

## 1. Úvod

Nasledujúci dokument popisuje proces prijatia požiadavky na zmenu od zákazníka. Konkrétne riešenie je spracované v nástroji Redmine.

## 2. Použité pojmy

**Redmine** – Nástroj na správu úloh a plánovania v projekte.

**Úloha** – Proces tvorby produktu sa skladá z jednotlivých úloh.

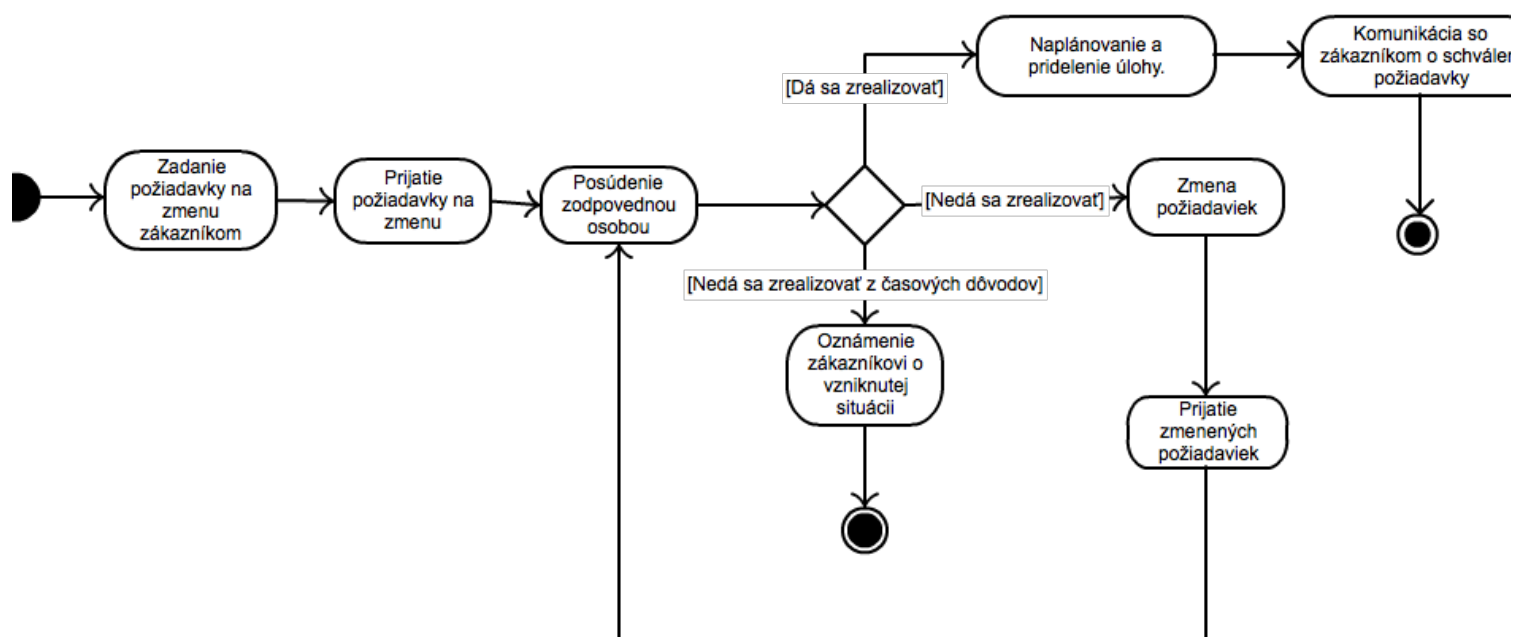
## 3. Manažment prijatia požiadavky na zmenu

Nasledujúca kapitola popisuje kroky procesu na prijatie zmeny od zákazníka a taktiež role zodpovedností. Zmenu zákazník zadá v systéme na správu projektu ako novú úlohu. Komunikácia so zákazníkom prebieha elektronicky.

### 3.1. Role a zodpovednosti

<i>Rola</i>	<i>Zodpovednosť</i>
<b>Zákazník</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Vloženie požiadavky na zmenu do systému</li><li>– Komunikácia o zmene</li></ul>
<b>Projektový manažér</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Komunikácia so zákazníkom</li><li>– Posielanie požiadavky o zmene programátorom</li><li>– Rozhodovanie o prijatí/odmietnutí zmeny</li></ul>
<b>Analytik</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Zanalyzovanie požiadavky na zmenu</li><li>– Odhadnutie času trvania vykonávania zmeny</li></ul>
<b>Manažér plánovania</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Naplánovanie vykonania zmeny</li><li>– Odhad časovej náročnosti úlohy</li></ul>

### 3.2. Proces prijatia a schválenia požiadavky na zmenu vyjadrený digramom



[online diagramming & design]

Diagram aktivít na prijatie požiadavky na zmenu

### 3.3. Proces prijatia a schválenia požiadavky na zmenu

Zákazník do systému zadá požiadavku na zmenu a následne ju zodpovedné osoby vyhodnotia a výsledok odkomunikujú opäť so zákazníkom.

#### 3.3.1. Zadanie požiadavky na zmenu zákazníkom

V tejto fáze zákazník zadá do systému požiadavku tak, že vytvorí novú úlohu.

č.	Názov kroku	Kapitola
1.	Zadanie vytvorenia novej úlohy	4.1.
2.	Vyplnenie úlohy ako požiadavky na zmenu	4.2.
3.	Potvrdenie a odoslanie úlohy	4.3.

#### 3.3.2. Revízia požiadavky na zmenu

Každá zmena musí byť skontrolovaná, zodpovedná osoba musí rozhodnúť, či sa dá daná zmena zrealizovať. Kroky 2., 3., 4. sa teda môžu opakovať.

č.	Názov kroku	Kapitola
1.	Prijatie požiadavky na zmenu v systéme	4.4.
2.	Delegovanie požiadavky zodpovednej osobe	4.5.
3.	Poskytnutie vyjadrenia zodpovednej osoby k požiadavke	4.6.
4.	Odkomunikovanie vyjadrenia zákazníkovi	4.7.

### 3.3.3. Schválenie požiadavky na zmenu

Každá zmenená úloha musí byť priradená osobe, ktorá túto zmenu vykoná.

č.	Názov kroku	Kapitola
1.	Naplánovanie a pridelenie požiadavky konkrétnej osobe.	4.8.
2.	Komunikácia so zákazníkom o prijatí požiadavky.	4.9.

### 3.3.4. Odmietnutie požiadavky na zmenu

č.	Názov kroku	Kapitola
2.	Komunikácia s klientom o odmietnutí	4.10.

## 4. Opis jednotlivých krokov

### 4.1. Zadanie vytvorenia novej úlohy

*Vstup:* Akcia zákazníka, ktorá zobrazí vytvorenie novej úlohy v systéme.

*Výstup:* Nová, nevyplnená úloha.

*Zodpovedný:* zákazník

### 4.2. Vyplnenie úlohy ako požiadavky na zmenu

*Vstup:* Vypísanie požadovaných zmien, prípadné vloženie dokumentov, pridelenie úlohy určitej osobe.

*Výstup:* Zobrazenie vypísanej zmeny.

*Zodpovedný:* zákazník

Zákazník musí vedieť komu úlohu pridelíť.

### 4.3. Potvrdenie a odoslanie úlohy

*Vstup:* Akcia, ktorou zákazník potvrdí odoslanie zmien.

*Výstup:* Odoslanie zmeny zodpovednej osobe systémom.

*Zodpovedný:* zákazník

Systém musí skontrolovať zadanie povinných polí, prípadne obmedzenie priložených súborov a následne musí odoslať zmenu zodpovednej osobe.

### 4.4. Prijatie požiadavky na zmenu v systéme

*Vstup:* Nová úloha v systéme.

*Výstup:* Prijatá požiadavka na zmenu.

*Zodpovedný:* Projektový manažér

Úloha v systéme musí byť najprv pridelená projektovému manažérovi.

### 4.5. Delegovanie požiadavky zodpovednej osobe

*Vstup:* Prijatá nová úloha ako požiadavka na zmenu.

*Výstup:* Odoslanie požiadavky zodpovednej osobe.

*Zodpovedný:* Projektový manažér

### 4.6. Poskytnutie vyjadrenia zodpovednej osoby k požiadavke

*Vstup:* Prijatá požiadavka na zmenu.

*Výstup:* Odoslanie vyjadrenia k požiadavke, s odhadom času a prostriedkov.

*Zodpovedný:* analytik

Analytik taktiež odhadne čas a keď rozhodne, že zmena sa nestihne vykonať tak projektový manažér odkomunikuje odmietnutie požiadavky zákazníkovi (kapitola 4.10.).

### 4.7. Odkomunikovanie vyjadrenia zákazníkovi

*Vstup:* Vyjadrenie od zodpovednej osoby o požiadavke na zmenu.

*Výstup:* Odoslanie vyjadrenia zákazníkovi.

*Zodpovedný:* Projektový manažér

V tomto kroku zákazník zistí, či sa dá alebo nedá daná zmena vykonať. Zákazník teda môže požiadavku zmeniť a celý proces sa znovu začne od kroku v kapitole 4.5, teda Projektový manažér odkomunikuje zmeny v pôvodnej požiadavke a pošle ich opäť

analytikovi. Ak zákazník nechce realizovať zmeny požiadavka na zmenu sa odmietne (kapitola 4.10.).

#### 4.8. Naplánovanie a pridelenie požiadavky konkrétnej osobe

*Vstup:* Komunikácia s klientom a samotná požiadavka.

*Výstup:* Naplánovaná a pridelená úloha.

*Zodpovedný:* Projektový manažér, Manažér plánovania

#### 4.9. Komunikácia so zákazníkom a prijatí požiadavky

*Vstup:* Správa o prijatí požiadavky na zmenu.

*Výstup:* Odkomunikovanie prijatia zákazníkovi.

*Zodpovedný:* Projektový manažér

#### 4.10. Komunikácia s klientom o odmietnutí

*Vstup:* Správa o odmietnutí požiadavky.

*Výstup:* Odkomunikovanie odmietnutia zákazníkovi.

*Zodpovedný:* Projektový manažér

Projektový manažér musí mať podrobnú analýzu od analytika aby vedel vysvetliť, prečo sa požiadavka na zmenu nedá zrealizovať.

### 5. Postup prijatia a schválenia požiadavky na zmenu v nástroji Redmine

Pre korektné splnenie postupu musí byť použitý nástroj **Redmine** minimálne verzia **1.2.1**. Nižšie verzie by nemuseli podporovať funkcie opísané v tomto postupe. V postupe sa neuvádza konfigurácia nástroja ani nastavenia oprávnení používateľov.

#### 5.1. Zadanie požiadavky na zmenu zákazníkom

Zákazník si po prihlásení do systému RedMine vyberie v menu položku „New issue“. Po zobrazení formulára vyplní úlohu nasledujúcim spôsobom:

- *Tracker* nastaví na možnosť „Task“.
- *Subject* vyplní podľa tohto vzoru:

- Vyplní *Description* zrozumiteľnou a výstižnou formou.
- *Status* nastaví na „New“.
- *Priority* nastaví na „High“.
- V *Assignee* vyberie osobu – Projektového manažéra.
- Možnosť *Due date* je voliteľná.
- V prípade že chce pripojiť súbor tak v položke *Files* zvolí možnosť „Choose Files“. Súbor ale musí spĺňať jednu z nasledujúcich podmienok:

<i>Formát (prípona)</i>	<i>Max. veľkosť súboru</i>
<b>.pdf</b>	24,5 MB
<b>.doc</b>	10 MB
<b>.png</b>	5 MB
<b>.jpg</b>	2 MB
<b>.zip</b>	24,5 MB
<b>.rar</b>	24,5 MB

**Tabuľka podporovaných formátov a maximálnych veľkostí<sup>1</sup>**

- Možnosti ktoré nie sú vyššie uvedené (*UserStoryPoints, Watchers...*) nenastavuje.
- Po nastavení všetkých povinných polí zvolí možnosť „Create and continue“.

---

<sup>1</sup>Iné formáty súborov nebudú akceptované.

## New issue

Tracker \* Task

Subject \* [Požiadavka na zmenu] Zmeniť dátový model

Parent task

Description

Status \* New

Priority \* High

Assignee Jakub Salmik

Target version

UserStoryPoints

Start date 2011-11-08

Due date 2011-11-09

Estimated time Hours

% Done 0%

Files Choose File No file chosen

Optional description

Watchers

Create Create and continue Preview

### Vytvorenie novej úlohy v Redmine

Po odoslaní požiadavky sa mu zobrazí náhľad zmenenej úlohy. Táto úloha sa odošle projektovému manažérovi na e-mail<sup>2</sup>.

## 5.2. Revízia požiadavky na zmenu

Projektový manažér po prijatí e-mailu zo systému o novej úlohe zadanej klientom si túto úlohu nájde v položke „Issues“. Nastaví si tieto filtre:

- *Status* na „is“ a „New“.
- *Tracker* na „is“ a „Feature“.
- *Assignee* na „is“ a „<<me>>“.

Po kliknutí na *Apply* sa mu zobrazia všetky úlohy vyhovujúce filtru a z nich si vyberie požiadavku na zmenu, ktorú zadal zákazník.

<sup>2</sup>Podmienkou je správne nakonfigurovaný server.

## Issues

Filters  
 Status     
 Tracker    
 Assignee    
 Options

Apply  Clear  Save

#	Project	Tracker	Status	Priority	Subject	Assignee	Category	Target version	Start date	Due date	% Done
<input type="checkbox"/> 1312	Minerva	Task	Resolved	Urgent	Vytvorenie tabuľky	Michal Chylik		Sprint 2 backlog	10/11/2011	11/08/2011	<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> 1311	Minerva	Task	Resolved	Urgent	Uloženie do databázy	Michal Chylik		Sprint 2 backlog	10/11/2011	11/08/2011	<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> 1310	Minerva	Task	Resolved	Urgent	Spracovanie a validácia	Patrik Polakovic		Sprint 2 backlog	10/11/2011	11/08/2011	<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> 1309	Minerva	Task	Feedback	Urgent	Vytvorenie formuláru	Peter Ivanec		Sprint 2 backlog	10/11/2011	11/08/2011	<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> 1308	Minerva	Task	Resolved	Urgent	Validácia údajov	Adam Kobyda		Sprint 2 backlog	10/11/2011	11/08/2011	<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> 1307	Minerva	Task	Resolved	Urgent	Ukladanie údajov	Michal Chylik		Sprint 2 backlog	10/11/2011	11/08/2011	<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> 1306	Minerva	Task	Resolved	Urgent	Vytvorenie formuláru	Adam Kobyda		Sprint 2 backlog	10/11/2011	11/08/2011	<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> 1305	Minerva	Task	Resolved	High	Implementácia	Anton Szorad		Sprint 2 backlog	10/25/2011	11/08/2011	<div style="width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> 1304	Minerva	Task	Resolved	High	Návrh hierarchie	Anton Szorad		Sprint 2 backlog	10/25/2011	11/01/2011	<div style="width: 100%;"></div>

### Zoznam úloh v Redmine aj s nastavenými filtrami

Po vybratí úlohy zvolí možnosť *Update* a nastaví v tejto úlohe nasledujúce parametre:

- *Status* nastaví na „Assignee“.
- V *Assignee* vyberie osobu – Analytika.
- V *Target version* vyberie aktuálny šprint.
- Vyplní *Description* nasledujúcim spôsobom:

[Požiadavka na zmenu] [Analýza] Názov úlohy:  
 žiadosť o zanalyzovanie a zhodnotenie požiadavky

- Možnosť *Due date* je voliteľná.
- Po nastavení všetkých povinných polí zvolí možnosť „Submit“.
- Nakoniec zvolí možnosť *Watch* aby mohol sledovať zmenu úlohy.



## Update

Change properties (More)

Status *	Assigned	Start date	2011-10-11
Priority *	High	Due date	2011-11-08
Assignee	Michal Chylik	Estimated time	Hours
Target version	Sprint 2 backlog	% Done	0%
UserStoryPoints			

Log time

Spent time  Hours Activity

Comment

Notes

**B** *I* U ~~S~~ **C** H1 H2 H3 pre Text formatting: Help

[Požiadavka na zmenu] [Analýza] Zmena dátového modelu:  
Ahoj, poprosím ťa zanalyzuj to a poskytni mi vyjadrenie či to vôbec ide a koľko to bude trvať. Dokumenty máš v prílohe od zákazníka. Dakujem.

Files

No file chosen Optional description

Add another file (Maximum size: 24.5 MB)

### Update úlohy v Redmine

Analytik po prijatí e-mailu postupuje podobne ako projektový manažér s malými zmenami:

- *Filter Status* v *Issues* si nastaví na “is” a “Assignee”, ostatné nastavenia zanechá.
- Po zvolení úlohy zvolí možnosť na “Update”.
- Všetky nastavenia ponechá zmení len nasledujúce:
  - o *Estimated time* nastaví na čas, ktorý odhadol v analýze.
  - o Ak ešte nie je vyplnený *Due Date*, vyplní ho podľa analýzy.
- *Description* vyplní nasledujúcim spôsobom:

```
[Požiadavka na zmenu] [Analýza] [Vyjadrenie]Názov úlohy:  
Vyjadrenie k zmene
```

- V prípade že chce pripojiť súbor tak v položke *Files* zvolí možnosť „Choose Files“. Súbor ale musí spĺňať jednu z nasledujúcich podmienok:

<i>Formát (prípona)</i>	<i>Max. veľkosť súboru</i>
<b>.pdf</b>	24,5 MB
<b>.doc</b>	10 MB
<b>.png</b>	5 MB
<b>.jpg</b>	2 MB
<b>.zip</b>	24,5 MB
<b>.rar</b>	24,5 MB

**Tabuľka podporovaných formátov a maximálnych veľkostí<sup>3</sup>**

A ďalej postupuje tak ako projektový manažér v postupe vyššie.

Projektový manažér následne opäť po prijatí e-mailu zo systému túto úlohu nájde a následne po prečítaní vyjadrenia poskytne informáciu zákazníkovi.

---

<sup>3</sup>Iné formáty súborov nebudú akceptované.