

راهنمای کاربری نرم افزار مدیریت پروژه پیرنگ

پیرنگ 

عناوین

- ۴ انواع دسترسی در سیستم پیرنگ
- ۴ دسترسی های نقش ثبت کننده:
- ۵ دسترسی های نقش کارشناس
- ۶ دسترسی های نقش مدیر
- ۸ امکانات و منوهای سیستم
- ۹ منوی کارهای من
- ۹ قسمت فیلترها
- ۱۰ منوی کار جدید
- ۱۰ نحوه ثبت تیکت (با دسترسی ثبت کننده)
- ۱۱ نحوه ثبت تیکت (با دسترسی کارشناس و مدیر)
- ۱۲ اضافه کردن ضمیمه
- ۱۳ منوی مستندات
- ۱۳ منوی داشبورد
- ۱۴ آمار موضوعی
- ۱۴ داشبورد
- ۱۵ عملکرد همکاران
- ۱۵ جزئیات عملکرد
- ۱۵ وضعیت پروژهها
- ۱۶ گزارشات آماری
- ۱۶ منوی صفحه اسکرام
- ۱۷ منوی حساب من
- ۱۸ منوی مدیریت



- ۱۸ افزودن گروه (با دسترسی مدیر)
- ۱۸ افزودن کاربر به پروژه (با دسترسی مدیر)
- ۲۰ نحوه وارد کردن برنامه ریزی پروژه به روش دسته ای (CSV)
- ۲۸ نحوه رسیدگی به تیکت (پاسخگویی)
- ۲۸ نحوه باز کردن یک تیکت
- ۲۸ جستجوی یک تیکت
- ۲۹ ثبت شرح
- ۲۹ ارتباطات تیکت ها (تیکت های مرتبط با هم)
- ۳۰ نظارت بر یک تیکت
- ۳۰ ارسال یادآوری برای تیکت
- ۳۱ تاریخچه تیکت
- ۳۲ تغییر وضعیت تیکت
- ۳۳ نحوه ارجاع (تغییر رنگ به آبی)
- ۳۴ خاتمه دادن (تغییر رنگ به طوسی)
- ۳۴ بازخورد (تغییر رنگ به بنفش)
- ۳۵ منتظر پاسخ
- ۳۶ رنگ ها



انواع دسترسی در سیستم پیرنگ

ثبت کننده

کارشناس

مدیر

دسترسی های نقش ثبت کننده:

با دسترسی **ثبت کننده** فرد فقط تیکت ثبت می کند و نهایتاً بر روی همان تیکت هایی که خودش ثبت کرده می تواند شرحی اضافه کند و امکان ارجاع به فرد دیگری را ندارد.

صفحه ی پیرنگ برای کسی که دسترسی ثبت کننده دارد، به صورت کلی به این شکل می باشد:

The screenshot shows the Peirang system interface. At the top right, the user's name 'پیرنگ' is displayed with a green checkmark icon. Below it, a red circle highlights the text 'وارد شده با نام کاربری: Moazami (توجد معظمی - ثبت کننده)'. The interface includes a navigation menu with options like 'لیست کارها', 'کارهای من', 'کار جدید', 'مستندات', 'حساب من', and 'خروج'. A table of tickets is visible, with columns for ticket ID, status, and time. The table contains several entries, including one with ID 0079177 and another with ID 0074678. The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with the system clock at 4:00 PM on 1/27/2016.

توضیح: عنوان دسترسی به معنای دسترسی کلی کاربر نیست، بلکه دسترسی فرد به پروژه مورد نظر است. به طوری که ممکن است فرد برای یک پروژه دسترسی مدیر یا کارشناس را داشته باشد و برای پروژه دیگری با همان نام کاربری وارد شده و دسترسی ثبت کننده داشته باشد.

➤ دسترسی ثبت کننده:

- ثبت تیکت - کار جدید (با دسترسی ثبت کننده)
- دسترسی ویرایش تیکت، که توسط خودش ثبت شده
- دسترسی ثبت شرح در تیکت
- دسترسی افزودن فایل به تیکت
- امکان باز کردن مجدد تیکت (بازخورد: برگرداندن تیکت در صورتی که کامل انجام نشده باشد)

دسترسی های نقش کارشناس:

نقش کارشناس در سیستم پیرنگ، علاوه بر دسترسی های نقش ثبت کننده، دارای دسترسی های خاص دیگری هم می باشد. دسترسی کارشناس به فردی داده می شود، که همه ی دسترسی های ثبت کننده و بیننده را دارد و علاوه بر آن می تواند کارها را به شخص دیگری که عضو همان پروژه باشد ارجاع بدهد و زمان کار را نیز ثبت کند، تیکت را ویرایش کند، تیکت را خاتمه دهد ولی دسترسی حذف تیکت های ثبت شده توسط خودش یا شخص دیگر را ندارد.

The screenshot shows the PIRANG web application interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'لیست کارها', 'کارهای من', 'کار جدید', 'مستندات', 'صفحه اسکرام', 'مدیریت', 'حساب من', and 'خروج'. Below the navigation, there is a table with columns for 'ثبت کننده', 'تحت نظارت', 'ارجاع به', and 'گروه'. The table contains several rows of data, including ticket numbers and dates. At the bottom of the screenshot, there is a table with columns for 'عنوان کار', 'برآورد', 'بروزشده', 'وضعیت', 'گروه', 'ثبت کننده', '#', 'سناسه', 'P', and 'عملیات'. The table contains one row of data with the following values: 'عنوان کار', 'برآورد', '1395/02/18', 'ارجاع شده', 'ساختن گزارش', 'ثبت کننده', '#', '0101914', 'P', and 'عملیات'.



➤ دسترسی ثبت کننده

➤ دسترسی کارشناس:

- ثبت تیکت - کار جدید (با دسترسی کارشناس و مدیر)
- ارجاع کار به خود یا دیگر اعضای تیم
- ویرایش تیکت
- انتقال تیکت
- ثبت شرح
- ثبت ساعت صرف شده برای انجام کار
- رویت تیکت های دیگر اعضای تیم
- ارجاع کار اعضای تیم به خود
- رویت صفحه اسکرام
- تغییر وضعیت تیکت
- باز خورد تیکت (برگرداندن تیکت در صورتی که کامل انجام نشده باشد)

دسترسی های نقش مدیر:

مدیر در این میان بیشترین دسترسی ها را دارد و علاوه بر همه ی دسترسی های کارشناس می تواند کاربر جدید به پروژه اضافه و یا حذف کند و همچنین دسترسی حذف تیکت های موجود را دارد.

➤ دسترسی ثبت کننده

➤ دسترسی کارشناس

➤ دسترسی های مدیر:

- دسترسی به قسمت مدیریت
- اضافه کردن اعضای تیم به پروژه
- حذف کردن اعضای تیم از پروژه
- افزودن زیر پروژه
- افزودن گروه

- حذف شرح
- حذف تیکت های ثبت شده
- حذف و ویرایش شرح ها
- ویرایش تیکت های خاتمه یافته
- رویت سابقه ویرایش شرح و تیکت
- تغییر نقش هر کدام از اعضا
- رویت داشبورد

صفحه ی پیرنگ برای کسی که دسترسی مدیر دارد به صورت کلی به این شکل می باشد:

در این صفحه علاوه بر منوهایی که برای کارشناس وجود داشت، مواردی مثل مدیریت و داشبورد که برای دیدن عملکرد و جزییات کار همکاران می باشد نیز وجود دارد.

امکانات و منوهای سیستم

منوی لیست کارها:

The screenshot displays a web interface for task management. At the top, there's a navigation bar with the 'پیرنگ' logo and a user profile. Below it, a menu bar contains options like 'لیست کارها', 'کارهای من', 'کار جدید', 'مستندات', 'صفحه اسکرام', 'حساب من', and 'خروج'. The main content area is divided into several sections, each with a title and a list of items. The sections are: 'ارجاع نشده' (Not Assigned), 'انجام شده' (Completed), 'توسط من ثبت شده' (Registered by me), and 'اخیرا ویرایش شده' (Recently Edited). Each section contains a table of tasks with columns for status, user, and time. The 'ارجاع نشده' section has one item. The 'انجام شده' section has two items. The 'توسط من ثبت شده' section has two items. The 'اخیرا ویرایش شده' section has one item.

در منوی لیست کارها کلیه کارها به تفکیک "ارجاع شده"، "انجام شده"، "توسط من ثبت شده"، "ارجاع نشده" یا جدید و "اخیرا ویرایش شده" نمایش داده می شود.

