



TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM
TRUNG TÂM VIỄN THÔNG VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

TRANG WEB THEO DÕI XỬ LÝ YÊU CẦU VÀ LỖI PHẦN MỀM

Phiên bản tài liệu: 1.0

Hà Nội, 08/2015

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày tháng	Phiên bản	*A, M, D	Mô tả	Người thực hiện
06/08/2015	1.0	A		Phòng QA

* A: Khởi tạo mới; M: Thay đổi; D: Xóa

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Chữ ký	Trần Hồng Ngân Chuyên viên Phòng QLCL	Phan Thế Đại Trưởng phòng QLCL	Vũ Thanh Tùng PGĐ Trung tâm

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH:	4
2. PHẠM VI:	4
3. CÁC THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT	4
4. CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN TRÊN HỆ THỐNG QUẢN LÝ ISSUE/LỖI	4
4.1. Các loại Issues phục vụ quản lý công tác vận hành phần mềm	4
4.2. Mức độ ưu tiên	5
4.3. Trạng thái	5
4.4. Các giải pháp	5
5. QUY TRÌNH THÔNG BÁO VÀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ YÊU CẦU	6
6. NỘI DUNG HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT	7
6.1. Truy cập hệ thống quản lý	7
6.2. Cập nhật thông tin tài khoản và đổi mật khẩu	7
6.3. Phản ánh lỗi, sự cố hoặc yêu cầu bảo trì	8
6.4. Tìm kiếm vấn đề (issue)	10
6.5. Cách tạo Dashboard	11
6.5.1. Mục đích	11
6.5.2. Các bước thực hiện	11
6.5.3. Hướng dẫn tạo nhanh Dashboard thống kê tình hình xử lý issue	12

1. Mục đích:

Hướng dẫn cách sử dụng trang Web theo dõi tình trạng xử lý yêu cầu và lỗi (phần mềm JIRA) - công cụ giúp các Đơn vị, khách hàng phản ánh sự cố cũng như các yêu cầu bảo trì của sản phẩm tới Trung tâm Viễn Thông và Công nghệ thông tin (EVNICT). Dựa trên các yêu cầu này EVNICT sẽ tổng hợp và lên các kế hoạch xử lý các vấn đề phát sinh, lỗi.

Tài liệu này được sử dụng nhằm mục đích cung cấp các đặc điểm cũng như hướng dẫn cách sử dụng JIRA: công cụ giúp các bộ phận phản ánh vấn đề (lỗi, các yêu cầu, công việc,...) liên quan sản phẩm, dịch vụ do EVNICT cung cấp; giúp các bộ phận quản lý, theo dõi quá trình xử lý các vấn đề; phục vụ hoạt động đảm bảo chất lượng.

2. Phạm vi:







Được áp dụng đối với các Đơn vị, Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ phần mềm do EVNICT cung cấp.

3. Các thuật ngữ và từ viết tắt

- EVNICT: Trung tâm Viễn thông và Công nghệ thông tin
- JIRA: Hệ thống Quản lý yêu cầu hỗ trợ, vận hành phần mềm của EVNICT






4. Các khái niệm cơ bản trên Hệ thống quản lý Issue/Lỗi

4.1. Các loại Issues phục vụ quản lý công tác vận hành phần mềm






STT	Ảnh	Loại issue	Mô tả
1		Lỗi phần mềm giai đoạn vận hành (KH)	Lỗi này được phát hiện trong thời gian phần mềm đã được khách hàng sử dụng (sau thời điểm triển khai hoặc sau khi đã bàn giao sản phẩm cho khách hàng). Lỗi gây ảnh hưởng, ngăn cản sử dụng các tính năng phần mềm.
2		Lỗi do thao tác sai quy trình (KH)	Lỗi do người dùng thực hiện sai thao tác hoặc sai quy trình nghiệp vụ dẫn đến phát sinh lỗi
3		Yêu cầu thêm mới chức năng (KH)	Tính năng mới, cần được phát triển thêm để đáp ứng yêu cầu của Khách hàng.
4		Yêu cầu sửa chức năng (KH)	Cải tiến hoặc nâng cấp một tính năng đã có trên hệ thống theo yêu cầu của Khách hàng.
5		Xử lý sự cố (KH)	Yêu cầu hỗ trợ khắc phục các sự cố trên các hệ thống, dịch vụ của Khách hàng; đặc biệt là các sự cố khẩn cấp. Loại Issue này cũng bao gồm các sự cố về Dịch vụ do EVNICT vận hành (như các dịch vụ vận hành hệ thống web/phần mềm,... cho cơ quan EVN và Khách hàng ký kết hợp đồng).
6		HDSD/Giải đáp thắc mắc (KH)	Yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng về vấn đề hướng dẫn sử dụng, cài đặt chương trình hoặc các ý kiến, nhu cầu giải đáp một vấn đề vướng mắc nào đó liên quan đến hệ thống, nghiệp vụ.

