

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ОТДЕЛОМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КОМПАНИИ ITLAND ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ MANTIS (МАНТИС)

Техническая поддержка пользователей программных продуктов, разработанных совместно компанией ITLand и фирмой «1С» осуществляется компанией ITLand с 10:00 до 18:00 (МСК), кроме выходных и праздничных дней.

Сообщение, отправленное на адрес support@itland.ru, автоматически создаёт в **системе Мантис** задачу с уникальным цифровым идентификатором.

Mantis (Мантис) - свободно распространяемая система для оперативного взаимодействия пользователя и разработчика программного продукта по возникающим вопросам (Bug Tracker).

Регистрация пользователя в системе Мантис

После первой отправки сообщения на адрес support@itland.ru пользователю в ответ приходят два письма:

Если Вы отправили письмо на адрес support@itland.ru, но в ответ в течение десяти минут не получили ни одного сообщения, то рекомендуем:

1. Проверить папки СПАМ или нежелательная почта
2. Возможно, добавить в исключения спам-фильтра адрес support@itland.ru

Свяжитесь с нами по телефону +7 (812) 448-12-55, если указанные выше действия не помогли.

1. Уведомление о создании задачи в Мантис:



Рис. 1

2. Уведомление о регистрации учётной записи в Мантис:

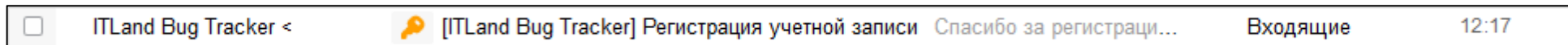


Рис. 2

Данное письмо содержит:

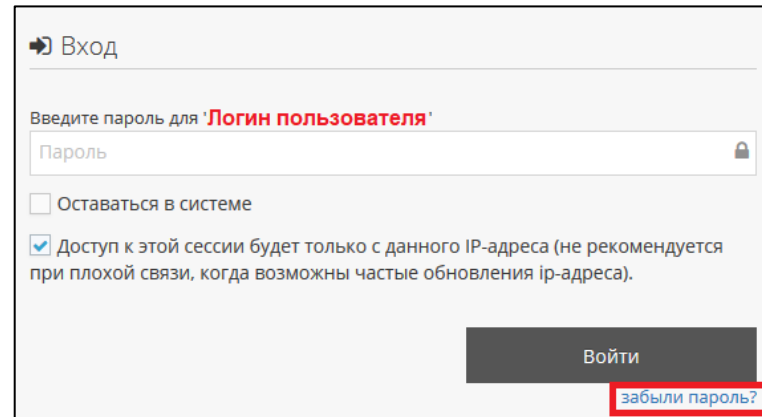
- Логин пользователя;
- Ссылку, по которой нужно пройти для завершения регистрации пользователя в системе Мантис. **Ссылка имеет ограниченный срок действия.**

Система предложит задать пароль и завершит создание учётной записи.

Восстановление пароля учетной записи

Для восстановления пароля требуется:

1. Пройти по ссылке https://support.itland.ru/login_page.php, ввести свой логин (указан в письме с темой "[ITLand Bug Tracker] Регистрация учетной записи" полученном при первой отправке письма на адрес support@itland.ru), в следующем окне нажать «забыли пароль?»:



The screenshot shows a login form titled "Вход" (Login). It contains a password input field with the placeholder text "Введите пароль для 'Логин пользователя'" (Enter password for 'User login') and "Пароль" (Password). Below the field are two checkboxes: "Остаться в системе" (Stay logged in) and "Доступ к этой сессии будет только с данного IP-адреса (не рекомендуется при плохой связи, когда возможны частые обновления ip-адреса)." (Access to this session will be only from this IP address (not recommended when connection is poor, when frequent IP address updates are possible)). A "Войти" (Login) button is located below the checkboxes. A red box highlights a "забыли пароль?" (forgot password?) link in the bottom right corner of the form.

Рис. 3

2. Откроется форма для восстановления пароля. Пользователь вводит свой e-mail адрес, ему на почту приходит сообщение со ссылкой, пройдя по которой он создаст себе пароль.
3. Если после создания пароля сразу выводится окно с ошибками **APPLICATION ERROR #2800** или **APPLICATION ERROR #1901**, то необходимо заново пройти по ссылке https://support.itland.ru/login_page.php и ввести свой логин и пароль.

Вход пользователя в систему Мантис

После завершения регистрации для доступа к личному кабинету в системе Мантис пользователь проходит по ссылке https://support.itland.ru/login_page.php, вводит логин и пароль своей учётной записи.