نکته: در "لیست کارها"، کارهای همه اعضای تیم نمایش داده می شود و دیدن کارهای بقیه اعضای تیم به منزله این نیست که در لیست کارهای شما باشد. به خاطر همین امر اشتباهات تیکت های بقیه اعضای تیم را تغییر وضعیت ندهید.

منوی کارهای من:

لیست کارها | کارهای من | کار جدید | داشبورد | مستندات | صفحه اسکرام | مدیریت | حساب من | خروج

ثبت کننده:	تحت نظارت:	ارجاع به:	گروه:
هیچ	هیچ	هیچ	هیچ
وضعیت:	پنهان سازی وضعیت:	نمایش:	وضعیت مشاهده:
هیچ	پنهان سازی وضعیت:	نمایش:	هیچ
اعمال بازه تاریخی:	ارتباطات:	رسیدگی شده توسط:	انتخاب بر اساس:
هیچ	ارتباطات:	رسیدگی شده توسط:	هیچ
خبر:	هیچ:	هیچ:	بروز شده نوی:
هیچ	هیچ	هیچ	هیچ
نوع مقایسه:	همه شرایط:		

جستجو: اعمال فیلتر | بازسازی فیلتر | ذخیره فیلتر جاری

[چاپ گزارش] [خروجی CSV] [خروجی اکسل] مشاهده موجودات (1 - 7 / 7)

عنوان کار	بروز شده	وضعیت	گروه	ثبت کننده	#	شناسه	P
بکاپ برای باز کردن دسترسی ریموت به سرور	1394/11/07	ارجاع شده (توحید معظمی)	مدیریت فنی	توحید معظمی	1	0080238	-

در لیست "کارهای من" کلیه تیکت های اعضای تیم نمایش داده می شود، با این تفاوت که علاوه بر این که همه ی تیکت ها، زیر هم نمایش داده می شود، می توان از فیلترهای خاصی استفاده کرد که هرروزه صرفا لیست تیکت های ارجاع شده به خود را ببینید.

قسمت فیلترها:

جستجو: اعمال فیلتر | بازسازی فیلتر | ذخیره فیلتر جاری

در لیست فیلترها مواردی مثل فیلترهای ثبت کننده، ارجاع به، پنهان سازی وضعیت و وضعیت مشاهده قابلیت استفاده دارد و با اعمال هر کدام از این فیلترها لیست محدودتر می شود.

برای اعمال فیلتر، بعد از پرکردن هر کدام از موارد ذکر شده در بالا و در صورت نیاز پرکردن جستجوی متن که با رنگ سبز مشخص شده است، بر روی دکمه اعمال فیلتر کلیک نمایید.

منوی کار جدید:

در این قسمت می توان تیکت جدید ثبت کرد:

نحوه ثبت تیکت (با دسترسی ثبت کننده):

برای ارسال تیکت برای کسی یا برای ثبت کار برای خود شخص باید کار جدید ثبت شود.

برای این کار در منو، گزینه ثبت کار را کلیک کنید.

برای فردی که با دسترسی ثبت کننده وارد شده است چنین صفحه ای ظاهر می شود:

The screenshot shows a web browser window with the URL https://pmo.eadl.ir/peirang/bug_report_page.php. The page header includes the Peirang logo and navigation links: "لیست کارها", "کارهای من", "کار جدید", "مستندات", "حساب من", "خروج". The main form is titled "ثبت جزئیات کار" and contains the following fields:

- گروه: A dropdown menu with "بدون دسته بندی" selected.
- عنوان کار: A text input field.
- اولویت: A dropdown menu with "نرمال" selected.
- توضیحات: A large text area.
- بارگذاری فایلها (حداکثر اندازه: 3,146k): Two "Choose File" buttons.

At the bottom of the form is a "ثبت کار جدید" button. The footer of the page contains the Peirang logo, the URL pmo@eadl.ir, and the phone number "1392 - 1390". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 4:00 PM on 1/27/2016.

ابتدا گروه مناسب و مرتبط با موضوع خود را انتخاب کرده و سپس عنوان کار و توضیحات را به صورت کامل درج نمایید.

می توانید در صورت نیاز در قسمت بارگذاری فایل، به عنوان ضمیمه فایل را همراه تیکت ثبت کنید که برای این کار دکمه

Choose File را بزنید و فایل را انتخاب کنید.

توجه: بعد از ثبت تیکت هم امکان افزودن ضمیمه وجود دارد.

و نهایتاً دکمه "ثبت کار جدید" را بزنید، با این کار تیکتی که شما ثبت کرده اید، برای فرد کارشناس آن پروژه ارسال می

شود و در کارتابل ایشان می نشیند.

بعد از بررسی، کارشناس در داخل همین تیکت پاسخ را اعلام می کند.

نحوه ثبت تیکت (با دسترسی کارشناس و مدیر):

برای ارسال تیکت برای کسی یا برای ثبت کار برای خود نیز باید کار جدید ثبت شود.

برای این کار بر روی منو، گزینه ثبت کار را کلیک کنید.

ابتدا گروه مناسب و مرتبط با موضوع خود را انتخاب کرده و سپس عنوان کار و توضیحات را به صورت کامل درج نمایید. می توانید در صورت نیاز در قسمت بارگذاری فایل، به عنوان ضمیمه فایلی را همراه تیکت ثبت کنید، که برای این کار دکمه **Choose File** را بزنید و فایل را انتخاب کنید.

توجه: بعد از ثبت تیکت هم امکان افزودن ضمیمه وجود دارد.

در قسمت موعد مقرر، زمان موعد تحویل کار و در قسمت ارجاع به، فردی که قرار است تیکت برای او ارسال شود و کار را انجام دهد انتخاب کنید و با زدن دکمه ثبت کار جدید در کارتابل فردی که در قسمت ارجاع به تعیین کرده اید می نشیند.

توجه: در صورتی که فرد را برای ارجاع به انتخاب نکنید تیکت به صورت رنگ قرمز و در حالت جدید باقی می ماند تا این که به فردی ارجاع داده شود. (اگر کار را خودتان انجام می دهید، تیکت ثبت شده را به خودتان ارجاع دهید) بعد از بررسی، کارشناس در داخل همین تیکت پاسخ را اعلام می کند.

اضافه کردن ضمیمه:

برای افزودن ضمیمه به یک تیکت، در قسمت بارگذاری فایل دکمه **Choose File** را بزنید و بعد از انتخاب فایل مورد نظر دکمه بارگذاری فایل ها را بزنید.

نکته ۱: از آنجایی که هر بار ۲ فایل بیشتر نمی توان ضمیمه کرد، برای افزودن فایل های بیشتر بعد از بارگذاری فایل ها و برگشتن به صفحه قبلی دوباره فایل های سوم و چهارم و ... را ضمیمه کنید.

نکته ۲: توجه داشته باشید تا زمانی که دکمه بارگذاری را نزده اید هیچ فایلی ضمیمه نخواهد شد.

نکته ۳: حجم هر کدام از فایل ها حداکثر ۳.۱۴ مگابایت می تواند باشد.



منوی مستندات:

در این بخش فایل هایی که برای استفاده تمامی اعضای پروژه می باشد نگه داری میشود. به طور مثال رویه ها، آیین نامه ها، راهنما ها و ...



IRST 12:03 1394-12-15

وارد شده با نام کاربری: Moazami (توحید معظمی - کارشناس)

لیست کارها | کارهای من | کار جدید | مستندات | صفحه اسکرام | حساب من | خروج

مستندات پروژه

[مستندات کاربری پیرنگ] [مستندات پروژه]

فایل اکسل پیشرفت پروژه (73,254 بایت)

(13:45 1393-11-13)

منوی داشبورد:

در قسمت داشبورد، گزارشات آماری برای مدیران از وضعیت پیشرفت کار، روند تغییرات و روند توزیع کارها نمایش داده می شود.