Ghi chú: **KH** (Khách hàng): Để làm rõ là các thông tin từ phía Khách hàng

4.2. Mức độ ưu tiên

Ảnh	Mức độ	Mô tả
	Rất cao (Blocker)	Lỗi khiến hoạt động dự án (kiểm thử, phát triển, bảo trì, ...) bị ngừng lại
	Cao (Critical)	Lỗi khiến hệ thống bị treo, thoát, mất dữ liệu hoặc tràn bộ nhớ
	Trung bình (Major)	Lỗi khiến chức năng không sử dụng được
	Không ưu tiên (Minor)	Lỗi nhỏ, người dùng vẫn thực hiện được chức năng bằng cách này hay cách khác
	Thấp nhất (Trivial)	Tạm dừng đến khi có kế hoạch khác, Lỗi về giao diện: sai chính tả, căn lề,...

4.3. Trạng thái

Ảnh	Trạng thái	Mô tả
	Mở (Open)	Vấn đề đang chờ xử lý
	Đang thực hiện (In progress)	Vấn đề đang được người xử lý thực hiện
	Mở lại (Reopened)	Vấn đề cần được xử lý lại
	Đã xử lý (Resolved)	Đã có một phương án được thực hiện, cần được kiểm tra lại
	Đóng (Closed)	Vấn đề đã được xử lý và thỏa mãn yêu cầu