Вид главной страницы личного кабинета в системе Мантис:

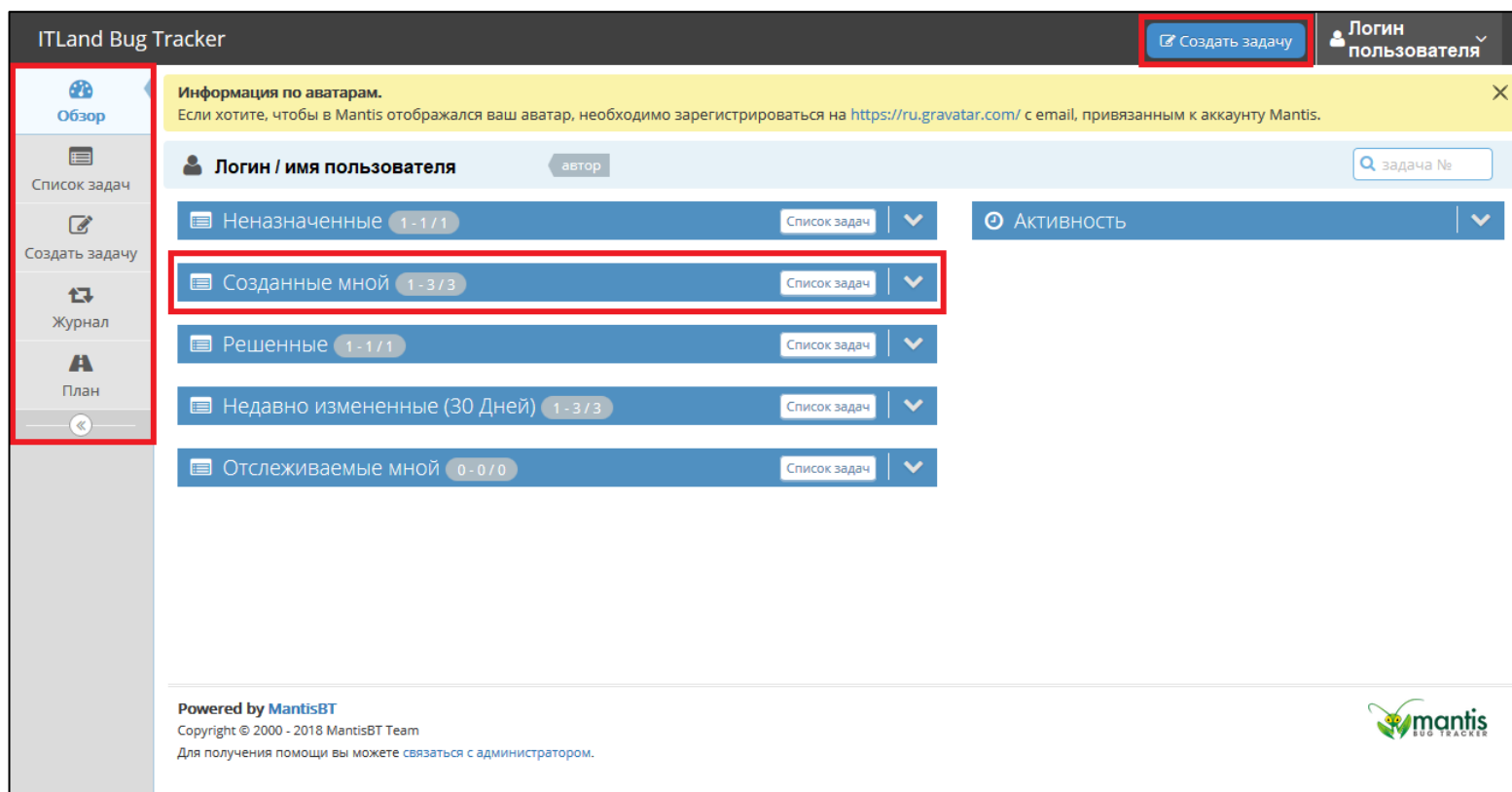


Рис. 4

Задача, которая была создана в ответ на первоначальное письмо пользователя, будет доступна пользователю в одном или нескольких разделах на главной странице(Рис. 4).

Создание новой задачи в системе Мантис

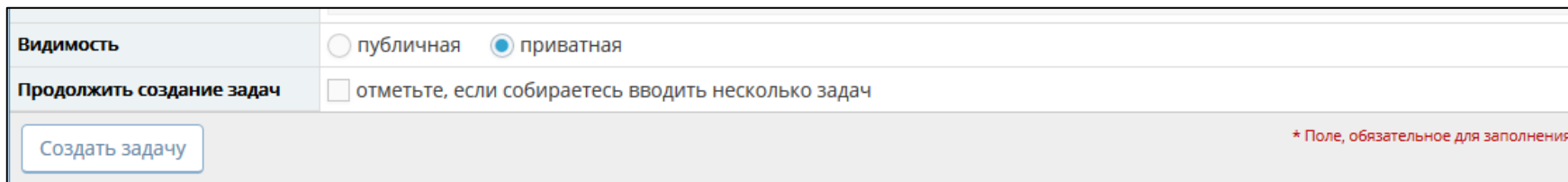
Создать новую задачу в системе Мантис можно двумя способами:

1. Отправить новое письмо на адрес support@itland.ru;
2. Создать новую задачу в системе Мантис.