ورد شده با نام کاربری: administrator (مدیر سیستم - مدیر ارشد) IRDT 12:21 1395-01-17 پروژه: «6001» پشتیبانی شبکه، سخت افزار و مخابرات مافا انتخاب ۴

لیست کارها | کارهای من | کار جدید | داشبورد | مستندات | صفحه اسکرام | مدیریت | حساب من | خروج

[آمار موضوعی] [داشبورد] [عملکرد همکاران] [جزئیات عملکرد] [وضعیت پروژهها] [گزارشات آماری] [جاب گزارش]

وضعیت پیشرفت خدمت ۵۰۰۱ پشتیبانی شبکه، سخت افزار و مخابرات مافا

تا تاریخ: 1395-01-17 باز زمانی: روزانه ساخت نمودار

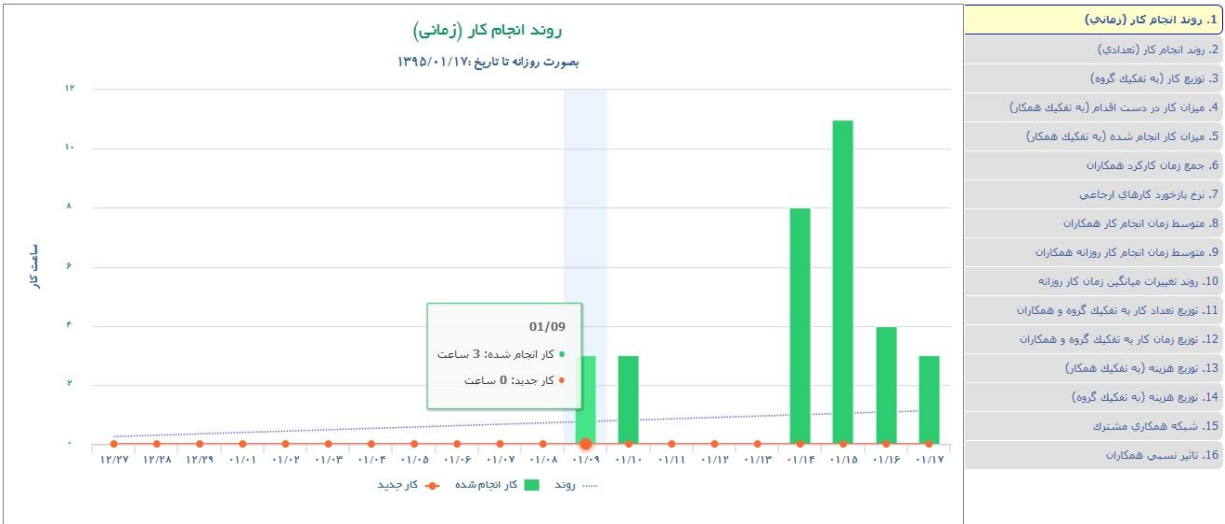
لطفا تا بازسازی گزارش تامل فرمایید ...



حدود ۵ تا ۲۰ ثانیه نتیجه گزارش به تفکیک لیست سمت راست تصویر نمایش داده می شود:

آمار موضوعی:

در این قسمت لیستی از گزارش ها به تفکیک نیازمندی ارائه شده است.



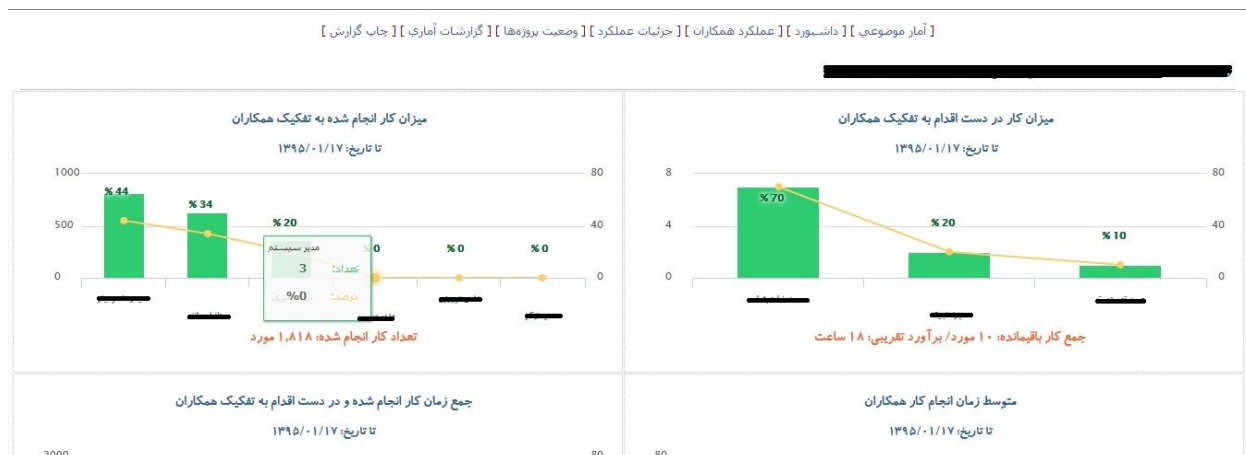
داشبورد:

در این قسمت اطلاعات مورد نیاز در خصوص روند پیشرفت کار ارائه می گردد.



عملکرد همکاران:

در این قسمت ریز کارکرد و میزان کار انجام شده و باقی مانده و... به تفکیک همکاران درگیر پروژه نمایش داده می شود.



جزئیات عملکرد:

این منو، کل تیکت ها و شرح های ثبت شده در بازه زمانی مشخص شده را به همراه زمان انجام آن کار نمایش می دهد.

[آمار موضوعی] [دانشیورد] [عملکرد همکاران] [جزئیات عملکرد] [وضعیت پروژهها] [گزارشات آماری] [جاب گزارش]

جزئیات عملکرد همکاران

نوع منو: عنوان اصلی احتساب زمان در اهمیت عبارت

بردارش نمودار | خروجی Excel | ساخت گزارش

نام همکار: همه کاربران | تاریخ شروع: 1393-11-20 | تاریخ پایان: 1395-01-17 | گروه بندی: بر حسب همکار

* برای مشاهده شرح هر کار، مکان نما را روی عنوان کار نگاهدارید.

وضعیت پروژهها:

وضعیت زمان های صرف شده و باقی مانده را نشان می دهد.



گزارشات آماری:

با توجه به جزئیات تیکتها، نوع گروه های موجود و هم چنین تعداد تیکت ها در هر وضعیتی را نمایش میدهد.

[آمار موضوعی] [داشبورد] [عملکرد همکاران] [جزئیات عملکرد] [وضعیت پروژهها] [گزارشات آماری] [چاپ گزارش]

گزارشات آماری				
بر حسب وضعیت				جمع
جدید	انجام شده	پایان یافته	جمع	وضعیت
10	-	-	10	ارجاع شده
-	31	-	31	انجام شده
-	-	1541	1541	پایان یافته

بر حسب گروه				جمع
جدید	انجام شده	پایان یافته	جمع	گروه
1	3	45	49	درخواست های عمومی
2	15	236	253	شبكة
0	0	1	1	فناوری اطلاعات
5	3	659	667	مخابرات و سخت افزار
1	5	468	474	نرم افزار

بر حسب تاریخ (روزها)				بالاس
پار شده	انجام شده	جمع	تاریخ	وضعیت
10	4	6+	1	1
13	11	2+	2	2
19	15	4+	3	3
24	16	8+	7	7
54	51	3+	30	30
158	157	1+	60	60
315	311	4+	90	90
763	755	8+	180	180
1510	1502	8+	365	365

چاپ گزارش:

نسخه قابل چاپ گزارش را از این قسمت می توانید دریافت کنید.

مشاهده موضوعات (1 - 1582)

عنوان کار	برور شده	وضعیت	گروه	#	شناسه	P
نصب فوت های فارسی	1395/01/17	پایان یافته	نرم افزار	1	0093851	-
acrobat reader نصب	1395/01/17	ارجاع شده	نرم افزار		0093594	-

فقط نمایش انتخاب شدهها

منوی صفحه اسکرام:

در صفحه اسکرام تمامی تیکت هایی که رسیدگی به آنها در فعالیت یا پروژه انتخاب شده، خاتمه نیافته است، نمایش داده می شود و به سهولت می توان تیکتی را جستجو و یا وضعیت آن را رصد کرد.

با کلیک بر روی منو صفحه اسکرام تصویر زیر ظاهر می شود که لیست کارها به شکل اسکرام نمایش داده می شود.

The screenshot shows the PIRANG project management interface. At the top, there's a navigation bar with the PIRANG logo and a search bar. Below that, a header displays the project name "پروژه: 8001، پشتیبانی شبکه، سخت افزار و مجاریات مافا" and the user "وارد شده با نام کاربری: [redacted]". The main area features a Kanban board with three columns: "جدید (0:00 از 0:00)", "10 مورد ارجاع نشده (0:00 از 0:00)", and "31 مورد انجام شده (0:00 از 22:00)". Each column contains task cards with details like "شکله", "توضی سوانج", "رفع مشکل دسترسی به سرور", "بررسی sql", "درخواست آبدیت مرورگر", and "تعریف [redacted] برای سیستم [redacted] به صورت ثابت".