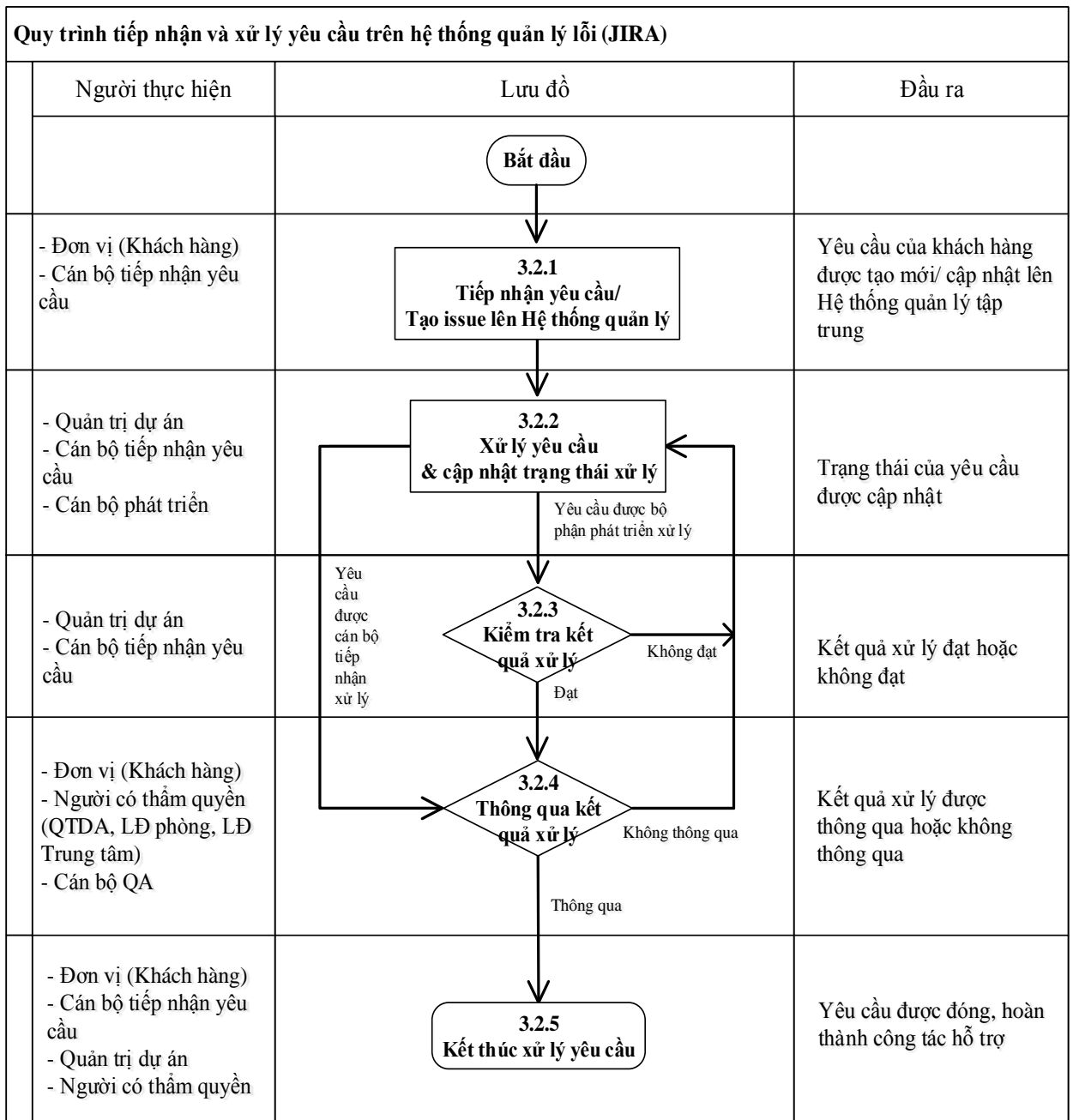
4.4. Các giải pháp

Một *issue* có thể được xử lý ở nhiều bước, nhưng tình trạng cuối cùng là đã được sửa chữa hay chưa. Tình trạng cho biết kết quả xử lý của *issue*.

Ví dụ: sau khi lập trình viên sửa một lỗi, trạng thái là “**Đã xử lý**”, sau khi Tester kiểm tra lại nếu đã hết lỗi thì tình trạng là “**Đã xử lý**”; nếu không Tester sẽ yêu cầu thực hiện lại và đặt trạng thái là “**Chưa xử lý**”.

Loại giải pháp	Mô tả
Đã xử lý (Fixed)	Vấn đề đã được xử lý
Không xử lý (Won't Fix)	Vấn đề không được xử lý
Trùng lặp (Duplicate)	Vấn đề lặp lại, đã thực hiện trước đó
Chưa đạt yêu cầu (Incomplete)	Vấn đề xử lý chưa đạt yêu cầu hoặc đã xử lý nhưng thông tin mô tả chưa đầy đủ
Để lại sau	Vấn đề tồn đọng, chưa có giải pháp hoặc chưa có đủ thông tin để thực hiện.
Không xác định (Cannot Reproduce)	Không đủ thông tin hoặc các lần thử không lập lại được lỗi đã phát hiện. Cần tìm hiểu tại sao lại xuất hiện lỗi. Nếu có thêm thông tin sau đó, hãy mở lại lỗi.
Từ chối	Vấn đề được xác định không chính xác

5. Quy trình thông báo và tiếp nhận, xử lý yêu cầu



6. Nội dung hướng dẫn cập nhật

6.1. Truy cập hệ thống quản lý

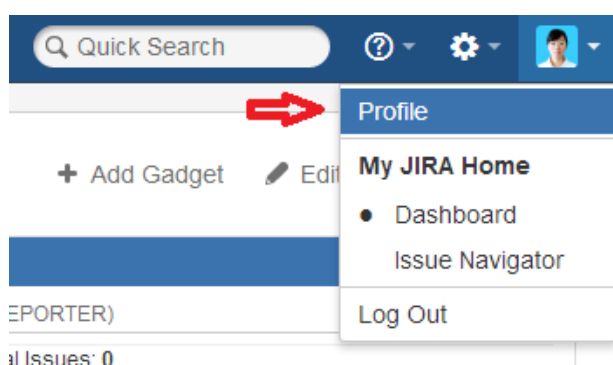
Mở trình duyệt và nhập địa chỉ: <http://bugtracking.evnit.evn.com.vn>.