Для создания новой задачи в системе Мантис нужно нажать кнопку «Создать задачу», которая расположена в личном кабинете в меню на верхней границе экрана.

Открывается форма создания новой задачи, в которой нужно заполнить поля максимально подробно и при необходимости прикрепить файлы.

Когда пользователь счёл форму заполненной, он нажимает кнопку «Создать задачу», которая расположена в низу формы.



Видимость	<input type="radio"/> публичная <input checked="" type="radio"/> приватная
Продолжить создание задач	<input type="checkbox"/> отметьте, если собираетесь вводить несколько задач
<input type="button" value="Создать задачу"/>	* Поле, обязательное для заполнения

Рис. 5

Появляется уведомление о создании задачи. Задаче присваивается уникальный номер.

Пользователь может отслеживать статус интересующей его задачи через разделы «Обзор» и «Список задач», находящиеся на левой границе экрана в личном кабинете(Рис.4).

Комментарии к задачам в системе Мантис

Обсуждение каждой задачи осуществляется в комментариях к ней.

Для доступа к комментариям пользователь открывает интересующую его задачу. Сразу после описания основной части задачи идёт форма для добавления комментария.

Помимо основного текста к комментарию можно добавлять различные файлы (скриншоты, видео и пр.).

Все комментарии, добавленные к конкретной задаче, сортируются в хронологическом порядке.

!Обращаем Ваше внимание: все файлы, прикрепленные к комментарию, доступны только в системе Мантис.