منوی حساب من:

در قسمت "حساب من" امکان تغییر رمز، ثبت و ویرایش نام واقعی، شماره موبایل و هم چنین ایمیل را دارید و هم چنین پروژه های منتسب شده به شما نمایش داده می شود.

The screenshot shows the "ویرایش حساب" (Edit Account) page. The page title is "[حساب من] [تنظیمات] [مدیریت ستون ها]". The user is identified as "Moazami". The form contains several fields, some of which are circled in red: "کلمه عبور" (Password), "تلفن همراه" (Mobile Phone), and "نام واقعی" (Real Name). Other fields include "نام کاربری" (Username), "تایید کلمه عبور" (Confirm Password), "آدرس پست الکترونیک" (Email Address), "تلفن همراه" (Mobile Phone), "نام واقعی" (Real Name), "سطح دسترسی" (Access Level), "سطح دسترسی به پروژه" (Project Access Level), and "پروژه های منتسب شده" (Assigned Projects). A green circle highlights the "پروژه های منتسب شده" section, which lists "8001، پشتیبانی شبکه، سخت افزار و مجاریات مافا [ثبت کننده] (محدود)" and "8010، [redacted] [کارشناس] (محدود)".

ویرایش پروژه

نام پروژه	[Redacted]
نوع	خدمت
اولویت	متوسط
وضعیت	در حال توسعه
فعال	<input checked="" type="checkbox"/>
تطبيق با دستمبدي عمومی	<input type="checkbox"/>
وضعیت مشاهده	محدود

انتساب پروژهها به کاربر

نام کاربری	سطح دسترسی
[Redacted]	انتساب کاربر
[Redacted]	ثبت کننده

آذربایجان شرقی (مدیریت) قم
 آذربایجان غربی (مدیریت) استان
 آذربایجان غربی (مدیریت) استان
 آذربایجان غربی (مدیریت) استان
 آذربایجان غربی (مدیریت) استان
 آذربایجان غربی (مدیریت) قزوین

برای جستجو، ابتدا روی لیست کلیک نموده و سپس حروف اول نام خانوادگی کاربر را تایپ کنید.

***** فعالیت های معاونت فناوری اطلاعات

کمی کاربر به کمی کاربر از

یا برای حذف دسترسی فرد در قسمت پایین تر آن یعنی مدیریت دسترسی ها فرد مورد نظر را حذف کنید.

مدیریت دسترسی ها

نام کاربری	آدرس پست الکترونیک	سطح دسترسی	عملیات
[Redacted]	[Redacted]	کارشناس	حذف
[Redacted]	[Redacted]	کارشناس	حذف
[Redacted]	[Redacted]	کارشناس	حذف
[Redacted]	[Redacted]	کارشناس	حذف
[Redacted]	[Redacted]	مدیر	حذف
[Redacted]	[Redacted]	مدیر	حذف
[Redacted]	[Redacted]	کارشناس	حذف
[Redacted]	[Redacted]	کارشناس	حذف

نمایش کاربران با دسترسی عمومی حذف همه

نحوه وارد کردن برنامه ریزی پروژه به روش دسته ای (CSV):

در بحث برنامه ریزی پروژه، تک تک تیکت هایی که قرار است انجام شود، بایستی ثبت شده و سپس، به مرور به کارشناس مورد نظر ارجاع شود.

ار آنجایی که اقدامات مورد نیاز برای یک پروژه، زیاد است و برای ثبت تک تک این تیکت ها زمان و حوصله ی زیادی نیاز دارد، به منظور تسهیل در کار، فایلی در قسمت راهنما وجود دارد که برای ثبت دسته ای تیکت های برنامه ریزی شده پروژه، استفاده می شود و در ادامه به توضیح آن می پردازیم.

نکته: توصیه می شود در زمان برنامه ریزی پروژه ها به این نکته توجه شود، معمولا کارهایی که به عنوان تیکت قرار است ثبت شود به اندازه ای خرد شود که انجام آن بیشتر از ۴ ساعت طول نکشد و فقط یک موضوع خاص در تیکت مطرح باشد و نه چند موضوع و نهایتا هر چه تیکت خردتر شود انجام آن برای کارشناس راحت تر شده و بهره وری بهتری برای سازمان خواهد داشت.



بعد از انتخاب علامت سوال صفحه ای ظاهر می شود که در اواسط صفحه، یک لینک وجود دارد. کلیک کنید و فایل را دانلود کنید:

اطلاعی ندارید، نیاید، مدیر پروژه یا کسی **توجه:** برای این همراه با برآورد ز پیشرفت پروژه **۲ وارد کردن گروه** برای فایل مورد نظر را به شدت کنید و از **توجه:** برای تسریع در ساخت فعالیت‌های پروژه می‌توانید فایل کلیشه استخراج فعالیت‌های پروژه برای **import** در پیرنگ در دریافت نمودن، فعالیت‌ها را مستقیماً در پیرنگ **import** مورد نظر تغییر داده و یا ستون "ارجاع به" را برای ارجاع مستقیم کار به کارشناس پروژه تکمیل کنید) و پس از ذخیره نمودن، فعالیت‌ها را مستقیماً در پیرنگ **import** اگر در زمان ثبت "کار جدید"، کار را به کارشناس مربوطه ارجاع ندهاید، می‌توانید از منوی اصلی گزینه لیست کارها یا صفحه اسکران را انتخاب کنید و روی شماره کار مورد نظر (مثلاً ۰۰۰۰۳۷) کلیک نموده و آنگاه از طریق لیست روبروی دکمه "ارجاع به" فرد مورد نظر برای ارجاع کار را انتخاب و دکمه "ارجاع به" را بفشارید. کار به کارشناس مربوطه ارجاع شده و او می‌تواند از طریق گزینه کارهای من در منوی اصلی همه کارهایی که به او ارجاع شده است را مشاهده و رسیدگی نماید. برای ارجاع گروهی چند مورد کاری به یک نفر،

۳ ارجاع کار

فایل دانلود شده را باز کرده و سپس با فرمت micro مجدد ذخیره کنید. پس از بازکردن آن، دکمه Enable Content را به منظور اصلاح فایل در صورت ظاهر شدن بزنید.

PMO-Planning-Template2 (Compatibility Mode) - Excel

FILE HOME INSERT PAGE LAYOUT FORMULAS DATA REVIEW VIEW DEVELOPER

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing

SECURITY WARNING Macros have been disabled. **Enable Content**

تعداد فعالیت‌ها	تعداد	تعداد	تعداد	تعداد	تعداد
1	6	2	3	3	6
2	7	3	3	3	4
3	3	3	3	2	4
4	3	3	3	2	4
5	3	3	3	2	4
6	2	3	3	2	4
7	2	3	3	2	4

۱ فراخوانی محصولات و فعالیت‌ها
۲ دریافت فایل فعالیت‌ها

۱ شبکه سالن آموزش
۲ تجهیزات
۳ داکت
۴ بربرهای شبکه
۵ سولنج
۶ ارتباط

برنامه ریبری

در زبانه های موجود، زبانه محصول را کلیک کنید .

در این قسمت محصول های قابل تحویل را مینویسیم(اسم).

مثال: اگر قرار است بر روی سویچ، کاری انجام دهیم اسم سویچ را اینجا می نویسیم.

مثال: اگر قرار است گزارش را تهیه - ویرایش - بازبینی کنید کلمه گزارش را اینجا می نویسیم و در قسمت

فعالیت ها هر یک از این عناوین (تهیه - ویرایش - بازبینی) را می نویسیم.