Đăng nhập vào hệ thống: nhập username, password. (Thông tin đăng nhập hệ thống JIRA sẽ tự động gửi vào địa chỉ hòm thư của từng người, lưu ý kiểm tra email có tiêu đề là Account created được gửi đến từ địa chỉ **qaadmin.evnit@EVN.COM.VN**, nhấn vào đường link để tạo password.

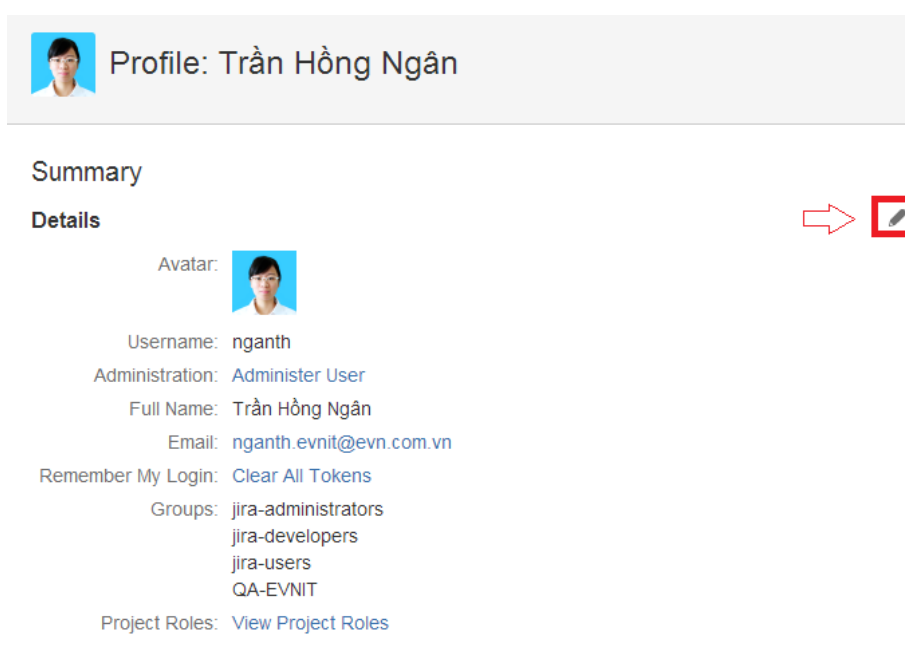
Các Đơn vị muốn tạo thêm tài khoản xin vui lòng liên hệ với đầu mối của EVNICT là Ông Phan Thế Đại, Phòng Quản lý chất lượng (QA) – SĐT: 0966633388, email: daipt@evn.com.vn).

6.2. Cập nhật thông tin tài khoản và đổi mật khẩu

- Sau khi đăng nhập thành công, click vào biểu tượng user ở góc phải màn hình và chọn “Profile”:



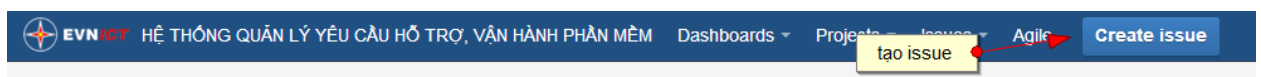
- Trên giao diện trang Profile, click vào biểu tượng cây bút để cập nhật thông tin tài khoản và đổi mật khẩu:



- Trên giao diện thay đổi thông tin, người dùng nhập đầy đủ các thông tin rồi chọn update:

6.3. Phản ánh lỗi, sự cố hoặc yêu cầu bảo trì

- Sau khi đăng nhập thành công, click chọn “Create issue”



- Trên giao diện tạo issue nhập các thông tin cần thiết sau:
 - o Dự án: chọn dự án từ danh sách (hệ thống sẽ hiển thị mặc định là dự án user vào gần nhất)
 - o Loại vấn đề (issue): chọn loại vấn đề phù hợp từ danh sách (tham khảo thông tin mô tả chi tiết tại mục **4.1. Các loại Issues phục vụ quản lý công tác vận hành phần mềm**)

- o Nhập các thông tin khác

Summary*

Đơn vị/Khách hàng

None

None

Đơn vị/Khách hàng phát sinh yêu cầu


Thông tin liên hệ

Nhập thông tin liên hệ của khách hàng (số ký tự <255)

Due Date

Định dạng dd/mm/yyyy (VD: 25/02/2013)

Reporter

 Trần Hồng Ngân

Start typing to get a list of possible matches.

