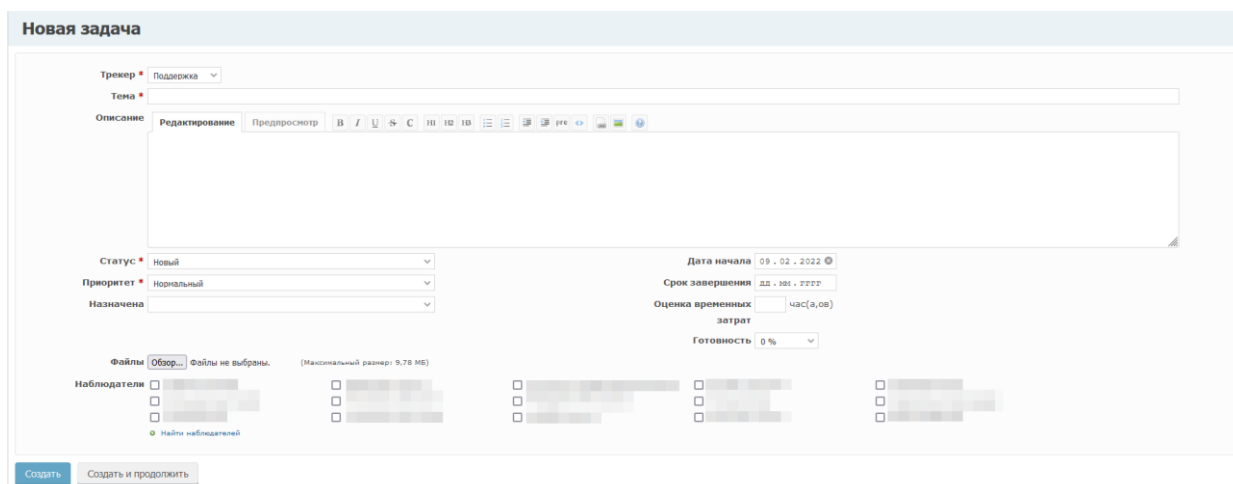


Рисунок 14

3. в поле «Трекер» выберите тип задачи (Рисунок 15):

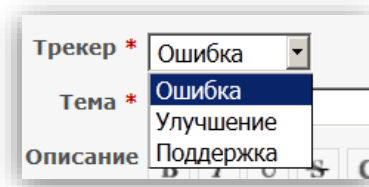


Рисунок 15

- **Ошибка** – запрос на работы, связанные с восстановлением работоспособности сопровождаемых информационных систем или их модулей;
 - **Улучшение** – запрос на работы, направленные на повышение качества сервиса или работы системы;
 - **Поддержка** – запрос на работы по договору, не связанные со сбоем в работе.
1. в поле «**Тема**» укажите краткое описание задачи (длина ограничена);
 2. в окне «**Описание**» подробно опишите возникшую проблему (*Рисунок 16*Рисунок 15):



Рисунок 16

3. в поле «**Приоритет**» выберите степень срочности выполнения задачи, в зависимости от ее важности для бизнес-процессов организации (*Рисунок 17*):

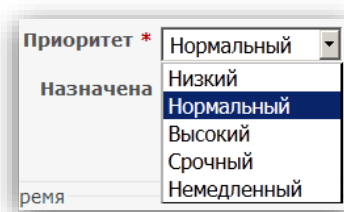


Рисунок 17

- «**Низкий**» – задача не срочная;
- «**Немедленный**» – задача сверхсрочная.

4. поле «**Исполнитель**»: **не заполняется. Значения по умолчанию.** Новые задачи, не принятые в работу, не должны иметь исполнителя. Исполнителя назначает сотрудник МскФ АО «**ЦентрИнформ**». Если Вы хотите назначить задачу на своего сотрудника, Вы можете выбрать его как исполнителя. В этом случае, сотрудник МскФ АО «**ЦентрИнформ**» не будет реагировать на эту задачу.
5. поля «**Дата начала**» и «**Срок завершения**»: **не заполняются. Значения по умолчанию.** (*Рисунок 18*).