کد	نام محصول یا جزء محصول
1	
2	P1 شمکه سالن آموزش
3	P1.1 تجهیزات
4	P1.1.1 داکت
5	P1.1.2 بربرهای شمکه
6	P1.1.3 سولنج
7	P1.1.4 ارتباط
8	P1.2
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	

در زبانه فعالیت ها نیز کاری که بایستی انجام شود را می نویسیم (افعال)

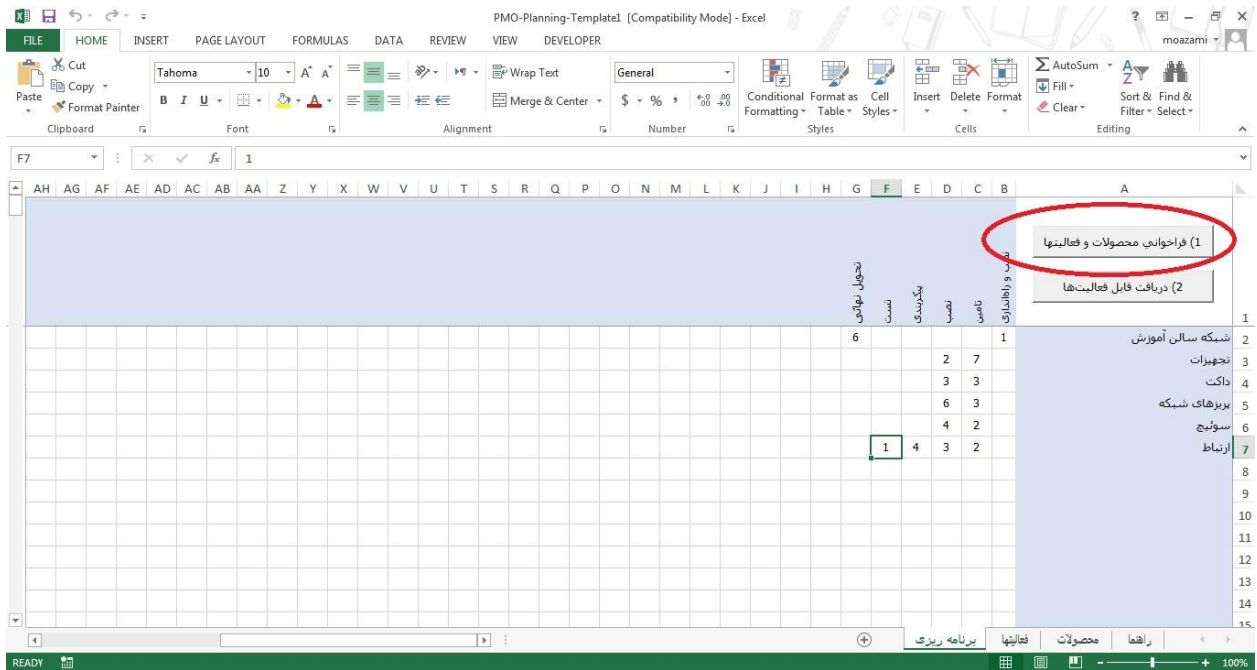
مثال: نصب، پاکسازی، تهیه و....

نام فعالیت‌ها یا جزء فعالیت‌ها	کد
	F1 نصب و راه‌اندازی
	F1.1 نامین
	F1.2 نصب
	F1.3 بکریبندی
	F1.4 نست
	F1.5 تحويل نهائی

نتیجه این که:

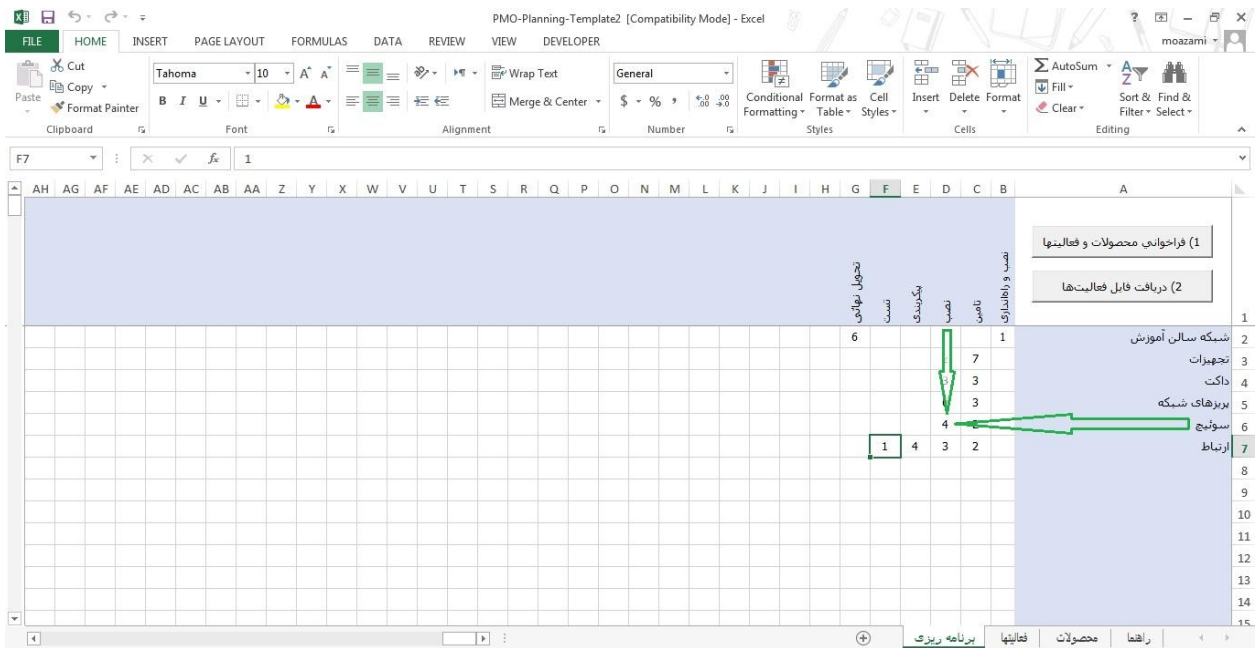
در قسمت محصولات	چه چیزی را می نویسیم
در قسمت فعالیت ها	چه کاری را می نویسیم
در قسمت برنامه ریزی بعد از زدن دکمه دریافت فایل	ماتریس این دو ستون بالا نتیجه گرفته می شود

بعد از وارد کردن این دو زبانه وارد زبانه برنامه ریزی شوید و دکمه فراخوانی فعالیت ها و محصولات را بزنید تا ماتریس این دو زبانه در زبانه برنامه ریزی ساخته شود.



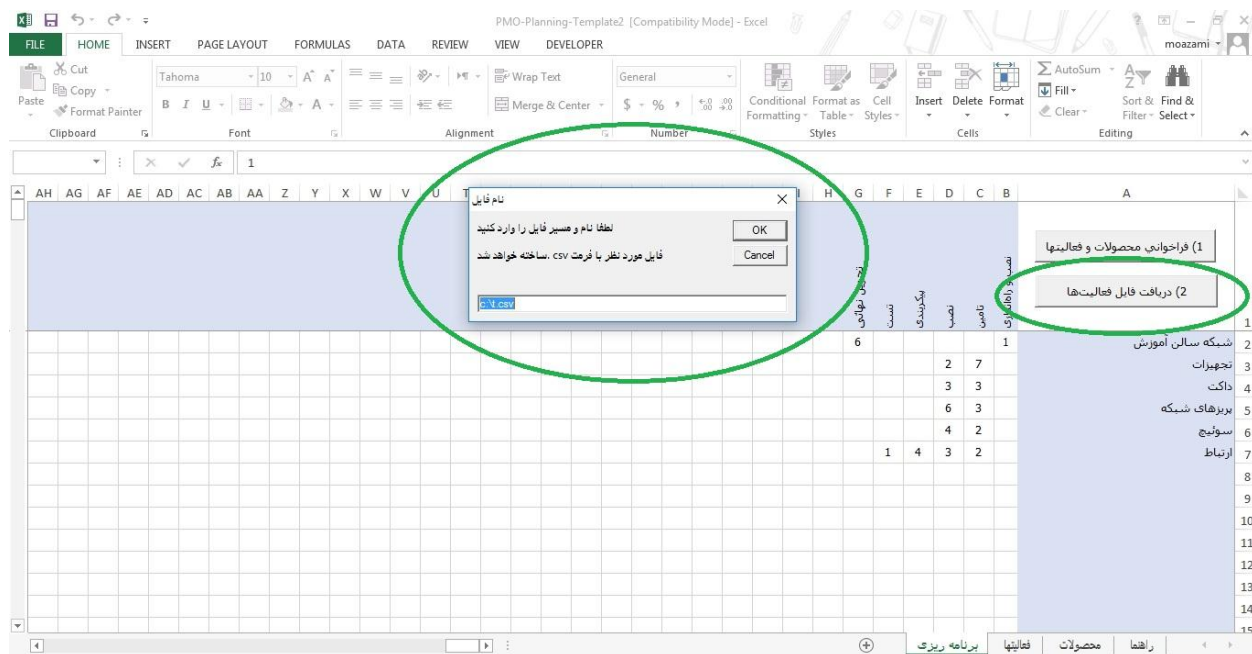
در زبانه برنامه ریزی ساعت پیش بینی شده برای انجام آن کار را می نویسیم.