Description*

Mô tả vướng mắc

Priority

↑ Trung bình


Attachment

Chọn tệp

Không có tệp nào được chọn

The maximum file upload size is 2.50 MB.

Assignee

 Automatic

Assign to me

Ghi chú

Component/s

None

Affects Version/s

None

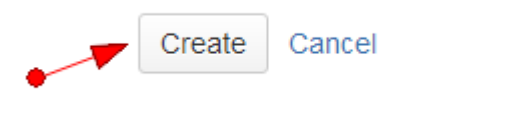
Create

Cancel

Chú ý:

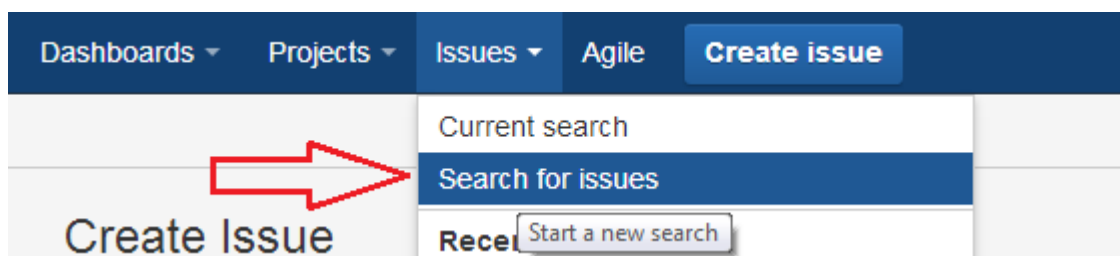
- Nhập thông tin người phản ánh sự cố (tên, phòng ban, số điện thoại) vào mục “Thông tin liên hệ” để tiện liên lạc nếu cần
- Các trường bắt buộc cần nhập được đánh dấu sao

- “ngày tiếp nhận” nhập chính xác ngày phát sinh vấn đề
 - “Due date” nhập ngày mong muốn vấn đề được xử lý xong
 - Khuyến khích nhập các file hoặc hình ảnh mô tả chi tiết thêm thông tin bằng cách click “Chọn tệp” ở mục “Attachment”
 - Nhập các lưu ý khác vào mục “Ghi chú” (nếu có)
- Sau khi nhập đầy đủ các thông tin cần thiết, chọn “Create” để tạo vấn đề