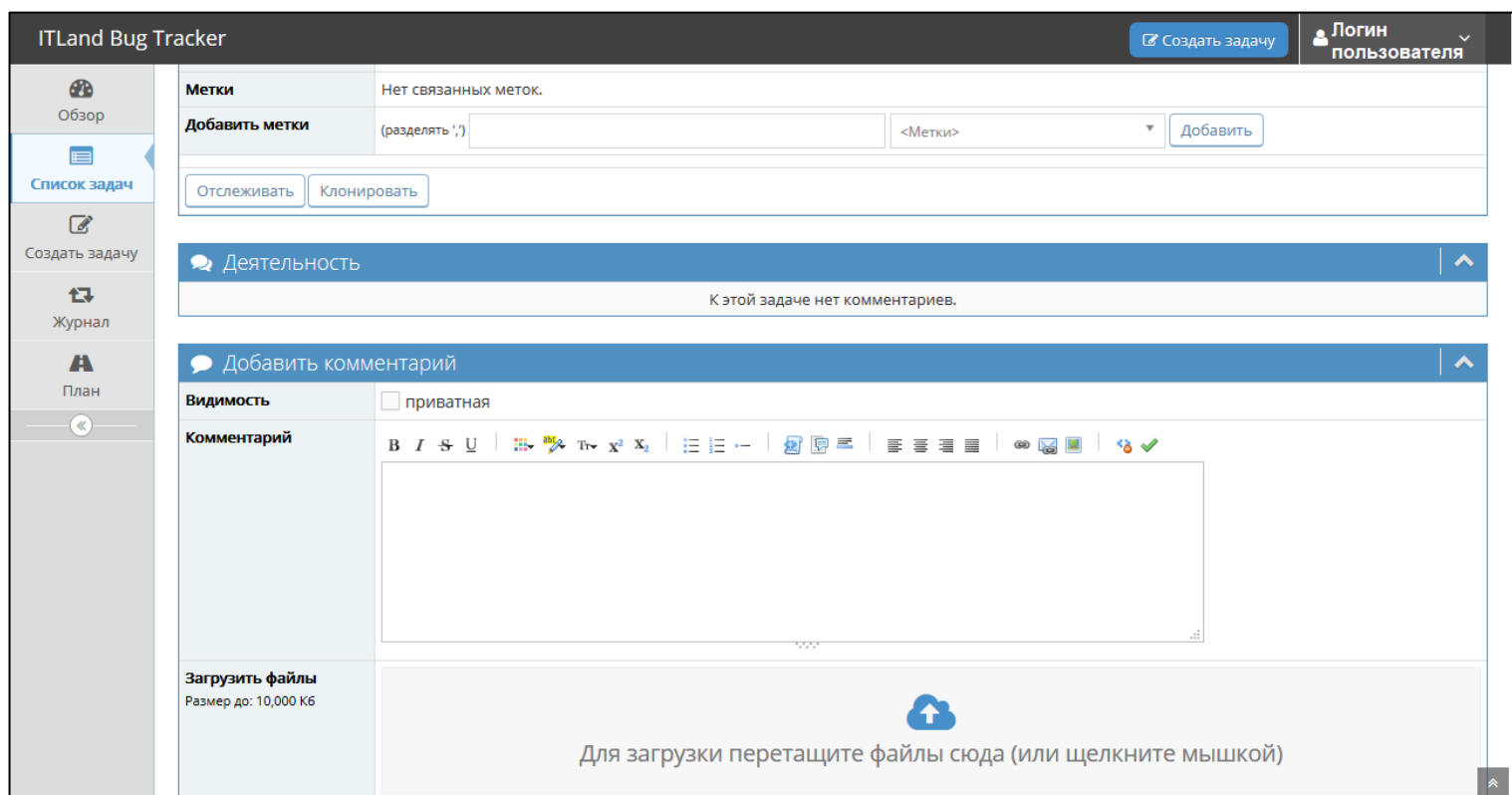


Рис. 6

!Возможны ситуации, когда пользователь длительное время провёл за написанием задачи или комментария к задаче, нажал кнопку «Создать задачу» или «Добавить» и вместо загруженного сообщения получил ошибку **APPLICATION ERROR #2800.**

Данная ошибка связана с тем, что начатая системная сессия истекла.

Пути решения:

1. Рекомендуется перед отправкой сообщения или добавлением комментария копировать текст сообщения в буфер обмена.
2. Если получили ошибку требуется:
 - a. Нажать «Назад» в браузере;
 - b. Скопировать введенный текст;
 - c. Обновить страницу браузера;
 - d. Вставить скопированный текст.
 - e. Нажать кнопку «Создать задачу» или «Добавить».

Если ошибка повторяется, то закройте задачу, откройте её заново и добавляйте комментарий.

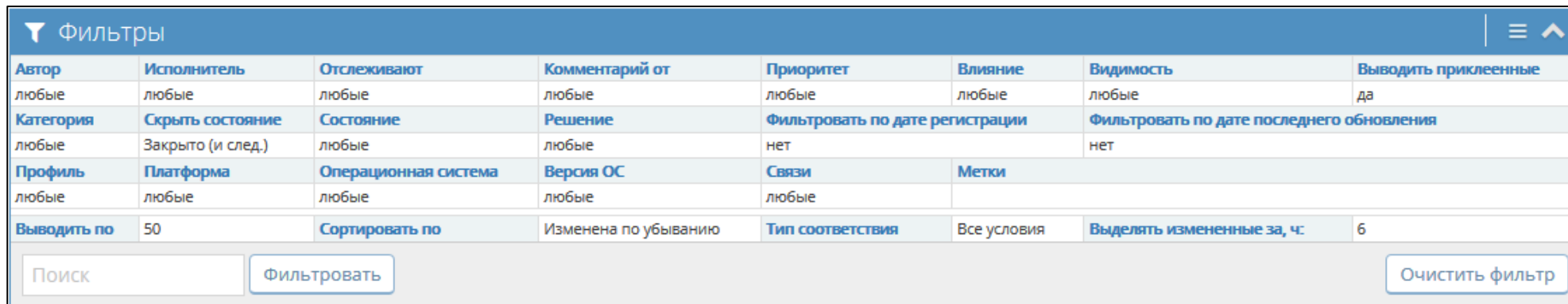
Отбор задач по различным параметрам в системе Мантис

В системе Мантис существуют механизмы отбора задач по различным параметрам.

Для этого пользователь переходит в раздел «Список задач» (Рис.4). Открывается раздел с меню, содержащий обработку «Фильтры».

Пользователь задает интересующие его параметры и нажимает кнопку «Фильтровать».

Формируется список задач с выбранными параметрами.



Фильтры							
Автор	Исполнитель	Отслеживают	Комментарий от	Приоритет	Влияние	Видимость	Выводить приклеенные
любые	любые	любые	любые	любые	любые	любые	да
Категория	Скрыть состояние	Состояние	Решение	Фильтровать по дате регистрации		Фильтровать по дате последнего обновления	
любые	Закрыто (и след.)	любые	любые	нет		нет	
Профиль	Платформа	Операционная система	Версия ОС	Связи	Метки		
любые	любые	любые	любые	любые			
Выводить по	50	Сортировать по	Изменена по убыванию	Тип соответствия	Все условия	Выделять измененные за, ч:	6

Поиск

Рис. 7