مثال: برای نصب سوییچ ۴ ساعت پیش بینی می شود که زمان ببرد.

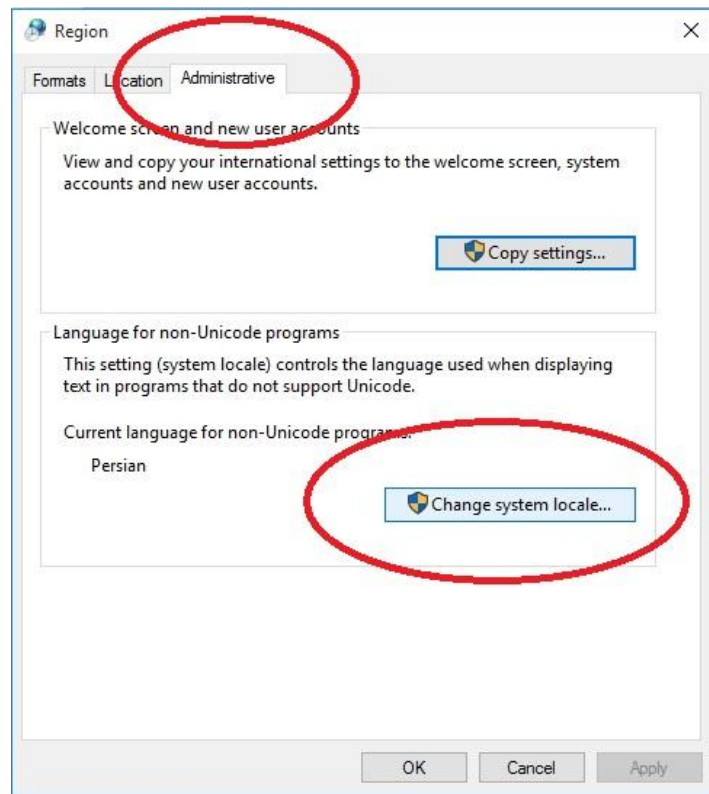
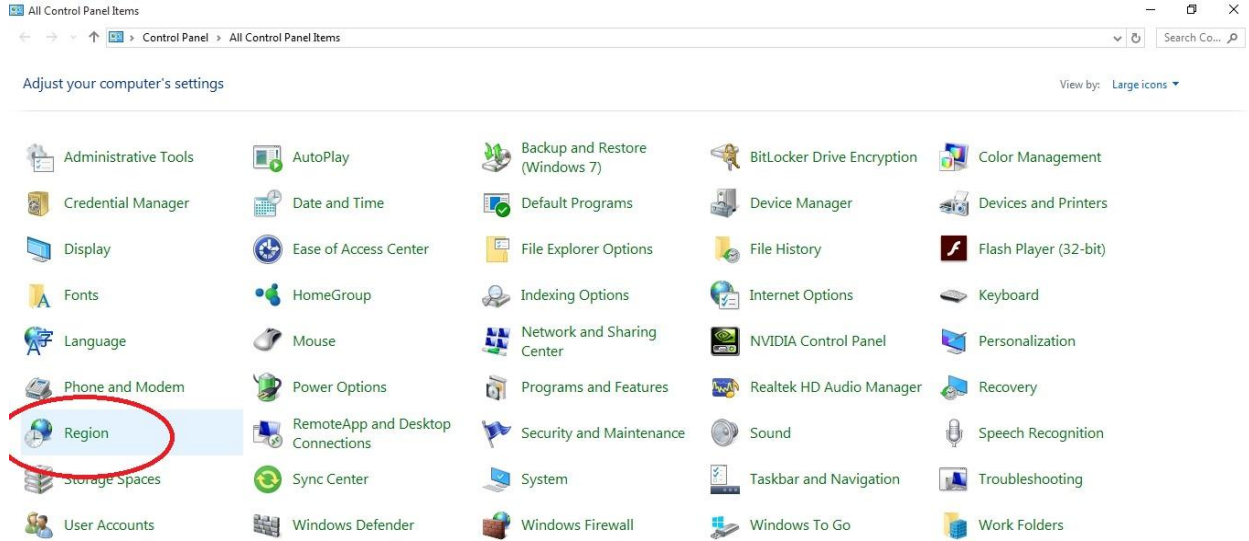


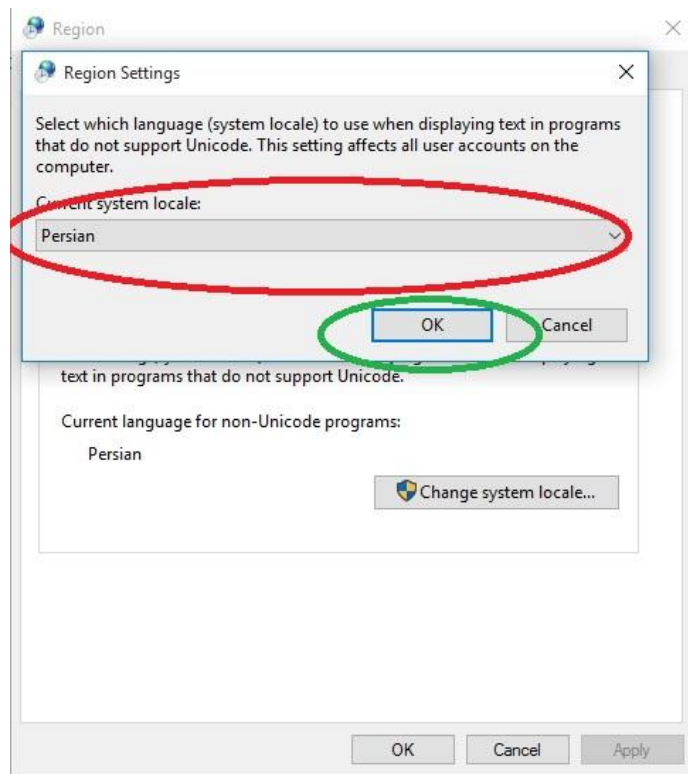
دقت کنید که تمامی فعالیت ها بایستی شامل برآورد باشد. به عبارتی تلاقی هریک از سطرها و ستون ها حداقل بایستی یک برآورد داشته باشد.

بعد از تکمیل این قسمت دکمه دریافت فایل فعالیت را بزنید و فایل را در جایی ذخیره کنید تا برای وارد کردن به نرم افزار از آن استفاده کنیم.



نکته: در صورتی که متن کادر بالا به صورتی غیر از فارسی بود و نتوانستید بخوانید، یعنی تنظیمات سیستم شما نیاز به تنظیم پیش فرض هایی برای زبان فارسی دارد که برای این کار وارد Control Panel شوید.

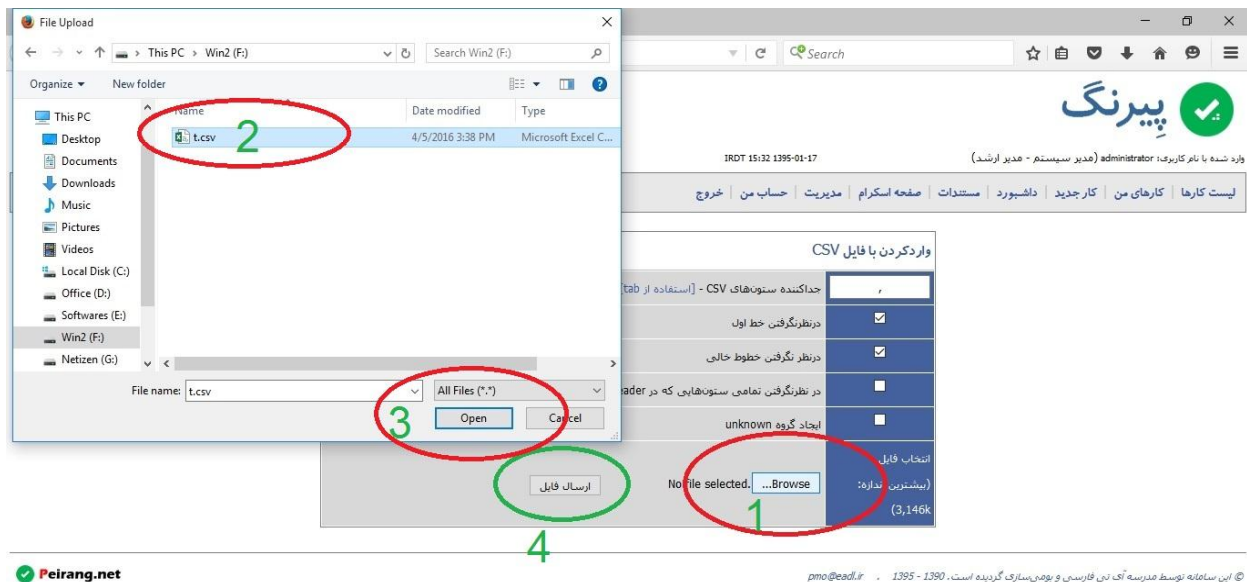




با انجام این تنظیمات مشکل رفع خواهد شد و نوشته های کادر به زبان فارسی نشان داده خواهند شد.