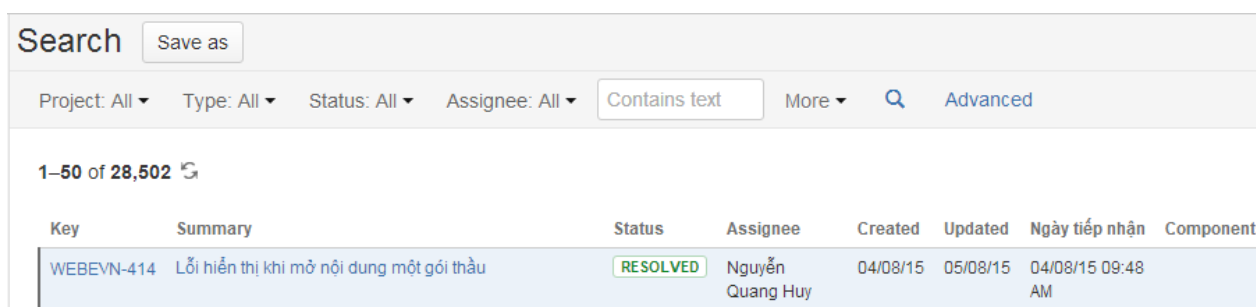


6.4. Tìm kiếm vấn đề (issue)

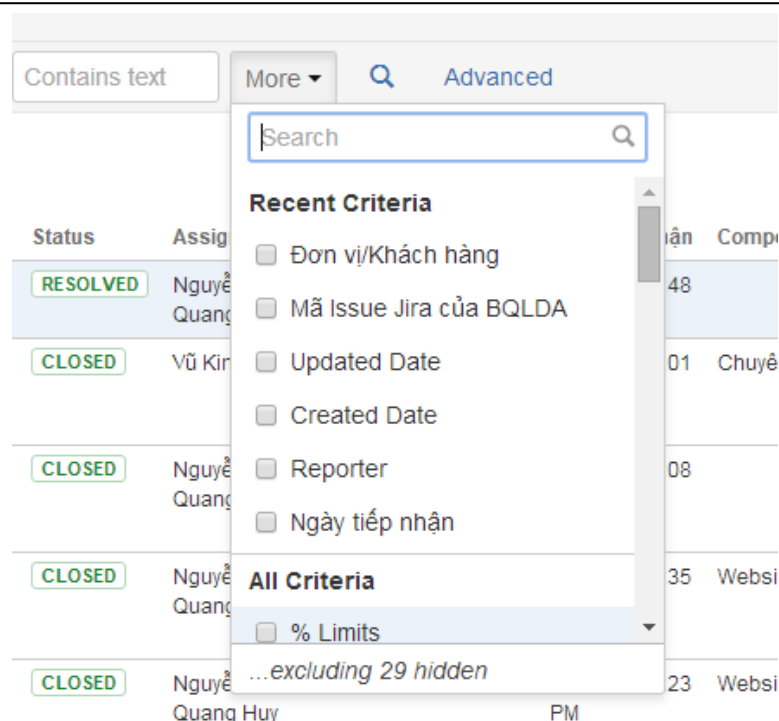
- Chọn menu “Issue/Search for issue” để bắt đầu tìm kiếm



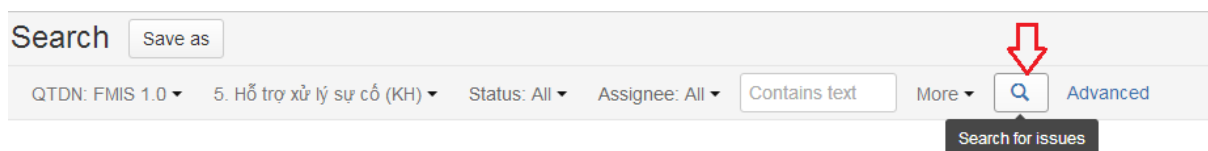
- Trên giao diện tìm kiếm, chọn các tiêu chí tìm kiếm phù hợp



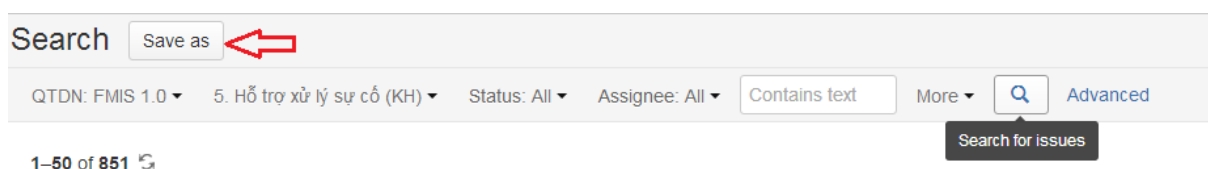
- Các tiêu chí phổ biến được hiển thị mặc định: project (dự án), type (loại vấn đề), status (trạng thái của vấn đề: [click để xem mô tả chi tiết về trạng thái](#)), assignee (người được phân công giải quyết vấn đề)
- Ngoài các tiêu chí trên người dùng có thể chọn thêm các tiêu chí khác bằng cách chọn “More”



- Check chọn thêm tiêu chí ở danh sách
- Nhập tên tiêu chí vào ô “Search” để tìm kiếm
- Sau khi chọn các tiêu chí, click vào biểu tượng tìm kiếm để tìm kiếm thông tin