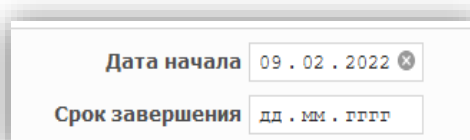
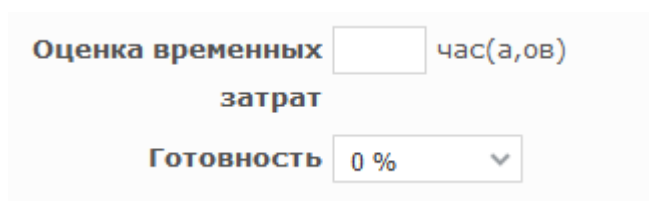


Рисунок 18

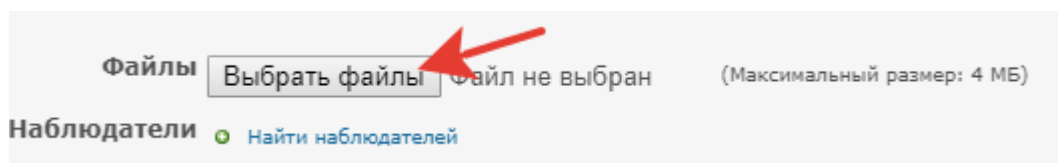
6. поля «Оценка временных затрат» и «Готовность»: **не заполняются. Значения по умолчанию.** (Рисунок 19).



Оценка временных час(а,ов)
затрат
Готовность

Рисунок 19

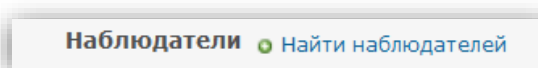
7. в случае наличия у Вас дополнительной информации, документов или скриншотов, их необходимо вложить в задачу. Для этого нажмите на кнопку «**Выбрать файлы**» и выберите файл для прикрепления к задаче (Рисунок 20):



Файлы Файл не выбран (Максимальный размер: 4 МБ)
Наблюдатели [Найти наблюдателей](#)

Рисунок 20

8. поле «**Наблюдатели**». Наблюдатель – лицо, которому будут приходить уведомления по любым изменениям в данной задаче. Вы можете добавить наблюдателем сотрудника своей организации (Рисунок 21):

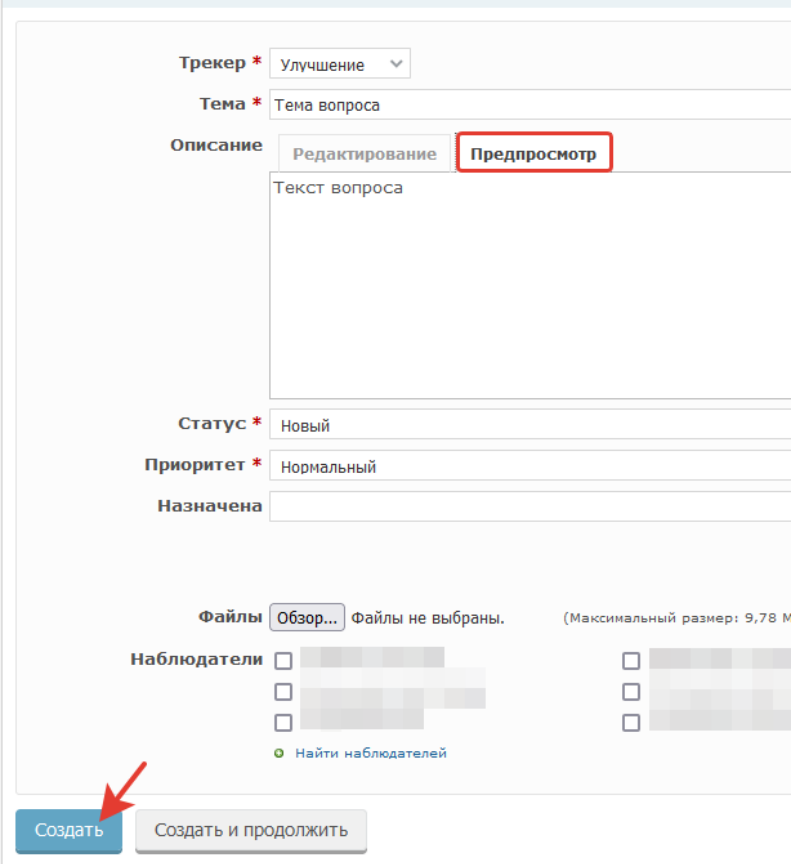


Наблюдатели [Найти наблюдателей](#)

Рисунок 21

Примечание: Автору задачи уведомление приходит вне зависимости от того, добавлен ли он в блок наблюдателей.

9. Используйте функцию «**Предпросмотр**», чтобы увидеть, как будет выглядеть Ваша задача после её создания (*Рисунок 22*):



Трекер * Улучшение

Тема * Тема вопроса

Описание

Редактирование **Предпросмотр**

Текст вопроса

Статус * Новый

Приоритет * Нормальный

Назначена

Файлы Обзор... Файлы не выбраны. (Максимальный размер: 9,78 М)

Наблюдатели

[Найти наблюдателей](#)

Создать Создать и продолжить

Рисунок 22

10. Кликните «**Создать**», чтобы завершить создание задачи, или «**Создать и продолжить**», чтобы завершить создание одной задачи и сразу приступить к следующей.

4.3 Редактирование задачи

Для редактирования задачи выполните следующие действия:

1. откройте страницу проекта в **Redmine**;
2. выберите в списке задач нужную;
3. на странице просмотра задачи кликните «**Редактировать**»:

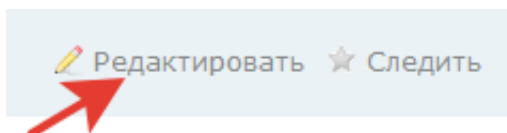


Рисунок 23

4. отобразится редактор для набора текста сообщения и загрузки файлов (Рисунок 24):

Рисунок 24

5. внесите необходимые изменения.
6. нажмите «**Принять**», чтобы сохранить изменения.

По результату выполнения задачи, сотрудник **Московского филиала АО «ЦентрИнформ»** добавляет в задачу информацию и меняет исполнителя по задаче на создателя задачи.

Если в задаче не было комментариев (кроме автора) – после выполнения задачу назначат на автора.

Если по задаче уже велись работы, то исполнителем будет выбран сотрудник, инициировавший последний запрос на работы.

4.4. Редактирование уже принятого изменения

Если Вы обнаружили опечатку или неточность в уже сохраненном комментарии к задаче, используйте кнопку «**Редактировать**» напротив Вашего сообщения (*Рисунок 25*):

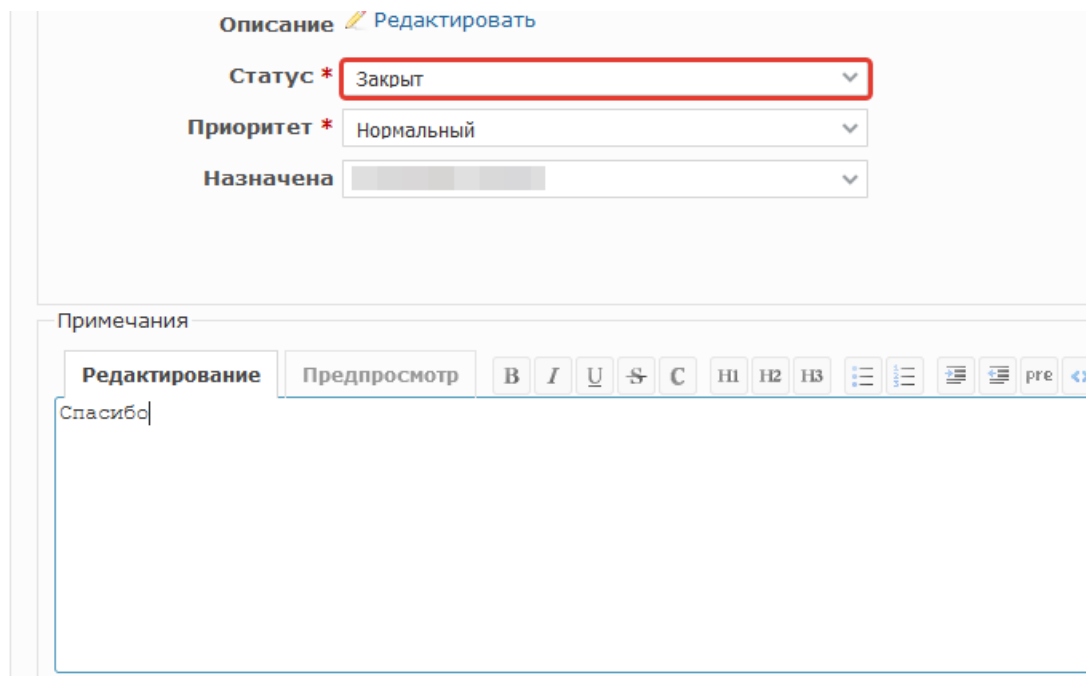



Рисунок 25

После внесения правок нажмите «**Принять**», чтобы сохранить изменения.

4.5 Закрытие задачи

Чтобы закрыть задачу, перейдите в режим редактирования и установите для неё статус «Закрыт» и кликните «Принять» (Рисунок 26):







Описание  Редактировать

Статус *

Приоритет *

Назначена

Примечания

Редактирование | Предпросмотр | **B** | *I* | U | ~~S~~ | **C** | H1 | H2 | H3 |  |  |  |  pre <>

Спасибо

Рисунок 26

Для удобства работы с проектом, рекомендуем закрывать задачи, по которым больше не требуется выполнение каких-либо действий. Закрытие задачи со стороны заявителя является фактом подтверждения корректности выполненных по задаче работ.

В случае отсутствия со стороны организации реакции по задаче в течение длительного времени (7 дней и более), задача закрывается сотрудником Московского филиала АО «ЦентрИнформ» с соответствующим комментарием.

4.6 Раздел «Новости»

В данном разделе размещаются новостные сообщения о возможных изменениях в работе филиала, обновлениях ПО, документации и иных изменениях, связанных с работой в системе ЕГАИС.

Для того, чтобы ознакомиться с имеющимися новостями, перейдите во вкладку «**Новости**» Вашего проекта:

1. перейдите в свой проект. Справа в верхней части страницы откройте выпадающее меню списка проектов. (Рисунок 27):

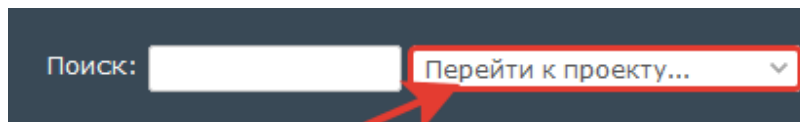


Рисунок 27

2. выберите Ваш проект (название Вашей организации). На примере Рисунок 28:

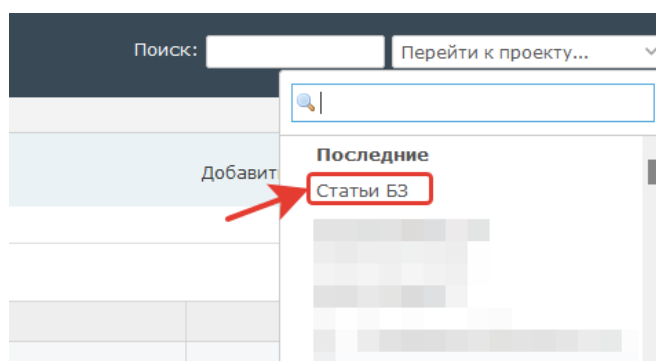


Рисунок 28

3. в горизонтальном меню, перейдите во вкладку «**Новости**» (Рисунок 29):

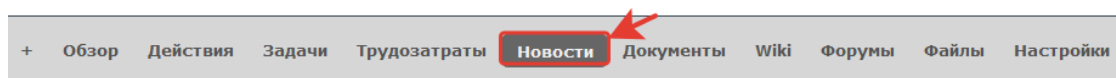


Рисунок 29

Ниже на странице отобразятся доступные новостные сообщения.

4.7 Раздел «Документы»

В разделе «Документы» размещается документация и инструкции по работе с ПО.

Для того, чтобы попасть в данный раздел, находясь в проекте, перейдите во вкладку «Документы» (Рисунок 30):



Рисунок 30

5. Жизненный цикл задачи

Варианты стадий задач:

- Новая задача (не передана в работу):

Статус: **Любой**

Исполнитель: **Сотрудник организации**

- Новая задача (передана в работу):

Статус: любой, кроме «Закрыт» и «Отказ»

Исполнитель: **Отсутствует**

Примечание: Исполнителя по задаче выбирает сотрудник Московского филиала АО «ЦентрИнформ» при её первичной обработке!

- Задача принята в работу (ведутся работы):

Статус: «Новый», «В разработке», «В тестировании», «Открыт повторно»

Исполнитель: **Сотрудник Московского филиала АО «ЦентрИнформ»**

Примечание: Исполнителя по задаче выбирает сотрудник Московского филиала АО «ЦентрИнформ» при её первичной обработке!

- Задача принята в работу (ожидает решение по связанной задаче):

Статус: «Обратная связь»

Исполнитель: **Сотрудник Московского филиала АО «ЦентрИнформ»**

Примечание: Данное состояние задачи возможно в случае, если для её решения требуется завершение работ по другой (связанной) задаче. В текущей задаче указывается номер связанной задачи. Просмотр связанной задачи не доступен, т.к. задача находится в другом проекте.

- Запрос дополнительной информации по задаче:

Статус: «В разработке»

Исполнитель: **Сотрудник организации**

Примечание: Данное состояние задачи возможно в случае, если для её решения требуется дополнительная информация. В данном статусе, работы по задаче приостановлены. Для возобновления работ, требуется добавить информацию по запрашиваемому материалу и изменить исполнителя на пустое значение.

- Задача выполнена (ожидает подтверждения):

Статус: «Выполнено»

Исполнитель: **Сотрудник организации**

Примечание: Заявка считается выполненной, если по заявке предоставлены рекомендации или произведены действия для устранения описанного в задаче инцидента. В случае, если по решению требуется уточнение или предлагаемый способу решения инцидент не устранён, в задаче необходимо добавить соответствующий комментарий, изменить исполнителя на пустое значение, изменить статус на «Открыт повторно».

- Задача открыта повторно (передана в работу):

Статус: «Открыт повторно»

Исполнитель: **Отсутствует**

Примечание: Данный статус задачи возможен в случае, если после выполнения задачи имеются дополнительные вопросы или инцидент не устранён! В этом состоянии, задача выполняется в повышенном приоритете.

- Задача закрыта (Выполнена, вопросов по решению нет):

Статус: «Закрыт»

Исполнитель: **Сотрудник организации**

Примечание: Все выполненные задачи, по которым подтверждено решение, должны находиться в этом статусе. Закрытые задачи не отображаются при просмотре открытых задач, что упрощает работу по проекту. Просмотреть закрытые задачи можно, выбрав фильтр «Все» или «Закрыто». Задачу закрывает сотрудник организации. Выполненные задачи могут быть закрыты сотрудниками МскФ АО «ЦентрИнформ» в случае, если по задаче нет реакции со стороны организации длительное время.

- Задача отменена (Создана ошибочно):

Статус: «**Отказ**»

Исполнитель: **любой**

6. Оповещения системы Redmine

Система **Redmine** уведомляет пользователей об изменениях в задачах по электронной почте. По-умолчанию, сервис оповещает Вас по электронной почте о всех событиях во всех Ваших проектах.

Уведомления по e-mail можно настроить в зависимости от Ваших предпочтений. Вы можете настроить оповещения:

- О всех событиях во всех Ваших проектах
- О всех событиях только в выбранном проекте
- Только для задач, в которых Вы участвуете или являетесь наблюдателем
- Только для задач, исполнителем или наблюдателем по которым являетесь Вы
- Только для задач, которые были созданы Вами
- Отключить оповещения

Соответствующие настройки можно изменить в разделе «Моя учётная запись»:

Скриншот интерфейса Redmine, раздел «Моя учётная запись». В центре внимания — настройки уведомлений по электронной почте. Красная стрелка указывает на выпадающий список, который открыт, показывая различные варианты фильтрации уведомлений. Другие настройки, такие как часовой пояс и отображение комментариев, также видны.

7. Служба технической поддержки

В случае возникновения дополнительных вопросов Вы можете обратиться в службу технической поддержки клиентов Московского филиала АО "ЦентрИнформ" по телефону **+7 (495) 640-31-21**.

Дополнительные контакты службы технической поддержки для клиентов Московского филиала АО «ЦентрИнформ»:

- E-mail: **info@r77.center-inform.ru**

Для подачи обращения необходимо указать:

- ✓ ИНН организации.
- ✓ КПП организации.
- ✓ название организации.
- ✓ ФИО представителя организации.
- ✓ телефон для обратной связи.
- ✓ подробно описать проблему, последовательность действий и, в случае необходимости, прикрепить скриншоты.
- ✓ по вопросам работы сайта и оформления заказов – «**онлайн-консультант**» на сайте.

Время работы: с 9:00 до 17:45 - ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней.

Время обработки электронных писем – до 30 минут.