وارد قسمت مدیریت نرم افزار پیرنگ شوید و بر روی لینک وارد کردن با فایل CSV کلیک کنید و فایل مورد نظر که قبلا تکمیل شده است را در کادر باز شده وارد کنید.





با زدن دکمه ارسال فایل ماتریس ساخته شده، به صورت برنامه ریزی به عنوان تیکت هایی در نرم افزار پیرنگ ساخته می شود.

نحوه رسیدگی به تیکت (پاسخگویی)

نحوه باز کردن یک تیکت:

در صورتی که خواستید مواردی را اضافه، ویرایش، پیگیری و یا ارجاع دهید، بر روی شماره همان تیکت در منوی لیست کارها یا کارهای من کلیک کنید و در داخل آن شرح اضافه کنید و یا شرح هایی که کارشناس به عنوان پاسخ به شما داده را مشاهده نمایید.

[تاج گزارش] [خروجی CSV] [خروجی اکسل] مشاهده موضوعات (1 - 7 / 7)						
عنوان کار	برآورد	بروزشده	وضعیت	گروه	تیت کننده	شناسه
بهبود عملکرد سرور	هیچ	1394/12/08	ارجاع شده (تکمیل معطل)	مدیریت فنی	توحید معتمدی	0088300

جستجوی یک تیکت:

برای جستجوی یک تیکت، شماره آن (شناسه) را در این قسمت وارد کنید و دکمه جستجو را بزنید.

ثبت شرح:

به منظور پیگیری یا پاسخ دادن به یک تیکت می توانید پس از باز کردن تیکت مورد نظر خود در قسمت کارهای من و یا لیست کارها، در قسمت شرح ها، شرح مورد نظر را ثبت کنید.

توجه نمایید که برای ثبت تیکت با دسترسی کارشناس و مدیر ثبت زمان انجام کار ضروری می باشد.

ریاست درود سفارشی شده تیکت ها

0123804 ()
توحيد معظمی (کارشناس) [محدود]
10:28 1394-12-12
ويرایش شده در: 11:19 15-12-1394

زمان صرف شده: 1:00

بگيری از 00:00:00 برای
بگيری ساعت از 00:00:00 برای تنظیم دوباره
مزتب کردن کوی های سرور جدید

جمع زمان برای موضوع = 8:01

افزودن شرح

شرح مورد نظر را در این قسمت وارد کنید.....

وضعیت مشاهده
زمان انجام کار (HH:MM)

محدود
00:00

افزودن شرح

تاریخچه موضوع

ارتباطات تیکت ها (تیکت های مرتبط با هم):

در صورتی که تیکتی به تیکت دیگر ارتباطی داشته باشد در قسمت ارتباطات، شناسه تیکت و هم چنین نوع ارتباط را تعیین کنید و دکمه افزودن را بزنید.

فایل های پیوست	[حذف] 14:12 1394-12-09 (بایت Permission.docx [^]) (2,637,413)  [حذف] 14:55 1394-12-09 (بایت FAQ.docx [^]) (1,611,066)  [حذف] 14:55 1394-12-09 (بایت Registration.docx [^]) (1,550,297) 
ویرایش	ارجاع به: [ثبت کننده] تغییر وضعیت به: انجام شده نظارت گپی خاتمه
ارتباطات	
ارتباط جدید	ایجاد موضوع ارتباط با 0074678 افزودن
بارگذاری فایلها	

نظارت بر یک تیکت:

به منظور پیگیری یک تیکت با دو روش زیر بر روی تیکت نظارت نمایید که به ازای هر شرحی که بر روی تیکت ثبت می شود و یا هر اتفاقی می افتد، به فرد مورد نظر اطلاع داده می شود:

۱- لیست کاربران جدید در این قسمت وارد نمایید:

No file chosen	Choose File	(حداکثر اندازه: 3,146k)
		بارگذاری فایلها
کاربران ناظر این موضوع		
هیچ کاربری بر این موضوع نظارت نمیکنند.		لیست کاربران
نام کاربری	افزودن	
شرح ها		

۲- دکمه نظارت را زده و تا زمانی که پایان نظارت را نزده اید بر روی تیکت نظارت دارید:

ارسال یادآوری برای تیکت:

در صورتی که بخواهیم درمورد یک تیکت به یکی از کاشناسان یادآوری کنیم از این گزینه استفاده می کنیم، تیکت را باز کرده و در قسمت بالای صفحه ارسال یادآوری را می زنیم:



پیرنگ

وارد شده با نام کاربری: Moazami (توحید معظمی - کارشناس) IRST 09:19 1394-12-16

لیست کارها | کارهای من | کار جدید | مستندات | صفحه اسکرام | حساب من | خروج

آخرین موضوعات: 0079073, 0090477, 0090538, 0081933, 0070823

مشاهده جزئیات موضوع [ثبت شرح جدید] **ارسال یادآوری** [<<] [تاریخچه موض]

شناسه	پروژه	گروه	وضعیت مشاهده	تاریخ ثبت
0070823	S010.مدیریت پروژه	گزارش هفتگی	محدود	8 1394-10-02
ثبت کننده				
ارجاع به	توحید معظمی	موعد مقرر		
اولویت	نرمال			
وضعیت	ارجاع شده			

در این قسمت نام کارشناسی را که برایش می خواهید شرح یادآوری را ارسال کنیم انتخاب کرده و شرح مورد نظر را وارد می نماییم و دکمه ارسال را می زنیم. با این کار این متن به عنوان شرحی به شرح ها اضافه می شود ولی با عنوان یادآوری.

پیرنگ

وارد شده با نام کاربری: Moazami (توحید معظمی - کارشناس) IRST 09:19 1394-12-16

لیست کارها | کارهای من | کار جدید | مستندات | صفحه اسکرام | حساب من | خروج

ارسال یادآوری

یادآوری
<div style="border: 1px solid gray; width: 100%; height: 100%;"></div>

ارسال

- این شرح برای کسانی که برای دریافت بارخورد موضوع درخواست داده بودند ارسال خواهد گردید.
- همچنین گیرندگان بعنوان ناظر این موضوع قلمداد خواهند شد، ایشان می‌توانند با فشردن کلید "عدم نظارت" به نظارت خود بر این موضوع پایان دهند.

تاریخچه تیکت:

در پیرنگ بر روی یک تیکت هر اتفاقی بیوفتد در این قسمت تاریخچه ای از خود به جا می گذارد.

ثبت شرح، ویرایش شرح، زمان ثبت شرح، فردی که شرح را ثبت یا ویرایش کرده است، زمان پیوست فایل ها

و

زمان تغییر	نام کاربری	فیلد	تغییر
13:25 1394-11-04	[مخفی]	موضوع جدید	
13:25 1394-11-04	[مخفی]	وضعیت	جدید => ارجاع شده
13:25 1394-11-04	[مخفی]	ارجاع به	=> توجید معظمی
13:25 1394-11-04	[مخفی]	فایل اضافه شد: مراحل_ثبت_انجام_کار.docx	
13:25 1394-11-04	[مخفی]	فایل اضافه شد: مراحل_ثبت_نام.docx	
13:26 1394-11-04	[مخفی]	توضیحات بروشد	مشاهده سابقه
15:41 1394-11-04	توجید معظمی	وضعیت مشاهده	مشاهده نشده => مشاهده شده
17:50 1394-11-06	توجید معظمی	شرح اضافه شد: 0108391	
16:50 1394-11-07	توجید معظمی	شرح اضافه شد: 0109072	

تغییر وضعیت تیکت:

برای تغییر وضعیت، مثلا بازخورد یا جدید از لیست بازشو انتخاب کرده و دکمه "تغییر وضعیت به" را می زنیم.