- Sau khi tìm kiếm, người dùng chọn “Save as” để lưu lại kết quả tìm kiếm (phục vụ tạo Dashboard thống kê ở mục dưới)



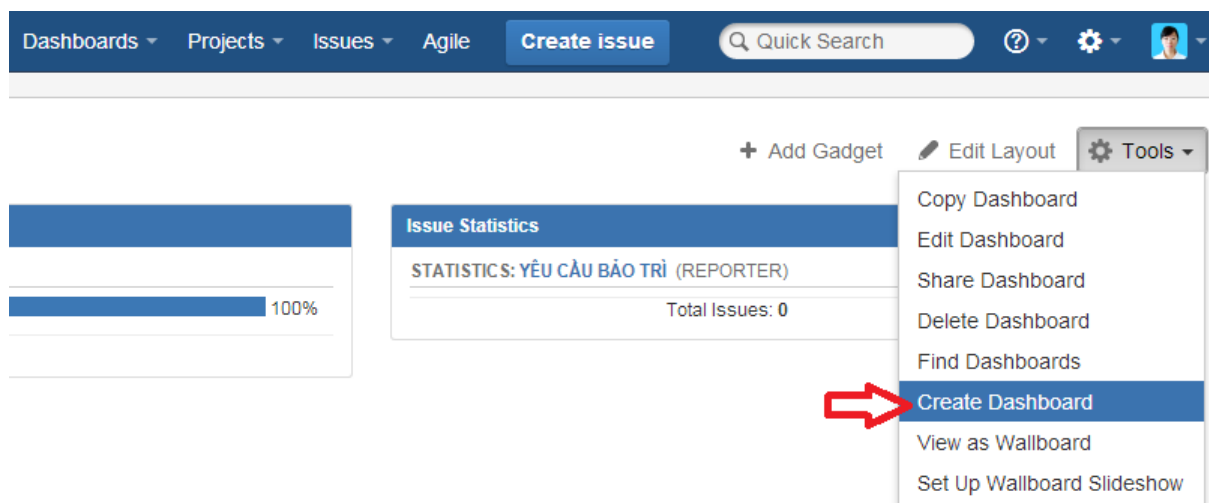
6.5. Cách tạo Dashboard

6.5.1. Mục đích

Việc tạo các Dashboards nhằm mục đích giúp các đối tượng sử dụng JIRA có thể thống kê các Issues (các vấn đề) theo nhiều tiêu chí khác nhau, dưới dạng các biểu đồ hoặc các bảng thống kê số liệu.

6.5.2. Các bước thực hiện

- Trên giao diện trang chủ, chọn “Tool/Create Dashboard”



- Trên trang tạo Dashboard, nhập tên và mô tả dashboard

Name*

Description

Start From

Choose a dashboard whose gadgets will be copied to the new dashboard.
Alternatively, choose 'Blank dashboard' to create a dashboard with no gadgets.