نکته: توجه داشته باشید در صورتی که تیکت در حالتی باشد که به کسی ارجاع داده نشده و بدون ارجاع دادن (که قبلا توضیح داده شد)، اگر بخواهیم تغییر وضعیت بدهیم، رنگ تیکت عوض می شود ولی به فردی ارجاع داده نمی شود، فقط وضعیت عوض می شود که در اصل ارجاع نشده است.

نحوه ارجاع (تغییر رنگ به آبی):

تغییر وضعیت یا همان تغییر رنگ تیکت به روش های مختلفی است:

✓ ارجاع تیکت به فرد:

در صورتی که تیکت را با کلیک کردن بر روی شماره تیکت باز کردید در قسمت پایین لیست بازشو وجود دارد که فرد مورد نظر را که قرار است کار را به او ارجاع دهید را انتخاب کنید و بعد دکمه "ارجاع به" را بزنید.

شناسه	بازه	گروه	وضعیت مشاهده	تاریخ ثبت	آخرین بروزسانی
0088300	010 مدیریت پروژه	مدیریت فنی	محدود	10:55 1394-12-08	10:55 1394-12-08

✓ ارجاع دادن گروهی از تیکت ها:

برای ارجاع دادن تعدادی از تیکت در منوی "کارهای من" تیکت کنار تیکت ها را زده و در لیست بازشو پایین صفحه گزینه ارجاع را انتخاب کنید و دکمه اجرا را بزنید.

خاتمه دادن (تغییر رنگ به طوسی):

در صورتی که تیکتی بررسی شده و کارش تمام شده و می خواهیم کار را به وضعیت خاتمه داده شده ببریم، بر روی دکمه زیر کلیک می کنیم و نهایتاً شرحی به عنوان نتیجه ثبت کرده و تیکت را خاتمه می دهید.

بازخورد (تغییر رنگ به بنفش):

پس از خاتمه دادن تیکت در صورتی که فردی که تیکت را ثبت کرده یا کسی که قرار است کار را تایید کند از صحت انجام کار مورد نظر رضایت نداشته باشد، تیکت را بازخورد می کند و دوباره به جریان می اندازد.

برای این کار بر روی شناسه تیکتی که خاتمه داده شده کلیک کنید و تیکت را باز کنید.

مشاهده جزئیات موضوع [ثبت شرح جدید] [تاریخچه موضوع] [جواب]

شناسه	بروزه	گروه	وضعیت مشاهده	تاریخ ثبت	آخرین بروزرسانی
0074678	001، پشتیبانی شبکه، سخت افزار و مخابرات مافا	نرم افزار	محدود	10:11 1394-10-19	12:05 1394-11-05

ثبت کننده: توحید معظمی

ارجاع به: موعده مقرر

اولویت: نرمال

وضعیت: پایان یافته

برآورد زمانی: هیچ

عنوان کار: 0074678: جایابی سیستم در واحد

توضیحات: جایابی سیستم در واحد خواهشمند است برای تغییر نام کاربری سیستم هایی که جایاب شده است و بود آنها عوض شده اقدام لازم را انجام دهید یا تشکر

فایل ها: [تصاویر](#) [بازکردن](#)

ارتباطات

و نهایتا علت باز کردن دوباره تیکت را به عنوان شرح ذکر کنید و دکمه "درخواست بازخورد" را بزنید:

پیرنگ

وارد شده با نام کاربری: Moazami (توحید معظمی - ثبت کننده) TRST 11:44 1394-12-15

بروزه: 001، پشتیبانی شبکه، سخت افزار و مخابرات ما | انتخاب | خروج | حساب من | مستندات | کار جدید | لیست کارها | کارهای من

موضوع # | سرو

آخرین موضوعات: 0090311, 0074678, 0072023, 0078601, 0068020

درخواست بازخورد برای موضوع

افزودن شرح

وضعیت مشاهده: محدود

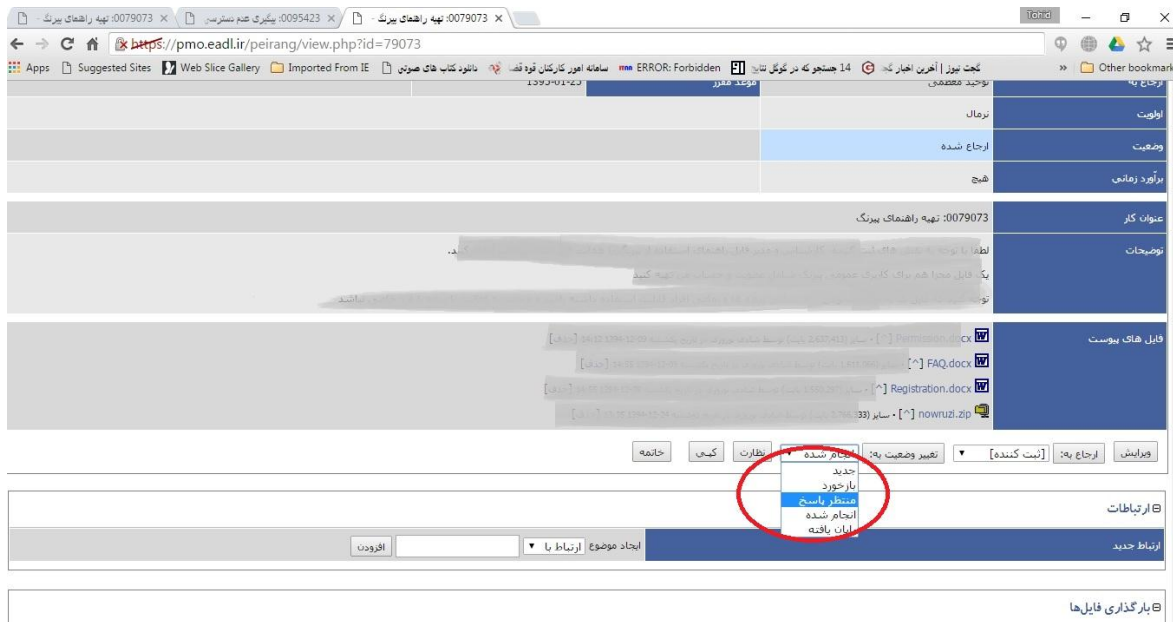
درخواست بازخورد

مشاهده جزئیات موضوع [ثبت شرح جدید] [تاریخچه موضوع] [جواب]

شناسه	بروزه	گروه	وضعیت مشاهده	تاریخ ثبت	آخرین بروزرسانی
-------	-------	------	--------------	-----------	-----------------

منتظر پاسخ:

از لیست بازشو، گزینه منتظر پاسخ را انتخاب می کنید و سپس شرح مربوطه را اضافه کنید. در این وضعیت، تیکت مورد نظر به وضیت منتظر پاسخ درآمده است.



رنگ ها :

جدید	بازخورد	منتظر پاسخ	ارجاع شده	انجام شده	پایان یافته
------	---------	------------	-----------	-----------	-------------

در پیرنگ عموماً کارها با توجه به وضعیتشان با رنگ های مختلفی مشخص می شود، که عبارت است از:

- ✓ **جدید**: تیکت جدید ثبت شده است و هنوز به کسی ارجاع داده نشده است.
- ✓ **ارجاع شده**: تیکت به یکی از اعضای تیم ارجاع داده شده است.
- ✓ **انجام شده**: تیکت انجام شده است و منتظر تایید مدیر است.
- ✓ **پایان یافته**: تیکت انجام شده است با این تفاوت که فردی که کار را انجام داده است مورد تایید خود فرد یا مدیر ایشان باشد به وضعیت پایان یافته تغییر وضعیت می دهد.
- ✓ **بازخورد**: در صورتی که کاری را انجام شده یا پایان یافته نمایید و بعد از آن مدیر یا فردی که قرار است کار شما را تایید نماید کار را بخواهد دوباره باز کرده و به شما باز گرداند، تیکت را به وضعیت بازخورد می برد.
- ✓ **منتظر پاسخ**: در صورتی که برای انجام کاری در یک تیکت منتظر پاسخ از شخص دیگری باشید وضعیت را به حالت منتظر پاسخ تغییر دهید.