Favorite ☒

Shares

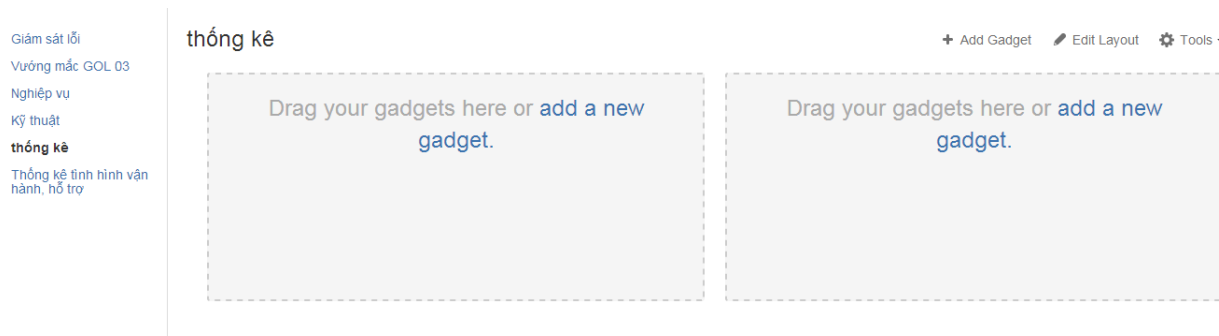
Add Shares

Share with everyone

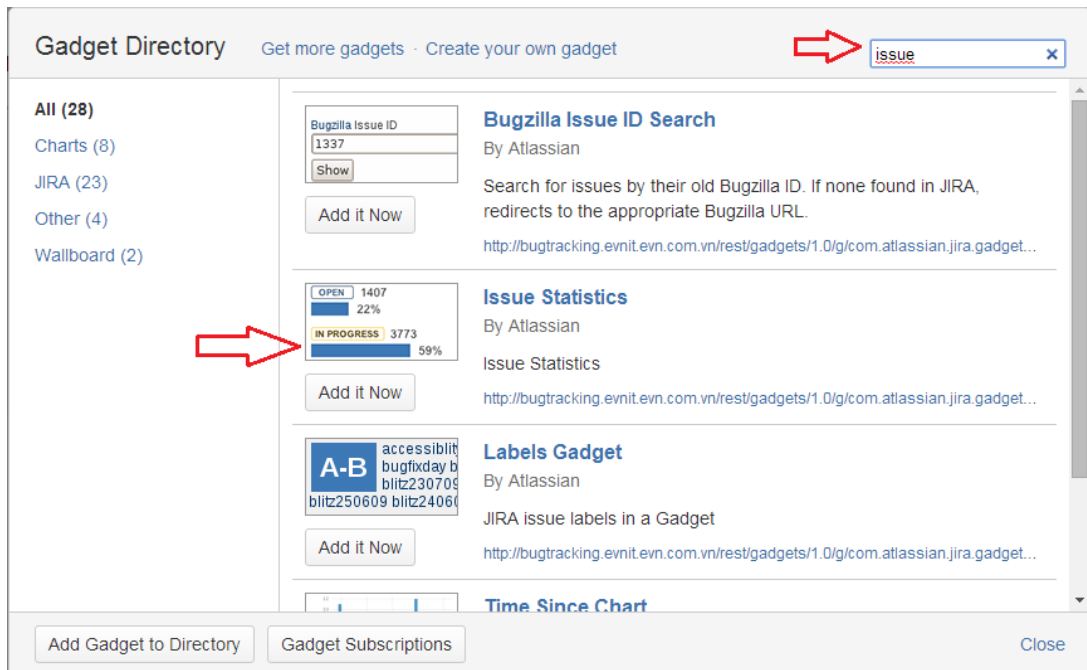
- Sau khi nhập xong các thông tin chọn “Add” để thêm dashboard

6.5.3. Hướng dẫn tạo nhanh Dashboard thống kê tình hình xử lý issue

- Sau khi tạo thành công Dashboard giao diện hiển thị như sau:



- Click chọn “add a new gadget” để tạo tiện ích



- Trên danh sách tiện ích, chọn tiện ích phù hợp. Người dùng có thể tìm kiếm bằng cách nhập tên tiện ích (ví dụ: Issue Statistics)

Issue Statistics

Project or Saved Filter: **No Filter/Project selected**

Filter: [Advanced Search](#)

Statistic Type:
Select which type of statistic to display for this project or saved filter

Sort By:
Sort by row total or natural field order.

Sort Direction:

Show Resolved Issue Statistics:
Include resolved issues in the set of issues from which statistics are calculated.

Refresh Interval:
How often you would like this gadget to update

- o Mục project or Saved Filter: click chọn “Advanced Search” để chọn bộ lọc hoặc dự án. ([cách tạo bộ lọc xem phần tìm kiếm vấn đề ở trên](#))

- Statistic Type: tiêu chí thống kê (chọn từ danh sách)
 - Sort By: sắp xếp (sắp xếp theo tên hoặc theo tổng số)
 - Sort Direction: sắp xếp tăng dần hoặc giảm dần
 - Show Resolved Issue Statistics: hiển thị các vấn đề đã được resolved hay không
 - Refresh Interval: thời gian tự động cập nhật
- Sau khi chọn các thông tin, chọn “Save” để lưu
 - Một bộ lọc thống kê có thể hiển thị như sau:

