

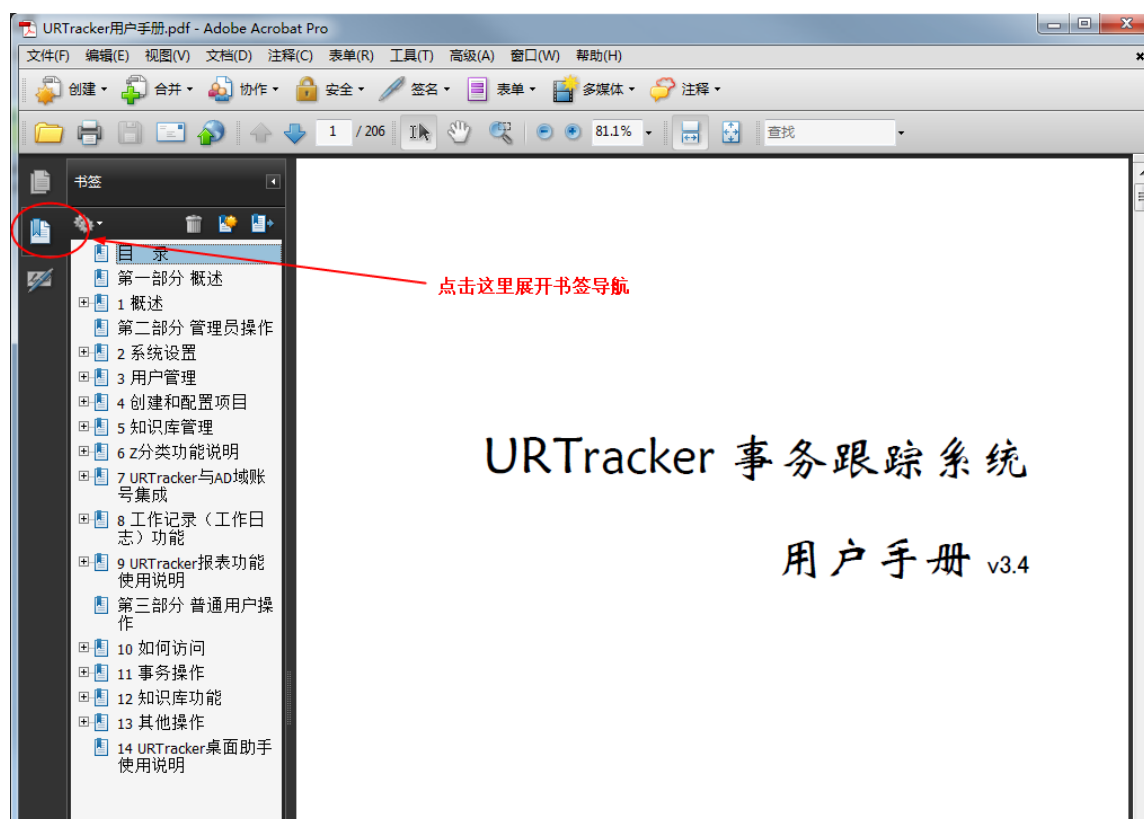
# URTracker 事务跟踪系统

## 用户手册 v3.5

北京立迩合讯科技有限公司

提示:

您可以打开 PDF 的书签导航查找需要的章节。



# 目 录

目 录 .....	3
第一部分 概述 .....	1
1 概述 .....	2
1.1 URTracker 产品简介 .....	2
1.2 获得帮助 .....	3
1.3 基本概念 .....	4
1.3.1 事务 (Issue) .....	5
1.3.2 项目 (Project) .....	6
第二部分 管理员操作 .....	8
2 系统设置 .....	9
2.1 基本系统参数设置 .....	9
2.2 邮件通知服务器参数 .....	13
2.3 工作时间设置 .....	14
2.4 全局选择项管理 .....	15
2.5 系统公告管理 .....	15
2.6 项目目录管理 .....	17
2.7 项目状态定义 .....	18
2.8 项目配置模板管理 .....	19
2.9 创建项目 .....	20
2.10 Z 分类管理 .....	20
2.11 用户部门配置 .....	20
2.12 系统角色权限管理 .....	21
2.13 全局用户组设置 .....	23
2.14 工作记录查看权限设定 .....	25
2.15 IP 访问控制列表定义 .....	25
2.16 系统维护功能 .....	26
2.16.1 查看在线用户 .....	26
2.16.2 查找附件 .....	26
2.16.3 系统维护工具 .....	27
2.16.4 系统事件 .....	27
2.16.5 执行 SQL 语句 .....	28
2.17 注册 URTracker .....	29
2.18 软件日常维护 .....	30
3 用户管理 .....	31
3.1 用户列表页面 .....	31
3.2 添加单个用户 .....	33
3.3 导入用户 (添加多个用户账号) .....	34
3.4 导入/同步 AD 域用户 .....	35
3.5 用户离职处理 .....	35
3.6 修改用户信息 .....	36

3.7	批量修改用户所属工作组 .....	38
3.8	查看某个人的工作 .....	39
4	创建和配置项目 .....	40
4.1	创建项目 .....	41
4.2	项目配置首页 .....	45
4.3	基本信息设置 .....	47
4.4	创建和配置工作组 .....	48
4.5	配置事务状态和处理流程 .....	50
4.5.1	状态和流程设置页面 .....	50
4.5.2	状态参数说明 .....	54
4.5.3	步骤参数说明 .....	58
4.5.1	设置初始状态 .....	60
4.6	配置事务描述字段 .....	62
4.6.1	字段功能概述 .....	62
4.6.2	字段设置页面 .....	62
4.6.3	系统字段设置 .....	64
4.6.4	自定义字段设置 .....	69
4.6.5	字段输入输出特性 .....	72
4.6.6	字段的权限控制 .....	76
4.6.7	字段的自动置值功能 .....	76
4.7	字段编辑规则 .....	77
4.7.1	创建事务时的字段编辑规则 .....	77
4.7.2	处理事务时的字段编辑规则 .....	78
4.7.3	编辑事务时的字段编辑规则 .....	80
4.8	配置定时器模板 .....	80
4.8.1	定时器功能概述 .....	80
4.8.2	示例：某 BUG 跟踪流程中的定时器运用 .....	81
4.9	配置事务分解规则（子事务） .....	83
4.10	其他说明 .....	86
4.10.1	协同处理功能 .....	86
4.10.2	事务的挂起和激活功能 .....	89
4.10.3	状态处理时限 .....	91
4.10.4	用户对事务的操作权限 .....	94
4.10.5	文档列表功能 .....	96
5	知识库管理 .....	97
5.1	管理目录 .....	98
5.2	移动/合并目录 .....	100
6	Z 分类功能说明 .....	100
6.1	配置 .....	101
6.1.1	启用 Z 分类功能 .....	101
6.1.2	管理 Z 分类 .....	101
6.1.3	创建 Z 分类 .....	101
6.1.4	编辑/管理 Z 分类 .....	102
6.2	设置事务的 Z 分类 .....	104



6.2.1	权限控制 .....	104
6.2.2	设置事务的 Z 分类.....	105
6.3	浏览 Z 分类.....	106
6.3.1	Z 分类列表 .....	106
6.3.2	查看 Z 分类.....	107
7	URTracker 与 AD 域账号集成.....	108
7.1	URTracker 所支持的账号认证方式.....	108
7.1.1	表单认证（Forms Authentication） .....	108
7.1.2	Windows 集成认证 .....	112
7.1.3	修改 URTracker 的配置文件，启用 Windows 认证.....	113
7.1.4	客户端访问 .....	113
7.2	导入/同步域账号 .....	115
8	工作记录（工作日志）功能 .....	116
8.1	概述.....	116
8.2	记录额外工作 .....	116
8.3	查看工作记录.....	117
8.4	共享工作记录给指定的人.....	118
8.5	配置强制查看权限.....	119
9	URTracker 报表功能使用说明 .....	121
9.1	概述.....	121
9.1.1	报表目录 .....	121
9.1.2	支持的报表类型 .....	121
9.2	报表的权限控制 .....	122
9.2.1	浏览报表 .....	122
9.2.2	报表管理权限 .....	123
9.3	报表目录管理.....	124
9.3.1	创建目录 .....	124
9.3.2	目录更改 .....	125
9.4	创建报表.....	126
9.5	报表类型及定义.....	128
9.5.1	内置报表 .....	128
9.5.2	单个查询（执行和输出单个固定的 SQL 查询语句） .....	134
9.5.3	多个查询（支持参数） .....	136
9.5.4	RDL 报表 .....	138
9.6	其他报表操作 .....	139
9.6.1	编辑报表 .....	139
9.6.2	预览报表 .....	139
9.6.3	删除报表 .....	140
9.6.4	调整报表在目录中的现实顺序.....	140
9.6.5	将报表移动到其他目录 .....	140
9.7	报表查询常用表结构说明 .....	140
9.7.1	用户表 Accounts_Users .....	141
9.7.2	字段定义表 Pts_DbDirectory.....	141
9.7.3	事务表视图 v_Pts_Problems .....	142

9.7.4	项目定义表 Pts_Projects.....	143
9.7.5	处理记录表 Pts_Records.....	143
9.7.6	其他表.....	144
第三部分	普通用户操作 .....	145
10	如何访问 .....	146
10.1	登录和退出 .....	146
10.1.1	用户注册.....	147
10.1.2	忘记密码.....	148
10.2	修改个人信息 .....	148
10.3	基本页面布局 .....	150
11	事务操作 .....	151
11.1	我的事务 .....	151
11.1.1	搜索事务.....	154
11.1.2	设置收藏夹.....	154
11.2	项目列表 .....	155
11.3	项目的事务列表 .....	157
11.3.1	事务列表导出.....	158
11.4	创建事务 .....	159
11.5	事务信息 .....	161
11.6	处理事务 .....	166
11.7	添加评论 .....	168
11.8	工作记录功能 .....	168
11.9	重分配事务 .....	169
11.10	编辑事务 .....	170
11.11	设置事务的相关人员 .....	171
11.12	添加或管理事务附件 .....	173
11.13	设置事务定时提醒 .....	173
11.14	批量处理事务 .....	174
11.15	重打开事务 .....	176
11.16	添加或管理事务关联 .....	178
11.17	添加或管理知识库关联 .....	179
11.18	高级查询 .....	180
11.19	事务统计 .....	181
11.19.1	事务统计--分布统计 .....	181
11.19.2	事务统计--分布图 .....	182
11.19.3	事务统计--趋势图 .....	183
11.19.4	事务统计--工作统计 .....	184
11.19.5	事务统计--状态停留时间统计 .....	184
11.20	浏览和查找项目中的附件 .....	185
11.21	导入事务 .....	185
11.22	项目日历 .....	186
11.23	文档列表功能 .....	187
11.23.1	添加或编辑文档.....	188
11.23.2	查看文档.....	189

11.23.3	上传或管理文档附件 .....	190
12	知识库功能 .....	190
12.1	添加文章 .....	191
12.2	查看文章及对文章的操作 .....	192
12.3	添加和管理文章附件 .....	194
12.4	编辑文章 .....	196
12.5	转移文章 .....	196
12.6	设置文章的访问权限 .....	197
12.7	搜索文章 .....	198
13	其他操作 .....	200
13.1	查看系统信息（关于） .....	200
14	URTracker 桌面助手使用说明 .....	200



# 第一部分 概述

---

# 1 概述

本部分主要介绍 URTracker 软件的功能、用途及基本概念。

## 1.1 URTracker产品简介

《URTracker 事务跟踪系统》是一款通用的问题跟踪 (Issue Tracking) 软件。它的主要功能为：

- 为用户提供对事务（如问题、缺陷、任务、客户投诉等）进行登记、分配、流转、通知，以及进行协作处理的平台；
- 建立事务的处理流程；
- 集中管理所有的事务，提供查询、搜索、统计等功能；
- 跟踪记录事务的整个处理过程；
- 积累和分享知识；

URTracker 广泛应用于产品开发管理、项目管理、团队协作、客户服务、日常办公等各个方面，如：

- 产品缺陷/bug 跟踪 (Defect/bug Tracking)
- 工作任务跟踪 (Task Tracking)
- 问题解决过程跟踪 (Problem Tracking)
- 产品需求管理 (Request Management)
- 客户服务过程跟踪 (Customer Support Tracking)
- 知识库管理 (Knowledge Base management)
- IT 服务管理 (帮助台 Help Desk、事件和问题管理等)
- 其它类型的事务跟踪 (信息管理、日常办公流程、审核审批、考核绩效、各种业务流程的实现等)



在企业中应用 URTracker 将可以带来如下的益处：

### 集中管理所有的问题

- 记录所有问题，保证它们被及时处理并最终解决，避免问题被忽略、拖延或遗忘，并不断累积。
- 从问题被录入开始，便一直有人对其负责，直至问题被关闭。
- 记录问题处理过程的全部信息（如处理人、时间、处理内容等），便于日后评价和审计。
- 不同的项目组、部门等团队同时使用 URTracker 管理不同类型的问题，并且互不影响。
- 所有的信息集中在一起。
- 

### 按流程处理问题

- 在每个项目中定义或简单或复杂的问题处理流程。

- 使问题按照设定的流程步骤进行流转，确保问题的处理质量和规范性。
- 设置各个步骤的处理时限，必要时进行通知提醒或自动转派，保证问题处理的时效性。
- 可以将现实中的事务处理流程（如事项审批流程等）映射在 urtracker 中，使用它来实现流程的电子化和自动化。

### 高效的协作平台

- 在统一的平台上进行问题和任务的分配。
- 自动的桌面、邮件和短信通知功能，使所有相关人员及时获知问题处理进展。
- 大大减少了询问、督促、报告等沟通工作。
- 使每个人员了解当前要做的事情（To-do），提高工作效率。
- 方便了解团队中其他成员遇到的问题并提供有效的帮助。

### 统计和分析

- 使管理员人员从整体上把握问题的分布情况、数量变化趋势、在各个节点的停留时间等数据。
- 了解每个人的工作负荷、工作质量和工作效率。

### 积累和分享知识

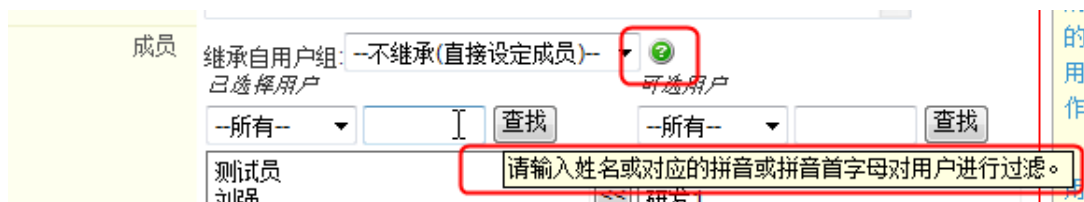
- 对问题的记录、管理和过程跟踪，记录实现了知识信息的自动保存和积累。
- 提供知识库功能，方便共享各种知识信息。可以将有价值的问题及其处理过程整理成知识库文章，使它们更便于传播和学习。
- 团队成员互相吸取他人经验，共享自己的知识，互相学习，共同进步
- 新成员更轻松的了解项目历史，更快的进入工作状态

URTracker 软件提供了非常多的自定义特性和非常丰富的事务管理功能，界面友好，简单易用，是您解决事务跟踪和问题管理需求的不二选择。

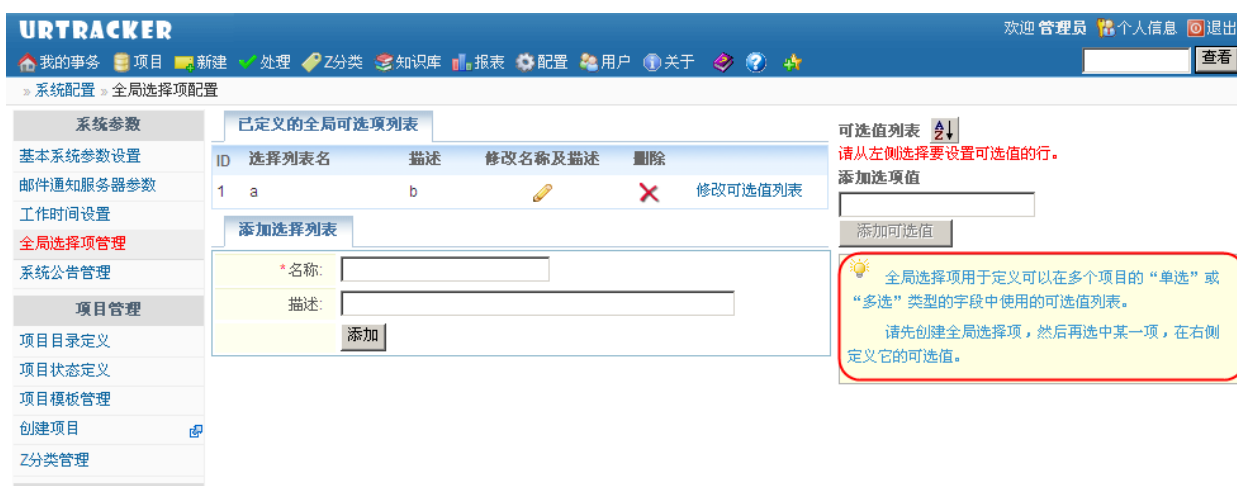
## 1.2 获得帮助

### 页面中的操作提示


我们在配置页面中的大多数选项上都设置了操作提示，您只要将鼠标悬浮在选项上即可看到。



另外，我们还在一些操作页面的右侧区域中提供了操作说明，供您在配置时进行参考。



## 在线帮助

在任意一个操作页面中，点击导航栏上的按钮，即可打开有关本页面的在线帮助信息。（需要您的电脑能够正常访问 Internet 网络。）



## 官方网站支持中心

您可以访问我们的网站（<http://urtracker.cn>）提交问题。我们将及时给您回复。

## 其他支持方式

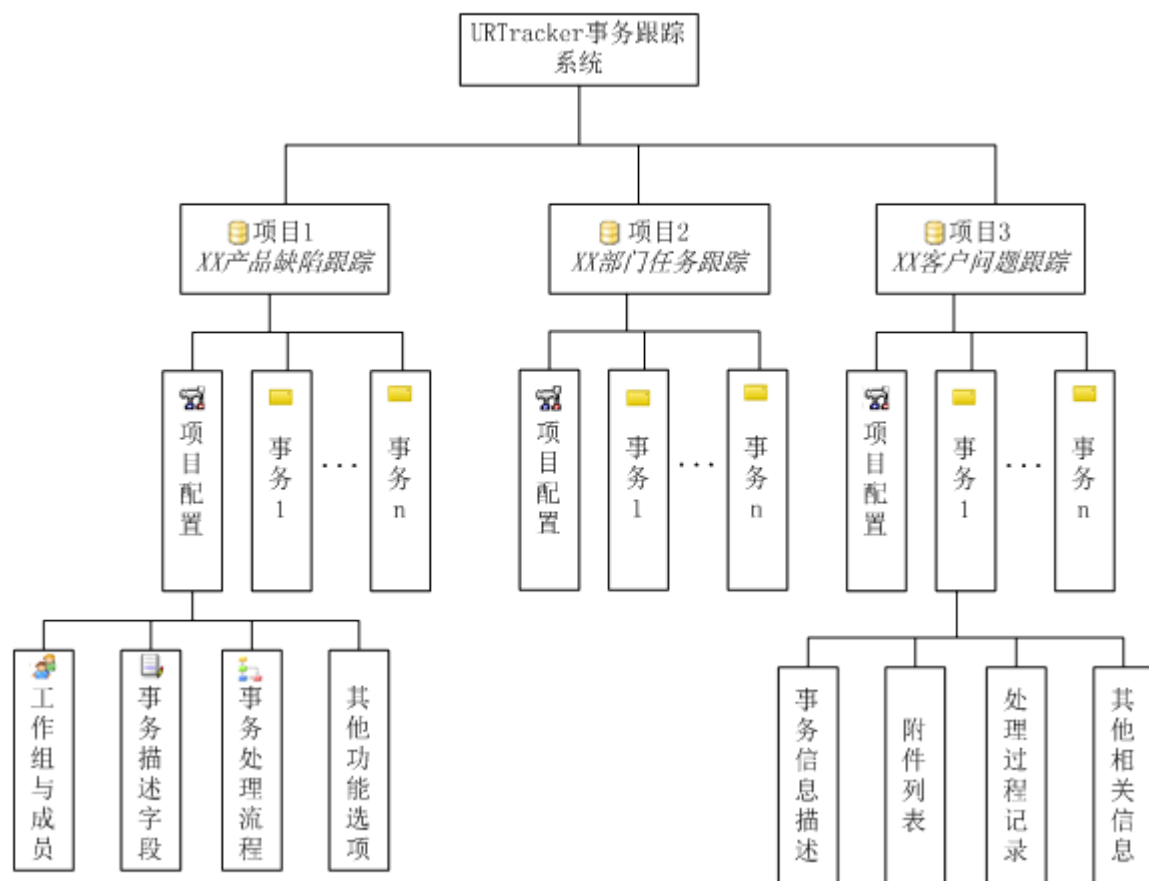
您也可以通过电子邮件：[service@urtracker.cn](mailto:service@urtracker.cn) QQ: 197906 或 msn: [lealchoi@hotmail.com](mailto:lealchoi@hotmail.com) 等方式与我们取得联系。

我们非常希望了解您遇到的困难，这将有助于我们进一步改进软件。

## 1.3 基本概念

URTracker 系统结构示意图：





在 URTracker 软件中可以创建很多项目，每个项目可以用来对一类事务进行跟踪。

### 1.3.1 事务（Issue）

“事务”是指一个需要跟踪或管理的问题、任务或其他的具体事项。比如产品 BUG、领导分配的任务、技术难题、客户服务请求等。

事务总是需要被放在某一个“项目”中。同一个“项目”中的事务具有相同的字段定义，并且使用相同的处理流程。

#### 事务的描述字段

“字段”用于描述事务某一方面的属性。

在 URTracker 中事务的描述字段分为三类。第一类是自动生成的，如 ID、编码、创建时间、创建人等。第二类是系统预定义的，所有事务可能会用到的一些通用字段，如事务标题（摘要）、严重级、优先级、状态、类别、模块、开始时间、完成期限等。它们可以在项目中通过设置来启用或隐藏。第三类是根据需要对特定类型的事务创建的自定义字段。

## 事务的待办人

“待办人”是指在事务跟踪过程中的某一时间负责对事务进行处理的人（或工作组）。事务在被创建时便会被通过自动或手动的方式提交给某个待办人。待办人通过对事务进行“处理”，更新事务的状态，并将事务转交给下一步骤的“待办人”，直至事务被处理完成，进入“关闭”状态。

## 事务的状态

事务状态表示事务所处的发展（处理）阶段。例如一个“任务”事务可以有“提交”“处理中”“等待确认”“完成”等状态。

## 事务处理步骤

从一个事务状态到另一个事务状态之间的转换称为一个步骤。事务的状态和处理步骤以及相关的规则设置，共同定义了事务的处理流程。

## 分配规则

分配规则是指在创建或处理事务时的每个阶段，待办人的可选范围和指定方式。分配规则有几种类型：待办人不改变、自动提交给事务创建人、从指定的范围中选择待办人、自动提交给指定的人或组、从历史处理人中选择等。

## 1.3.2 项目（Project）



在 URTracker 中使用“项目”来分隔不同类型的事务（可以理解为事务的“目录”）。我们通常使用“范围”+“事务类型”的方式命名项目，如“XXX 产品缺陷跟踪”、“XXX 部门任务跟踪”等。

每个项目有自己独立的事务描述字段、成员和工作组、事务处理流程等设置。

### 项目的目录

为便于对项目进行显示和管理，在 URTracker 中可以将项目放入一个树形的目录中。

### 工作组

在项目中使用“工作组”将项成员分成不同的角色。每个项目可以有一个或多个工作组。每个工作组有不同的成员和权限的定义。属于项目中任何一个工作组的用户，都是项目的成员。

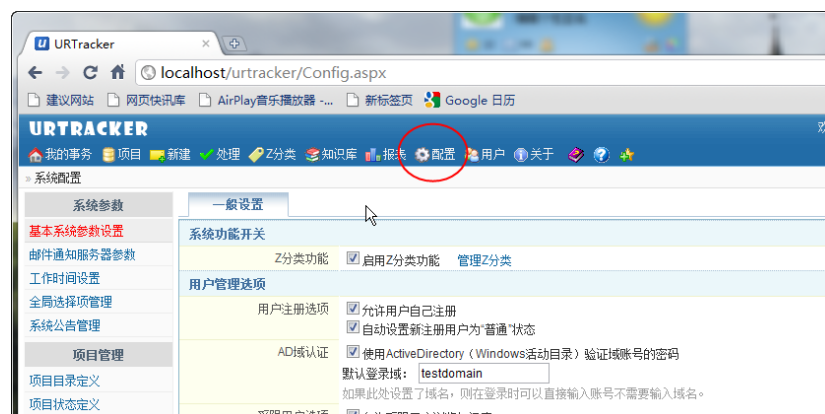
## 第二部分 管理员操作

---

## 2 系统设置

本章节将为您介绍 URTracker 软件的一些全局性参数和功能的配置与使用。

具有“系统管理”权限的账号登录后，会在导航栏上看到“配置”按钮，点该按钮即可进入系统设置页面。



进入后，页面左侧是配置页导航栏(如系统参数、项目管理等)，右侧是配置页内容区(即每一项参数配置的内容)。

### 2.1 基本系统参数设置

系统参数设置页面包含了一些与系统运行有关的全局性参数。系统安装完成后，应当首先对系统参数进行设置。

本页中各选项的说明见下表：

参数分类	参数	说明
系统功能开关	Z 分类功能 启用 Z 分类功能	是否启用 Z 分类功能。该功能用于对事务提供一个纵向的管理视角，并非每个公司都需要。客户需根据自身情况启用或禁止。有关 Z 分类的详细说明，请参考 <a href="#">后续章节</a> 。
用户管理选项	用户注册选项 允许用自己注册	本参数用于控制是否允许用户自己在 <a href="#">系统登录</a> 页面中注册新账号。用户添加可以由用户自己注册也可以由管理员添加。对于某些情况，为了避免一些外部人员注册进入系统获取系统内部资源或者提交垃圾信息，可以禁止用户自己注册。但是如果系统安装在比较安全的环境中，则可以设置允许用户自

			已注册，这样可以减少管理员的工作量。
		自动设置新注册的用户为“普通”状态	当允许用户自己注册时，可以设定是否自动设置新注册用户为“普通”状态。（共有“待审核”、“普通”、“受限”、“禁止”四种用户状态，只有处于“普通”状态的用户可以登录系统。）如果不自动设置新注册用户为“普通”状态，则新用户注册后会被设置为“待审核”状态，此时用户需要等待管理员审核（更改账号状态为“普通”）后方可登录。
		使用 ActiveDirectory（Windows 活动目录）验证域账号的密码	是否启用混合认证方式。对于 domain\user 格式的账号，使用用户的域密码进行验证。其他本地账号，使用本地密码进行验证。关于域认证的有关详细说明，请参考 <a href="#">后续章节</a> 。
	AD 域认证	默认登录域	如果此处设置了域名，则在登录时可以直接输入账号不需要输入域名。
		受限用户选项	受限用户是指状态为“受限”的用户账号。通常，将一些外部人员的账号设置为受限的状态，从而限制他们对某些资源的访问。本处选项主要用于控制受限用户是否有权限读取知识库的内容、是否有权限在知识库中提交文章。
	其他选项	允许受限用户浏览知识库	
		允许受限用户添加知识库文章	
		允许普通用户查看其他用户的个人信息	如果您的 urtracker 主要供公司内部使用，一般都设置为允许。如果您的 urtracker 主要供公司外部的客户使用，可以通过此选项避免一些客户查看到其他客户的信息。
		在登录页使用验证码功能	如果您的服务器运行在公网环境，建议开启此选项从而避免有人进行恶意攻击。
		在登录页默认选中“自动登录”	登录时是否默认选中“自动登录”。如果选中了该选项，用户在下次访问 URTracker 时，就不需要输入账号密码了。一般，如果每个使用 URTracker 的人都使用自己的电脑的话，可以启用此选项。
邮件通知	邮件编码	使用 UTF8 编码格式发送电子邮件	一般选择使用 UTF8 编码即可。Windows 邮件客户端通常支持 UTF8 编码。UTF8 编码用于支持邮件内容中有多种语言的情况。如果您的 Email 客户端收到的通知邮件有乱码的现象，请尝试关闭此选项。
		待处理事务邮件	待处理事务邮件功能可以定期向系统中每个用户发送一封内容为所有待该用户处理的事务清单的邮件。您可以在此处设定是否发送此邮件和发送此邮件的时间。请注意，您设定的时间服务器需要开机，并且运行 URTracker 的 IIS 进程在该时间不被自动回收。
		发送时间	向每个人发送待处理事务列表邮件的时间。如果不选，则每天都发送一封。
		其他	不向事件发起人发
			当某个用户创建、编辑或处理事务时，根据自动的

		送通知	通知规则设置，该用户自己也可能也会列为被通知人之一。但此时操作人对事务的更新已经知道（因为他发起的事件），所以并没有必要接收通知。您可以在此设置选项，屏蔽掉向事件发起人发送的通知邮件。
数据库备份		每天自动备份数据库	是否每天定时自动备份数据库。如果数据库备份在默认目录中，则自动清除 7 天前的备份文件。
		备份时间	设置每天执行自动备份的时间。请确保在这个时间服务器不关机，并且运行 URTracker 的 IIS 进程不被回收。
		备份文件路径	设置数据库备份文件的保存位置。可以不设置，如不设置路径将自动保存在 URTracker 安装目录的 dbbk 目录中。如果数据库服务器和运行 URTracker 软件的服务器不是同一台服务器，那么请确保设置的目录在数据库服务器上存在。
其他参数	事务关闭后操作	允许在事务关闭后对其进行编辑和重分配操作	默认情况下，在事务关闭后就不能再对其进行编辑操作了。启用此选项后，可以允许有权限的人在事务关闭后对其进行关闭或重分配。（事务关闭后的重分配操作建议仅用于将事务修改为另外的“关闭”状态）
		重打开事务时，使用创建事务的字段编辑规则（否则使用编辑事务的字段编辑规则）	启用此选项后，重新打开事务时，使用创建事务的字段编辑规则，不选择此项，则使用编辑事务的字段编辑规则。
	项目列表页面选项	在项目列表中是否显示所有的项目目录，无论其是否为空	一般情况下，如果目录下没有可以查看的项目，则目录是隐藏的。启用此选项可以显示隐藏的项目目录。（一般不建议开启）
	事务信息页面选项	展开显示处理记录的数目	默认显示某个具体事务所有的处理记录。也可以设置成显示最后的指定条数的处理记录。
	事务树访问权限	允许事务的相关人查看整个事务树	用于设定如果事务是事务树种某一个事务的相关人，他是否有权查看事务树的其他分支。
		允许父事务的相关人查看子事务	
		允许子事务的相关人查看父事务	
高级安全选项		允许上传的附件类型	如果设置了，则仅允许上传此处设置的文件类型；如果不设置，则根据“过滤附件类型”中设置的类型过滤附件。
		过滤附件类型	禁止用户上传的附件的类型。这些类型的附件文件可能对系统安全性构成威胁。



		禁止上传附件的 IP 范围	某些客户因为安全方面的考虑可能希望禁止公司内网上传文件，可以使用此功能进行限制。仅对事务跟踪功能中的附件上传功能有效，对知识库功能无效。
		内网 IP 地址范围	定义内网 IP 地址范围。某些项目可以配置为仅允许从内网访问。从外网访问时将不能看到这些项目。
		启用预防跨站攻击（XSS）功能	默认选上，保护 Web 站点免受跨站攻击。建议保留。
系统信息设置		系统网址	访问 URTracker 使用的 URL 地址，如： <a href="http://192.168.0.1/urtracker">http://192.168.0.1/urtracker</a> 。此网址将被用于在通知邮件中提供访问具体事务的链接。
		系统网址 2	如过您有第二个网址可以访问 URTracker（如在内网和外网使用不同的 IP 进行访问的情况），请在此输入。
		管理员信箱	新用户注册时，发送邮件到此邮箱通知管理员。系统测试邮件也会抄送到此邮箱一封。
		登录页欢迎信息	显示在登录页面左侧的提示信息。
		系统公告信息	显示在每个用户“我的事务”页面右侧的公告信息。（此为旧版本功能 X3.5 以前，新增公告请使用“系统公告”功能。）

## 2.2 邮件通知服务器参数

The screenshot shows the 'URTRACKER' web interface. The top navigation bar includes links like '我的事务', '项目', '新建', '处理', 'Z分类', '知识库', '报表', '配置', '用户', '关于', and '退出'. The left sidebar lists various system settings. The main content area is titled '邮件发送服务器配置' (Email Sending Server Configuration). It contains the following fields and options:

- 邮件发送服务器** (Email Sending Server): A text input field.
- 服务器端口** (Server Port): A text input field with the value '25'.
- 发信电子邮箱** (Email Address): A text input field with the value 'urtracker@qq.com'.
- SMTP登录帐号** (SMTP Username): A text input field with the value 'urtracker@qq.com'.
- SMTP登录密码** (SMTP Password): A text input field.
- 服务器需要SMTP认证** (Server requires SMTP authentication): A checked checkbox.
- 启用SSL连接** (Enable SSL connection): An unchecked checkbox.
- 显示名** (Display Name): A text input field.
- 保存邮件参数** (Save Email Parameters): A button.
- 发送测试邮件** (Send Test Email): A button.

此处用于设置系统发送通知邮件时所使用的邮件服务器及发信账号。

**邮件发送服务器** 邮件服务器的 IP 地址或域名，如“smtp.163.com”等。如果服务器要求进行 SMTP 发信验证，则选中“服务器需要 SMTP 验证”。

**服务器端口** 邮件服务器的 SMTP 协议端口，一般为 25。

**启用 SSL 连接** 邮件服务器是否需要 SSL 加密连接。

发信电子邮箱 通知邮件使用的发信电子邮箱地址，如“[abc@163.com](mailto:abc@163.com)”。无论服务器是否需要 SMTP 验证，“发信电子邮件地址”都需要填写一个合法的电子邮件地址。

显示名 用户收到的通知邮件中显示的发件人姓名。

SMTP 登录账号 发信邮箱所对应的 smtp 账号。

SMTP 登录密码 发信邮箱所对应的 smtp 密码。

发送测试邮件 使用设置的邮件参数向发信电子邮箱和管理员邮箱分别发送一封测试邮件。

## 2.3 工作时间设置

工作时间是指企业的正常上班時間。使用工作时间计算时间差值能更好的反映人员的工作效率。工作时间将被用于以下的地方：计算定时器到期时间、计算状态时限、计算状态的停留时间等。

操作界面如下图所示：

URTracker 系统参数设置

系统参数

基本系统参数设置

邮件通知服务器参数

工作时间设置

全局选择项管理

系统公告管理

项目管理

项目目录定义

项目状态定义

项目模板管理

创建项目

Z分类管理

账号和权限

部门设置

角色权限管理

全局用户组设置

工作记录查看权限设定

IP访问控制列表定义

欢迎 Leal 个人信息 退出

系统配置 工作时间设置

工作日设置

正常工作日: ☐ 星期日 ☒ 星期一 ☒ 星期二 ☒ 星期三 ☒ 星期四 ☒ 星期五 ☐ 星期六

工作时间设置

工作时段1: 8 时 30 分 → 12 时 0 分

工作时段2: 12 时 0 分 → 23 时 30 分

每天工作时间: 15 小时 刷新

节假日和特殊工作日

节假日:  添加节假日

特殊工作日:  添加工作日

保存设置(Alt+S)

工作日设置:  
首先请设定每周的哪几天是正常工作日。

工作时间设置:  
设置工作日中每天的正常工作时间。如果工作时间是连续的,如早上9点到下午17点,那么只填写时间段1即可;如果时间分为两段(如中间有休息或午餐时间),请分别填写两个工作时段。

节假日和特殊工作日:  
对于某些节假日,如果正好是平时的工作日(按当前是周几得到的结果),则需将其指出,从而在计算工作时间时将其剔除。

对于某些调休的情况,需要在“特殊工作日”中将其列出。

### 工作日设置

正常工作日：定义每周的哪几天是正常工作日。

### 工作时间设置：

设置每工作日正常工作时间。如果工作时间是连续的，如早上 9 点到下午 17 点，那么只填写时间段 1 即可；如果时间分为两段（如中间有休息或午餐时间），请分别填写两个工作时段。

## 节假日和特殊工作日：

节假日：对于某些节假日，如果正好是平时的工作日（按当前是周几得到的结果），则需将其指出，从而在计算工作时间时将其刨除。

特殊工作日：对于某些调休的情况，需要在周末上班的，则需在“特殊工作日”中将其列出。

## 2.4 全局选择项管理

全局选择项用于定义可以在多个（相同或不同项目中的）单选或多选类型字段中使用的可选值清单。（也可以直接在字段设置中指定可选值清单，但每个字段需要单独设置，而使用全局选择项则可以实现配置共享）

操作界面如下图所示：



**创建可选项列表：**在“添加选择列表”处输入新的可选列表的名称和描述，点击“添加”按钮即可。

**定义可选列表的可选值：**在左侧的选项列表清单中，选择要定义可选值的项，点击“修改可选值列表”链接，即可在右侧区域中定义可选值。

**其他：**点 编辑指定全局选择项的名称和描述。点 删除一个全局选择项或可选值。点击 按钮可以实现对可选值清单按照字母顺序排序。

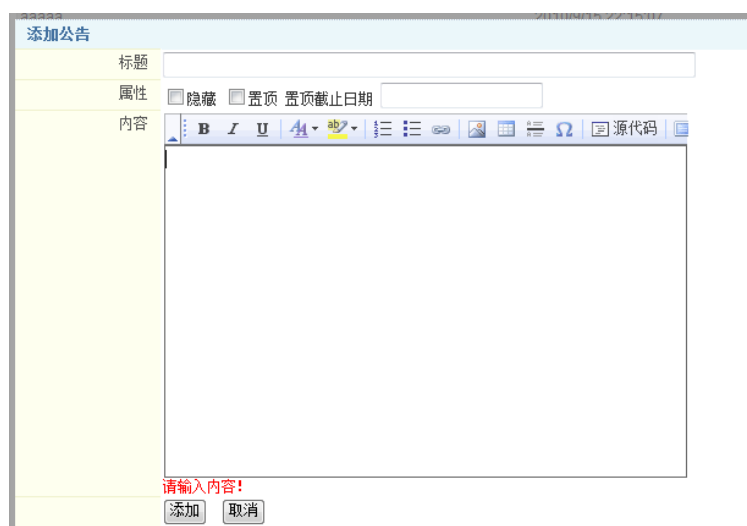
## 2.5 系统公告管理

系统公告用于在“我的事务”页面右侧显示公告信息。配置操作页面如下图所示：



## 发布公告

点击公告列表旁边的“发布公告”按钮，将弹出“添加公告”对话框。输入公告信息后点击“添加”即可。



**隐藏** 是否隐藏公告。

**置顶** 是否将公告置顶显示。

**置顶截止日期** 到此日期后，公告将不再继续置顶显示。

## 预览公告

点击“公告列表”中某一个公告后的“查看”链接，即可预览此公告。

## 编辑公告

点击“公告列表”中某一个公告后的“编辑”链接，即可修改公告的内容及隐藏和置顶的属性。

## 删除公告

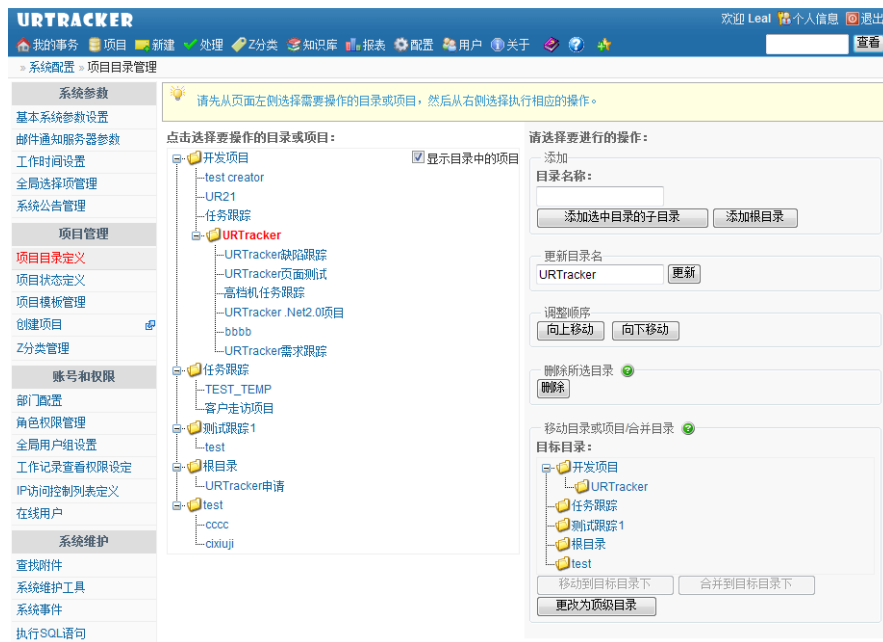
点击“公告列表”中某一个公告后的“删除”链接，即可删除公告。

## 2.6 项目目录管理

在项目数量比较多的时候，使用分层目录的方式显示，可以更便于查找和操作。如下图所示：



本页面主要用于配置和调整项目目录，调整项目在目录中的显示顺序。



页面左侧显示了当前定义的项目目录树。选择“显示目录中的项目”可以在目录下直接显示项目，方便调整他们的显示顺序；不选择时，则只显示目录树本身。右侧是操作区域。通常的操作步骤是：在左侧目录树中选择要操作的目录，然后在右侧执行某个操作。

### 添加根目录

在右侧的“目录名称”处输入目录名称，点击“添加根目录”按钮。这时，从左侧的目录树中将可以看到新添加的项目目录。

## 添加子目录

请先在左侧目录树中选择父目录，然后在右侧输入子目录名称，点击“添加选中目录的子目录”。

## 更改目录名称

先在左侧目录树中选中要更改名称的目录，在右侧“更新目录名”区域中输入新的目录名，点击“更新”按钮即可。

## 删除目录

从左侧目录树中选择要删除的目录，点击右侧“删除”按钮即可。删除目录前，请确保目录中没有子目录和项目。

## 调整目录或目录中项目的顺序

要调整目录或项目的顺序，请现在左侧选中对应的目录或项目，然后点击右侧的“向上移动”或“向下移动”按钮即可。如果目录中的项目未显示出来，请选中左侧“显示目录中的项目”选项。

## 移动目录或项目

在左侧目录树中选中要被移动的目录或项目，在右侧“目标目录”处选中目标目录，点击“移动到目标目录下”按钮即可。

## 合并目录

合并目录是指将一个目录中的子目录和项目合并到另外一个目录中。请确保要合并的两个目录不存在交叉关系。从左侧选择要被合并的目录，从右侧选中目标目录，点击“合并到目标目录下”按钮即可。

## 更改为顶级目录

点击选择要操作的目录或项目，将选中的目录变更为一个顶级目录。

## 2.7 项目状态定义



本部分内容通常不需要设置。

项目的状态用于表示项目本身（而不是具体的事务）是否处于活动状态，如“正在跟踪”“已完成”“已取消”等。每个状态除了名称、描述之外，还有一个“是否为关闭状态”的属性用于表示处在当前状态的项目是在跟踪中还是已经关闭。已关闭的项目，在项目列表页面中默认不显示。

在系统参数配置页面中，点击左侧的“项目状态定义”即可进入该项配置的操作界面中，如下图所示：



系统安装后，默认创建了“正在跟踪”“已取消”“已完成”三个状态。您可以根据自己的需要添加或删除状态。

每个状态后面的“↑”“↓”用于控制项目状态显示时的排列顺序。点击可以编辑状态的名称、描述等属性。点击可以删除状态。注意，删除状态之前，首先要将属于该状态的所有项目去除（将它们修改为其它状态或直接删除）。

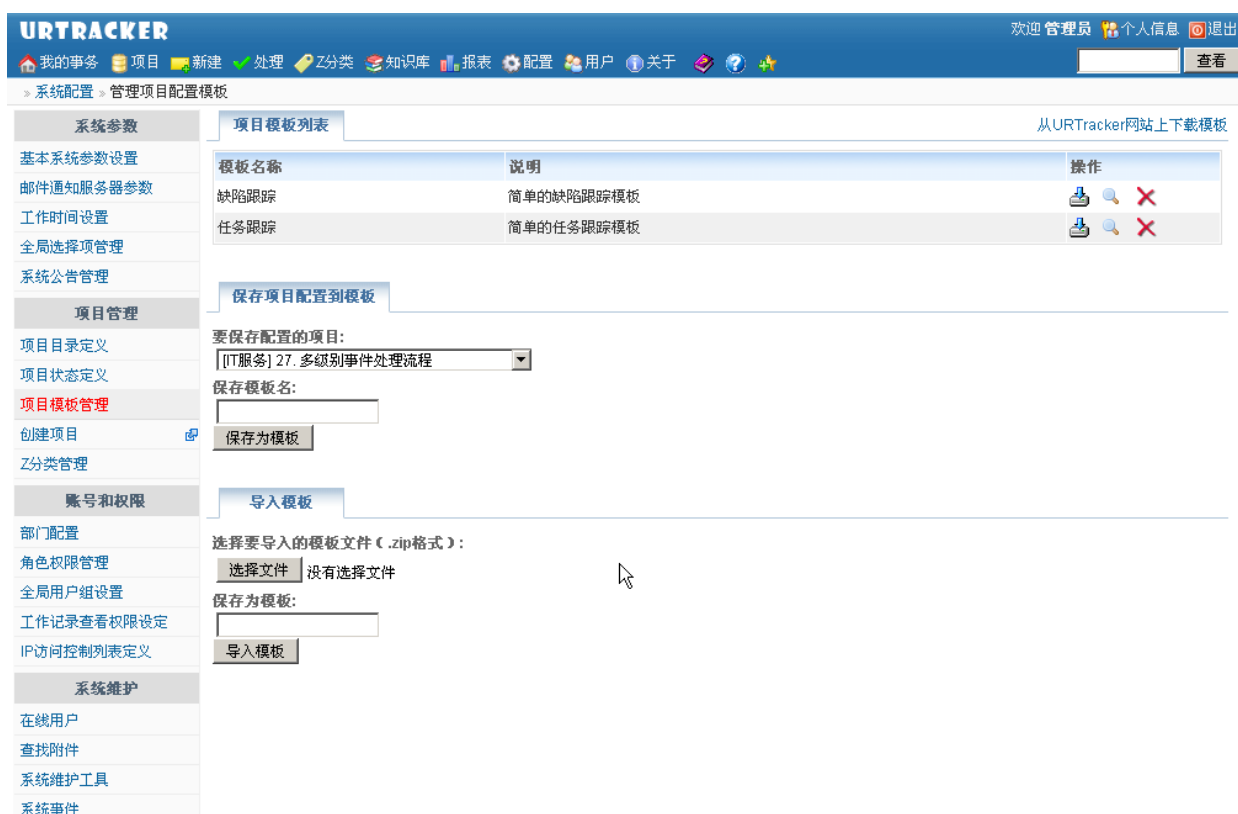
要增加一个状态，只需要在“状态名称”和“状态描述”中输入相关的信息，选择状态是否为关闭状态，然后点击“添加状态”即可。




## 2.8 项目配置模板管理

项目配置模板主要用于在多个 URTracker 系统之间共享项目配置。如果您需要在同一套 URTracker 软件中创建多个相似配置的项目，可以在创建项目时选择直接从现有的项目复制配置，而不是先将某个项目的配置保存成模板，再从模板复制配置。

项目配置模板主要包含了事务描述字段定义、状态和处理流程定义、人员分组等配置信息。用户可以将一个已有的项目配置导出称项目模板，也可以将项目模板导入系统，在创建项目的时候使用。

在系统配置页面中点击侧侧的“项目模板管理”，即可进入项目配置模板管理员页面。如下图所示：



“项目模板列表”中显示了当前已经存在的模板清单。点击某个模板后的 , 将删除该模板。点击 , 则下载该模板到本地。点击 , 可以查看该模板的配置信息情况。

“保存项目配置到模板”用于将系统中某个项目的配置信息保存成模板。

“导入模板”用于将从其他地方获得的模板文件导入到您的 URTracker 中，以便在创建项目时使用。

## 2.9 创建项目

本页面用于创建项目。创建项目在单独的章节进行详细说明，请打开[详细参见](#)。

## 2.10 Z分类管理

本页面用于创建和管理 Z 分类。Z 分类功能在单独的章节进行详细说明，请打开[详细参见](#)。



## 2.11 用户部门配置


本部分内容用于定义用户账号所可能属于的部门。在系统配置页面左侧点“部门配置”链接进入设置页面。





在页面下方输入部门的名称，然后点击“添加部门”按钮即可添加一个新的部门。

点击  可以编辑部门的名称、描述等属性。 点击  可以删除部门。

点击页面右侧的“ 部门排序”可以开始调整部门的顺序。进入排序状态的界面如下图所示：



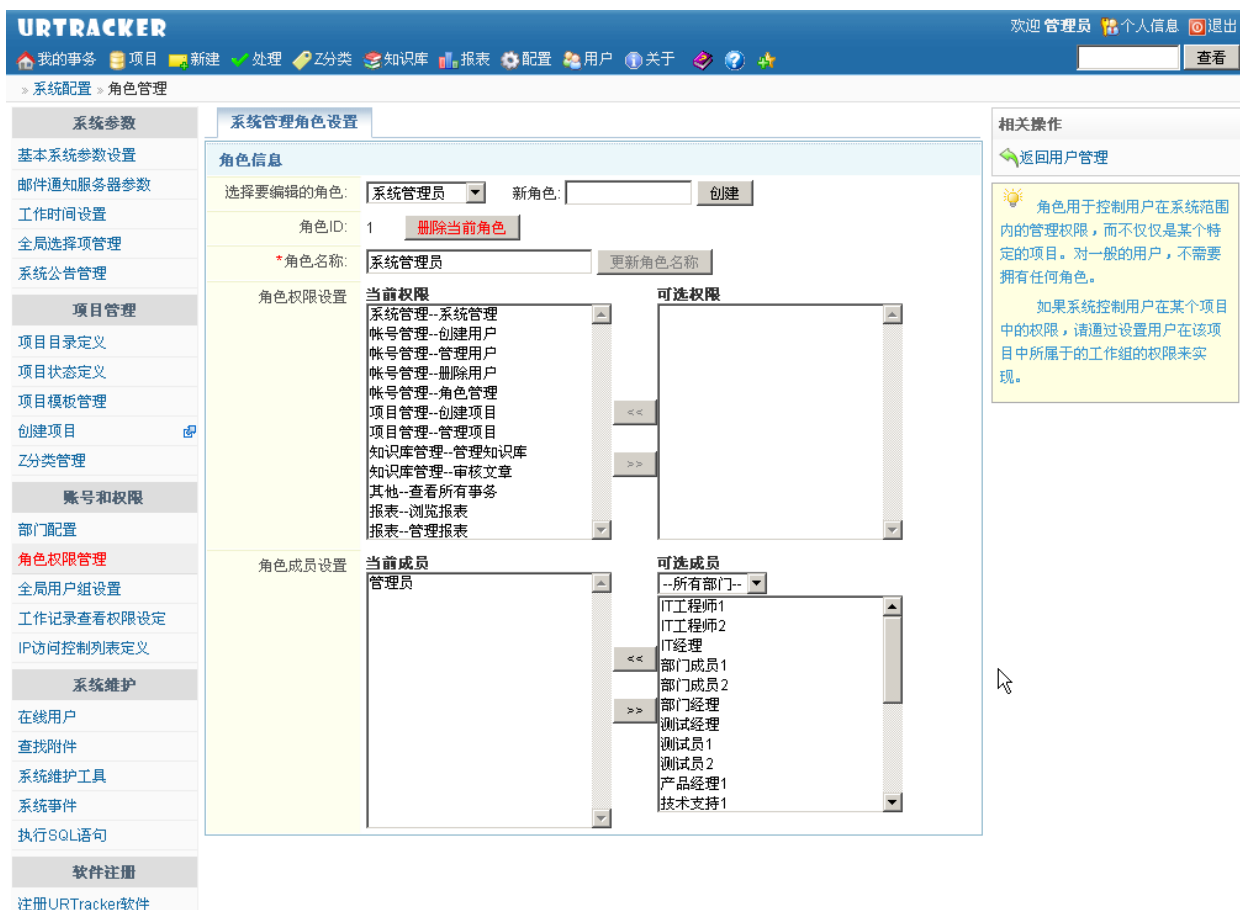
按住部门前的方块拖拽到合适的位置放开，即可将部门调整到该位置。所有部门的顺序调整完成后，点击“保存排序”即可。

## 2.12 系统角色权限管理

本部分设置用于创建多个具有系统管理权限的账号，如果您只需要有一个管理员账号，通常不需要设置此页的内容。

URTracker 中的权限分为两类。一类是系统权限，如修改系统配置、添加项目、添加用户等。另一类是项目内的业务权限，如创建事务、编辑事务、重分配事务、删除事务、管理项目等。系统权限使用角色进行管理。每个角色拥有不同的权限。用户属于哪个角色便拥有该角色的权限，一般的用户不需要有任何的角色。项目权限通过对项目中每个工作组的设置进行控制。

在“系统配置”页面中点击“角色权限管理”链接，或者在“用户列表”页面中点击“角色权限管理”即可进入“角色权限管理”页面。



系统默认创建了“系统管理员”“用户管理员”“项目管理员”三个角色，分别设置了不同的权限。其中“系统管理员”角色的当前成员中包括安装 URTracker 时指定的管理员帐号。

要修改某个角色的名称、权限列表、成员列表等信息，首先在页面上部选中该角色，即可进行操作。

系统不允许修改“系统管理员”角色的角色名称、权限列表。并且其当前成员不允许为空。

要删除角色，只要先选中待删除的角色，然后点击“删除当前角色”按钮即可。要给角色增加权限，只要选中可选权限列表中的权限，然后点击“<<”按钮即可。要删除角色的权限，只有选择角色的当前权限列表中的权限，然后点击“>>”按钮即可。角色成员的添加删除方法同角色权限。

## 添加角色

要添加一个新的角色，只要在“新角色”中输入新角色的名称，然后点击“创建”即可。添加完新角色后，需要对角色的权限和成员进行配置。方法如上所述。

### 各权限的说明

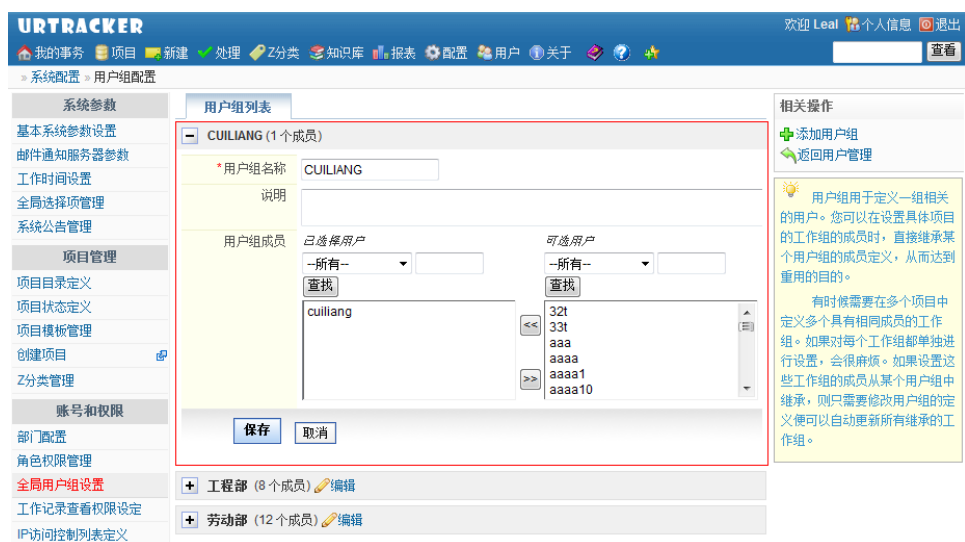
权限名称	说明
系统管理-系统管理	系统管理员权限。此权限包含其他权限。
账号管理-创建用户	向系统中添加用户账号。
账号管理-管理用户	编辑用户信息。
账号管理-删除用户	删除某个不使用的账号。
账号管理-角色管理	更改系统角色和权限。
项目管理-创建项目	在系统中创建新的项目。用户可以对自己创建的项目进行配置和管理。
项目管理-管理项目	管理和配置系统中的所有项目。
知识库管理-管理知识库	管理知识库目录和文章。
知识库管理-审核文章	审核知识库中的所有文章。
其他-查看所有事务	查看系统中的所有项目和事务。可以给公司领导赋予此权限。
报表-浏览报表	查看系统报表
报表-管理报表	定义新的报表，修改已存在的报表。

## 2.13 全局用户组设置

全局用户组用于定义一系列的成员列表。这些成员列表可以在如下的地方使用：

- 在定义具体的工作组时，引用某个全局用户组的成员。从而在更改全局用户组的成员后，自动更新工作组的成员列表。
- 在定义知识库目录权限时，使用全局用户组进行控制。

在配置页面左侧点击“全局用户组设置”即可进入本配置页面：



## 添加用户组

点击页面右侧的“[+添加用户组](#)”链接，即可弹出创建用户组的对话框：




输入用户组名称、说明和成员后，点击“创建新的用户组”即可。

## 查看用户组详情


点击用户组名称前的“[+](#)”即可展开该用户组。详情中可以看到用户组的说明、成员及引用情况。



## 编辑用户组

点击某个用户组名称后的“编辑”链接，即可使此用户组进入编辑状态。修改完成后，点击“保存”即可。

## 删除用户组

只有没有被其他工作组引用的用户组才能被删除，此时在用户组后面会显示一个“删除”链接，点击该链接即可删除此用户组。

## 2.14 工作记录查看权限设定

本页面用于设定某个人有权限查看哪些人的工作记录（工作日志）。详细说明参见：[工作记录功能说明](#)、[配置强制查看权限](#)。

## 2.15 IP访问控制列表定义

IP 访问控制列表用于限制某些账号的访问位置。在用户账号属性里，可以设置将用户账号绑定到某个固定的 IP 或者某个 IP 访问控制列表。

每个访问控制列表可以定义一组 IP 地址范围。对“默认 IP 控制列表”设置地址范围，将会应用到所有未设置 IP 访问控制的账号。



### 创建访问控制列表

输入访问控制列表的名称后，点击“新建列表”即可。

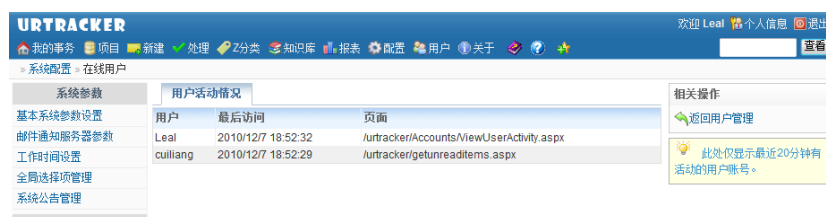
### 查看和定义访问控制列表的 IP 范围

选择一个 IP 访问控制列表，在“允许的 IP 地址范围”处可查看当前配置的 IP 地址范围列表。输入新范围的起止地址，点击“添加允许的 IP 范围”即可为当前 IP 访问控制列表添加新的许可 IP 范围。

## 2.16 系统维护功能

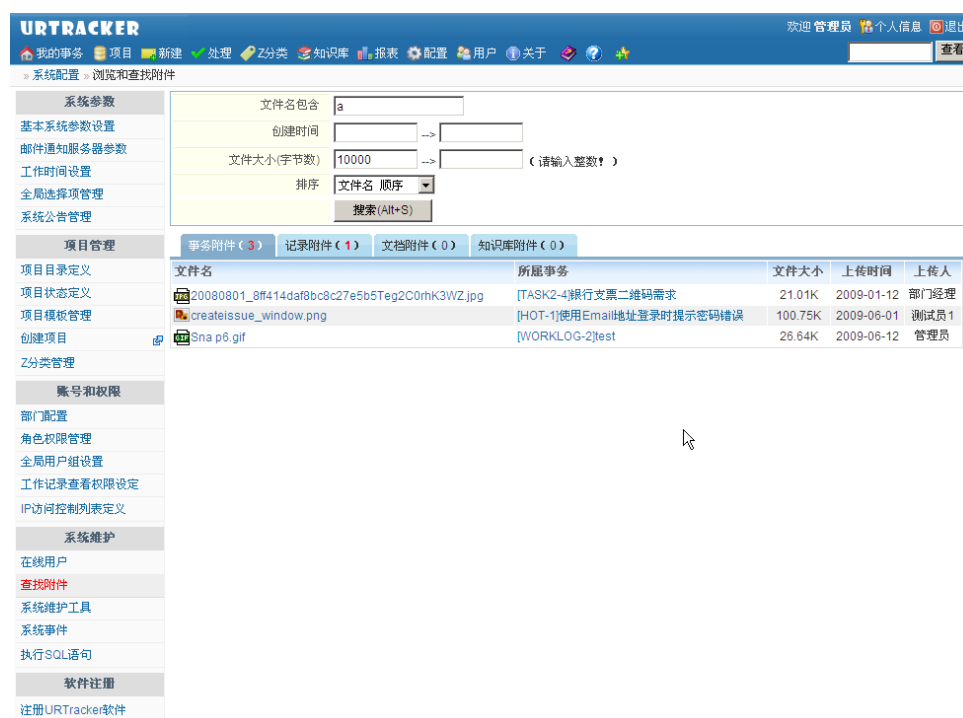
### 2.16.1 查看在线用户

此页面显示了近 20 分钟有活动的账号的列表和他们最后访问的页面位置。



### 2.16.2 查找附件

此页面用于在系统中查找附件文件。



输入附件的名称、创建时间、大小等条件，点击搜索，即可在所有项目和事务中搜索相关文件。

## 2.16.3 系统维护工具

### 重新加载系统缓存

重新加载系统缓存，包括账号信息、工作组信息、项目信息、状态定义、字段定义等缓存。当系统允许有异常现象时使用。

### 系统定时器活动情况

用于系统诊断。

### 检查文件系统权限

检查系统对某些可能需要进行写操作的目录（如附件、项目模板、数据库备份目录等）是否具有对应的操作权限。

### 重新计算“事务模块”字段值

当编辑事务时，如果发现原有的模块值不能正常显示，请进行本操作。（从老版本升级到 3.3 版的情况下，可能会有此问题。）

### 检查有异常的数据

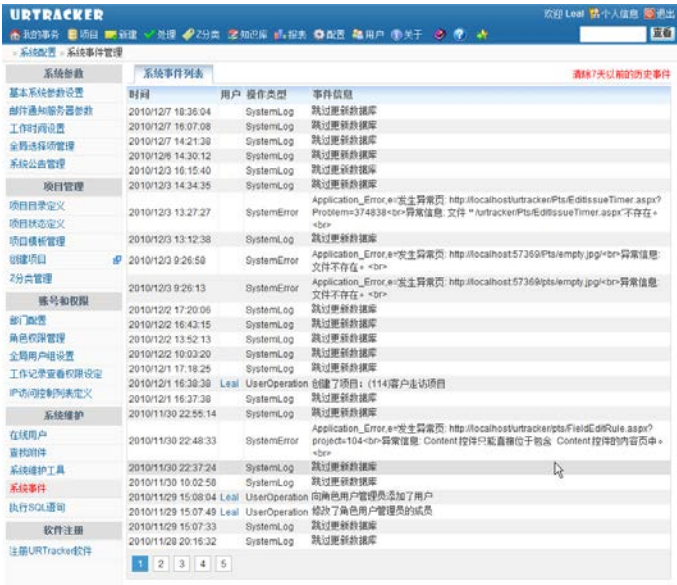
检查系统中是否有异常数据。

### 将步骤名写入处理记录中

从 3.4.0.993 及更早版本升级到 3.4.0.994 版本以后时，需执行一次本维护功能，从而将事务处理的步骤名称写入处理记录中。本功能只需要运行一次，请勿重复运行。

## 2.16.4 系统事件

本页用于显示系统内部的日志信息以及较为重要的用户操作（如删除项目）。



点击页面下方的页码可以进行翻页。

点击右上角的“清除 7 天以前的历史事件”可以清除较早的历史数据。

2.16.5 执行SQL语句

本功能用于直接对 URTracker 数据库进行查询或更新。请小心运行 UPdate、Delete 等更新语句，建议您在运行此类语句之前先进行数据库的备份。





## 2.17 注册URTracker

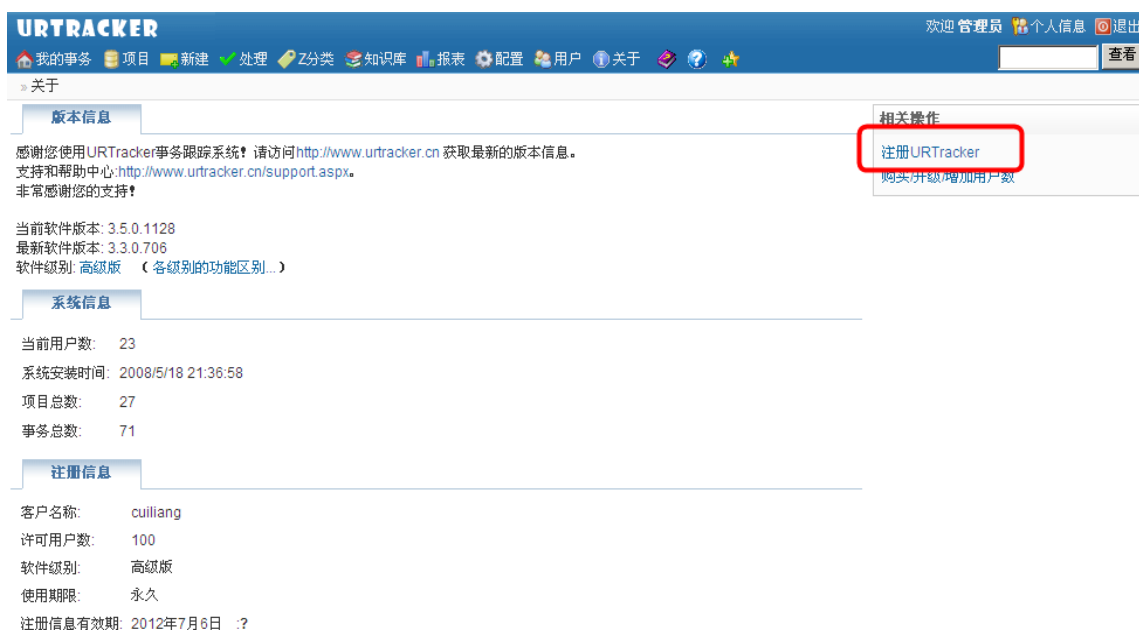
您在购买 URTracker 以后，我们将会向您提供客户 ID 和密码。您通过使用客户 ID 和客户密码注册 URTracker 以后开启对应的功能和用户数。

为方便客户以后更换安装 URTracker 的服务器，注册信息有一定的期限（一年）。

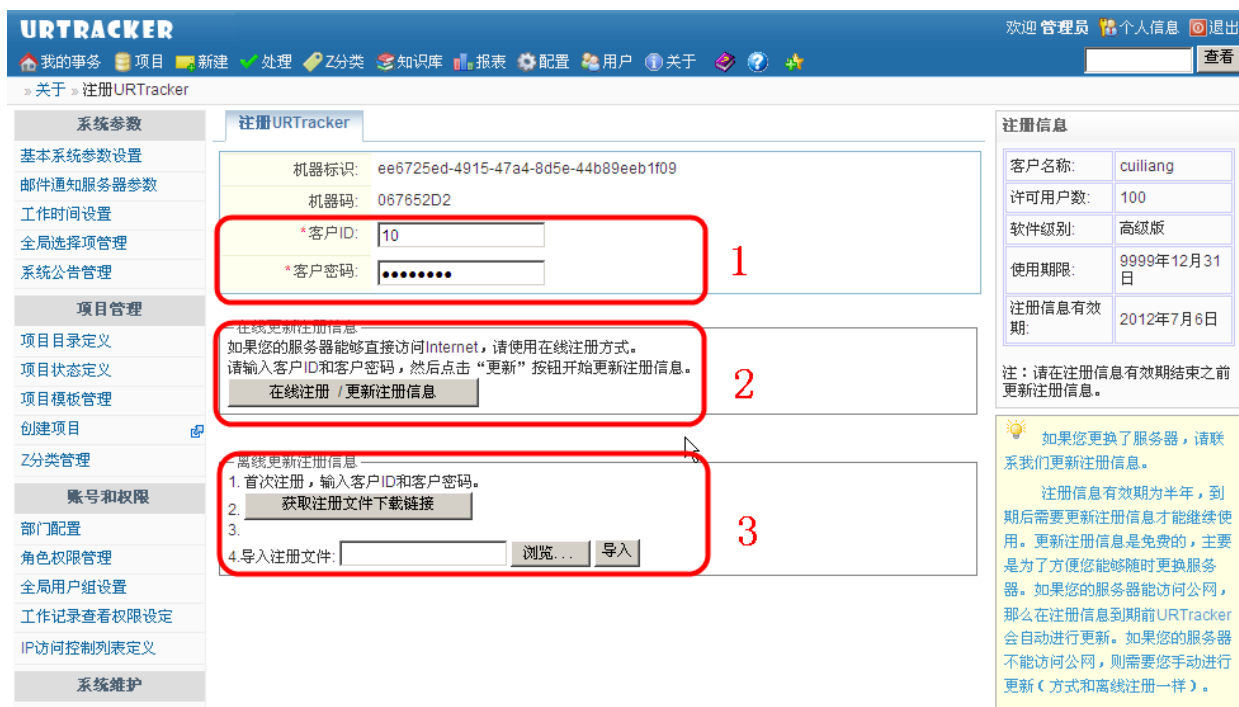
注册 URTracker 可以使用在线或离线的方式进行。如果您的服务器可以访问 Internet，可以使用在线注册方式。在线注册方式在注册信息到期之前会自动更新注册信息。如果服务器无法访问 Internet 的话，请使用离线方式注册。离线方式需要手动更新注册信息。

### 第一次注册

1. 购买软件，并得到了我们向您提供的客户 ID 和客户密码
2. 使用管理员权限账号登录；
3. 打开“关于”页面，点击右侧的“注册 URTracker”链接；（也可以点“系统配置”下面的软件注册：注册 URTracker）



4. 进入注册页面后，输入客户 ID 和客户密码（下图位置 1）。



5. 如果使用在线注册方式（上图位置 2），直接点击“更新”按钮即可。

6. 如果使用离线注册方式（上图位置 3），先点击“获取注册文件下载链接”按钮，生产下载链接。点击生产的下载链接下载注册信息文件，然后选择改文件导入即可。此时，客户端电脑应该可以连接 Internet。如果客户端电脑也无法连接 Internet，那么可以在链接上点右键，选择“复制快捷方式”将链接地址复制并保存下来，找一个能上网的电脑从此地址下载注册文件后再进行导入。

## 更新注册信息

如果您购买了更多的用户或提高了软件级别，那么可以按上述步骤进行相同的操作更新注册信息。

注册信息到期时，也需要更新注册信息。使用在线注册的方式，URTracker 软件在到期之前会自动更新注册信息。使用手动注册的方式需要按照上述步骤重新更新注册信息。

## 更换主机及重新安装软件

如果您更换了运行 URTracker 软件的服务器，请在安装完成后将新服务器上的机器码及机器 ID 信息发送给我们，然后您就可以在新的服务器上按照上述操作注册 URTracker 了。

## 2.18 软件日常维护

**磁盘安全性：**应使用 RAID 5/1/10 等级别的磁盘阵列保证单个磁盘损坏不会造成数据丢失。

**数据库：**所有的项目/事务/知识库数据都保存在数据库中。

所有项目配置软件本身在正常情况下（软件对相应目录有读写权限/进程池不被回收）每天自动备份一次，共保留 7 份。默认的备份目录为 dbbk 子目录。

也可使用 SQL Server 的计划任务进行手工或自动备份。

程序目录： 附件保存目录为 Attachments 子目录。建议对整个程序目录进行定期备份。

## 3 用户管理

本章节将向您介绍与账号管理有关的配置和操作。

### 3.1 用户列表页面

用户列表页面中列表显示了所有的账号，是进行用户管理的入口。在导航栏点击“用户”按钮，即可打开用户列表页面。



操作界面如下图所示：

URTracker 用户管理界面截图。顶部导航栏包含：我的任务、项目、新建、处理、Z分类、知识库、报表、配置、用户、关于、退出。用户管理页面显示了用户列表，包括ID、部门、帐号、姓名、Email、帐号状态、详情和事务列表。右侧边栏提供了添加用户、相关配置、导出和统计等功能入口。

ID	部门	帐号	姓名	Email	帐号状态	详情	事务列表
1	IT	admin	管理员	admin@urtracker.cn	普通		事务列表
2	研发部	deptmgr	部门经理	deptmgr@urtracker.cn	普通		事务列表
3	研发部	deptmbr1	部门成员1	deptmbr1@urtracker.cn	普通		事务列表
4	研发部	deptmbr2	部门成员2	deptmbr2@urtracker.cn	普通		事务列表
5	研发部	qamgr	测试经理	qamgr@urtracker.cn	普通		事务列表
6	研发部	tester1	测试员1	tester1@urtracker.cn	普通		事务列表
7	研发部	tester2	测试员2	tester2@urtracker.cn	普通		事务列表
8	研发部	dev1	开发人员1	dev1@urtracker.cn	普通		事务列表
9	研发部	dev2	开发人员2	dev2@urtracker.cn	普通		事务列表
10	研发部	devmgr	开发经理	devmgr@urtracker.cn	普通		事务列表
11	IT	itmgr	IT经理	itmgr@urtracker.cn	普通		事务列表
12	IT	itengineer1	IT工程师1	itengineer1@urtracker.cn	普通		事务列表
13	IT	itengineer2	IT工程师2	itengineer2@urtracker.cn	普通		事务列表
14	人力资源	employee1	员工1	employee1@urtracker.cn	普通		事务列表
15	人力资源	employee2	员工2	employee2@urtracker.cn	普通		事务列表
16	客户	cust1	客户1	cust1@urtracker.cn	受限		事务列表
17	客户	cust2	客户2	cust2@urtracker.cn	受限		事务列表
18	客服	custservice1	客服1	custservice1@urtracker.cn	普通		事务列表
19	研发部	techsupport1	技术支持1	techsupport1@urtracker.cn	普通		事务列表
20	研发部	techsupport2	技术支持2	techsupport2@urtracker.cn	普通		事务列表
22	人力资源	hr	人力主管	hr@urtracker.cn	普通		事务列表
23	研发部	productmgr	产品经理1	productmgr@urtracker.cn	普通		事务列表
24		leader	总经理	leader@urtracker.cn	普通		事务列表

页面左侧显示了系统内用户账号的清单表格，点击表格的列头，可以按该列排序。右侧提供了一些与账号管理有关的功能入口。

## 过滤和查找账号

在账号清单上方，您可以使用“部门”“状态”“姓名”或“Email”来过滤和查找用户。不具有用户管理权限的用户访问本页面时，只能查看处于“普通”状态的用户，状态过滤项也会禁用。（使用“姓名”查找时，可以只输入拼音组合）。

## 查看和管理某个账号

点击账号的“姓名”或 链接，可以查看该账号的详情页面。点击某个账号后面的 可以管理或修改该用户的信息。点击某个账号后面的 可以设置该用户所属的工作组。

## 相关操作

添加单个用户 向系统中添加单个用户账号。

导入用户(添加多个用户) 向系统中批量添加账号。

导入 AD 域用户 从 Windows Active Directory 域中导入账号。

部门配置 定义用户部门列表

全局用户组设置 定义全局用户组

角色权限管理 定义角色权限

IP 访问控制列表定义 定义 IP 访问限制规则列表

在线用户 查看近 20 分钟有操作的账号列表

导出用户列表 将当前账号列表导出

人员工作统计报表 统计指定范围内人员的创建事务数、处理过的事务数等

## 3.2 添加单个用户

当需要向系统中添加较少数量的账号时可以使用此功能。此功能每次只能添加 1 个账号。



在“用户管理”页面点击“添加单个用户”链接，即可进入添加新用户的页面。

**URTRACKER** 欢迎 管理员 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 Z分类 知识库 报表 配置 用户 关于

用户管理 添加用户

**添加新用户**

**用户信息**

\*登录帐号

\*真实姓名

\*Email地址

额外的Email:

\*密码

\*确认密码

\*密码提示

当您忘记密码时, 可以使用找回密码功能将密码提示发送到您的邮箱中, 用以帮助您回忆密码。

所属部门

地址

办公电话

移动电话

MSN

备注

帐号过期时间

**添加用户 Alt+S**

**相关操作**

返回用户管理

使用本功能在系统中添加一个用户账号。

在页面中输入必要的信息, 点击“增加用户”按钮完成添加。新添加的用户默认为“普通”状态, 如果需要禁用或设置用户为限制状态, 则进入用户信息页面对其进行设置即可。

### 3.3 导入用户（添加多个用户账号）

当您需要一次向 URTracker 中添加多个账号时, 可以使用“导入用户”功能来提高效率。在导航栏中点击“用户”按钮进入用户管理页面, 然后点击右侧的“导入用户”链接, 即可进入导入用户的界面。

**URTRACKER** 欢迎 管理员 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 Z分类 知识库 报表 配置 用户 关于

用户管理

--部门-- --状态-- 姓名 包含 过滤 取消过滤 共23个

ID	部门	帐号	姓名	Email	帐号状态	详情	事务列表
1	IT	admin	管理员	admin@urtracker.cn	普通	详情	事务列表
2	研发部	deptmgr	部门经理	deptmgr@urtracker.cn	普通	详情	事务列表

**添加用户**

添加单个用户

**导入用户(添加多个用户)**

导入LDAP域用户

用户离职处理

在“导入用户”页面中, 按如下的步骤操作:

1. 生成用户导入模板（csv 格式，使用 Excel 打开）
2. 将用户数据填写在生成的模板文件中
3. 上传文件，选择文件编码方式
4. 预览文件内容。如果发现预览的内容中有乱码，则更改编码方式
5. 执行导入

### 3.4 导入/同步AD域用户

本页面用于从 ActiveDirectory 域中导入账号。请参见“[URTracker 与 AD 域账号集成](#)”相关章节。

### 3.5 用户离职处理

在某一个用户离职后，可能需要一系列的配置操作来完成如下的任务：

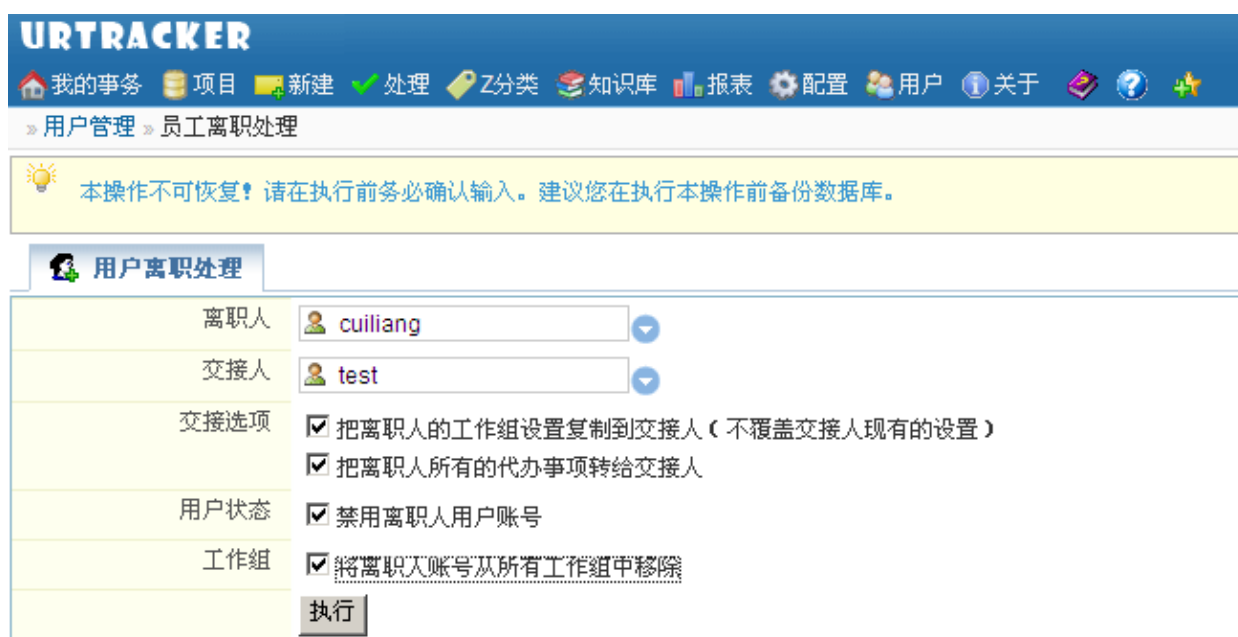
- 禁用该账号
- 交接工作：
  - 把接收人加入之前账号所在的工作组中
  - 将所有提交给该离职人员的代办事项，转给接收人
- 将离职人员从所有项目的工作组中去除

在此页面中提供一次性完成相关操作的功能。

1. 在用户管理页面右侧点击“用户离职处理”链接。



2. 进入“用户离职处理”页面中，选择离职人和接收人以及相应的功能选项，点击“执行”按钮即可。



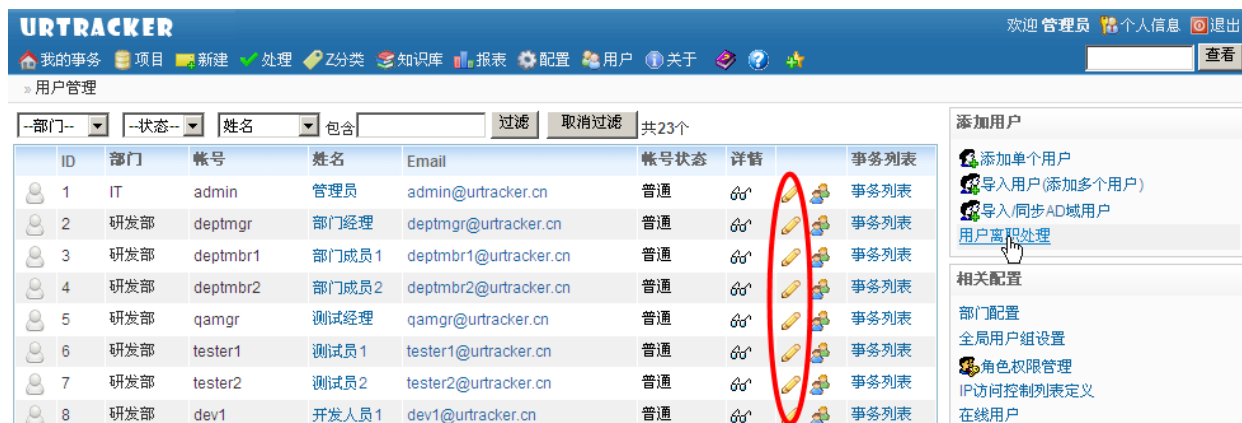
由于此操作是不可恢复的，请您在执行前务必仔细检查输入，以避免误操作。另外可以考虑对数据库进行备份后执行此操作。

### 3.6 修改用户信息

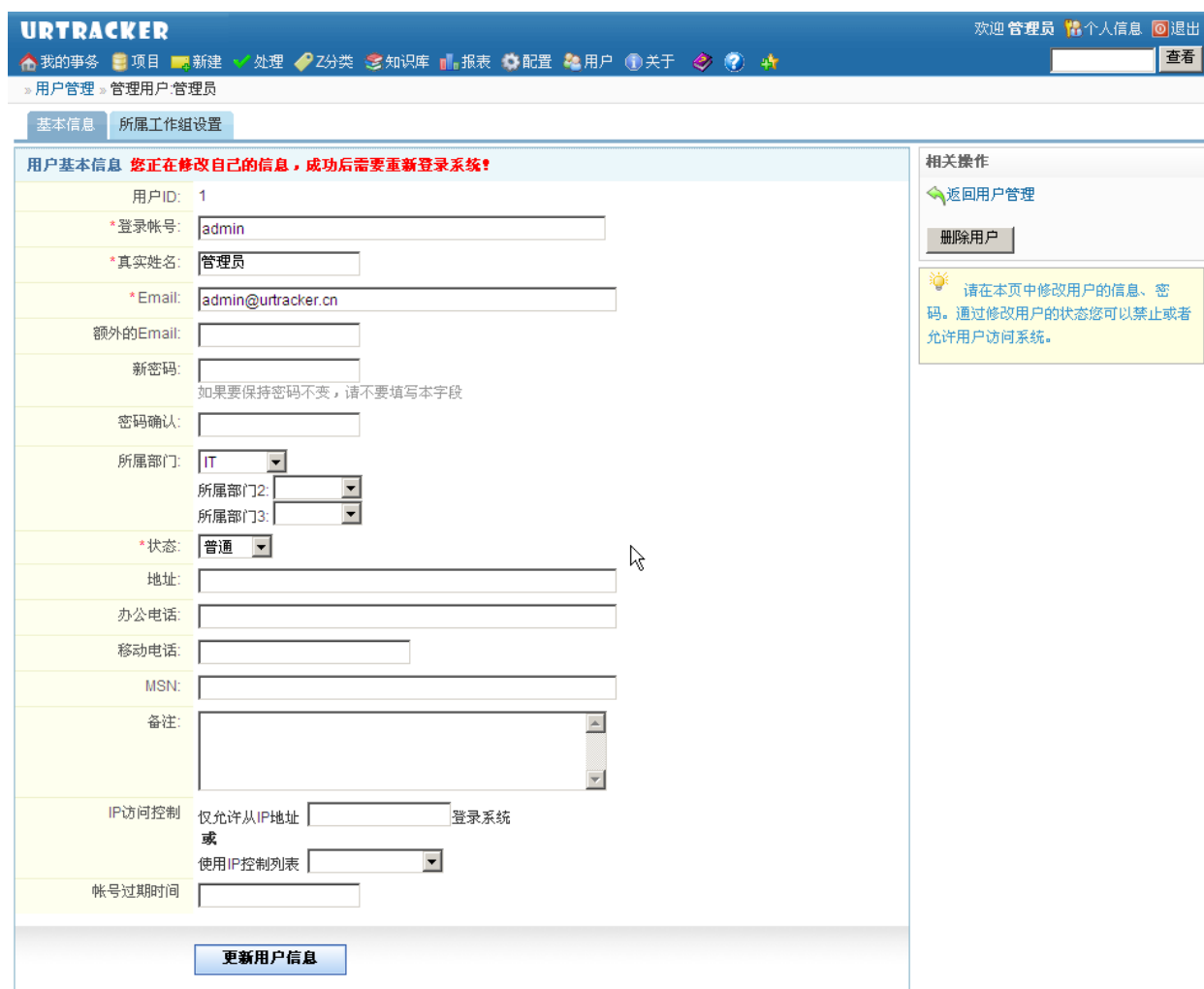
新用户注册后，可以通过“修改用户信息”页面更改用户的状态使新用户通过审核；用户密码丢失后，可以通过“修改用户信息”页面重新设置用户密码；用户的邮箱变更后，可以通过“修改用户信息”页面修改用户的邮箱地址。

在用户列表页面点击用户后边的  链接，即可进入修改用户信息页面。





操作界面如下图所示：



在页面中输入新的用户信息，点击“更新用户信息”按钮完成更新。

## 更新密码

如果不需要修改用户的密码，则不填写“新密码”和“密码确认”即可。

## 审核用户

审核新用户时，如果审核通过，将用户的状态从“待审核”修改为“普通”即可。


## 删除用户

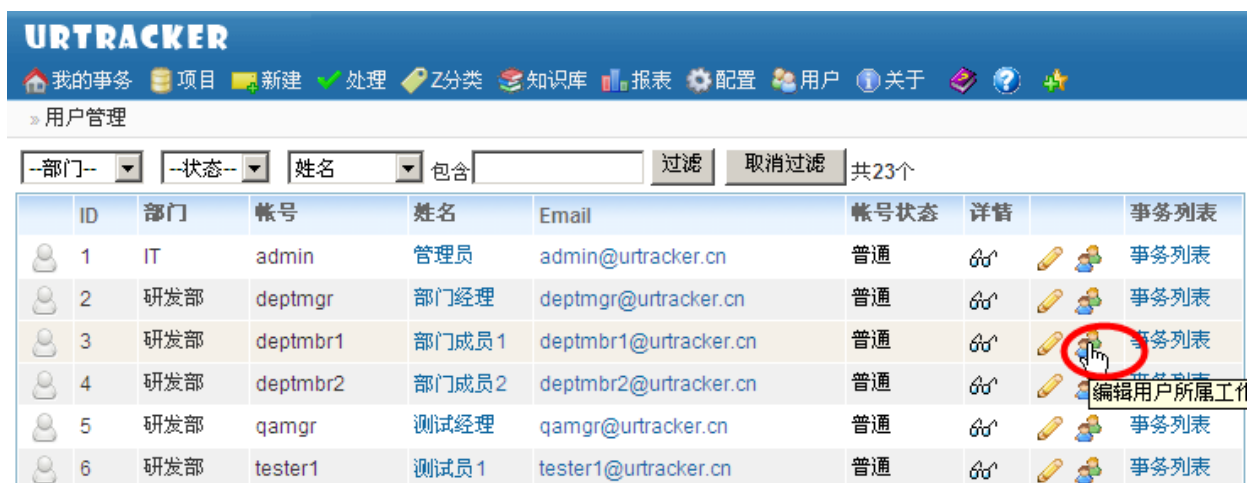
如果用户曾经参与过事务的处理，或者用户仍然是某个项目的成员时，是不能删除用户的。可以修改用户的状态为“禁用”来禁止账号的登录。

“禁用”的账号不会计入软件的用户数中。

## 3.7 批量修改用户所属工作组

当用户的职责调整或者有进加入的用户时，通常需要批量调整用户所属的工作组。您可以通过如下方式开始对某个账号进行所属工作组的设置：

1. 在用户列表页面中，点击某个账号后的“”按钮，如下图所示：



ID	部门	帐号	姓名	Email	帐号状态	详情	事务列表
1	IT	admin	管理员	admin@urtracker.cn	普通		事务列表
2	研发部	deptmgr	部门经理	deptmgr@urtracker.cn	普通		事务列表
3	研发部	deptmbr1	部门成员1	deptmbr1@urtracker.cn	普通		事务列表
4	研发部	deptmbr2	部门成员2	deptmbr2@urtracker.cn	普通		事务列表
5	研发部	qamgr	测试经理	qamgr@urtracker.cn	普通		事务列表
6	研发部	tester1	测试员1	tester1@urtracker.cn	普通		事务列表

2. 在管理用户账号信息页面中，点击“所属工作组设置”标签页。



URTracker

我的事务 项目 新建 处理 Z分类

用户管理 > 管理用户: 部门成员1

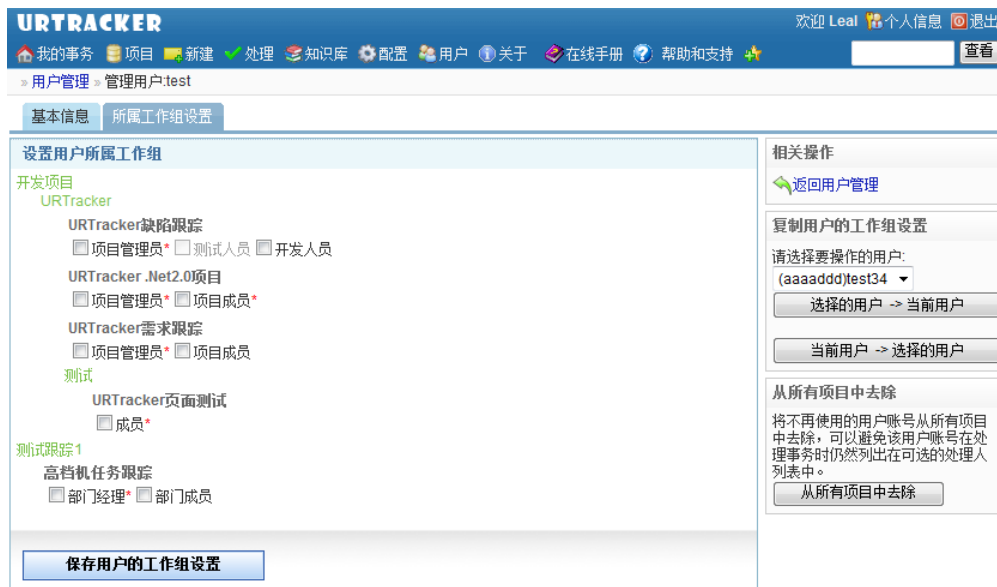
基本信息 所属工作组设置

全局用户组:

☐ 测试人员 ☐ 开发人员

各项目工作组:

页面打开后，操作界面如下图所示：



### 直接指定用户所属工作组

在工作组列表区域中，选中用户需要属于的工作组（后面有红色星号的表示该工作组有管理项目的权限）。然后点击“保存用户的工作组设置”按钮即可。

### 复制用户的工作组设置

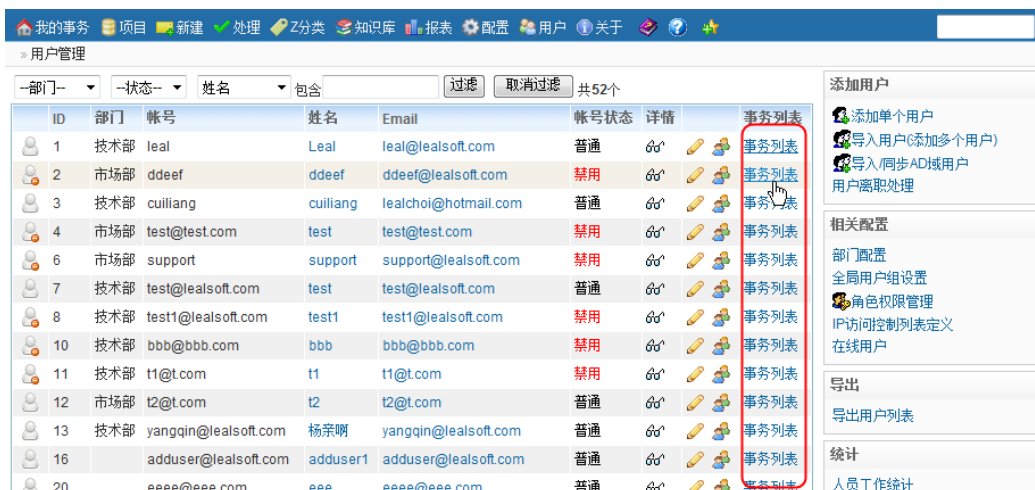
如果需要将一个人的工作组设置修改为和另外一个人一样，可以使用此功能。您可以将另外一个人的工作组设置复制到当前管理的用户，可以将当前管理用户的工作组设置复制到另外的用户。

### 从所有项目中去除

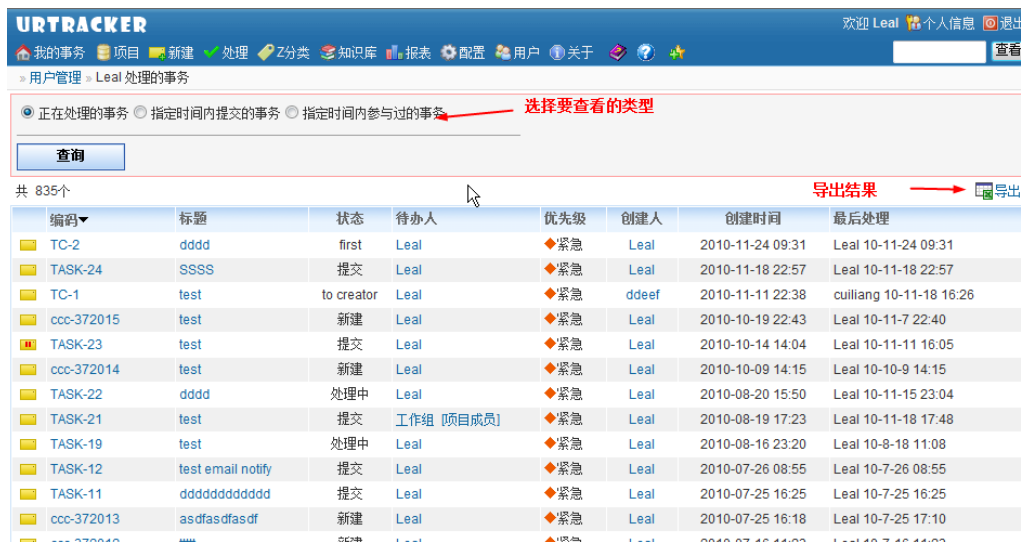
如果用户离职了，可以直接使用此功能将用户从所有工作组中去除。

## 3.8 查看某个人的工作

点击用户列表页面中某个用户后的“事务列表”链接，可以查看该用户当前处理、指定时间内创建或参与处理的事务。



进入后的页面如下图所示：



可以选择查看该用户“正在处理”“指定时间内提交”“指定时间内参与过”的事务。

点击事务列表的列头可以按该列进行排序。

点击“导出”可以导出当前的查询结果。

## 4 创建和配置项目

创建和配置项目是 URTracker 软件中最主要的管理操作内容，也是您用来实现各种事务管理功能的主要手段。



## 4.1 创建项目

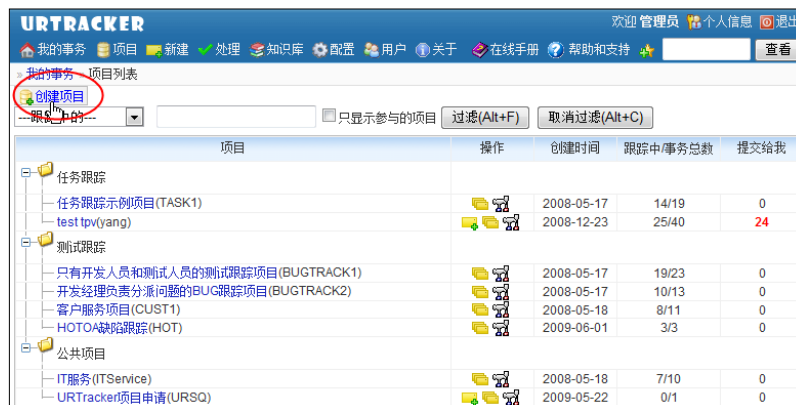
在 URTracker 中，使用“项目”来分隔不同的跟踪对象、组织团队和流程。要管理和跟踪某类事务，或者实现某个流程，就需要先创建一个对应的项目。

在创建一个项目之前，您首先要准备好以下信息：

- 根据业务和权限的不同，确定人员分组以及每个组的成员和权限。
- 确定事务的处理流程，最好能画出来流程图。标明事务的状态，和各状态之间的流转规则，以及各步骤的待办人范围。
- 确定事务的描述字段，以及每个字段在流程的哪些步骤中需要处理人填写。

准备好数据后，您就可以开始创建项目了。

使用管理员账号登录 URTracker，点击导航栏上的“ 项目”按钮，在项目列表页面中点击“ 创建项目”按钮，即可开始创建一个项目。



注：在创建项目之前，要首先创建好“项目目录”，从而方便对项目进行分组管理。

创建项目页面的界面布局如下图所示：

URTRACKER

我的事务项目新建处理Z分类知识库报表配置用户关于

我的事务项目列表创建项目

新建项目信息

基本信息

\*名称:

描述:

\*编码:

(请输入字母组合,如"XY",作为事务编码前缀。不能包含"-、字符")

\*目录:

产品开发生态圈

HotOA

任务跟踪

客户服务

IT服务

日常办公

其他用途演示

请点击选择项目所在的目录。

状态:

正在跟踪

项目配置

项目配置:

不配置项目

使用项目模板:

缺陷跟踪

从现有项目复制:

IT服务

27.多级别事件处理流程

过滤

复制工作组成员

此处的项目配置主要指工作组设置、事务的字段定义、事务的状态、处理步骤定义及相关规则配置等。

项目选项

文档列表

启用文档列表功能

批量处理

启用批处理事务功能

挂起功能

启用事务挂起功能

创建事务时允许使用挂起功能

创建事务时,默认挂起事务

到开始时间后,自动激活事务

允许事务待办人激活被挂起的事务

事务处理过程图示

启用事务处理过程示意图功能

工作用时记录

启用工作用时记录功能

创建事务时允许记录

登记工作时允许记录

事务创建人的权限

编辑

删除

重分配

设置相关人员

添加到知识库

设置相关文章

重打开

挂起

激活

设置事务关联

设置定时提醒

文档创建人的权限

编辑

删除

创建事务提示信息

打印模板

当前模板文件:

上传新的模板:

选择文件

没有选择文件

访问控制

仅允许从内网访问

仅支持IPv4地址,同时输入开始地址和结束地址时才生效。

弱流程方式

事务列表页面中隐藏"相关"过滤条件组

在事务列表中隐藏"事务状态"列

在事务列表中隐藏"待办人"列

其他选项:

自动添加事务各步骤待办人到事务的"相关人员"列表中

显示事务信息时隐藏空字段

显示事务信息字段时,将两个短字段显示在一行

创建事务时自动提交事务给"模块"的待办人(当"模块"字段启用,并且所选择模块设置了待办人后,此选项才有效)

替换事务的创建人

事务列表页面中显示各过滤条件的事务数量

允许按组选择通知对象

启用事务定时提醒功能

批处理时允许修改事务信息

(暂时)屏蔽所有的通知(邮件、短信等)

相关操作

项目目录定义

项目状态定义

项目模板管理

项目是一类有关的事务的容器。在项目被创建好后,能够在其中创建具体的事务。

在项目创建好后,您需要通过设置项目中的工作组来确定项目的成员和他们的角色分工;通过设置字段定义来确定从哪些方面描述事务的信息;通过设置事务的状态以及状态之间的流转规则来定义事务的处理流程。

通常,当需要跟踪的事务类型不同、处理流程不同,或者参与的人员不同时,就需要创建一个单独的项目来对这类事务进行跟踪。

创建项目 Alt+S

## 基本信息

**项目名称：**要创建项目的名称，通常使用“范围”+“事务类型”的方式命名，如“XXX 产品缺陷跟踪”、“XXX 部门任务跟踪”等。要创建项目的名称不能和系统中已经存在项目的名称相同。

**描述：**对项目的说明文字，如：项目的用途、使用项目时的注意事项等。

**编码：**对项目设置的字母编码，用于简单的标示项目，通常使用大写的英文或拼音首字母组合。项目编码中不能含有“-”字符。项目中的事务将使用“项目编码-事务编号”的方式进行编码，如 UR-135，表示编码为 UR 的项目中的第 135 条事务。

**目录：**项目所属的目录。关于项目目录的设置，请参见“2.6 项目目录管理”章节。

**状态：**项目的状态。用于表示该项目是否允许使用。

## 项目配置

本部分设置主要用于在创建多个配置相似的项目时，将现有项目或模板的配置内容复制到当前所创建的项目上，从而减少大量的配置工作。复制的配置内容主要包含字段定义、工作组和成员定义、事务状态和流程等。您可以选择一种配置复制方式：

**不配置项目：**使用系统的默认方式初始化项目配置，不从其他项目或模板复制配置。

**使用项目配置模板：**使用已存在的项目配置模板初始化项目配置。您可以从 URTracker 产品网站上下载，或者从其他 URTracker 用户处获取项目配置模板。您也可以把您系统中的项目保存成配置模板分享给其他 URTracker 用户。

**从现有项目复制：**从系统中已有的其他项目复制配置。当使用此方式时，允许同时将各工作组的成员也复制到本项目的各个工作组中。

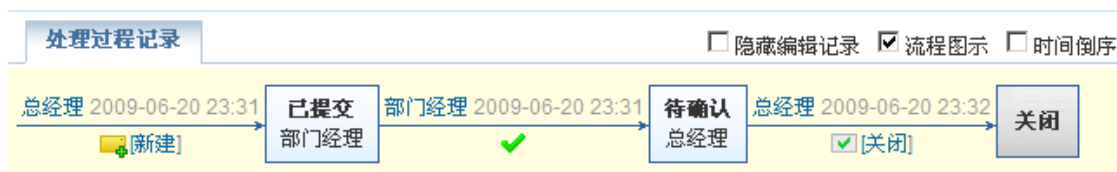
## 项目选项

**启用文档列表功能：**文档列表用于保存在项目成员之间共享的文章、文件、文档、资料等信息。

**启用批处理事务功能：**批量处理功能允许项目成员一次处理多个提交给自己的处于相同状态的事务。

**启用事务挂起功能：**挂起是指暂时停止对事务的跟踪。被挂起的事务需要被激活后才能继续处理。如果项目中的事务有计划的性质，可以考虑启用此功能。如果项目中的事务都是即时性的，则不需要此功能。

**启用事务处理过程示意图功能：**是否在事务信息页面显示类似下图所示的事务处理过程的图示：



**启用工作用时记录功能：**该功能用于记录用户在处理事务的某个步骤中所实际花费的时间。具体某个状态是否允许记录耗时，可以在具体状态中设置。

**事务创建人的权限：**这里主要设置用户对自己所创建事务的权限。用户对系统范围内所有事务的操作权限主要通过设置各个工作组的权限来实现。

**文档创建人的权限：**此处的文档指文档列表（在 3.2 版本中成为“共享列表”）中的条目。文档创建人对所创建文档的权限。

**打印模板：**使用指定的模板文件打印事务信息（也可以不上传打印模板，按照默认样式打印）。模板文件必须是 UTF8 编码格式保存的纯文本文件，扩展名不限。在模板中使用“{{{字段名称}}}"标记要输出的字段内容。

**访问控制：**此项目设置该项目是否只允许在内网访问，用户从外网登陆时将看不到这些项目。

**弱流程方式：**事务列表页面选择隐藏“相关”过滤条件组，选择隐藏“事务状态”和“待办人”列。

**自动添加事务处理人到事务的“相关人员”列表中：**事务的“相关人员”将在事务被处理、编辑或评论等更新后自动收到系统的通知邮件。

**显示事务信息时隐藏空字段：**当系统字段较多时，可以隐藏一些未输入值的字段，从而节省显示空间。

**显示事务信息字段时，将两个短字段显示在一行：**当某个项目的事务字段较多时，可以启用此选项，将较短的两个相邻字段显示在同一行中。如下图所示：

事务信息		事务更改历史... 事务流程... 添加到知识库	
页面路径	pts/Workgroups.aspx	描述	工作组设置
权限检查	ProjectConfigPage	数据库访问	暂不考虑
易用性	ok	页面帮助	已过时
系统日志	已检查	多浏览器支持	IE6,IE7,IE8,Firefox,Google;
代码检查	ok	文档考虑	ok
版本区别	免费版功能	其他	

**创建事务时自动提交事务给“模块”的负责人（当“模块”字段启用，并且所选择模块设置了负责人后，此选项才有效）：**当设定使用“模板”系统字段时，如果对模块设定了“负责人”参数，并且启用了本选项，那么事务创建后处理人将自动替换成模块的“负责人”。使用此功能时，建议通过状态设置创建事务时自动提交给某个默认的处理人。

**替换事务的创建人：**当某些情况下如果需要隐藏真实的事务创建人（比如用于提交意见或投诉的情况），可以在项目中添加一个虚拟的用户，并且使用此功能在事务创建后自动将真实的创建人替换成所设定的虚拟用户。

**事务列表页面中显示各过滤条件的事务数量** 事务列表页面左侧过滤条件树是否计算并显示事务数量。





允许按组选择通知对象 在选择邮件通知人时，是否允许选择工作组。

启用事务定时提醒功能 允许有权限的人对事务手动设置定时提醒。（此功能有区别于定时器，定时器是根据模板设置自动创建的，这里的定时提醒是手工创建并且可以单独设置触发时间、通知对象的。）

批处理时允许修改事务信息 可设置在批量处理事务的时候批量修改事务信息，比如事务自定义某些字段的内容。值得注意的是，批量修改后会替换掉原有的值，并更新为相同的值。

（暂时）屏蔽所有的通知（邮件、短信等） 在项目测试阶段等情况下，选择暂时不给用户发邮件或短信等通知（定时器设置的除外）。

输入各项信息后，点击“创建项目”按钮即可。项目创建完成后，请进入项目配置页面对工作组、事务处理流程和事务描述字段等内容进行设置。

## 4.2 项目配置首页

项目配置首页是进入各项具体配置页面的入口点。您可以通过两个途径进入项目的配置页面。

第一：在项目列表页面中，点击项目名称右侧对应的按钮。



第二：在项目的事务列表页面中点击“项目配置”按钮即可。如下图所示：



项目配置首页的操作界面如下图所示：



您可以直接点击配置项链接或者点击页面上方的标签栏切换到对应的设置页面。

## 删除项目

删除当前项目和项目中的所有内容。请谨慎操作。

## 保存项目配置到模板

将本项目的工作组设置、字段设置、状态和流程设置等配置信息保存成项目配置模板。

## 4.3 基本信息设置

基本信息页面用于修改创建项目时所指定的项目基本信息和配置参数。

URTRACKER

我的事务

项目

新建

处理

Z分类

知识库

报表

配置

用户

关于

欢迎 管理员

个人信息

退出

我的事务

项目列表

创建项目

新建项目信息

基本信息

\*名称:

描述:

\*编码:

(请输入字母组合,如"XY",作为事务编码前缀。不能包含"."字符)

\*目录:

项目管理

ERP项目

文件审批

报销流程审批

请点击选择项目所在的目录。

状态:

正在跟踪

项目配置

项目配置:

不配置项目

使用项目模板:

从现有项目复制:

订单服务申请

文件审批::报销流程审批[6. a]

复制工作组成员

过滤

此处的项目配置主要指工作组设置、事务的字段定义、事务的状态、处理步骤定义及相关规则配置等。

项目选项

文档列表

批量处理

挂起功能

事务处理过程图示

工作用时记录

事务创建人的权限

文档创建人的权限

创建事务提示信息

打印模板

访问控制

弱流程方式

其他选项

启用文档列表功能

启用批处理事务功能

启用事务挂起功能

创建事务时允许使用挂起功能

创建事务时,默认挂起事务

到开始时间后,自动激活事务

允许事务待办人激活被挂起的事务

启用事务处理过程示意图功能

启用工作用时记录功能

创建事务时允许记录

登记工作时允许记录

编辑

删除

重分配

设置相关人员

添加到知识库

设置相关文章

重打开

挂起

激活

设置事务关联

设置定时提醒

编辑

删除

当前模板文件:

上传新的模板:

选择文件

没有选择文件

仅允许从内网访问

仅支持IPv4地址,同时输入开始地址和结束地址时才生效。

事务列表页面中隐藏"相关"过滤条件组

在事务列表中隐藏"事务状态"列

在事务列表中隐藏"待办人"列

自动添加事务各步骤待办人到事务的"相关人员"列表中

显示事务信息时隐藏空字段

显示事务信息字段时,将两个短字段显示在一行

创建事务时自动提交事务给"模块"的待办人(当"模块"字段启用,并且所选择模块设置了待办人后,此选项才有效)

替换事务的创建人

事务列表页面中显示各过滤条件的事务数量

允许按组选择通知对象

启用事务定时提醒功能

批处理时允许修改事务信息

(暂时)屏蔽所有的通知(邮件、短信等)

创建项目 AN+S

相关操作

项目目录定义

项目状态定义

项目模板管理

项目是一类有关的事务的容器。在项目被创建好后,能够在其中创建具体的事务。

在项目创建好后,您需要通过设置项目中的工作组来确定项目的成员和他们的角色分工;通过设置字段定义来确定从哪些方面描述事务的信息;通过设置事务的状态以及状态之间的流转规则来定义事务的处理流程。

通常,当需要跟踪的事务类型不同、处理流程不同,或者参与的人员不同时,就需要创建一个单独的项目来对这类事务进行跟踪。

具体参数的说明请参见：“[创建项目](#)”章节。

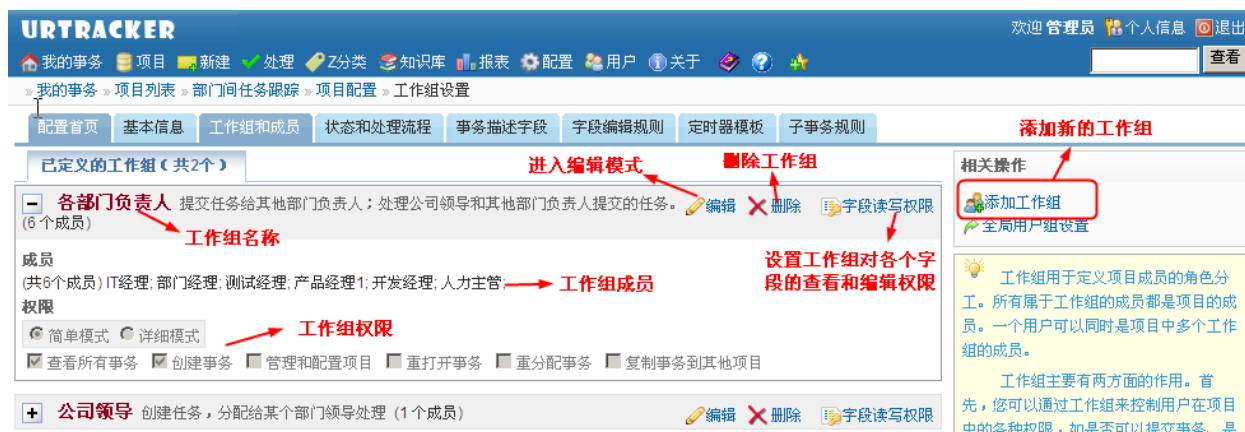
## 4.4 创建和配置工作组

在项目中，每个不同的工作角色称为一个工作组。工作组可以有一个或多个成员，每个工作组的成员都是项目的成员。一个用户可以同时是项目中多个工作组的成员。

项目创建好后，就可以开始对项目进行配置了。首先，我们需要创建工作组并设置每个组的成员和权限。



在项目配置页面中，点击“工作组和成员”链接，即可进入工作组配置页面。基本界面如下图所示：



## 添加工作组

点击页面右侧的“添加工作组”按钮创建新的工作组。

在弹出的对话框中，输入工作组的名称、说明，选择工作组的成员并设置好工作组的权限，然后点“添加工作组”按钮即可。

名称：工作组的名称（通常根据对应人员的职责、职位、部门进行命名）

说明：对工作组职责和权限的说明

成员：设置工作组的成员。工作组成员可以使用多种方式定义。一种是继承某个“全局用户组”的成员定义。这种方式有助于解决需要在多个项目中重复定义相同成员工作组时的同步问题。另一种方式是直接指定工作组的成员。您可以通过选择或搜索的方式找到对应的人员账号，将其加入到左侧的列表中。还可以选择继承所有普通用户、所有可登陆的用户（包含普通及受限用户）、所有“受限”的用户进行定义，当有新增加的用户时，系统会自动添加到创建的组中去，而定义的“全局用户组”则需要手工增加新用户。

权限：设置工作组的成员在本项目中的权限。工作组权限是对项目中所有事务通用的。权限由两种配置模式。一种是简单模式，提供比较粗略的权限控制。另一种是详细模式，可以提供更

细致的权限控制。请注意，如果工作组具有“管理和配置项目”权限，那么该工作组将具有其他所有的管理权限。

## 编辑工作组

在左侧的工作组列表中，点击某个工作组下方的“编辑”按钮，即可使该工作组进入编辑模式。在编辑模式下，您可以修改工作组的名称、说明、成员和权限的定义。修改完成后，点“保存”按钮提交。

## 删除工作组

在左侧的工作组列表中，点击某个工作组下方的“删除”按钮，即可删除该工作组。

## 设置工作组对字段的访问权限

在左侧的工作组列表中，点击某个工作组下方的“字段读写权限”按钮，即可打开字段权限的设置窗口。如下图所示：



当字段属性设置为“对所有工作组可读”或者“对所有工作组可写”时，对应字段的读写选项是不可编辑的。

## 4.5 配置事务状态和处理流程

### 4.5.1 状态和流程设置页面

状态和处理流程的配置是整个项目配置的核心部分。



在项目配置首页点“状态和处理流程”链接，即可进入本页面。



在 URTracker 中，使用“状态”和“状态”之间的转换“步骤”来定义事务的处理流程。“状态”表示事务所处的发展阶段（如“待处理”、“处理中”、“待确认”、“关闭”等）。“步骤”表示事务从一个阶段到另一个阶段的转变（图 18 中，每个红色的带箭头的连线表示一个“步骤”，如“提交确认”、“退回”、“关闭”等）。

事务被创建的时候，有一个初始的状态和待办人。待办人通过对事务进行“处理”操作，执行某个状态转换“步骤”，从而将事务更新到新的状态和待办人。

对于创建事务或处理事务的每个步骤，可以设定一个规则来控制下一状态待办人的可选范围和指派方式。这种规则叫做“分配规则”。常用的分配规则有：从某个范围内手工选择待办人、自动指派给某个固定的人（或工作组）、自动指派给事务创建人、自动指派给上一个处理人、从历史处理人中选择等。



同“分配规则”类似，您还可以对每个步骤设置诸如自动和手动邮件通知、自动和手动短信通知、相关用户、协作处理、状态时限等功能选项，以及字段是否可修改、是否必填的“字段编辑规则”。另外还可以设置在某个步骤自动保存时间、处理人、待办人等信息到某个事务字段中（比如用于记录 BUG 的实际修复人、实际修复时间等）。

状态和流程配置页面的各项操作如下图所示：



## 添加状态



点击页面右侧的“ 添加状态”链接，即可进入创建新状态的页面。

## 编辑状态

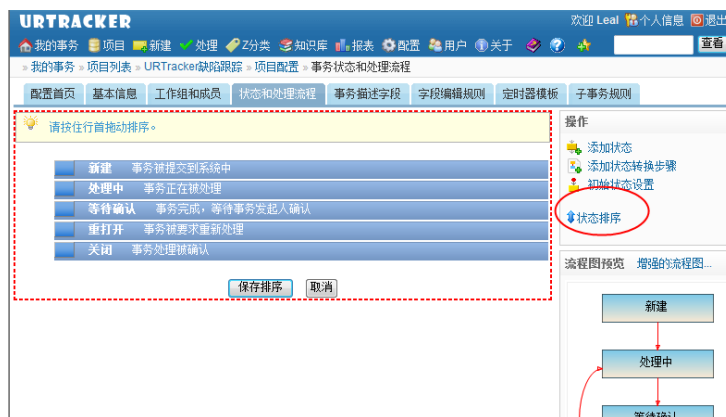



点击某个事务状态后面的编辑按钮，即可进入此状态的编辑页面。

## 调整状态顺序

点击页面右侧的“ 状态排序”，即可进入状态顺序调整模式，如下图所示：





按住状态前的方块  拖动到合适的位置放开即可调整一个状态的顺序。调整完成后，点击“保存排序”即可。

## 删除状态

点击状态后面的删除按钮  即可。删除某个状态操作将会同时删除和此状态有关的步骤。

如果改状态已经在某个具体的事务中使用过，那么需要删除事务后才能删除状态。


## 创建步骤





点击页面右侧的“添加状态转换步骤”按钮，即可进入创建步骤的页面。在创建步骤页面里，您可以选择步骤的源状态或目标状态，以及其他相关的参数。

您也可以点击某个状态后面的添加步骤的按钮，创建一个从该状态开始到其他状态的处理步骤。

## 编辑步骤

点击某个步骤后面的编辑按钮 ，即可编辑该步骤。

## 调整步骤顺序

点击某个步骤后面的上下箭头   可以调整该步骤的显示顺序（用户在处理事务时的选择顺序）。

## 删除步骤

点击步骤后面的删除按钮，即可删除该步骤。

## 其他通知规则

» 我的事务 » 项目列表 » test creator » 项目配置 » 事务状态和处理流程

配置首页 基本信息 工作组和成员 状态和处理流程 事务描述字段 字段编辑规则 定时器模板 子事务规则

状态/步骤	分配规则	操作
first	手工选择待办人 [all] 的成员;	  
aaa → to creator	*使用目标状态的设定* -	  
to creator (可回退)	自动提交给事务创建人	  

尚未设定状态转换步骤。

操作

-  添加状态
-  添加状态转换步骤
-  初始状态设置
-  状态排序
-  其他通知规则

流程图预览 增强的流程图



可以对编辑、评论、重分配、登记工作、协作处理等操作设定邮件通知规则。

## 4.5.2 状态参数说明

点击流程配置页面右侧的“ 添加状态”链接，可以创建一个新的状态。

URTracker 用户手册

编辑事务状态: 待分配

**状态基本信息**

\* 状态名称: 待分配

说明: BUG被提交给项目经理, 等待分配

属性: ☐ 关闭事务

其他: 此状态下事务待办人所具有的权限: ☐ 设置事务的协作人 ☐ 设置事务的相关人员 ☐ 管理事务的附件 ☐ 将事务添加到知识库 ☐ 设置事务的相关文章

协作处理选项: ☐ 延续上一状态的协作 ☐ 所有协作人提交完处理信息后, 待办人才能继续处理事务  
向协作人显示的提示信息:

☐ 启用投票功能  
投票标题:   
可选项(使用";"分隔):

**作为目标状态的一般规则设置** (步骤以及初始状态的有关设置可以覆盖本处的设置) 详细说明

分配规则: 自动提交给指定的人  
自动提交给: 开发经理  
☐ 将待办人替换为模块负责人

**离开状态时的规则设置**

工作时记录功能: ☐ 处理事务时, 允许记录工作时

停留: ☐ 处理本状态的事务时, 允许选择\*\*\*不更改状态和待办人\*\*\*  
如果选中了此选项, 那么在处理处于此状态的事务时, 可以不更改状态并将事务重新提交给自己。通常用于在不更改状态的情况下记录事务的处理过程。

回退: ☐ 是否允许回退到先前的状态及待办人  
如果选中了此选项, 那么在处理处于此状态的事务时, 可以将事务退回给之前的事务待办人, 并将事务更新到先前的状态。  
允许回退到的状态 (不选择则允许所有的状态): ☐ 待分配 ☐ 待解决 ☐ 待回归 ☐ 待取消 ☐ 延后 ☐ 已关闭

**作为初始状态的特殊规则设置**

分配规则: \*使用目标状态的设定\*

保存 (Alt+S) 返回 (Alt+C)

**相关操作**

返回状态和处理流程设置页

在创建或处理事务时, 在不同的时候, 所需要的分配规则 (即允许将事务提交给哪些人), 以及其他相关的功能要求 (如邮件通知、时限要求、字段编辑规则等) 是不同的。

通常情况下, 无论是创建事务或是从不同的源状态处理事务, 只要目标状态一致, 所需的规则是一致的 (也就是说, 事务在某个状态下的待办人通常是确定的)。比如有一个状态叫“经理审核”, 无论是创建事务时直接提交到“经理审核”状态, 或是处理事务时从其他状态处理到“经理审核”状态, 分配规则都应当是“自动提交给”经理。所以, 一般情况下只需要对目标状态设置其分配规则及有关的功能选项即可。

某些情况下, 在创建事务时, 或处理事务时对于某些特定的源状态, 所需的分配规则和功能要求会比较特殊, 这种情况下可以设置“初始状态”规则或对应的步骤规则来覆盖目标状态的一般规则设置。

每个状态包含四个部分的配置信息。

**第一部分**是状态的基本信息, 如状态的名称、说明、是否表示事务关闭、以及此状态下的待办人所具有的对事务的权限等。

参数名称	说明
状态名称	为状态起的名字。如新建、待处理、处理中、待审核、待确认等。
说明	对状态的注释和说明文字。
关闭事务	处于此状态时, 是否表示事务已经关闭, 不再需要继续跟踪。
此状态下的事务处理人所具有的权限	根据需要对处理人赋予某些权限。一般不需要设置此项。
协作处理选项	在当前状态下的协作处理的一些选项。有关协作处理功能的详细说明, 参见: <a href="#">协同处理功能</a> 。

**第二部分**是此状态作为目标状态时的一般规则设置，包含分配规则和各种功能规则（如邮件通知、短信通知、协作人）、字段编辑规则等。

通常情况下，在创建和处理事务时，目标状态决定了事务的分配规则。比如，在本例中，“待分配”状态的分配规则是“自动提交给项目经理”。无论是测试员创建事务，或者延后的事务被重新提交，只要目标状态是“待分配”，那么都需要自动提交给“项目经理”。这时候，只需要设置“作为目标状态时的一般规则设置”这部分参数即可。在创建事务或者处理事务时，分配规则从此处继承即可。

分配规则类型	说明
不提交给任何人	只有需要关闭事务的时候才使用。
待办人不改变	用户在处理事务时，将事务重新提交给自己。
自动提交给事务创建人	提交给事务的创建人。通常当需要事务的创建人对某个事情进行确认时，使用此方式。
自动提交给指定的人	当某个步骤有明确的唯一的处理人时，可以使用此方式直接指定，避免用户在处理事务时手动选择。
手工选择待办人	用户在处理事务时，从允许的范围内选择处理人。使用此方式时，需设置允许从哪些工作组中选择处理人。
自动提交给上一个处理人	将事务提交给上一个处理此事务的人。当目标状态是事务的第一个状态时，不能使用此方式。
从历史处理人中选择	从参与过事务处理的用户中选取处理人。当目标状态是事务的第一个状态时，不能使用此方式。
提交给某个字段中指定的人	在事务的前期阶段为后期某个阶段指定选择的待办人。当目标状态是事务的第一个状态时，不能使用此方式。

在另外一些情况下，对于某个步骤，可能存在和“目标状态的一般规则设置”不同的情况。比如在本例中，项目经理分配 BUG 时，从“待分配”到“待解决”状态，分配规则为“从开发小组中手工选择处理人”。但是当测试小组回归测试不通过，从“待回归”返回到“待解决”状态时，分配规则设置为“自动提交给上一个处理人”则更合适（因为这样避免了再去手工选择的麻烦）。对于这种情况，可以在设置好“作为目标状态时的一般规则设置”后，再通过设置本页面第四部分（用于创建事务时）以及具体步骤中的参数覆盖本处的设置。

同“分配规则”类似，其他的高级选项，如自动和手动邮件通知、自动和手动短信通知、协作人、相关人员、状态时限、字段编辑规则等参数，也都可以通过类似的方式进行继承或覆盖。关于这些参数的说明，见下表。

参数名称	说明
------	----

邮件通知	<p>是否允许进行自动或手动的邮件通知。</p> <p>如果允许自动邮件通知，禁止手动邮件通知，那么系统将自动向在本配置处选择的人员或工作组成员发送邮件，不能取消，也不能添加接收人。</p> <p>如果同时允许了自动和手动邮件通知，那么在本处所选择的通知人将会自动通知，不能取消。本处未选择的人员或工作组，操作人可以根据情况选择。</p> <p>如果允许了手动通知，禁用了自动通知，那么本处选择的通知对象在实际处理时会被默认选择，但是可以取消。同时操作人可以添加其他接收人。</p>
短信通知	和邮件通知类似。
附件选项	<p>是否允许上传附件：如果某个步骤不需要上传附件，那么可以禁用此选项，将上传附件的页面部分隐藏，简化操作界面。</p> <p>处理事务时附加到事务上：（仅在处理事务时有效。）一般情况下，事务处理过程中提交的附件会附加在对应的处理过程记录上。如果需要同时附加在事务上，那么请选中此项。</p>
发起协同处理	允许处理事务的人在指定新的处理人的同时指定事务的协同处理人。协同处理人只能提交处理信息，不能更改事务状态。
设置事务相关人员	相关人员是和事务有关的人。可以在选择通知人时将通知抄送给所有相关用户。另外如果相关人员所在工作组没有查看项目内所有事务的权限，那么也可以通过相关人员设置允许用户查看此事务。
手工指定状态时限	是否允许处理人手工指定此状态的处理时限。状态的处理时限是指要求事务在多长时间以内从此状态改变为其他状态，也就是要求事务的处理人在多长时间内处理完此步骤。
自动设置状态时限	根据某些条件自动设定事务在此状态下的处理期限。
进入状态时的自动动作	用于在创建或处理事务步骤时，自动更新某些字段的值。



**第三部分**是有关离开此状态的设置。比如：离开此状态时，是否允许处理人记录工作耗时、是否允许停留在此状态、是否允许回退到以前的状态等，以及字段编辑规则。

参数名称	说明
工作用时记录	是否允许此状态下的处理人记录工作用时。
停留	处理人处理事务时，是否允许选择“**不更改状态**”。此时，分配规则将使用“作为目标状态的一般规则设置”。您也可以定义一个从当前状态到当前状态的步骤，从而实现特殊的规则定义。
回退	回退到某个历史状态和该状态下的处理人。如果选中了此选项，那么在处理处于此状态的事务时，可以将事务退回给之前的事务处理人，并将事务更新到先前的状态。您也可以通过创建步骤来回退到以前的状态和处理人。

第四部分是此状态“作为初始状态时的规则设置”，也就是创建事务时，如果目标状态为此状态，所需要执行的规则设置。此处设置用于在必要时覆盖页面第二部分的“一般规则”设置。

### 4.5.3 步骤参数说明

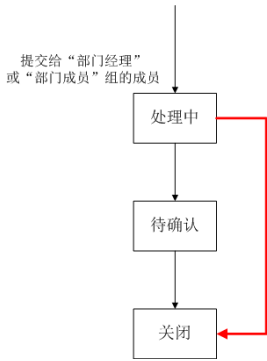


步骤是指从一个状态到另一个状态的转换。事务在源状态的待办人通过“处理事务”操作，执行某个步骤，将事务更新到新的状态并提交给新的待办人。

点击状态和步骤设置页面右侧的“ 添加状态转换步骤”，可以创建新的步骤。也可以点击某个状态右边的“”，创建从此状态开始到其他状态结束的步骤。




创建或编辑步骤页面的各个参数说明如下：

参数名称	说明
源状态	步骤的开始状态
目标状态	步骤执行后，事务所处的新状态
步骤名称	步骤的名字，通常使用一个动词。在源状态不同的情况下，步骤的名称允许重复。
说明	对步骤的说明文字

执行权限	<p>允许某些特定的处理人执行此步骤。一般不需要设置，仅用于特殊情况。如使用此功能，请确保此状态的所有处理人都有可以执行的步骤。</p> <p>例如如下图所示的情况：</p>  <p>需要做如下的设定：</p> 
	<p>字段条件：</p>  <p>可以对步骤设置允许此步骤被执行的字段条件。比如，[严重级]&lt;&gt;'高'的条件，严重级别不高的事务由工程师处理，[严重级]='高'的条件，严重级别高的由主管处理。那么可以创建两个步骤，分别转向工程师处理和主管处理的状态节点，然后分别设置分支条件。在处理人处理事务的时候，根据设置的条件不同，系统会自动隐藏无法执行的步骤，从而避免用户选错分支。</p>
隐藏处理过程记录输入表单	<p>如果某个步骤不需要处理人记录处理过程信息，那么可以隐藏此部分表单。在本例子中，当项目经理分配 BUG 时，一些问题分析、解决方案的信息都记录在 BUG 信息字段中，不需要在处理记录中输入内容，这种情况下就可以启用此选项。</p>
必须输入处理记录	<p>处理人是否必须填写处理信息。在本例子中，测试人员在回归测试失败需要再提交给开发人员重新处理时，我们就可以设置测试人员必须填写回归测试的结果信息。</p>

使用 HTMLEdit 控 件输入处理 记录	处理记录的内容是否需要支持格式化文本(比如字体大小、粗细、颜色等, 以及上传贴图的功能)。
处理记录标 题	处理人要填写的处理内容的标题。比如某个流程中审批不通过时, 需要填写审批不通过的原因, 那么“处理记录标题”就可以设置为“拒绝原因”。 
常用处理记 录	用户可以快速选择的处理记录内容。每行填写一条。如“通过验证”, “未通过验证, 继续处理”等。设置此处后, 用户可以减少类似内容的录入, 从而提高处理效率。
分配规则和 相关功能选 项	当某个步骤的分配规则和“目标状态的一般规则设置”不同时, 可以在此处设置从而覆盖“目标状态的一般规则设置”。
自动动作	用于在步骤被执行后自动更新某些字段的值。

### 4.5.1 设置初始状态

初始状态设置用于限制项目成员在创建事务时所允许选择的状态。在“状态和处理流程”配置页面右侧点击“ 初始状态设置”链接即可进入初始状态的设置页面。



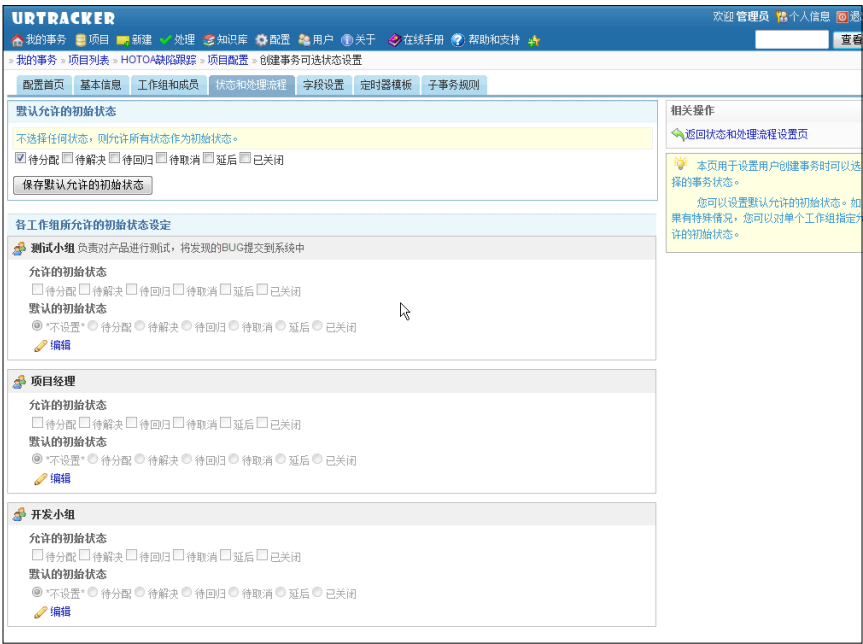


图 1 设置允许的初始状态

### 设置默认允许的初始状态

如果对所有人或者对大部分工作组，所允许的初始状态是一致的，那么可以设置“默认允许的初始状态”。直接选中需要的初始状态，点击保存按钮即可。

### 对某个工作组设置特殊的规则

如果某个工作组有允许选择不同的初始状态，那么可以点击该跟踪中下方的“编辑”按钮。此时，该工作组进入编辑状态，如下图所示：



选择允许的初始状态和“默认的初始状态”（注意默认的初始状态在允许的初始状态列表中）。点击“保存”即可。

## 4.6 配置事务描述字段

### 4.6.1 字段功能概述

在 URTracker 中，每个项目都可以单独定义事务的描述字段。字段分为自动自动、系统字段和自定义字段三类。

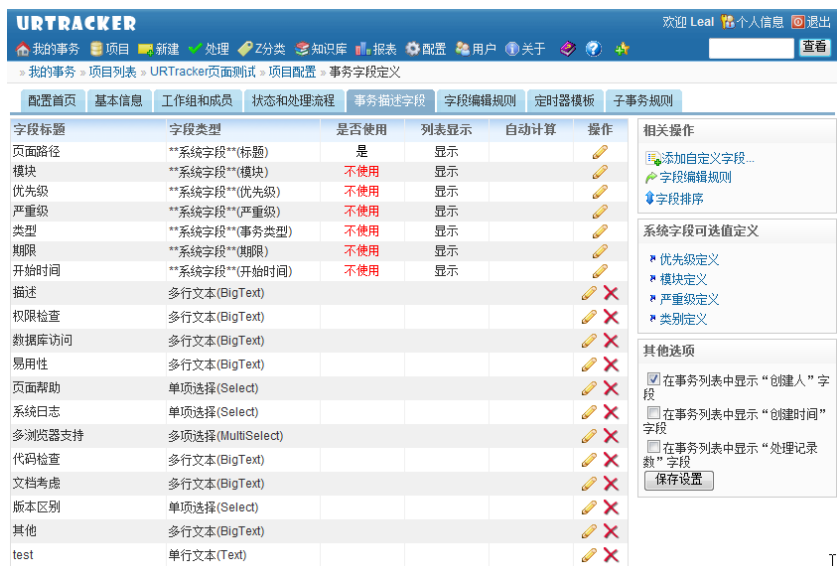
第一类是自动取值的字段。比如事务的编码、ID、创建时间、创建人、状态、待办人等。这类字段在创建或处理事务的过程中会被自动置值，不需要也不可以手工进行修改。我们称之为“自动字段”。

第二类是类似于标题（摘要）、模块、优先级、严重级、类别、期限、开始时间等通常需要进行特殊的功能和逻辑的处理的字段。我们把他们叫做“系统字段”。您可以根据实际需要决定是否启用某个系统字段，也可以更改字段标题和其他的输入参数。相对于“自动字段”，“系统字段”是可以被编辑修改的。

第三类是由用户创建的自定义字段。如：单行文本、多行文本、单选、多选、Email、URL、数字等。自定义字段需要创建，而不是像系统字段一样启用或禁用。

### 4.6.2 字段设置页面

在项目配置首页点击“事务描述字段”链接即可进入字段配置页面。如下图所示：



页面左侧为字段列表。各列说明如下：

列名	说明
字段标题	字段的显示名

类型	字段对应的类型
是否使用	如果是系统字段，则显示其是否启用。
列表显示	该字段是否显示在事务列表中
自动计算	该字段是否启用了自动计算的功能


## 添加自定义字段

点击页面右侧的“添加自定义字段”链接，即可进入创建自定义字段的操作页面。

## 编辑字段选项

点击每个字段后面的编辑按钮，即可编辑改字段的选项。

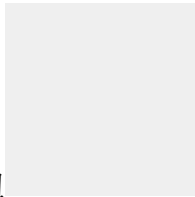
## 调整字段的顺序

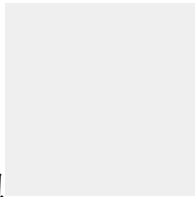
点击页面右侧的“字段排序”，即可进入排序模式。如下图所示：



按住字段名称前的蓝色方块拖动到合适的位置。所有的字段顺序调整好以后，点击“保存排序”按钮即可。

## 删除自定义字段



点击自定义字段后面的删除按钮，即可删除该自定义字段。字段删除时，所有事务的该字段信息都将被清除。请谨慎操作。


如果您想启用或禁用系统字段，请在对应系统字段的编辑页面中操作。

### 4.6.3 系统字段设置

系统字段包含如下的几种：

字段	说明
摘要/标题	事务的摘要或标题、名称。
模块	分层选择类型，通常用于表示软件 bug 所对应的功能模块。也可用于表示需要层级分类的情形（如在大的故障分类下再细分更详细的下级分类）。 
优先级	通常用于表示事务处理的优先程度。
严重级	通常用于表示问题的严重程度。
事务类型	通常用于对事务进行分类。
期限	通常用于指定任务的预计或要求完成时间。
开始时间	通常用于指定任务的开始时间。

除了“摘要”以外的其他系统字段均可以设置是否使用，并可以更改字段的名称，从而将他们用于其它用途。

操作方法为，点击某个系统字段后面的“”图标，进入字段编辑页面中设置。



对模块、分类、优先级和严重级字段，可以在每个项目中分别设置他们的可选值。

### 4.6.3.1 事务模块定义

模块用于表示一种带有层级关系的事务分类或分组。比如缺陷跟踪项目中的模块等。

事务模块是一个系统字段，用户可以在每个项目中设置是否使用此字段。启用的方法为：在事务字段定义页面中，点击“模块”字段后面的“编辑”链接（见下图中位置1），进入字段编辑页面后，选择“使用该字段”然后保存即可。

字段标题	字段类型	是否使用	列表显示	自动计算	操作
摘要	**系统字段** (标题)	是	显示		<a href="#">编辑</a>
优先级	**系统字段** (优先级)	是	显示		<a href="#">编辑</a>
严重级	**系统字段** (严重级)	是	显示		<a href="#">编辑</a>
BUG类型	**系统字段** (事务类型)	是	显示		<a href="#">编辑</a>
产品类型	单项选择(Select)				<a href="#">编辑</a>
问题版本	单行文本(Text)				<a href="#">编辑</a>
功能模块	**系统字段** (模块)	是			<a href="#">编辑</a>
开始时间	**系统字段** (开始时间)	不使用	显示		<a href="#">编辑</a>
可再现性	单项选择(Select)				<a href="#">编辑</a>

系统字段可选值定义

- 优先级定义
- 模块定义**
- 严重级定义
- 类型定义

要设置模块字段的可选值，点击“事务字段定义”页面右侧的“模块定义”链接即可（将上图中位置2）。模块定义页面如下图所示：

请点击选择要操作的节点

- 根模块
  - 用户界面
    - 一般界面操作
  - 文件流转
    - 新建公文
    - 公文监控
    - 流程设置
  - 日程表
    - 日程列表
    - 添加日程
    - 删除日程
  - 用户管理
    - 添加帐号
    - 删除帐号
    - 管理帐号
    - 修改密码
    - 导出帐号
    - 导入帐号
  - 权限管理
    - 角色管理

请选择要进行的操作

模块信息

名称: 一般界面操作

说明:

负责人: \*\*未设置\*\*

保存 删除模块

移动位置

向上移动 向下移动 自动排序子模块

新建子模块

请在左侧模块树上选择父模块，然后在此处输入子模块的名称。可以一次输入多个子模块名称，每行一个。

### 有关“模块负责人”

您可以对每个模块设置一个“模块负责人”。该设置结合项目选项及状态参数中的“创建事务时自动提交给‘模块负责人’”一起使用时才会有用。

## 添加模块

在左侧模块树中选中要添加模块的父模块。在右侧“新建子模块”区域中输入子模块的清单。可以一次性输入多行，每行创建一个子模块。然后选择“模块负责人”，点击保存即可。

## 修改模块信息

从左侧选择要修改信息的模块，在右侧“模块信息”中输入新的模块信息，点击“保存”按钮即可。

## 删除模块

您只能删除没有在项目中使用过的模块。要删除某个模块，在左侧选中该模块，点击右侧“模块信息”区域中的“删除”按钮即可。

## 更改模块顺序

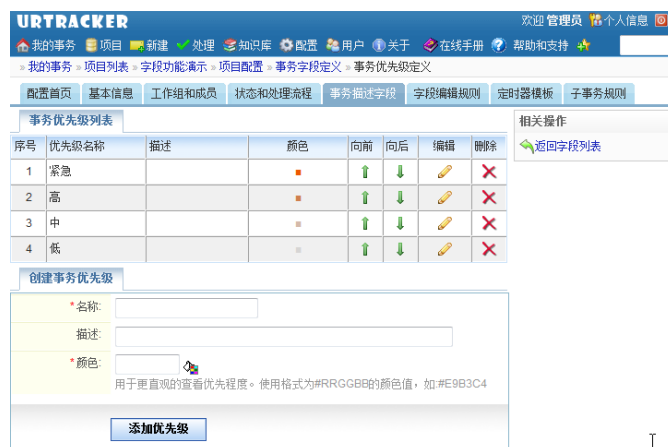
在左侧选中要调整顺序的模块，点击右侧“向上移动”或“向下移动”按钮即可。

### 4.6.3.2 事务优先级定义

“优先级”字段通常用来表示事务的优先处理程度。在事务字段定义页面中点击右侧的“优先级定义”即可进入本页。



操作界面如下图所示：



## 优先级定义列表

序号：优先级的显示顺序；

名称：优先级的名称；

描述：优先级的说明；

颜色：便于直观表示优先程度；

向前、向后：调整优先级的顺序；

编辑：点击编辑可以修改优先级的名称、描述以及颜色值；

删除：删除一个优先级；

## 添加优先级

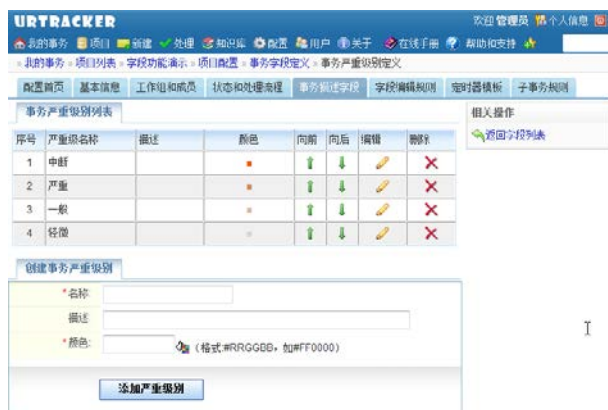
输入优先级的名称、描述以及颜色值，点击“添加优先级”即可。

### 4.6.3.3 事务严重级定义

“严重级”通常用于表示问题的严重程度。在事务字段定义页面中点击右侧的“严重级定义”即可进入本页。



操作界面如下图所示：



严重级定义列表

序号：严重级的显示顺序；

名称：严重级的名称；

描述：严重级的说明；

颜色：便于表示优先程度；

向前、向后：调整严重级的顺序；

编辑：点击编辑可以修改严重级的名称、描述以及颜色值；

删除：删除一个严重级；

添加严重级

输入严重级的名称、描述以及颜色值，点击“添加优先级”即可。

4.6.3.4 事务类别定义

“类别”通常用于表示事务的分类。在“事务字段定义”页面中点击“类别定义”即可进入本页。



操作界面如下图所示：



已经定义类别列表

向前、向后：调整类别的显示顺序；




编辑：点击修改类别的名称和描述；

## 添加新类别

在页面下方输入“类别名称”和“描述”，点击“创建事务类型”即可。


### 4.6.4 自定义字段设置

除系统内置字段，客户可以根据需要随时添加各种自定义字段。要添加自定义字段，在“事务字段定义”页面中，点击右上侧的“添加自定义字段...”链接即可。如下图所示：







在字段定义页面中，选择字段的类型，输入字段的标题和各种参数，点击“保存字段设置”即可添加一个新的字段。

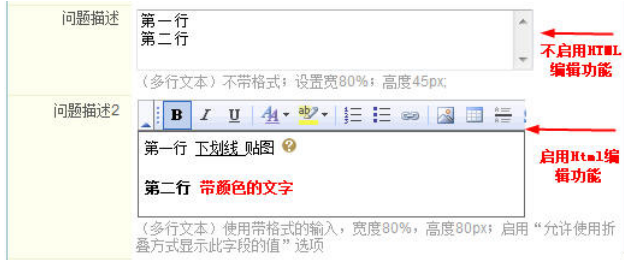









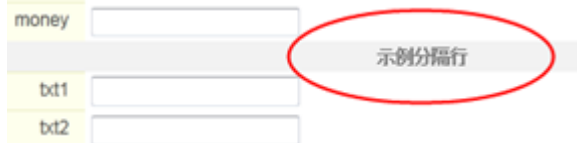
要编辑已存在的字段定义，在“事务字段定义”页面中，点击某个字段后面的“”链接即可。如下图所示：

配置首页	基本信息	工作组和成员	状态和处理流程	事务描述字段	字段编辑规则	定时
字段标题	字段类型	是否使用	操作			
摘要	**系统字段** (标题)	True	↑ ↓ ↻ ✎			
模块	**系统字段** (模块)	False	↑ ↓ ↻ ✎			
优先级	**系统字段** (优先级)	False	↑ ↓ ↻ ✎			
用例等级	**系统字段** (严重级)	True	↑ ↓ ↻ ✎			
类型	**系统字段** (事务类型)	False	↑ ↓ ↻ ✎			
期限	**系统字段** (期限)	False	↑ ↓ ↻ ✎			
开始时间	**系统字段** (开始时间)	False	↑ ↓ ↻ ✎			
前置条件	多行文本 (BigText)		↑ ↓ ↻ ✎			
执行步骤	多行文本 (BigText)		↑ ↓ ↻ ✎ ✕			

系统支持的自定义字段包含如下的类型：

字段类型	说明
单行文本	<p>单行文本字段用于输入较少的文字，不能换行，不支持修改文字格式。</p> <p>(1) 普通的单行文本字段：</p> 
	<p>(2) 如果字段可能会经常需要输入相同的值，那么可以启用“允许从旧值中选择”的字段功能选项。如下图所示：</p> 
单行文本	<p>和单选类型比较：单选类型字段只能从一个固定的范围内选择，使用文本字段，既可以选已有的值，也可以输入不存在的值。</p> <p>(3) 有些时候需要查询是否已经有某个已存在的事务具有相同的字段值，可以启用“查找相同值”的功能选项。效果如下图所示：</p> 
	<p>此功能通常用于如下的情形：客服人员在受理客户的故障报告时，有的客户比较着急可能会多次打电话进来，如果是不同的客服接到的电话，那么可能就会创建重复的服务单。为了避免这种情况出现，在创建服务单时，需要查询一下来电号码，看看是否已经有相同号码的报单。</p> <p>(4) 在需要时，可以使用正则表达式对输入的值进行验证。如下图所示，要求输入类似于 010-12345678 格式的电话号码。</p> 
多行文本	<p>多行文本字段用于输入较多的文本内容，可以换行。根据是否使用 Html 编辑器选项，有两种样式，如下图所示：</p>

	
单项选择	<p>单项选择字段用于从多个值中选择 1 个值。根据字段选项，可以有两种表现形式：</p> <p>(1) 下拉框</p>  <p>(2) 单选列表</p> 
多项选择	<p>多项选择字段允许选择多个值。根据配置，可以使用两种输入方式中的一种：</p> <p>(1) 列表选择框</p>  <p>(2) 多选列表</p> 
时间日期	<p>用于输入日期或时间值。可以通过字段选项控制时间值是精确到月份、日期还是小时、分钟、秒。</p>  <p>可以将时间日期类型字段的默认值设置为当前时间、当前时间加减某个天数。</p>
Email	<p>用于输入一个 Email 地址。显示时的效果如下图所示：</p> 
URL	<p>用于输入一个网址。显示效果如下图所示：</p> 
整数数字	用于输入一个整数数字。
小数数字	用于输入一个带小数点的数字。
布尔	用于选择“是”或“否”。

分隔行	<p>在字段较多时对字段进行分组显示, 用来分隔多个字段所在的区间。</p> 
-----	--



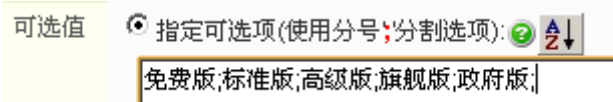


### 4.6.5 字段输入输出特性

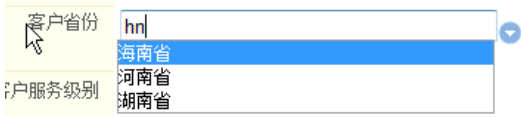
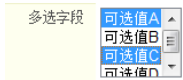

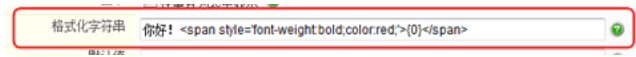
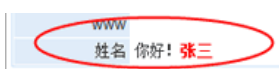

在创建或编辑字段配置时, 需要输入一系列的用于控制字段输入输出特性的属性参数。每种类型的字段支持不同的特性集。





常用的字段特性和所适用的字段类型见下表所示:

字段特性	说明	适用的字段类型
字段标题	字段的显示名称。此名称在一个项目中不能重复。	所有字段
是否使用	是否启用某个系统字段	除“标题(摘要)”以外的所有系统字段
字段帮助	向表单录入者显示的有关此字段的提示信息。通常是对字段录入内容要求的说明。	所有字段

宽度	<p>字段输入控件的宽度。您可以输入一个百分比或者像素数，如 85%、300px 等。百分比表示录入控件相对应所在录入表格的宽度。</p>	<p>单行文本、多行文本、数字、Email、URL、单选（仅当使用 DropDownList 输入控件时有效）、多选（仅当使用 ListBox 输入时有效）</p>
高度	<p>输入控件的高度，可以不输入。值通常是像素长度，如“80px”</p>	<p>多行文本、多选（仅当使用 ListBox 输入时有效）</p>
使用 HTML 格式文本编辑器	<p>是否允许输入带格式（如字体大小和颜色）的文本</p>	<p>多行文本</p>
最大输入长度	<p>允许输入多少个文字</p>	<p>单行文本、多行文本、Email、URL、数字</p>
验证表达式	<p>用于验证输入数据是否满足一定格式的正则表达式。例如，进行如下的设置：</p>  <p>输入时的效果：</p> 	<p>单行文本</p>
可选值	<p>单选或多选类型字段的可选值定义。可以直接指定可选值，</p>  <p>也可以使用某个全局选择项，或者从系统用户列表或项目成员列表中选择。也可以直接输入 SQL 语句，格式为：SELECT Distinct [ColumnName] FROM Table ...</p>	<p>单项选择、多项选择</p>
单选输入方式	<p>单选字段的输入方式。</p> <p><b>下拉列表：</b></p>  <p><b>单选列表：</b></p> <p>*可再现性 <input checked="" type="radio"/> 每次必现 <input type="radio"/> 偶尔出现 <input type="radio"/> 不可再现 <input type="radio"/> 其他</p> <p><b>增强的选择控件</b>（允许使用拼音字母过滤选项或按照拼音首字母分组选择），如下图所示：</p>  <p>拼音过滤方式：</p>	<p>单项选择</p>

		
多选输入方式	<p>多项选择字段的输入方式。</p> <p><b>使用列表框：</b></p>  <p><b>使用检查框列表：</b></p> 	多项选择
选项排列方式	<p>当使用单选列表或检查框列表时，用于控制如何排列选项。</p> <p><b>选项排列</b></p> <p><input checked="" type="radio"/> 横向顺序显示，不按列对齐 <input type="radio"/> 竖向1列对齐</p> <p><input type="radio"/> 分2列对齐,横向优先 <input type="radio"/> 分2列对齐,竖向优先</p> <p><input type="radio"/> 分3列对齐,横向优先 <input type="radio"/> 分3列对齐,竖向优先</p> <p><input type="radio"/> 分4列对齐,横向优先 <input type="radio"/> 分4列对齐,竖向优先</p> <p><input type="radio"/> 分5列对齐,横向优先 <input type="radio"/> 分5列对齐,竖向优先</p>	<p>单选选择（使用单选列表输入方式）</p> <p>多项选择（使用检查框列表输入方式）</p>
在事务列表中显示	该字段是否显示在事务列表中。	除“标题”以外的所有字段
格式化字符串	<p>在显示输出时对字段的值进行格式化。例如进行如下设置：</p>  <p>显示的效果：</p>  <p>使用方法请参考这里： <a href="http://urtracker.cn/support/ViewArticle.aspx?article=89">http://urtracker.cn/support/ViewArticle.aspx?article=89</a></p>	浮点数、整数、多选、单选、单行文本、是否
默认值	直接指定字段的默认值。对于日期类型的字段，输入 0 表示字段输入的当天，正数表示当天加对应的天数，负数表示当天减对应的天数。对于单行文本类型的字段，默认值“%CURR_USER_NAME%”表示当前操作人的姓名。	除标题、模块以外的字段类型
自动计算字段值	<p>根据其他字段及计算表达式计算字段值。使用{字段名称}表示其他字段(也可以使用[列名]直接引用 v_Pts_Problems 视图中的任意列)。请确保字段名称和表达式的合法性，以避免引起异常。表达式中不应该包含其他自动计算值的字段。请确保参与计算的字段非空。具有自动计算值设置的字段在表单中将不允许编辑（不显示）。</p> 	单行文本，数字类型

允许使用此字段搜索相同的事务	<p>在创建事务时，可以根据已输入的字段值查询是否已经有相同字段值的事务。用于避免创建多个雷同的事务。</p> 	单行文本
允许使用此字段过滤事务列表	<p>在项目的事务列表页面中，是否添加此字段的值作为过滤条件。此选项只对单行文本有效（对于单选类型的字段，会自动启用）。只有该字段的可能值比较少的时候，才适合启用此选项。</p> 	单行文本、单选字段
允许从旧值中选取	<p>在输入字段值时，是否允许从以前使用过的值中选择。启用此选项可以方便重复值的录入，同时又允许输入以前没有使用过的值，不会像选择类型字段一样将值限制在某个范围内。</p> 	单行文本
允许使用折叠方式显示此字段的值	<p>如果某个字段的信息不太重要，又比较长，占用空间较多的话，可以启用此功能，在显示时进行折叠。如下图所示效果：</p> 	多行文本
允许导出此字段	是否允许导出此字段的值	所有
时间精度	<p>允许设定时间日期类型字段在输入和显示时的精确程度（五级精确程度：月份、日期、小时、分钟、秒）。</p> 	期限、开始时间；以及日期时间类型的自定义字段。

## 4.6.6 字段的权限控制

在创建或编辑字段时，还可以指定各工作组对字段的读写权限。如下图所示：



## 4.6.7 字段的自动置值功能

有时候，我们需要对事务处理过程中的一些信息进行记录。比如事务是否经历过某个步骤以及经历过的次数（如：BUG 是否延后处理过、BUG 回归次数）、某个步骤被执行的时间（如：项目经理分配 BUG 的时间、BUG 修复完成时间、回归测试完成时间）、某个步骤的执行人或待办人（如：BUG 的修复人，回归测试人）、操作人所在的部门（提交 BUG 的人所在部门）等。虽然从事务的处理过程记录中可以查看到这些信息，但是无法进行查询、导出和统计操作。如果将这些信息保存在事务字段中，那么就可以很容易的实现下面的查询和统计功能：

- 查询和统计各个部门人员（测试部门、开发部门等）所报告的 BUG
- 查询某个开发人员所修复的 BUG
- 查询某个测试员所进行回归测试的 BUG
- 统计 BUG 的修复时间（从 BUG 被分配到提交回归测试的时间）、BUG 的回归测试时间
- 统计 BUG 的回归次数的分布情况、回归次数和 BUG 修复人之间的关联关系等

我们可以创建几个自定义字段，并由项目成员在创建或处理事务的过程中填写这些字段。不过这种方式虽然实现了我们的需求，却给操作人员带来了额外的负担。而且也不能保证输入数据的准确性。

为了解决这个问题，URTracker 软件提供了自动对字段置值的功能。它可以实现在创建或处理事务时，将操作时间、操作人、操作人所在部门、待办人、待办人所在部门或其他的值自动保存在设定的字段中的功能。另外还可以对指定字段的值执行加 1 操作，从而达到对步骤执行次数进行计数的目的。



自动置值功能通过对状态或步骤的配置来实现，实现在进入状态或执行步骤时，自动保存值到设定的字段中。

自动动作: 已添加的动作: [没有动作]

执行人: CURR\_USER\_NAME

除了使用正常的字段值外，您还可以使用宏定义：  
 CURR\_TIME 表示当前时间(单行文本、时间类型字段)；  
 CURR\_USER\_NAME 表示当前操作人姓名(单行文本)；  
 CURR\_USER\_DEPT 表示当前操作人的部门(单行文本)；  
 ASSIGNEE\_NAME 表示提交给的任务人的姓名(单行文本)；  
 ASSIGNEE\_DEPT 表示提交给的任务人所在的部门(单行文本)；  
 ++ 表示值加1(单行文本、整数)。

添加新动作

## 4.7 字段编辑规则

“字段编辑规则”用于设定在创建事务、编辑事务和处理事务的每个步骤，允许操作人填写或修改的事务字段的列表，以及每个字段是否必须填写的规则要求。

URTRACKER 欢迎 管理员 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 知识库 配置 用户 关于 在线手册 帮助和支持

我的事务 > 项目列表 > URTracker项目申请 > 项目配置 > 事务字段定义 > 字段编辑规则

配置首页 基本信息 工作组和成员 状态和处理流程 事务描述字段 字段编辑规则 定时器模板 子事务规则

创建事务时 处理事务时 编辑事务时

创建事务时可以填写的字段 \*\*默认设置\*\*

字段名	编辑选项
摘要	<input type="radio"/> 可编辑，非必填 <input checked="" type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑
描述	<input type="radio"/> 可编辑，非必填 <input checked="" type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑
项目编码	<input checked="" type="radio"/> 可编辑，非必填 <input type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑
工作组及成员	<input checked="" type="radio"/> 可编辑，非必填 <input type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑
流程描述	<input checked="" type="radio"/> 可编辑，非必填 <input type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑
字段要求	<input checked="" type="radio"/> 可编辑，非必填 <input type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑
其他说明	<input checked="" type="radio"/> 可编辑，非必填 <input type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑

保存

字段编辑规则用于控制在创建事务、编辑事务以及处理事务的各个步骤时，允许填写或修改哪些字段的值，以及每个字段是否必须填写。

在项目配置页面中，点击“字段编辑规则”标签页即可进入本项设置。

需要注意的是，如果操作人所在的工作组对某个字段没有读取或编辑的权限，即使在字段编辑规则中设置了允许编辑该字段，也是不会生效的。

### 4.7.1 创建事务时的字段编辑规则

(用于控制在创建事务时允许填写的字段列表，以及是否必填的规则要求。)

在创建事务时，如果不管操作人选择哪种初始状态，所要求填写的内容是相同的，那么只需要修改“默认设置”即可。如下图所示：

创建事务时

处理事务时

编辑事务时

创建事务时可以填写的字段 **默认设置**

字段名	编辑选项
摘要	<input type="radio"/> 可编辑，非必填 <input checked="" type="radio"/> 可编辑，必须填写

如果对不同的初始状态所需要的字段编辑规则不同，那么可以对每种可能的初始状态进行单独设置。如下图所示：

配置首页

基本信息

工作组和成员

状态和处理流程

事务描述字段

字段编辑规则

定时器模板

子事务规则

创建事务时

处理事务时

编辑事务时

创建事务时可以填写的字段 申请人确认

☐ 使用默认设置 ☒ 覆盖默认设置

字段名	编辑选项
摘要	<input type="radio"/> 可编辑，非必填 <input checked="" type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑
描述	<input type="radio"/> 可编辑，非必填 <input checked="" type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑
项目编码	<input checked="" type="radio"/> 可编辑，非必填 <input type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑
工作组及成员	<input checked="" type="radio"/> 可编辑，非必填 <input type="radio"/> 可编辑，必须填写 <input type="radio"/> 不可编辑

4.7.2 处理事务时的字段编辑规则

（用于控制操作人在处理事务的每个步骤所允许填写或修改的字段，以及是否必填的规则要求。）

在很多时候，可能会需要事务的某个阶段的处理人填写一些事务信息。比如问题的处理人员在解决问题后，可能会需要填写“解决过程”“经验教训”等字段。类似这种需求，即可通过设定处理事务时的字段编辑规则来实现。

处理事务时的字段编辑规则有两种设置方式。一种是按字段设置，一种是按过程设置。

按字段设置的界面如下图所示：

创建事务时

处理事务时

编辑事务时

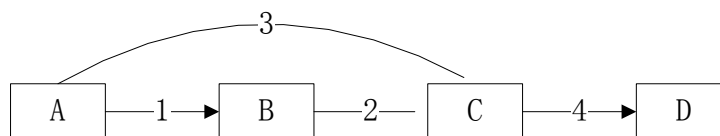
☒ 按字段设置 ☐ 按过程设置

请选择要设置的字段：其他说明

目标状态	编辑字段	步骤	编辑字段
[任意状态] -> 管理员处理	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填	管理员处理 >> 申请人修改 (退回)	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填
[任意状态] -> 申请人修改	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填	管理员处理 >> 申请人确认 (提交确认)	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填
[任意状态] -> 申请人确认	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填	申请人修改 >> 管理员处理 (提交处理)	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填
[任意状态] -> 关闭	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填	申请人确认 >> 管理员处理 (需调整配置)	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填
源状态	编辑字段	申请人确认 >> 关闭 (关闭申请)	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填
管理员处理 -> [任意状态]	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填		
申请人修改 -> [任意状态]	<input checked="" type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填		
申请人确认 -> [任意状态]	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填		
关闭 -> [任意状态]	<input type="checkbox"/> 允许编辑 <input type="checkbox"/> 必填		

保存

这种可以对同一个字段快速设置其在各处理步骤的编辑规则。这有助于您新增一个字段后快速配置该字段的编辑规则。从字段列表中选择一个字段后，可以看到编辑规则表格分为 3 个，分别为“目标状态”“源状态”“步骤”。



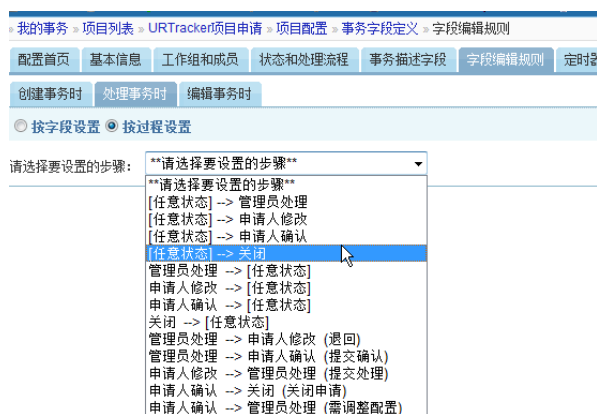
根据“目标状态”设置表示从任意其他状态处理到某个指定状态时是否允许编辑该字段。对于上面流程示意图，如果设置了“[任意状态]->C 状态”允许编辑字段 X，那么在执行步骤 2 和步骤 3 时，都将会允许修改字段 X。

根据“源状态”设置表示事务从某个状态离开到其他任意状态所需要执行的编辑规则。对于上面的流程图，如果设置了“A 状态 -> [任意状态]”都允许编辑字段 Y，那么在执行步骤 1 和步骤 3 时，都将会允许修改字段 Y。

根据“步骤”设置表示同时满足源状态和目标状态的条件时允许编辑该字段。对于上面的流程图，如果设置了从 B 状态到 C 状态允许编辑字段 Z，那么只有在执行步骤 2 的时候，才会允许编辑字段 Z。

这 3 个表格的各条件之间是“或”的关系，只要处理事务时步骤满足源状态、目标状态或步骤的任意一个条件，就会执行相应的编辑规则。

按过程设置时，需要先选择要设置的步骤，如下图所示：



步骤分三组，分别为从“[任意状态]”到某个特定的状态，从某个特定的状态到“[任意状态]”，以及具体的步骤。其相互关系和按照字段进行设置时的类似。选中某个步骤后，可以看到字段的清单，如下图所示：



根据需要进行各字段的编辑选项，然后点击“保存”按钮即可。

4.7.3 编辑事务时的字段编辑规则

（指用户在进行“事务编辑”操作时，允许填写或修改的字段，以及是否必填的规则设置）



每个字段有两项设置。“默认是否允许编辑”表示一般情况下，在编辑事务时，是否允许修改该字段。如果默认允许修改该字段，那么还可以对事务处于各个状态时是否允许编辑进行限制。

对每个字段设置后，点击“保存”按钮使设置生效。

4.8 配置定时器模板

4.8.1 定时器功能概述

有时候，可能会有如下的需求情形：

- 对优先级最高的 BUG，如果开发人员 8 小时以内没有处理，则向待办人和项目经理发送邮件通知。

- 如果项目经理对某个 BUG 指定了“预期修复时间”，那么如果在该时间到期前 1 小时开发人员仍然没有解决完成，那么向其发送邮件提醒。如果过期后 1 天仍然没有解决完成，那么自动向项目经理发送邮件，提醒项目经理向开发人员提供必要的帮助。

- 处于“延后”状态的 BUG，定期提醒测试人员进行检查，以便及时重新提交给项目经理进行分配。

这时，就该 URTracker 的“定时器”功能上场了。“定时器”功能实现了在指定的时间对符合条件的事务自动进行邮件通知、升级转派和字段置值操作。它通常被用于对事务的各个处理步骤进行时限控制，从而促进问题的及时解决，保证服务质量。

在每个项目中，可以定义多个“定时器模板”。定时器模板规定了定时器的创建条件、到期时间、触发条件、要执行的动作，以及重复选项。比如，要实现在“预期修复时间”到期前 1 小时提醒开发人员的需求，我们可以这样设定定时器模板：

创建条件	在 BUG 被项目经理分配给某个开发人员时，创建定时器。
到期时间	项目经理所指定的“预期修复时间”前 1 小时。
触发条件	如果 BUG 没有被修复，也就是仍然处于“待解决”状态。
执行的动作	自动通知 BUG 的待办人。
重复选项	每天自动通知一次，重复 3 天。

模板定义好后，如果项目经理分配了某个 BUG 给“开发人员 1”，并且指定了该 BUG 的“预期修复时间”为 2009 年 10 月 8 日上午 10 点，那么这个时候，系统便会根据上述定义的定时器模板创建一个具体的定时器实例，并设定其触发时间为 2009 年 10 月 8 日上午 9 点。当时间到达了 2009 年 10 月 8 日上午 9 点时，系统便会检查定时器所对应的 BUG 是否已被修复。如果 BUG 已经被修复，那么就没有再进行邮件提醒的必要了，定时器就会被自动删除。如果这个时候 BUG 还没有被修复，那么定时器就会执行模板中所设定的动作，向待办人发送提醒邮件。定时器执行完成后，如果模板中还设定了重复选项，那么定时器会自动计算下次触发的时间，从而完成自动重复的功能。

#### 4.8.2 示例：某BUG跟踪流程中的定时器运用

定时器模板名称	实现效果	创建条件	触发时间和执行条件	执行动作	重复选项
修复时间到期提醒	在 BUG 预期修复完成时间到期前 1 小时提醒 BUG 处理人	BUG 被处理后，如果处理前的状态为“待分配”，处理后的状态为“待解决”，那么创建定时器。（也就是项目经理分配	事务到期之前 1 小时，如果“事务状态未改变”（也就是还没用被开发人员修复），那么执行定时器动作。	自动通知事务待办人（当前处理 BUG 的开发人员）	不需要重复

		了 BUG 给某个开发人员)			
延后的 BUG 定期提醒	状态为“延后”的 BUG，每 14 个工作日提醒一次测试人员，以便及时提交	BUG 被处理后，如果处理前的状态为“待分配”，处理后的状态为“延后”，那么创建定时器	定时器创建时间以后 14 个工作日，如果“事务状态未改变”（也就是仍然处于“延后”状态），那么执行定时器动作。	自动通知待办人（负责对 BUG 进行监控的测试小组成员）	需要重复，重复周期为 14 工作日。不限重复次数。

[illegible]

图 2 “修复时间到期提醒”的定时器模板

图 3 延期 BUG 提醒的定时器模板

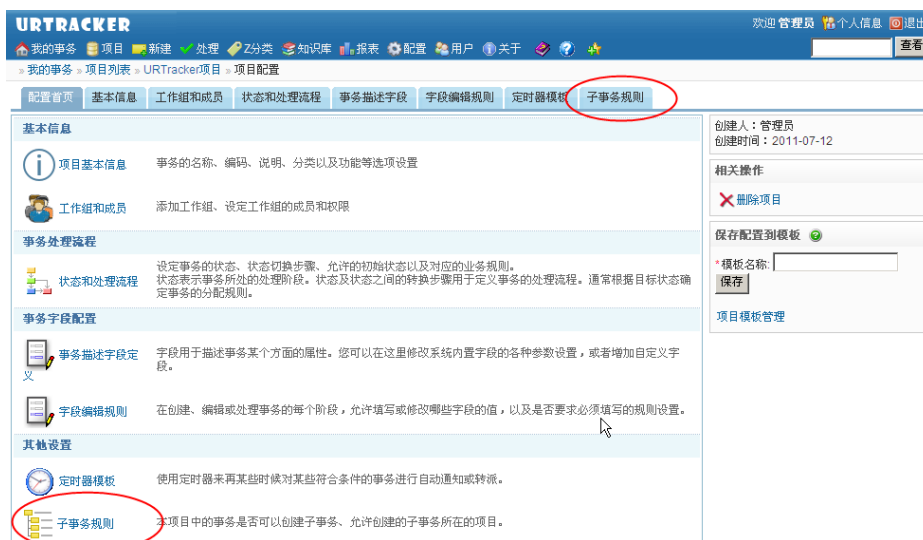
## 4.9 配置事务分解规则（子事务）

### 概述

当一条事务需要分解成多条更详细的事务进行跟踪时（如：产品的一个新的功能需求，需要研发、测试、运维等多个部门共同处理。在研发内部，可能也要分解到界面、后台等不同的开发组分别实现的情况等），以往版本很难建立一种清晰的关联关系，很难从某个视图上了解一条总的事务的所有子事务的处理情况，难以从整体上把握事务的进展，3.3 版本的事务分解功能将解决这一问题。

在 3.3 版本中，您可以在每个项目中设置“子事务规则”：允许哪些用户在哪些项目中创建当前项目中事务的子事务（也就是在哪些项目中分解当前项目中的事务）。

### 在项目中启用事务分解功能



在项目配置首页中点击“子事务规则”即可进入子事务规则设置页面。如下图所示：



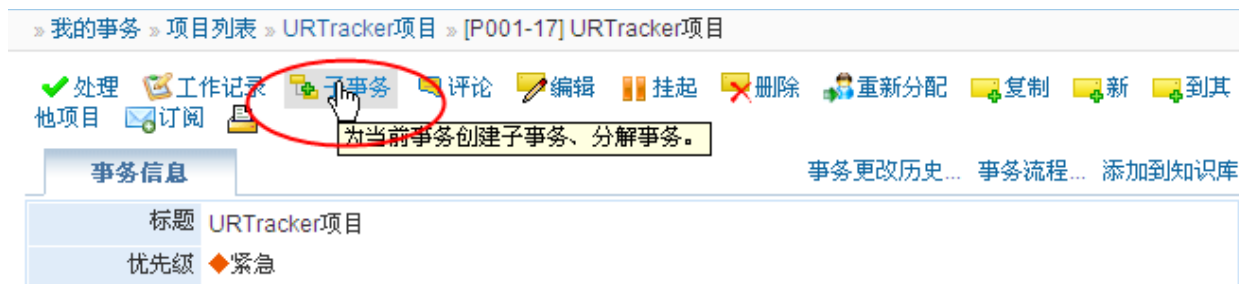
各项参数说明：

配置项	说明
可以创建子事务的用户	允许哪些人对事物创建子事务。允许的用户可以为事务的创建人、某些工作组的成员、某些状态下的处理人、某些状态下的协作处理人。
可以在哪些项目中创建子事务	允许在哪些项目中创建本项目中事务的子事务。选择一个项目后，点击“添加”按钮，可以将其添加到许可的项目列表中。
复制父事务的相同字段值到子事务	有时候，根据权限的设置，子事务的处理人可能没有权限查看父事务的信息。此时可能会需要将父事务的某些信息复制到子事务中。使用此选项可以在创建子事务时自动将父事务中具有相同名称的字段的价值复制到子事务。
启用“事务分解视图”功能	以树形的方式显示本项目中的事务及本项目中事务的子事务。
子事务关闭后才能关闭父事务	必须将所有子事务都处理完成后，才能关闭父事务。但是，如果不是关闭父事务，那么父事务还能被继续处理。
子事务关闭后才能处理父事务	在子事务关闭之前，父事务不能被处理。

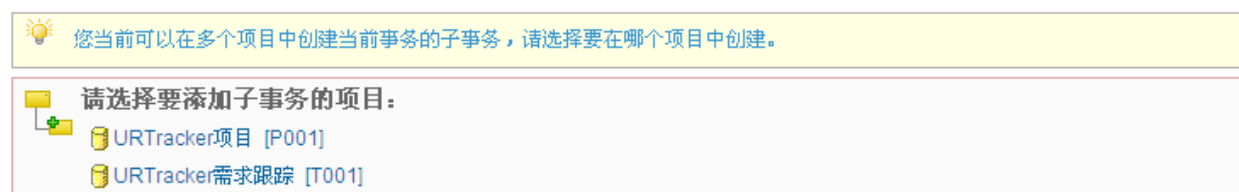
## 分解事务



设置好规则后，在查看本项目中的事务时，有权限的用户将可以看到“子事务”按钮，如下图所示：



点击“子事务”按钮后，系统将允许您在被允许创建子事务的项目中选择一个，开始创建当前事务的子事务，如下图所示：



如果当前只有一个被允许创建子事务的项目，或者您只对多个被允许创建子事务的项目中的一个有创建事务的权限，那么系统将不提示您选择，而是直接进入该项目开始创建子事务。

（比如在一个总的项目中，项目成员包含主管和各个部门的负责人。各个部门的负责人都有权限分解事务，在各自部门内部的项目中对子事务进行跟踪。这个时候系统会根据各个部门负责人有权限创建事务的项目自动进入所对应项目中创建子事务，而不需要在所有允许的项目列表中选择。）

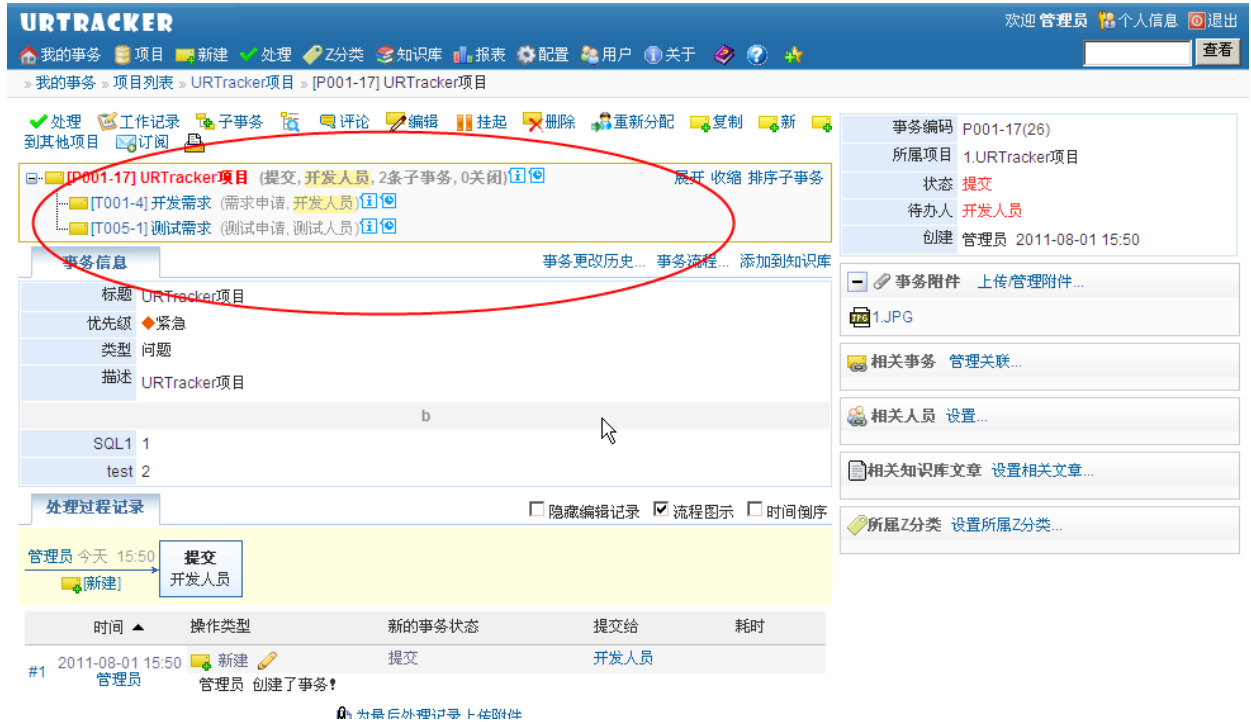
另外，在创建子事务时，系统还提供一个“自动复制相同名称字段”和“复制附件”的选项。如果父事务和子事务不在同一个项目中，那么有可能子事务的处理人没有权限查看父事务的信息。这个时候就需要将一部分需要的信息传递给子事务的处理人。使用此功能，即可简单实现事务信息的传递。

### 关联建立后的效果

在事务建立起分解关系后，在事务列表中可以预览事务的父子关系，如下图所示（红色表示当前事务）：



在事务信息页面，将可以看到事务的所有子事务，以前所有的父事务。如下图所示：



另外，系统还提供了“分解视图”功能，可以从整个项目范围内查看分解情况。

☒ 仅显示跟踪中的事务

展开所有 收缩所有

子任务数	状态	待办人	协同处理	最后更新	开始时间	完成期限
[TASK1-3] 多部门协作处理与任务分解功能 (2/2)	已提交	人力主管	True	2009/6/20 23:57:30	2009/6/20 0:00:00	2009/6/30 23:49:00
[TASK2-23] 将一部分任务提交给“部门成员1”	待处理	部门成员1	False	2009/6/20 23:58:16		2009/6/25 23:57:37
[TASK2-24] 另一部分工作给部门成员2	待处理	部门成员2	False	2009/6/20 23:58:55		2009/6/25 23:58:21

## 4.10 其他说明

### 4.10.1 协同处理功能

很多时候，一个事务可能需要多个人一起来处理。在 URTracker 中提供了“协同处理”的功能来实现这种需求。

协同处理功能允许用户在创建事务时，或者某些设定的步骤处理事务时，除了指定事务的下一个处理人（此人是事务的主要处理人，可以正常处理事务并更改事务的状态），还可以指定多个“协同处理人”。协同处理人可以提交处理信息，但不能更改事务的状态。

#### 何时发起协同处理

协同处理通常是在创建或处理事务的某个步骤发起。在项目配置中，对事务状态或步骤设置“发起协同处理”的参数。如下图所示：



您可以设置允许在哪些用户中选择协同处理人。如果不选择，那么会允许选择项目中的所有人员。

## 其他相关参数设置

### 协同处理状态的保持

协同处理通常只能在一个事务状态下保持，如果状态改变了，协同处理自动中止。事务的主要处理人在处理事务时，如果事务仍然在协同处理中，应加以注意。

也可以设置状态参数使协同处理状态保持。修改目标状态的参数，选中“延续上一状态的协作”选项即可。



### 协作人处理完成后才允许待办人处理事务

编辑状态参数，选中“所有协作人提交完处理信息后，待办人才能继续处理事务”选项即可。

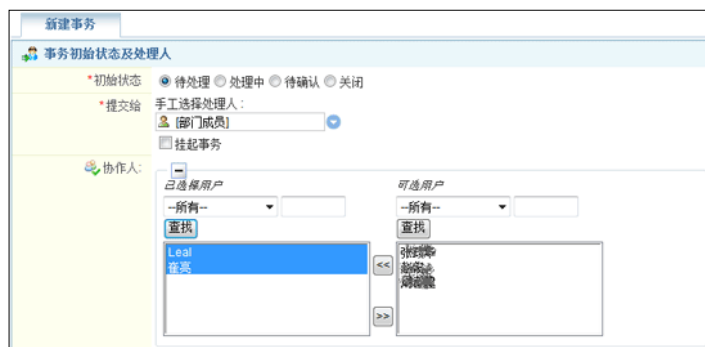
### 投票功能

可以设置允许协作人在提交处理信息时对某个事项进行投票。在状态参数中选中“启用投票功能”，设置投票标题和可选值即可。

查看投票结果，在事务处理信息中查看。

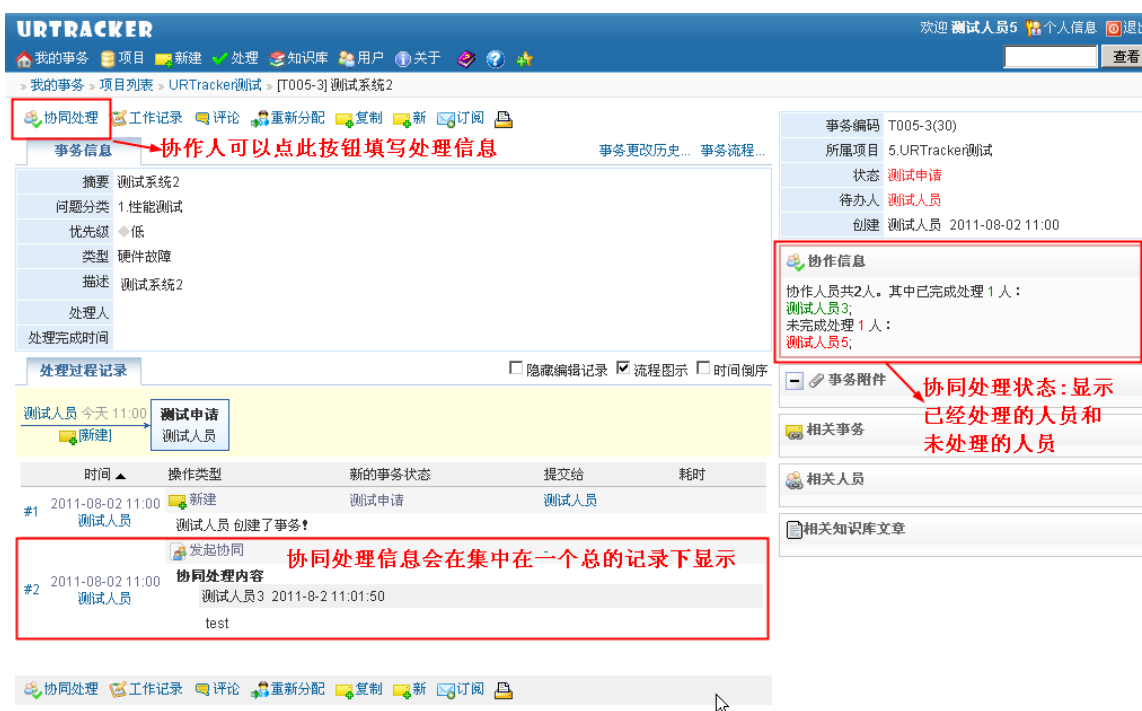
## 发起协同处理

规则设置好后，处理人在进行相应的创建或处理操作时，即可设置协作人。如下图所示：



## 协同处理中的事务信息

事务在协同处理时，事务信息页面将有如下的改变：

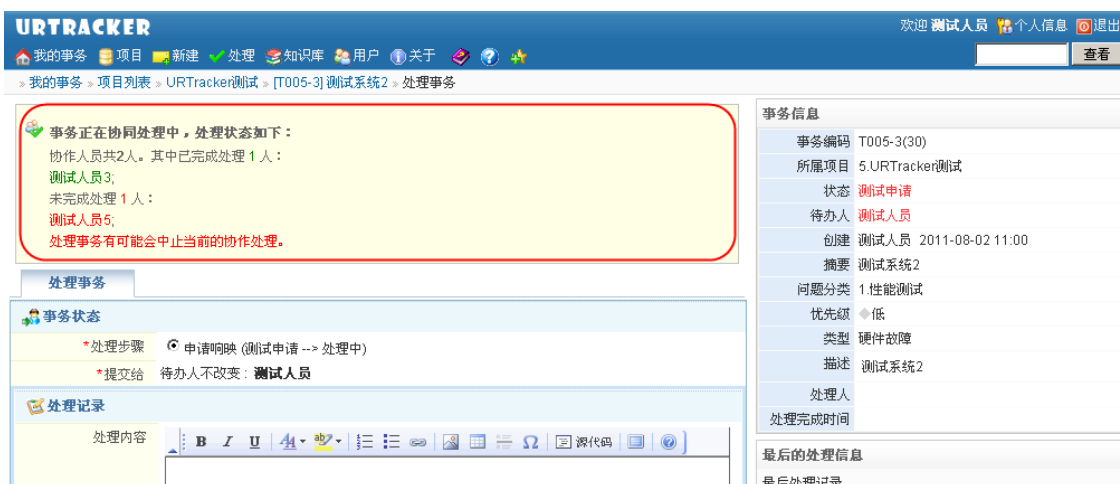


在事务列表页面中，将有一个图标表示事务在协同处理中。如下图所示：

跟踪中的事务 共 3 个 --是否关闭-- --是否有附件--

编码	摘要	状态	待办人	创建人	最后更新	更新人	问题分类
T005-3	测试系统2	测试申请	测试人员	测试人员	今天 11:01	测试人员3	1.性能测试
T005-2	测试系统	处理中	测试人员	测试人员	今天 10:56	测试人员	1.性能测试
T005-1	测试需求	测试申请	测试人员	管理员	昨天 16:08	管理员	1.性能测试

事务处理人在处理事务时，如果事务处于协同处理中，也将会看到有关的提示：



此时处理人应该根据实际的要求(如必须所有协作人都处理过,或者任意协作人处理过即可),继续处理事务,或者等待协作处理完成再继续处理。

#### 4.10.2 事务的挂起和激活功能

有时候,事务被创建好后,并不需要马上提交给处理人去处理,而是处于一种暂停或“挂起”的状态。等到某个时间,再“激活”并开始进行实际的处理流程。

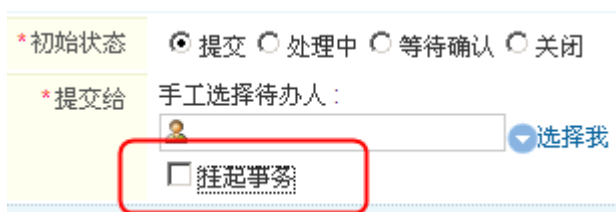
在 URTracker 3.3 版中,您可以使用“挂起”和“激活”功能来实现这样的需求。

##### 功能设置

在项目基本配置中,您可以设置是否启用挂起功能。



“创建事务时允许使用挂起功能”：勾上此选项，在创建事务时，可显示“挂起事务”选项，否则不显示，如下图所示：



“创建事务时，默认挂起事务”：勾上此选项，在创建事务时，则默认选中“挂起事务”。下图所示：

\*初始状态 ☒ 提交 ☐ 处理中 ☐ 等待确认 ☐ 关闭

\*提交给 手工选择待办人：

[选择我](#)

☒ 挂起事务

“到开始时间后，自动激活事务”：如果项目中启用了“事务开始时间”字段，那么使用此选项可以在开始时间到期时，自动激活事务，并发送通知邮件给事务的处理人。

“允许处理人激活被挂起的事务”：事务提交给的人是否有权限激活事务。

其他的激活或挂起权限通过各个工作组以及事务的创建人相关选项来进行控制。

### 手动激活事务

事务被挂起后，在事务信息页面将可以看到相应的提示信息。有权限激活事务的人还可以看到一个激活事务的按钮，如下图所示：



点击“激活”按钮后，系统将自动记录一条事务被激活的处理记录。

处理过程记录 <span>时间倒序排列</span>						
顺序	记录类型	操作人	时间	提交给	新的事务状态	耗时
#2	激活	Leal	2009-03-20 12:30	-		
#1	新建	Leal	2009-03-20 12:27	工作组 [部门成员]	待处理	0m

Leal 创建了事务! (挂起)

[为最后处理记录上传附件](#)

处于激活状态的事务，有权限的人可以再次执行“挂起”操作。



### 4.10.3 状态处理时限

一般情况下，可以通过事务本身的“期限”描述事务整体的完成时间要求。但是，有时候需要的是对事务处理过程中的某个状态设定完成期限。比如在 BUG 处理过程中，对 BUG “待解决”和 BUG “待回归”状态可能都希望进行时限的控制。

在 URTracker 中，我们可以通过“状态时限”功能来满足这种需求。“状态时限”表示事务在某个状态下所允许停留的最长时间（按工作时间计算）。事务应该在状态时限到期前被处理到其他的状态。

#### 自动设定状态的处理时限

如果对项目中的所有事务有统一的规则（比如：优先级高的 BUG，回归测试时限为 2 天，优先级一般的 BUG，回归测试时限为 5 天），那么可以使用“自动设定状态时限”的功能自动计算并设置状态时限。

可以按照事务的优先级、严重级、分类等 3 个系统字段（在字段配置中）的值对某个状态设置状态时限的规则。当事务进入该状态时，系统会按照所设置的规则自动计算事务的状态时限。



如上图所示的设定表示：当事务进入此状态时，如果事务的严重级别为“中断”，那么此状态的处理时限为 3 个小时；如果事务的严重级为“严重”，那么处理时限为 6 小时；如果严重级为其他情况，那么处理时限为 8 小时。

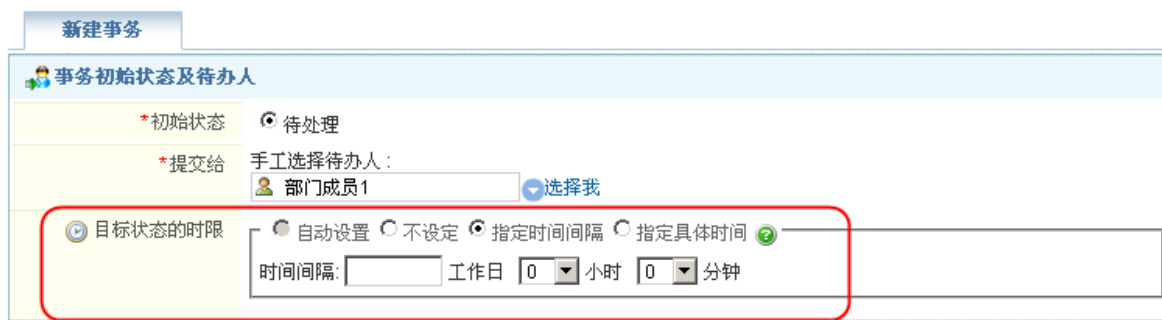
系统会自上而下依次对字段条件进行判断，如果哪一条符合了，那么就使用该条件所对应的时限值。如果没有符合的条件，那么就不设置时限值。

#### 手动设定状态的时限

对于另一些不适合使用通用状态时限规则的情况，可以允许上一个步骤的处理人手动指定下一个状态的处理时限。



启用手工指定状态期限后的效果为：

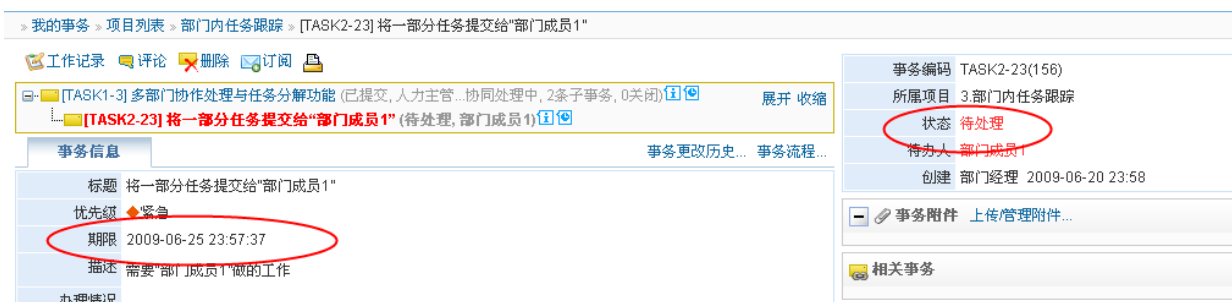


如果您同时设置了“自动设置状态时限”的规则，那么可以选择“自动设置”选项，让系统根据设定的规则自动判断时限值。

“不设定”表示不指定目标状态的时限值。“指定时间间隔”允许处理人指定从现在开始的时间间隔，由系统自己计算实际的到期时间。“指定具体时间”是指处理人直接设置一个具体的到期时间值。

## 查看状态到期的事务

您可以通过查看事务信息了解到事务当前状态的到期时间：



您还可以通过过滤器查询到所有过期关闭的事务。



URTracker 欢迎 管理员 个人信息 退出

我的任务 项目 新建 处理 分类 知识库 报表 配置 用户 关于 查看

我的任务 » 项目列表 » 部门内任务跟踪

分解视图 高级查询 统计 日历 项目配置 附件 订阅任务创建通知

相关 概要 状态 时间

今天创建(0) 今天关闭(0) 今天更新(0) 昨天创建(0) 昨天关闭(0) 本周创建(0) 本周关闭(0) 上周创建(0) 上周关闭(0) 本月创建(0) 本月关闭(0) 上月创建(0) 上月关闭(0) **过期未关闭(8)** 周末处理(8)

过期未关闭的任务 共 8 个 --是否关闭-- --是否有附件--

编码	标题	状态	待办人	最后更新	更新人	优先级
TASK2-24	另一部分工作给部门成员2	待处理	部门成员2	2009-06-20 23:58	部门经理	紧急
TASK2-23	将一部分任务提交给"部门成员1"	待处理	部门成员1	2009-06-20 23:58	部门经理	紧急
TASK2-21	提交任务时,系统不能完成	待处理	工作组 (部门经理)	2009-05-13 14:53	部门经理	紧急
TASK2-15	给营业厅培训	待处理	部门成员1	2009-03-05 22:48	部门经理	紧急
TASK2-14	字段未验证	待处理	部门成员2	2009-02-25 22:36	部门经理	紧急
TASK2-13	停电问题1	待处理	部门成员1	2009-02-20 15:28	部门经理	紧急
TASK2-10	安装URTracker	处理中	部门成员1	2009-02-11 11:07	部门成员1	中
TASK2-1	人员合同到期	待确认	部门成员1	2009-01-15 21:19	部门成员1	紧急

批量处理事务

图 65

### 结合定时器功能，实现到期前邮件提醒

您可以添加定时器模板来实现状态到期前（或到期后）的某个时间给处理人或其他人员提醒（或自动重分配）的功能。

**配置首页** **基本信息** **工作组和成员** **状态和处理流程** **事务描述字段** **字段编辑规则** **定时器模板** **子事务规则**

**添加定时器模板**

**基本信息**

\*名称: 状态到期提醒

说明:

选项: ☒ 启用此定时器模板 ☒ 事务关闭后, 删除未到期的定时器 ☒ 如果事务已挂起, 则不执行定时器

**定时器创建条件**

在事务被: ☒ 创建后 ☐ 重分配后 ☐ 重打开后

**在事务进入“待处理”状态后**

☒ 处理后 且处理前的事务状态为: ☒ \*\*任意值\*\* ☐ 提交 ☐ 处理中 ☐ 等待确认 ☐ 关闭

如果 事务状态被设置为: ☐ \*\*任意值\*\* ☐ 提交 ☒ 处理中 ☐ 等待确认 ☐ 关闭

并且 事务的类型为: ☒ \*\*任意值\*\* ☐ 问题 ☐ 需求 ☐ 任务

事务优先级为: ☒ \*\*任意值\*\* ☐ 紧急 ☐ 高 ☐ 中 ☐ 低

事务严重级为: ☒ \*\*任意值\*\* ☐ 中断 ☐ 严重 ☐ 一般 ☐ 轻微

那么, 创建定时器。

**定时器到期时间及触发条件**

定时器将在: 状态到期之前 0 工作日 0 小时 5 分钟 到期。

当定时器到期时, 如果: 状态未改变

**执行动作**

发送通知邮件: ☒ 事务待办人 ☐ 事务创建人 ☐ 事务相关人员 ☐ 订阅用户

工作组: ☐ 测试人员 ☐ 开发人员 ☐ 项目经理 ☐ 用户组

已选择用户: 部门: a

抄送外部邮箱:

发送短信通知: ☐ 事务待办人 ☐ 事务创建人

额外通知的号码(请用“/”分隔):

通知内容: (请使用%PROBLEM\_CODE%代替事务编码, %PROBLEM\_TITLE%代替事务标题)

更改状态及待办人: 事务状态更改为: 不改变 事务待办人更改为: 不改变待办人

**相关操作**

返回定时器模板列表

**定时器模板原理示意图:**

```

graph TD
    Start([创建、处理、重打开、重分配后]) --> Decision1{是否符合设定的创建条件}
    Decision1 -- 否 --> NoCreate[不创建定时器]
    Decision1 -- 是 --> CreateTimer[创建定时器]
    CreateTimer --> WaitExpire[等待定时器到期]
    WaitExpire --> Decision2{是否符合触发条件?}
    Decision2 -- 否 --> NoAction[不执行动作]
    Decision2 -- 是 --> ExecuteAction[执行设定的动作]
    ExecuteAction --> Decision3{是否需要重复?}
    Decision3 -- 否 --> NoRepeat[不重复]
    Decision3 -- 是 --> WaitNextExpire[等待下一次到期]
    WaitNextExpire --> Decision4{是否符合触发条件?}
    Decision4 -- 否 --> NoRepeat2[不重复]
    Decision4 -- 是 --> ExecuteAction2[执行设定的动作]
    ExecuteAction2 --> DeleteTimer[删除定时器]
  
```

在事务被创建、处理、重分配、重打开后, 如果符合指定的条件, 那么定时器将被创建。

经过设定的时间后定时器到期。此时定时器将根据设置检查是否符合触发条件。如果条件不符合, 那么定时器将被删除。如果条件符合, 那么定时器将执行指定的动作, 如发送通知或者重分配事务。

在定时器执行完设定的动作后, 根据所设置的“自动重复”选项进行重复。

图 66

定时器模板的设置方式为:

在“创建”或“处理”事务后, 如果事务进入指定的状态, 那么创建定时器。定时器在状态时限前或后的某个时间到期。到期时, 如果状态仍然没有改变, 那么执行自动邮件通知等动作。

#### 4.10.4 用户对事务的操作权限

##### 工作组权限

新版的工作组权限分为两种模式。简单模式和以前版本类似, 只区分几个简单的权限类型, 其他的一些权限根据这几个设定的权限进行类推判断。详细模式则允许对工作组进行更详细的权限控制。

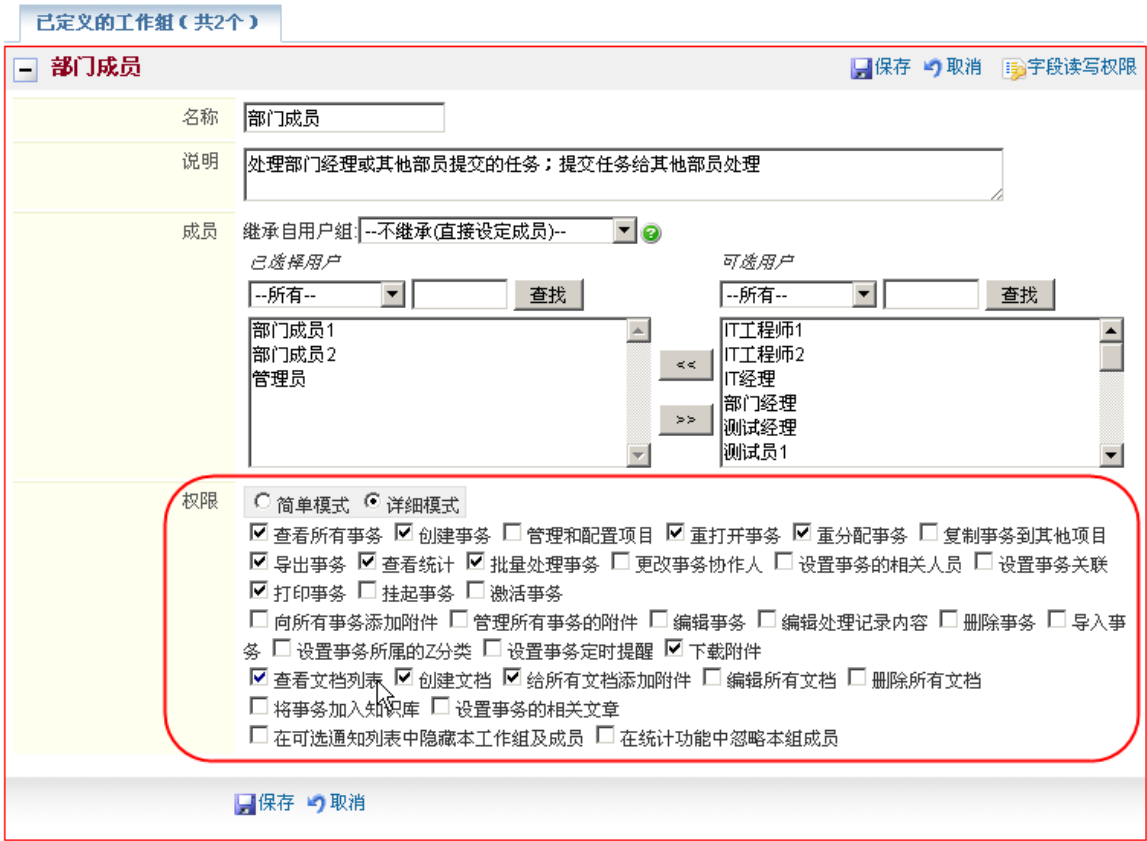
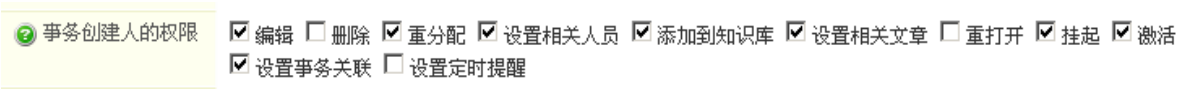


图 67

请注意，无论那种权限模式，如果用户有“管理和配置项目”的权限，那么用户将拥有所有的对事务的管理和修改权限。

### 事务创建人的权限

事务创建人对自己所创建的事务往往需要有特殊的权限控制。在 3.3 版本里，您可以定义创建人的权限。（在项目配置的基本信息配置页面中设置）



### 事务处理人的权限

有时候，需要给在某个状态下的事务处理人某些操作的权限。3.3 版本中，您可以在各个状态的设定页面中，设置该状态下事务处理人的权限。如下图所示：

**编辑事务状态: 待处理**

**状态基本信息**

\*状态名称:

说明:

属性: ☐ 关闭事务

其他: **此状态下事务待办人所具有的权限:**

☐ 设置事务的协作人 ☐ 设置事务的相关人员 ☐ 管理事务的附件 ☐ 将事务添加到知识库 ☐ 设置事务的相关文章

协作处理选项

☐ 延续上一状态的协作 ☐ 所有协作人提交完处理信息后, 待办人才能继续处理事务

向协作人显示的提示信息:

☐ 启用投票功能

投票标题:

可选项(使用“;”分隔):

事务处理人在处理事务时的权限, 如修改某些字段的值、设定事务的相关人、协作人等, 需要通过设定状态或步骤的相关规则来实现。

#### 4.10.5 文档列表功能

文档列表功能用于在项目成员之间共享文档资料, 如项目需求文档、操作手册、测试用例等。

有关文档列表功能的选项:

- 在项目配置的“基本信息”配置页面中设定是否启用此功能。
- 在“基本信息”配置页面中可以设定文档提交人对文档的操作权限:

文档创建人的权限 ☒ 编辑 ☒ 删除

- 对每个工作组, 可以设置其成员的文档操作权限:


☐ 查看文档列表 ☐ 创建文档 ☐ 给所有文档添加附件 ☐ 编辑所有文档 ☐ 删除所有文档

文档列表功能启用后, 项目成员在事务列表页面中将看到一个“ 文档列表”的链接, 点击后即可进入文档列表功能页面。



## 5 知识库管理

知识库功能用于共享有价值的知识信息。您可以将系统中有价值的事务总结成知识库中的文章，或者发布、转载其他文章。

在导航栏中点击“ 知识库”按钮即可进入知识库操作页面。



### 目录区

显示知识库的目录树（仅限有全新查看的目录）。红色的节点表示当前选中的目录。选中某个目录后，将在右侧显示该目录下及该目录的子目录下面所有文章的清单列表。

点击“全部展开”或“全部收缩”可以展开或收缩整个知识库目录。

## 添加文章

如果当前选中的目录是根目录，则会转入选择目录的页面选择要添加文章的目录。否则直接进入添加文章的页面在当前选中的目录中添加文章。系统中必须创建目录后才能添加文章。

## 管理目录

进行管理知识库目录的操作，如添加、修改、删除目录等。

## 文章搜索

在当前选中的目录中搜索文章。点击进入后，可以选择具体要搜索的内容。

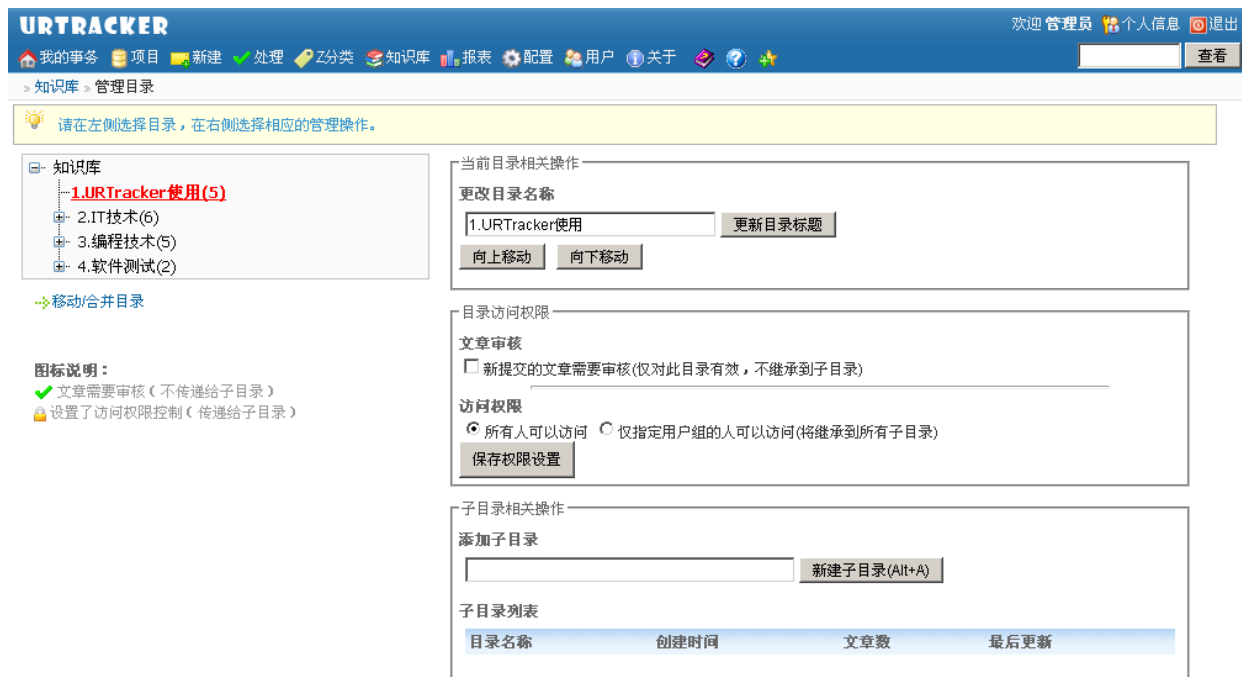
# 5.1 管理目录

目录管理主要提供了修改目录名称、在目录中添加子目录或删除目录等功能。

进入一个目录页面后，点击右侧的“管理目录”链接，即可进入目录的管理页面。如下图所示：



操作界面如下图所示：



## 更改目录名称

在左侧选中要修改名称的目录，在右侧“更改目录名称”处输入新的名称，然后点击“更新目录标题”按钮即可。

## 删除目录

只有目录为空的时候才能被删除。

在左侧选择要删除的空目录，点击右侧“更新目录标题”右边的“删除当前目录”按钮即可。

## 设置目录访问权限

从目录树种选中要操作的目录，然后在右侧“目录访问权限”中调整配置，然后点“保存权限设置”按钮即可。

**文章审核：**当前选择的目录中新提交的文章是否需要审核(仅对此目录有效，不继承到子目录)，选上时，文件在被提交后，自动设置为“已审核”的状态。“未审核”状态的文章对普通用户是不可见的。如果目录中的文章需要审核，那么会在左侧目录树上的对应节点右侧显示一个对号。

**访问权限：**所有人可访问，或者指定的全局用户组的成员可以访问。如果目录不是对所有人可以访问，那么目录树中对应节点右侧会显示一个锁的图标。

## 添加子目录

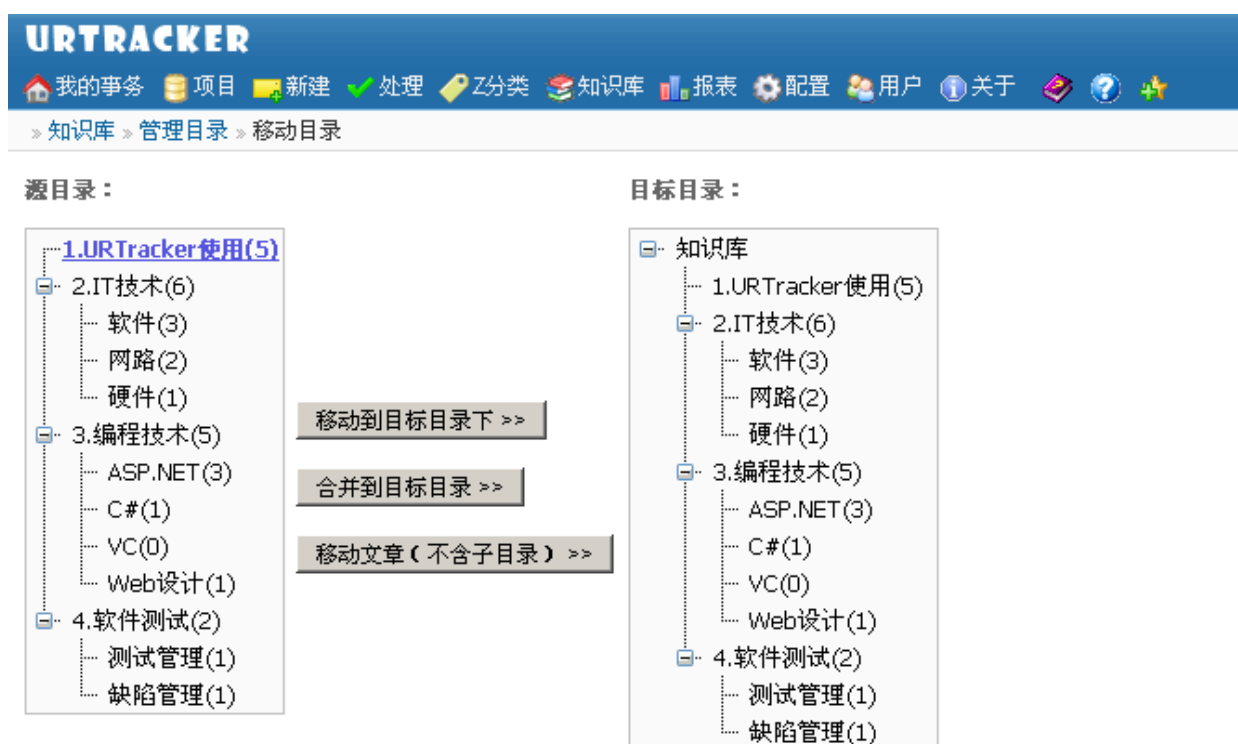
从左侧目录树中选中要添加子目录的目录，在右侧“添加子目录”处输入子目录的名称，然后点“新建子目录”即可。子目录被创建后，在左侧的目录树中会自动添加对应的节点。

### 移动/合并目录

点击左侧目录树下的“移动/合并目录”链接，即可进入“移动/合并目录”的操作页面。

## 5.2 移动/合并目录

移动目录是指将一个目录移动到另一个目录下，作为另一个目录的子目录。合并目录是指将一个目录中的内容（子目录和文章）移动到另外一个目录下。



从左侧目录树中选择要被移动或合并的目录，在右侧选择目标目录，然后点击相应的操作按钮即可。

## 6 Z分类功能说明

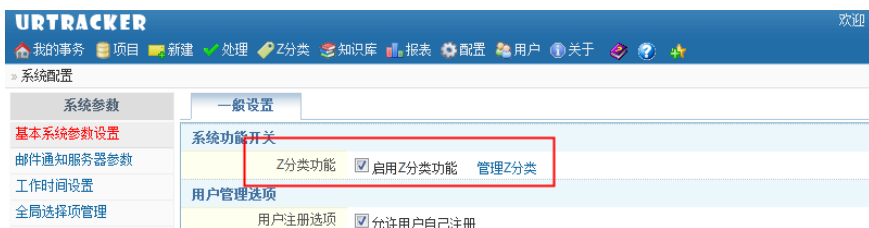
“Z分类”功能用于向用户提供除了“项目”之外的对事务进行管理或归类的额外视角。



## 6.1 配置

### 6.1.1 启用Z分类功能

Z 分类功能默认是禁用的，如需启用，请使用管理员账号登录，在“基本系统参数设置”页面中选中“启用 Z 分类功能”选项。



### 6.1.2 管理Z分类

Z 分类功能启用后，在系统配置页面左侧点击“Z 分类管理”即可进入 Z 分类的管理页面，在此页面中，您可以创建、编辑和删除 Z 分类。

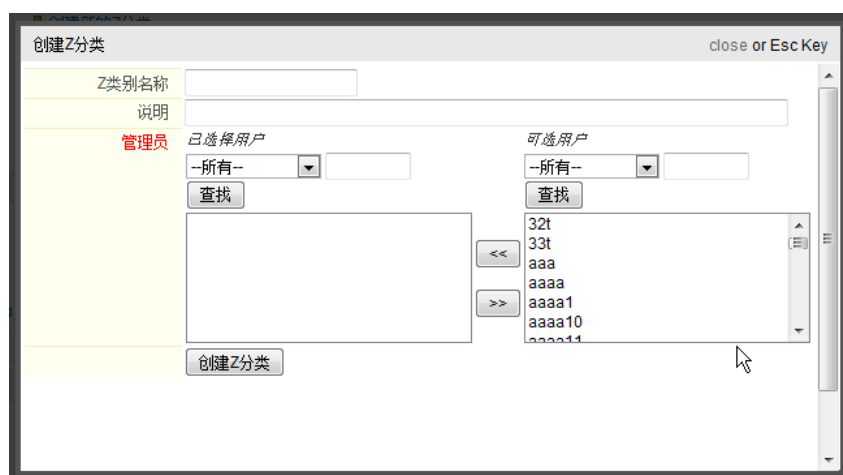


### 6.1.3 创建Z分类

在 Z 分类管理页面中，点击“创建新的 Z 分类”。



在弹出的对话框中，输入新分类的名称、说明和管理员，点击“创建 z 分类”按钮即可。此页面中不能设置除了管理员以外的其他分类成员。

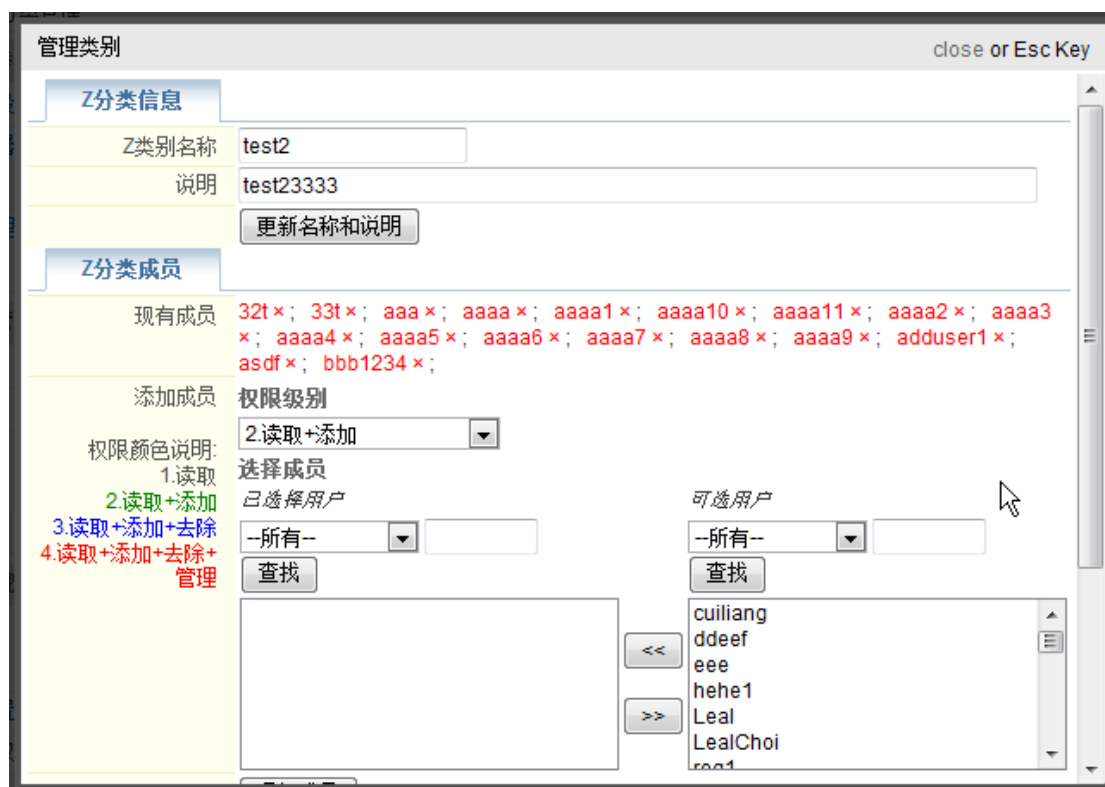


### 6.1.4 编辑/管理Z分类

在 Z 分类管理页面中，点击某个 Z 分类后的“管理本分类”链接，即可编辑此分类的信息、设置分类成员或删除此分类。



## 更改名称及说明



在“Z 分类信息”中输入新的名称和说明后，点击“更新名称和说明”即可。

## 添加成员

分类的成员有 4 个级别的权限。使用不同的颜色进行区分。 权限级别的说明如下：

级别 1：只允许查看本 Z 分类中的事务，不允许向本 Z 分类中添加事务。

级别 2：允许查看事务并添加事务。只有操作人在具体的项目中的工作组具有“设置事务 Z 分类”的权限，并且在目标 Z 分类中具有级别 2 以上的权限时，才能把某个事务加入到 Z 分类中。

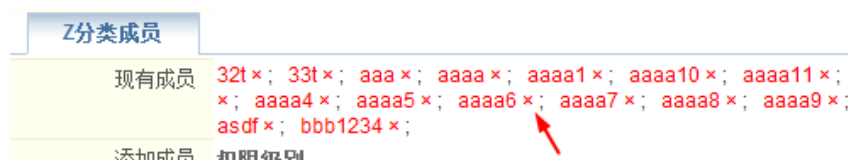
级别 3：可以查看 Z 分类中的事务、添加事务，或者将事务从 Z 分类中去除。

级别 4：在级别 3 的基础上，可以设置或修改本 Z 分类的成员。

要添加成员，请先选择权限级别，然后在用户选择器中选择要加入的人，点击“添加成员”即可。

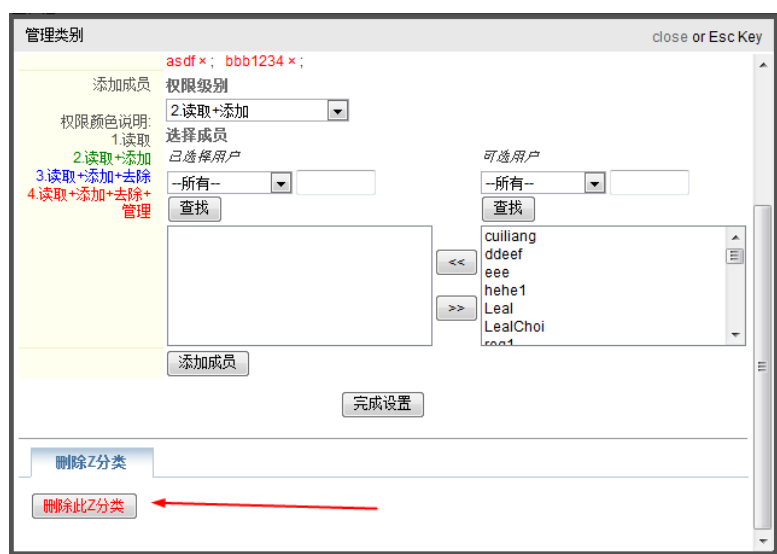
## 去除成员

要想去除某个账号，直接点账号后的 **X** 即可。



## 删除 Z 分类

在分类编辑页面最下方，点击“删除此 Z 分类”按钮即可。删除后数据将不能恢复，请您谨慎操作。



## 6.2 设置事务的Z分类

### 6.2.1 权限控制

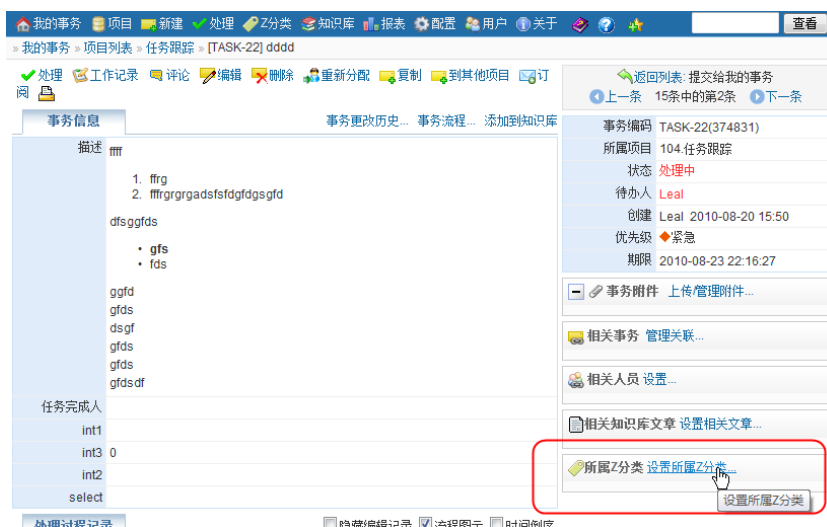
如果您需要将某个事务加入到一个 Z 分类中，要求您具有以下权限：

- 对事务的操作权限

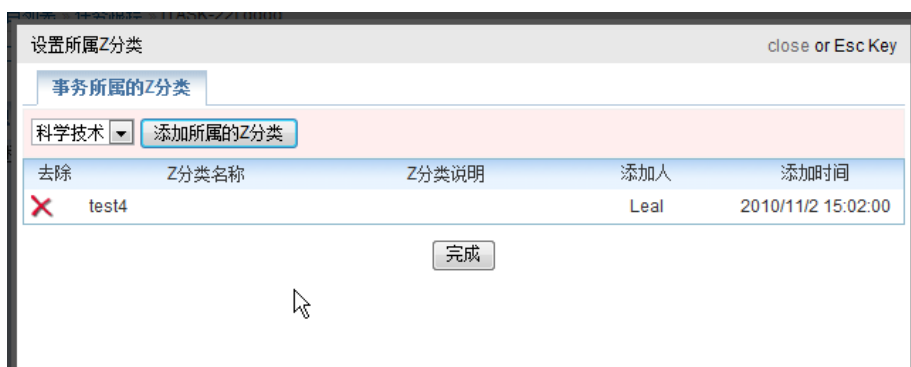
- 操作人需要属于项目中的某个工作组，并且该工作组具有“设置事务所属的 Z 分类”，或者“管理和配置项目”的权限。
- 对目标状态 Z 分类的权限
  - 操作人需要是该 Z 分类的成员，并且具有在里面添加事务的权限。

## 6.2.2 设置事务的Z分类

如果您在项目中具有上述权限，那么当打开某个事务的时候，在右下角的位置会看到“所属 Z 分类”区域。



点击“设置所属 Z 分类”链接，即可设置当前事务所属的 Z 分类。如下图所示：



下拉框中，会显示出操作人所有有权限向其中加入事务的 Z 分类。选择一个，然后点击“添加所属的 Z 分类”按钮，即可将当前事务加入该 Z 分类中。

如果需要去除，则点击 Z 分类前的“X”即可。

## 6.3 浏览 Z 分类

### 6.3.1 Z 分类列表

当系统启用了 Z 分类功能，并且当前用户是某个 Z 分类的成员，那么在系统工具栏中将可以看到“Z 分类”链接。



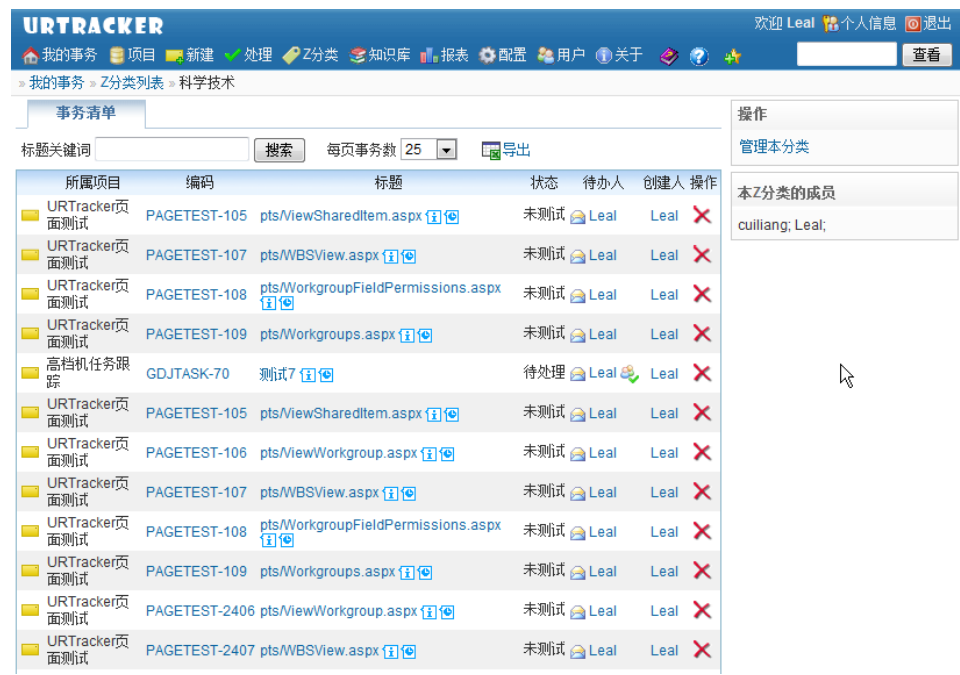
点击该链接，即可进入 Z 分类列表页面。



此页会列出当前用户所有有权限查看的 Z 分类。

点击 Z 分类的标题或者后面的“进入 Z 分类”链接，即可进入此分类。

6.3.2 查看Z分类



进入某个 Z 分类页面中后，可以看到本 Z 分类中的所有事务。

将事务从 z 分类中去除

如果当前用户在 Z 分类中有去除事务的权限，则点事务后的“X”即可去除事务。

管理 z 分类

如果操作人拥有管理此分类的权限，那么在右侧会有“管理本分类”的链接，右下方会显示“本 Z 分类的成员”。

点击链接，即可对本 Z 分类的名称、信息、成员进行管理。

导出事务列表

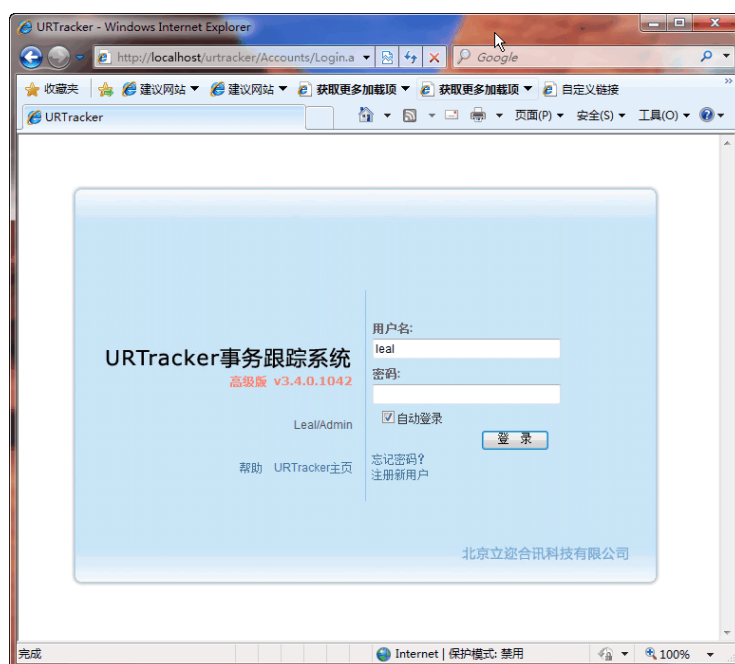
点击过滤条件右侧的“导出”按钮，即可将本 Z 分类中事务的列表导出。

## 7 URTracker与AD域账号集成

### 7.1 URTracker所支持的账号认证方式

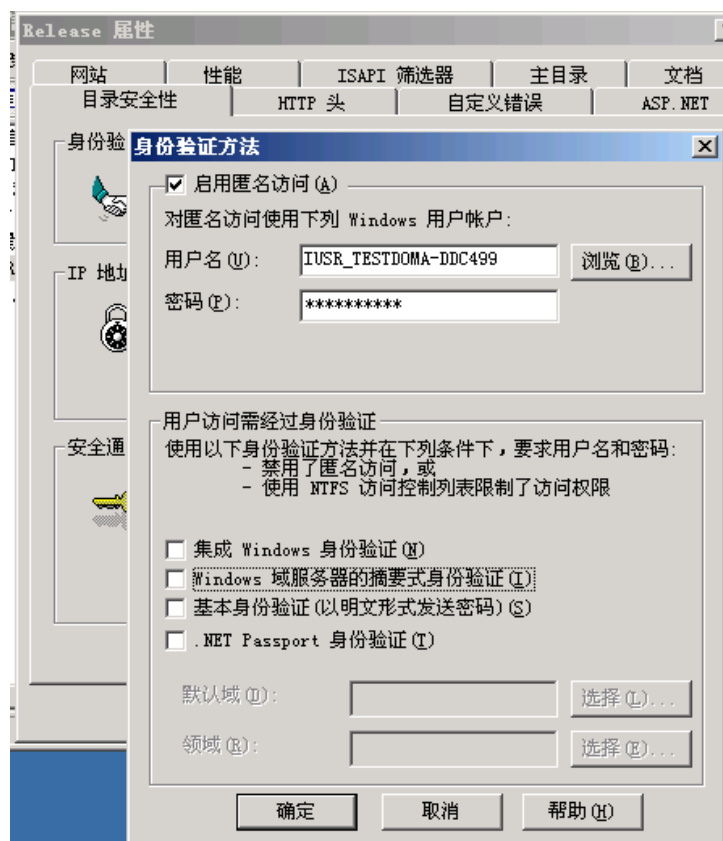
#### 7.1.1 表单认证（Forms Authentication）

所谓表单认证是指在登录页面中输入账号和密码的方式进行登录的认证方式。如下图所示：



此方式要求在服务器上对站点开启匿名访问。方法是（Windows2003）：打开 IIS 管理器->在 URTracker 站点上点右键-》属性-》目录安全性-》身份验证方法-》选中“启用匿名访问”，禁用“用户访问需要经过身份验证”的选项。如下图所示：





表单认证可以使用保存在 URTracker 中的账号和密码对用户进行验证，也可以使用 ActiveDirectory 域账号的密码进行验证，下面进行详细说明。

#### 7.1.1.1 使用存储在URTracker中的密码验证用户

此方式为默认认证方式。

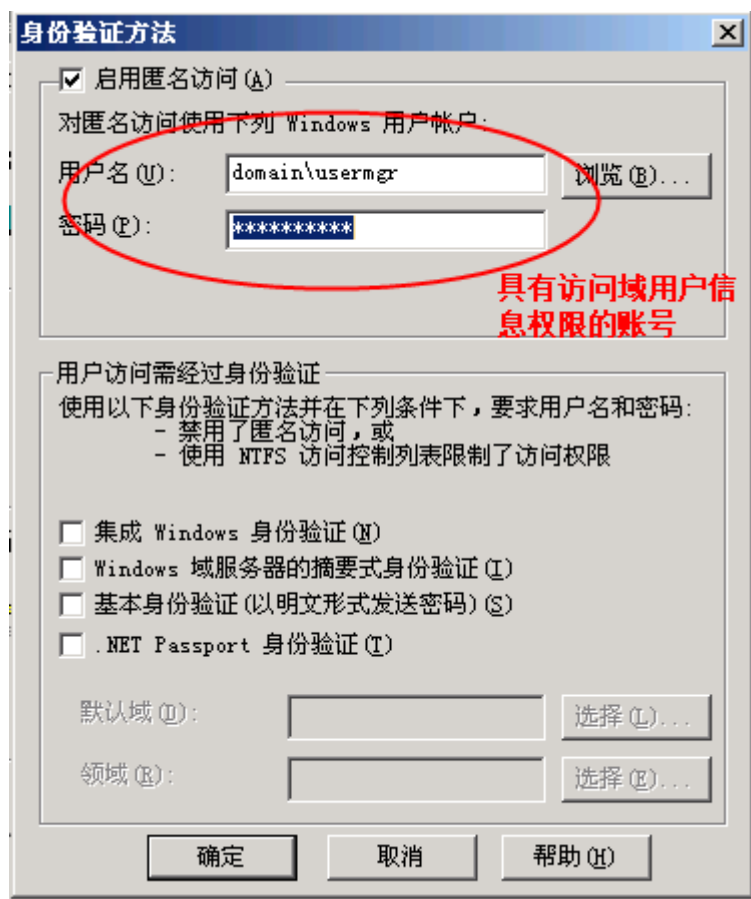
此方式不需要额外的设置，适用于账号数比较少或不使用域进行用户管理的情况。

#### 7.1.1.2 混合表单验证

混合表单验证可以对一部分账号使用内置的密码进行验证，对另一部分账号使用 ActiveDirectory 域中的密码进行验证。如果您的账号比较多，同时又在域环境中，可以考虑使用此方式来避免用户需要多套账号和密码来使用不同的系统。

您需要确保 URTracker 所安装的服务器能够访问到域信息。为了拥有足够的权限访问域成员信息，请您做如下的配置：

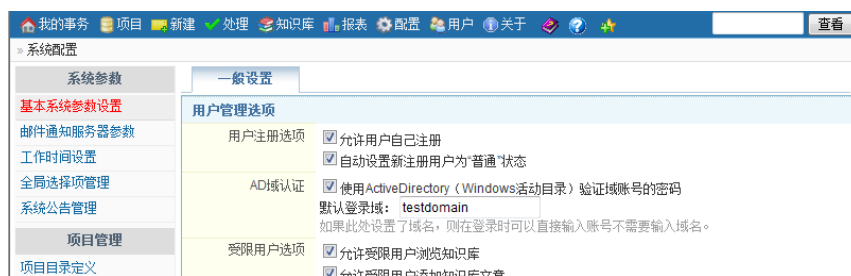
- 将服务器加入域中
- 配置 IIS 站点匿名账号为具有枚举域账号信息的域用户(IIS 站点属性点右键-》属性-》目录安全性)



- 修改 URTracker 根目录下 web.config 文件，将 `<identity impersonate="false" />` 修改为 `<identity impersonate="true" />`

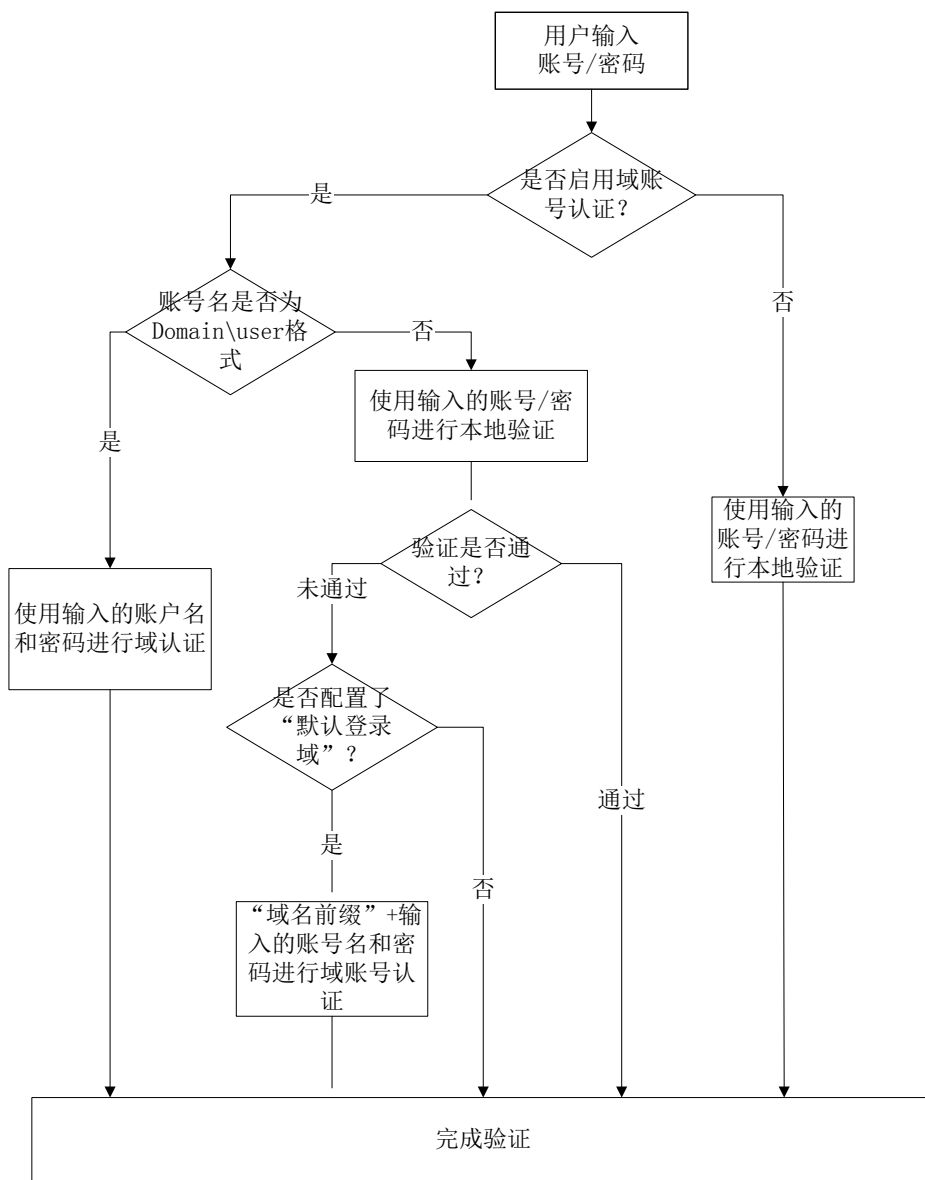
使用 AD 域认证的账号的登录名，要求为“domain\user”的形式，您可以通过“导入/同步 AD 域账号”功能从域中导入需要使用 URTracker 的账号（此时导入的域账号登录名会自动包含域名前缀）。

要启用混合表单验证，您需要在系统配置页面中选中“使用 ActiveDirectory（Windows 活动目录）验证域账号的密码”选项，如下图所示：



如果您希望用户在登录时，直接输入账号名而不需要输入域名前缀，可以在配置页面中设置“默认登录域”选项。此选项只适合于只有一个域的情况。（如果不设置“默认登录域”选项，那么域用户在登录时必须输入完整的“domain\user”格式的账号名。）

使用表单认证时，URTracker 的判断过程如下：



## 7.1.2 Windows集成认证

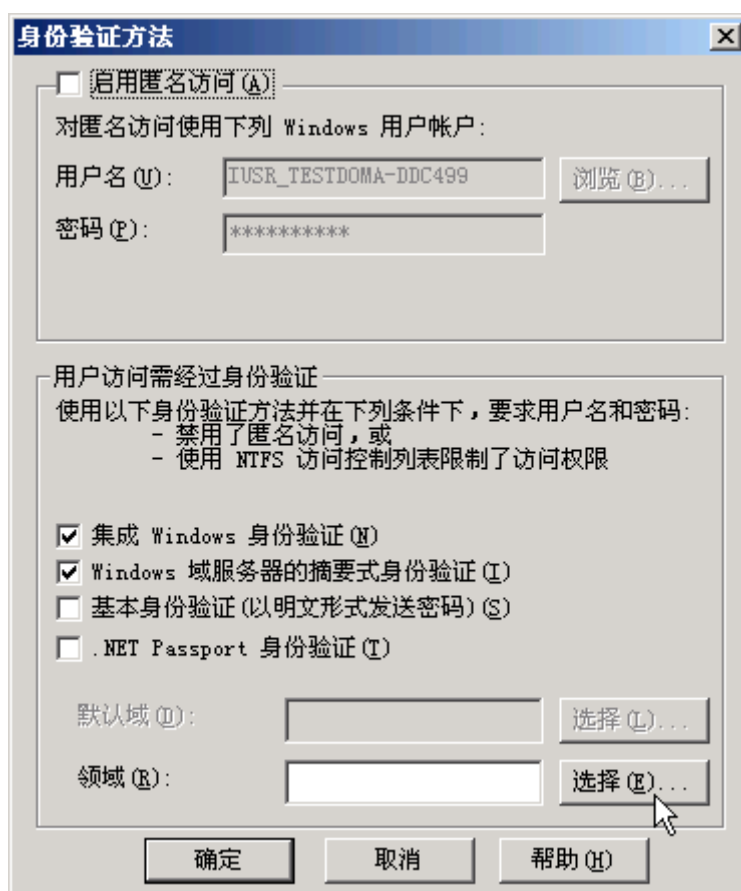
使用 Windows 集成认证时，您将不需要在 URTracker 软件的登录页面中输入账号和密码，而是在浏览器弹出的对话框中输入账号和密码，或者使用浏览器携带的账号信息自动登录。

使用 Windows 集成认证方式时，验证操作由域本身完成，所有的账号都必须是 domain\user 形式的域账号。您需要事先通过“导入/同步 AD 域账号”功能将这些账号导入到 URTracker 中。

### 7.1.2.1 URTracker服务器的配置

URTracker 服务器必须加入到域中。

在 IIS 管理器中禁用匿名访问，启用集成 Windows 验证选项。（IIS 管理器-》URTracker 站点上点右键-》属性-》目录安全性）。



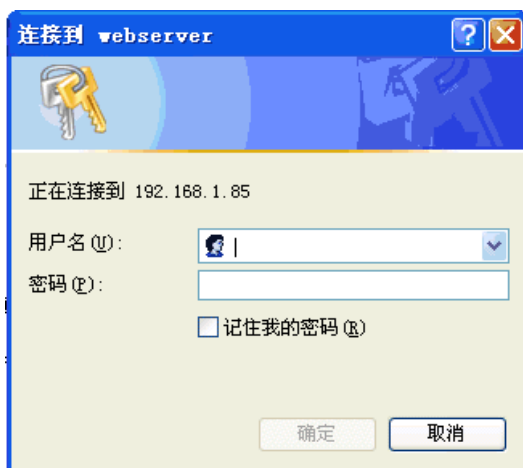
### 7.1.3 修改URTracker的配置文件，启用Windows认证

使用 Windows “记事本”，或者 EditPlus 等文本编辑器（不要使用“写字板”），修改 URTracker 根目录下的 Web.config，找到<authentication mode="Forms">一行，将“Forms”替换为“Windows”，保存。

### 7.1.4 客户端访问

#### 7.1.4.1 每次输入账号密码

当客户端电脑未加入域，或者使用人在登录 Windows 时，未登入域，则在访问使用 Windows 集成验证的站点时，浏览器会弹出验证对话框。如下图所示：



使用人需要输入完整的 domain\user 形式的登录名和密码进行登录。

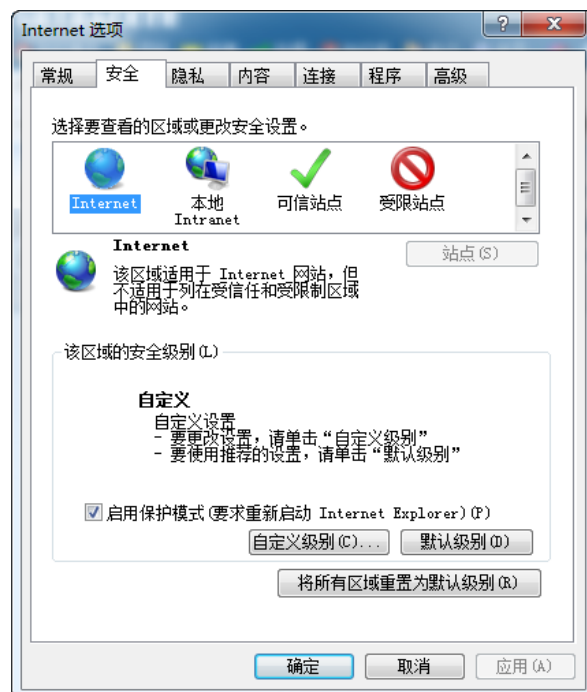
#### 7.1.4.2 浏览器自动登录

如果客户端电脑加入了域，并且用户在登录 windows 时选择了登入域，如下图所示：

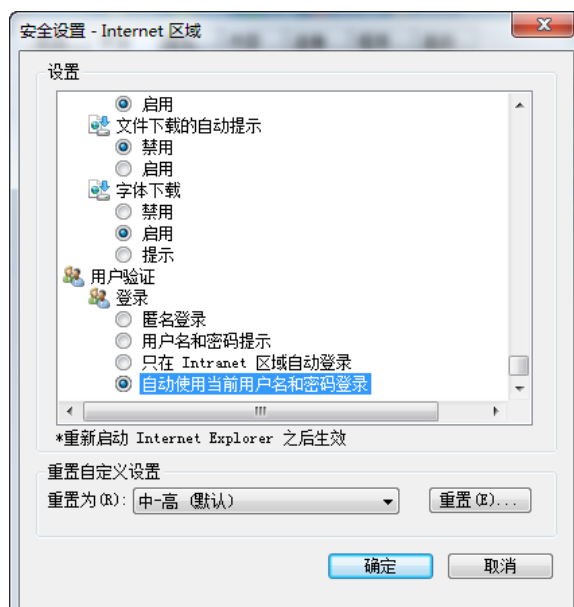


那么可以通过对浏览器进行设置来实现自动登录。

打开 IE 浏览器的“Internet 选项”菜单，进入“安全”选项卡。



点击“自定义级别”，在“设置”中选择“自动使用当前用户名和密码登录”。



如果选中了“只在 Intranet 区域自动登录”选项，则只有在使用主机名访问 URTracker 服务器，或者把 URTracker 服务器的 IP 地址加入“可信站点”中方可自动登录。

## 7.2 导入/同步域账号

使用管理员帐号登录后，在“用户”页面右侧点击“导入/同步 AD 域用户”链接即可进入域账号导入及同步页面。

URTRACKER

欢迎 Leal 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 知识库 报表 配置 用户 关于

查看

用户管理 导入/同步域用户

导入/更新域用户

域信息

\*NetBIOS域名

testdomain

请输入您的NetBIOS域名，如'mydomain'

\*管理员帐号(有权限读取域用户信息)

administrator

请输入一个有访问域成员信息的账号，如'Administrator'。此账号归属于上一栏中所输入的域。

\*管理员密码

查找和过滤账号

账号关键字

姓名关键字

所属部门关键字

可操作性

可以被导入或更新

查询域用户

导入/更新选择的用户帐号

相关操作

返回用户管理

操作步骤

请先输入域信息、访问账号，以及查询结果的过滤条件，然后点击“查询域用户”按钮。在列出的结果中选中需要导入或更新的账号，然后点击“导入/更新账号”按钮即可。

导入

当账号的Email地址、显示名（姓名）不为空，并且登录名在URTracker中不存在时，可以导入账号。导入时，请注意导入后的账号数不要超过许可账号数，否则您的系统将无法继续正常使用。

更新

您需要输入域名、有权限访问域信息的账号名和密码，以及账号过滤条件，然后点击“查询域用户”列出账号清单。

只有账号的 Email 地址、显示名不为空时，才能被导入到 URTracker 中。当已导入的账号的“禁用”状态、Email 地址、显示名等发生改变时，可以“更新”到 URTracker 中。

在列出的账号清单中，选中要导入或更新的账号，然后点击“导入/更新选择的用户账号”即可。操作完成后，系统会在下方显示操作结果的消息。

查询域用户

☐ 选中所有

	登录账号	Email	显示名称	部门
<input checked="" type="checkbox"/> 导入	testdomain/cuiliang	cuiliang.bj@gmail.com	崔亮	开发部
<input checked="" type="checkbox"/> 更新	testdomain/domainuser1	domainuser1@testdomain.com	域账号1	市场部

导入/更新选择的用户帐号 成功导入了0个账号,更新了1个账号。

账号cuiliang的姓名已存在。  
testdomain/domainuser1成功更新!

数，常使

名（用状

号。

过滤

## 8 工作记录（工作日志）功能

### 8.1 概述


本功能用于查看自己或其他有权限的人在某一段时间内的所有工作内容，以及记录自己正常事务处理之外的额外工作内容。

### 8.2 记录额外工作

点击“我的事务”页面右侧的“工作记录”按钮。



在“个人工作记录”右侧，“添加工作记录”区域中录入工作信息，点击“保存工作记录”按钮即可。

 本功能仅用于记录与具体事务无关的工作。与具体事务有关的工作，请填写在对应的事务下。

#### 添加工作记录

摘要:	开发Z分类功能
时间:	2010-11-02 15:20
耗时:	3d
详细:	开发Z分类功能开发Z分类功能

保存工作记录



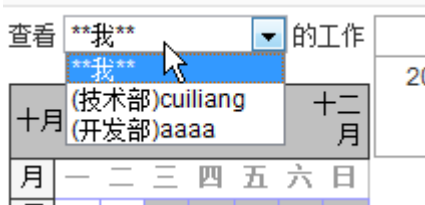
### 8.3 查看工作记录



#### 选择查看谁的工作记录

在个人工作记录页面中，左侧可以选择查看谁的工作记录。默认显示“我”的。

点击下拉框，可以选择查看其他有权限查看的人的工作记录。



#### 选择时间段



在左侧的月历栏中，点击“周”可以选择查看某一周的工作，点击“月”可以查看整月的工作，点击某一天，可以查看改日的工作。

## 查看工作内容

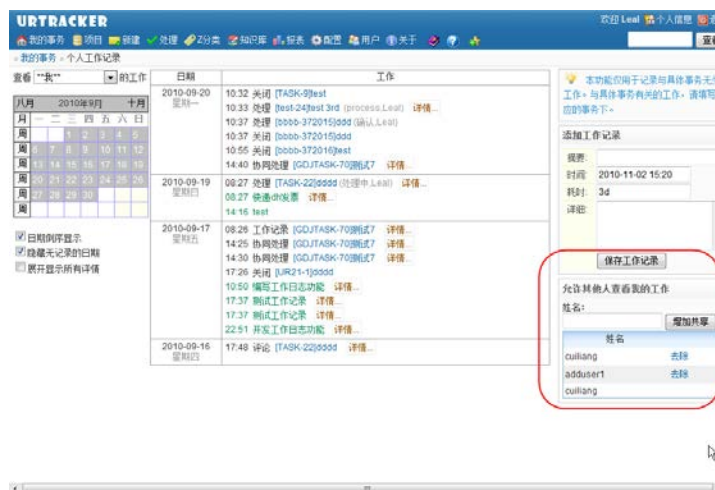
页面的中间部分，显示工作内容。黑色的表示正常的事务处理。绿色的表示记录的额外工作。

如果某个工作内容有详细信息，可以点记录后的“详细”展开。

14.10 test	
2010-09-17 星期五	<div>08:26 工作记录 [GDJTASK-70]测试7 详情...</div> <div>14:25 协同处理 [GDJTASK-70]测试7 详情...</div> <div>14:30 协同处理 [GDJTASK-70]测试7 详情...</div> <div>17:26 关闭 [UR21-1]dddd</div> <div>10:50 编写工作日志功能 详情...</div> <div>17:37 测试工作记录 详情...</div> <div>17:37 测试工作记录 详情...</div> <div>22:51 开发工作日志功能 详情...</div>

## 8.4 共享工作记录给指定的人

您可以允许某些人查看您的工作记录。



**允许其他人查看我的工作**

姓名:

姓名	
cuiliang	<a href="#">去除</a>
adduser1	<a href="#">去除</a>
cuiliang	

在“个人工作记录”页面右侧输入允许查看人的姓名，然后点击“添加共享”按钮即可。

如果需要去除，则点击改用户后的“去除”链接即可。

## 8.5 配置强制查看权限

系统管理员可以配置某些人可以查看另外一些人的工作记录。

在配置页面中，点击“工作记录查看权限设定”链接，即可进入设置页面。

**URTRACKER** 欢迎 Leal 个人信息

我的事务 项目 新建 处理 Z分类 知识库 报表 配置 用户 关于

系统配置 > 工作记录查看权限设置

**系统参数**

- 基本系统参数设置
- 邮件通知服务器参数
- 工作时间设置
- 全局选择项管理
- 系统公告管理

**项目管理**

- 项目目录定义
- 项目状态定义
- 项目模板管理
- 创建项目
- Z分类管理

**账号和权限**

- 部门配置
- 角色权限管理
- 全局用户组设置
- 工作记录查看权限设定**
- IP访问控制列表定义
- 在线用户

**设定工作记录查看权限**

查看人	已选用户	被查看人	可选用户
cuiliang	Leal LealChoi		32t 33t aaaa aaaa1 aaaa10 aaaa11 aaaa2

**已设定的查看权限**

查看人	被查看人
Leal	aaaa; cuiliang;
cuiliang	Leal; LealChoi;

页面上方是操作区域，下面是已设置的查看权限。

在操作区域中，选择一个查看人，然后在右侧“被查看人”区域中选择查看人有权限查看哪些人的工作记录。然后点击“保存”按钮即可。

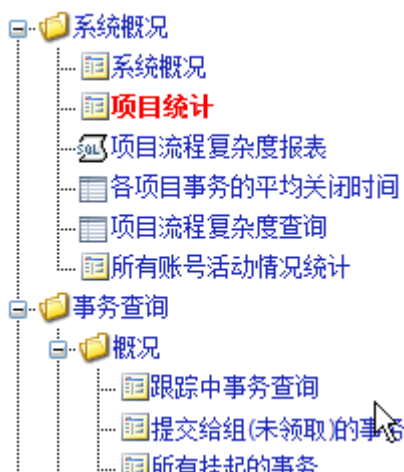
## 9 URTracker报表功能使用说明

### 9.1 概述

为满足客户个性化的统计和报表需求，我们在 URTracker 中开发了“报表”功能。报表功能主要定义、存储、执行和输出自定义的 SQL 查询语句，并提供相应的操作界面和权限控制。

#### 9.1.1 报表目录

报表目录用于将相关或类似的报表进行分组，以便于管理和查找。



#### 9.1.2 支持的报表类型

根据报表定义的方式，URTracker 目前支持如下类型的报表：

报表类型	实现方式	定义方式	主要应用	备注
内置报表	加载和运行系统预定义的一些报表控件。	选择要使用的报表控件，并根据需要提供一个参数。	用于提供一些比较通过且较为复杂的查询统计。或实现特殊的交互功能。	允许输入参数的报表控件可以实现对同一类型对象的查询。
单个查询	运行一个固定的 SQL 查询语句，显示结果	输入需要运行的 SQL 查询语句。	比较简单的，需经常进行的查询统计。	

	集表格。			
多个查询	运行多个 SQL 查询语句并按顺序显示结果。可以接收参数，并在运行时替换 SQL 语句中的对应部分。	定义多个查询以及查询中用到的参数宏。	输出一组相关的查询统计结果。	
RDL 报表	加载和显示 SQL Server 报表服务中定义的报表。	指定 SQL Server 报表服务的参数，报表路径等相关参数。	一些比较复杂或者对展示方式有特殊要求的报表。	

## 9.2 报表的权限控制

### 9.2.1 浏览报表

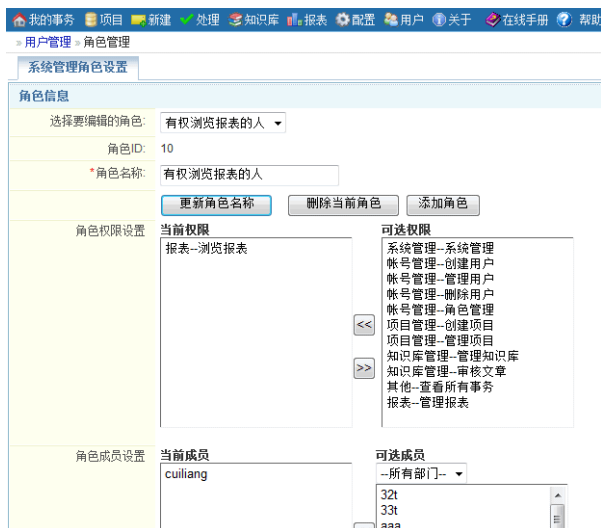
报表的浏览全选通过两个级别控制。第一级别为报表功能级别，通过系统角色权限控制。第二级别为具体报表的权限，通过报表本身的权限设置控制。

#### 报表功能权限



由于大部分使用者更多关注的是和自己有关的事务，所以默认是不给普通用户开放查看报表权限的。

如果需要允许某些用户账号使用报表功能，请在系统角色权限设置页面中单独创建一个角色，赋予“报表--浏览报表”权限。将需要使用报表功能的账号加入此角色即可。



## 浏览某个报表的权限

在创建或编辑报表时，可以指定该报表允许哪些人浏览。如果设置为“所有人可以访问”，那么所有有使用报表功能的人都可以查看此报表。



## 9.2.2 报表管理权限

具有系统管理权限权限的账号或者“报表--管理报表”系统权限的账号可以管理报表目录、添加、删除或编辑报表。

## 9.3 报表目录管理



具有管理报表权限的账号，浏览“报表”页面，点击“管理/添加报表”链接，即可进入报表管理界面。在此界面中，您可以管理报表目录或添加、编辑、删除报表。如下图所示：



该页面左侧显示了当前系统中已定义的报表目录和报表。点击某个目录或报表即可选择该对象。在右侧会显示针对该对象的操作界面。选中“隐藏报表”，可以在左侧只显示报表目录，从而方便您对目录本身的管理操作。

### 9.3.1 创建目录

## 创建顶级目录





添加报表目录

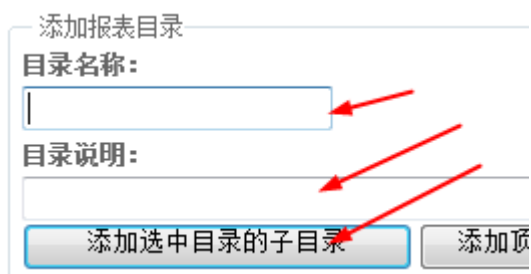
目录名称:

目录说明:

添加选中目录的子目录    添加顶级目录

在目录名称中输入要创建目录的名称，然后点击“添加顶级目录”即可。

### 为某个目录创建子目录



添加报表目录

目录名称:

目录说明:

添加选中目录的子目录    添加顶级目录

先在左侧的目录树中选中要创建子目录的目录，然后在右侧“添加报表目录”区域中输入目录名称、说明，然后点击“添加选中目录的子目录”按钮。

## 9.3.2 目录更改

### 更改目录名称

在左侧目录树中选中要操作的目录。在右侧“编辑目录”区域中，输入新的目录名称，点击“更新”按钮即可。



编辑目录

名称: 系统概况

说明:

更新

在此目录下创建报表    删除

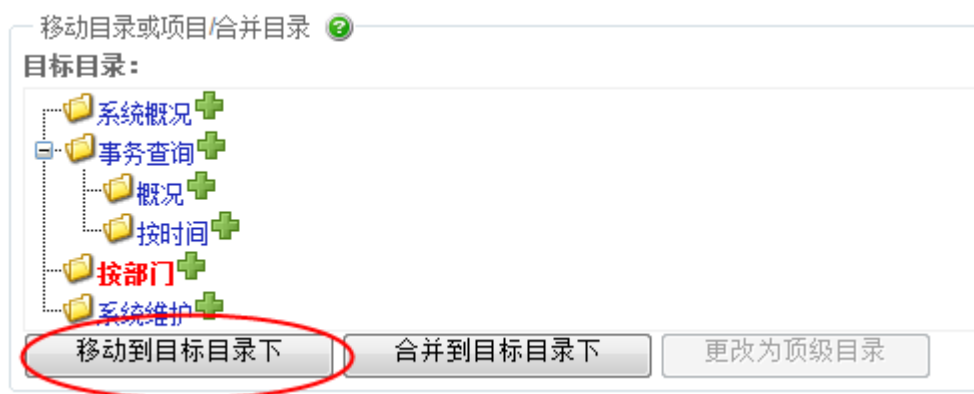
## 删除目录

只有空的目录才能删除。在左侧目录树中选择要删除的空目录，然后在右侧“编辑目录”区域中点击“删除”按钮即可。

## 调整目录顺序

从左侧选中要操作的目录，在右侧“调整顺序”区域中点击“向上移动”或“向下移动”即可调整该目录的显示顺序。

## 移动目录或项目



本操作用于将一个目录或项目移动到另外一个目录下。请从左侧目录树中选择要移动的目录或项目，在右侧选择目标目录，然后点击“移动到目标目录下”按钮即可。

## 合并目录

合并目录用于将源目录中的内容移动到目标目录下，而源目录本身不动。请从左侧目录树中选择要合并的目录，在右侧选择目标目录，然后点击“合并到目标目录下”按钮即可。

如果要将某个目录更改为顶级目录，请选择一个子目录，然后点击“更改为顶级目录”即可。

## 9.4 创建报表

您可以通过两个途径进入创建报表的页面。

方式一：从左侧目录树中选中要在其中创建报表的目录，然后点击右侧“编辑目录”区域中的“在此目录下创建报表”按钮。

方式二：直接点击报表目录后的“+”图标即可。如下图所示：



创建报表页面的布局如下图所示：

报表名称、说明、权限定义部分是对所有的报表类型都相同的。报表定义输入表单根据您所选择的报表类型的不同而变化。

输入报表的名称、说明、访问权限以及报表定义信息后，点击“保存报表”，即可生成报表。您可以返回到报表管理页面中进行编辑或预览。

## 9.5 报表类型及定义

### 9.5.1 内置报表

内置报表使用我们开发好的报表控件来现实一些针对某些特殊的需求统计结果。

在使用内置报表时，您首先从“报表控件”下拉框中选择一个要使用的报表控件，然后根据需要下面的“参数”框中输入参数。

The screenshot shows a form titled '\* 报表定义' (Report Definition). It has three main sections: '报表控件' (Report Control), '控件说明' (Control Description), and '参数' (Parameters). The '报表控件' dropdown is set to '在全局范围内查询事务清单'. The '控件说明' text says '输入查询语句Where以后的部分，在全局范围内查询事务。'. The '参数' text area contains red text: '输入报表控件所需要的参数。某个控件是否需要输入参数及所需要输入参数的内容，参见上面红色的说明文字'. Red arrows point to the dropdown with the text '选择报表控件' and to the control description with the text '针对此控件的说明'.

* 报表定义	报表控件	在全局范围内查询事务清单	选择报表控件
	控件说明	输入查询语句Where以后的部分，在全局范围内查询事务。	针对此控件的说明
	参数	输入报表控件所需要的参数。某个控件是否需要输入参数及所需要输入参数的内容，参见上面红色的说明文字	

下面针对具体的内置报表控件进行说明。

#### 9.5.1.1 在全局范围内查询事务清单

用途：根据指定的过滤条件查询事务清单。

参数:SELECT 语句 WHERE 后的部分。如“查询当前系统中所有跟踪中的事务”,参数为“IsClosed=0”即可。

示例:欲查询系统中所有提交给工作组(未被领取的)的事务清单。报表定义如下图所示:



URTRACKER

我的事务 项目 新建 处理 知识库 报表 配置 用户 关于 在线手册 帮助和支持

» 浏览报表 » 报表管理 » 编辑报表: 提交给组(未领取)的事务

创建报表

*报表名称	提交给组(未领取)的事务
说明	
访问权限	<input checked="" type="radio"/> 所有人可以访问 <input type="radio"/> 仅指定的人可以访问
报表类型	内置报表
*报表定义	报表控件 在全局范围内查询事务清单 控件说明 输入查询语句Where以后的部分, 在全局范围内查询事务。 IsClosed=0 AND AssignedTo < 0 参数

保存报表

报表运行界面如下图所示:

URTRACKER

欢迎 Leal 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 知识库 报表 配置 用户 关于 在线手册 帮助和支持

查看

浏览报表

管理/添加报表

系统概况

系统概况

项目统计

项目流程复杂度报表

各项目事务的平均关闭时间

项目流程复杂度查询

所有账号活动情况统计

事务查询

概况

跟踪中事务查询

提交给组(未领取)的事务

所有挂起的事务

所有已到期的事务

超过状态时限的事务

所有关闭的事务

按时间

今日有更新的事务

一周未处理的事务

本月创建的事务

本周关闭的事务

本周创建的事务

按部门

部门概况

XX部门详情

系统维护

执行SQL查询语句

项目相关ID查询

test.rdl

提交给组(未领取)的事务

共有53条记录。 25 导出

所属项目	编码	标题	状态	待办人	优先级	创建人	最后更新
高档机任务跟踪	GDJTASK-95	测试32	待处理	工作组 [部门成员]	高	Leal	2009-03-09 08:12 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-99	test to group	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-08 18:39 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-103	字段格式化	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-19 10:38 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-104	啊啊	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-19 11:20 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-105	测试状态期限	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-20 09:54 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-106	挂起事务测试	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-20 12:30 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-107	测试协同处理	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-21 00:24 崔亮
高档机任务跟踪	GDJTASK-108	完成33A模块开发	待处理	工作组 [部门成员]	高	Leal	2009-03-22 22:49 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-109	d	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-23 13:39 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-116	测试定时器	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-04-22 08:37 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-117	test timer	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-04-22 09:15 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-119	测试选择字段	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-05-28 21:53 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-120	dddd	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-05-28 22:09 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-95	测试32	待处理	工作组 [部门成员]	高	Leal	2009-03-09 08:12 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-99	test to group	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-08 18:39 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-103	字段格式化	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-19 10:38 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-104	啊啊	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-19 11:20 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-105	测试状态期限	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-20 09:54 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-106	挂起事务测试	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-20 12:30 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-107	测试协同处理	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-21 00:24 崔亮
高档机任务跟踪	GDJTASK-108	完成33A模块开发	待处理	工作组 [部门成员]	高	Leal	2009-03-22 22:49 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-109	d	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-03-23 13:39 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-116	测试定时器	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-04-22 08:37 Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-117	test timer	待处理	工作组 [部门成员]	紧急	Leal	2009-04-22 09:15 Leal

首页 | 上一页 | 1 | 2 | 3 | 下一页 | 末页

图标说明:

支持分页、排序和导出功能。

9.5.1.2 在所有跟踪中的事务中搜索

用途：运行时，根据所属项目、创建人、待办人、标题关键词等条件查询事务。

参数：不需要参数。

跟踪中事务查询

所属项目 \*\*所有项目\*\*

创建人 ddeef

待办人

标题关键词

过滤

跟踪中的事务 (1)

导出Excel文件

编码	标题	状态	待办人	计划完成日期	创建人	创建时间	最后更新
SHENQING-36	aaa	待审批	Leal	---	ddeef	2010-06-04 14:42	2010-06-04 17:37 Leal

9.5.1.3 系统概况

用途：显示当前系统的基本情况，如项目数、账号数、事务数等。

参数：不需要参数。

示例：

**URTracker**

我的事务 项目 新建 处理 知识库 报表 配置 用户 关于 在线手册 帮助和支持

» 浏览报表

**管理添加报表**

**系统概况**

- 系统概况
  - 系统概况
  - 项目统计
    - 项目流程复杂度报表
    - 各项目事务的平均关闭时间
    - 项目流程复杂度查询
    - 所有账号活动情况统计
- 事务查询
  - 概况
    - 跟踪中事务查询
    - 提交给组(未领取)的事务
    - 所有挂起的事务
    - 所有已到期的事务
    - 超过状态时限的事务
    - 所有关闭的事务
  - 按时间
    - 今日有更新的事务
    - 一周未处理的事务
    - 本月创建的事务
    - 本周关闭的事务
    - 本周创建的事务
- 按部门

**系统概况**

开始使用时间 2004年04月04日 (共使用 6年+65天)

当前账号数 共 46 个(非禁用账号数39个)

项目数 共 11 个

含有事务数最多的项目 (5个) :

项目ID	项目名称	事务数量
19	URTracker缺陷跟踪	4017
91	高档机任务跟踪	458
93	URTracker页面测试	436
24	URTracker需求跟踪	174
102	URTracker申请	28

事务数 总数: 5130  
跟踪中: 5003  
已关闭: 127  
每工作日创建事务数: 3.185

近期事务数

时间	创建	关闭
今日	0	0
昨日	0	0
本周	0	0
上周	27	25
本月	27	25
上月	22	19
今年	66	58

知识库文章数 19

#### 9.5.1.4 所有项目的概况统计

用途：统计各个项目的基本情况。

参数：不需要参数。

示例：

URTRACKER

我的事务项目新建处理知识库报表配置用户关于在线手册帮助和支持

浏览报表

管理/添加报表

系统概况

系统概况

项目统计

项目流程复杂度报表

各项目事务的平均关闭时间

项目流程复杂度查询

所有账号活动情况统计

事务查询

概况

跟踪中事务查询

提交给组(未领取)的事务

所有挂起的事务

所有已到期的事务

超过状态时限的事务

所有关闭的事务

按时间

今日有更新的事务

一周未处理的事务

本月创建的事务

本周关闭的事务

本周创建的事务

按部门

部门概况

XX部门详情

系统维护

执行SQL查询语句

项目相关ID查询

test.rdl

项目统计

系统项目总数  
共 11个(跟踪中项目11个)

各状态的项目数量

项目状态	数量
正在跟踪	10
test	1

项目流程复杂度分布(按状态节点的数量)

状态节点数	项目数
3	1
4	5
5	3
6	1

项目概况统计

项目	项目ID	项目编码	创建时间	当前状态	事务总数	跟踪中	日均创建事务	工作组数	成员数
开发项目									
UR21	103	UR21	2010-05-21	正在跟踪	1	1	<0.1	2	2
任务跟踪	104	TASK	2010-05-28	正在跟踪	8	8	1.0	2	1
URTracker									
URTracker缺陷跟踪	19	PY	2004-11-25	正在跟踪	4017	4017	2.8	3	17
URTracker页面测试	93	PAGETEST	2009-02-23	正在跟踪	436	432	1.3	1	1
高档机任务跟踪	91	GDJTASK	2009-01-10	正在跟踪	458	446	1.2	2	6
URTracker .Net2.0项目	33	UR2	2006-03-20	正在跟踪	2	2	<0.1	2	2
bbbb	97	bbbb	2009-04-10	test	6	6	<0.1	5	41
cccc	100	ccc	2009-04-17	正在跟踪	0	0	-	6	4
URTracker需求跟踪	24	UR	2005-01-06	正在跟踪	174	63	0.1	2	4
测试跟踪1									
test	105	test	2010-06-01	正在跟踪	0	0	-	0	0
根目录									
URTracker申请	102	SHENQING	2009-10-13	正在跟踪	28	28	0.2	4	38

图标说明:

9.5.1.5 所有部门的概况统计.

用途：统计各部门的基本情况。

参数：不需要参数。

示例：

URTRACKER

我的事务项目新建处理知识库报表配置用户关于在线手册帮助和支持

浏览报表

管理/添加报表

系统概况

系统概况

项目统计

项目流程复杂度报表

各项目事务的平均关闭时间

项目流程复杂度查询

所有账号活动情况统计

事务查询

概况

跟踪中事务查询

提交给组(未领取)的事务

部门概况

共有部门7个

部门ID	部门名称	成员数	总待办数	人均待办数	总提交数	人均提交数
0	*没有部门*	16	10	0.625		
12	aaaaadd	1				
23	高档机	5	138	27.6	48	9.6
1	技术部	7	4796	685.142857142857	5081	725.857142857143
22	开发	1				
19	开发12					
20	开发部	12				
6	市场部	4	6	1.5	1	0.25

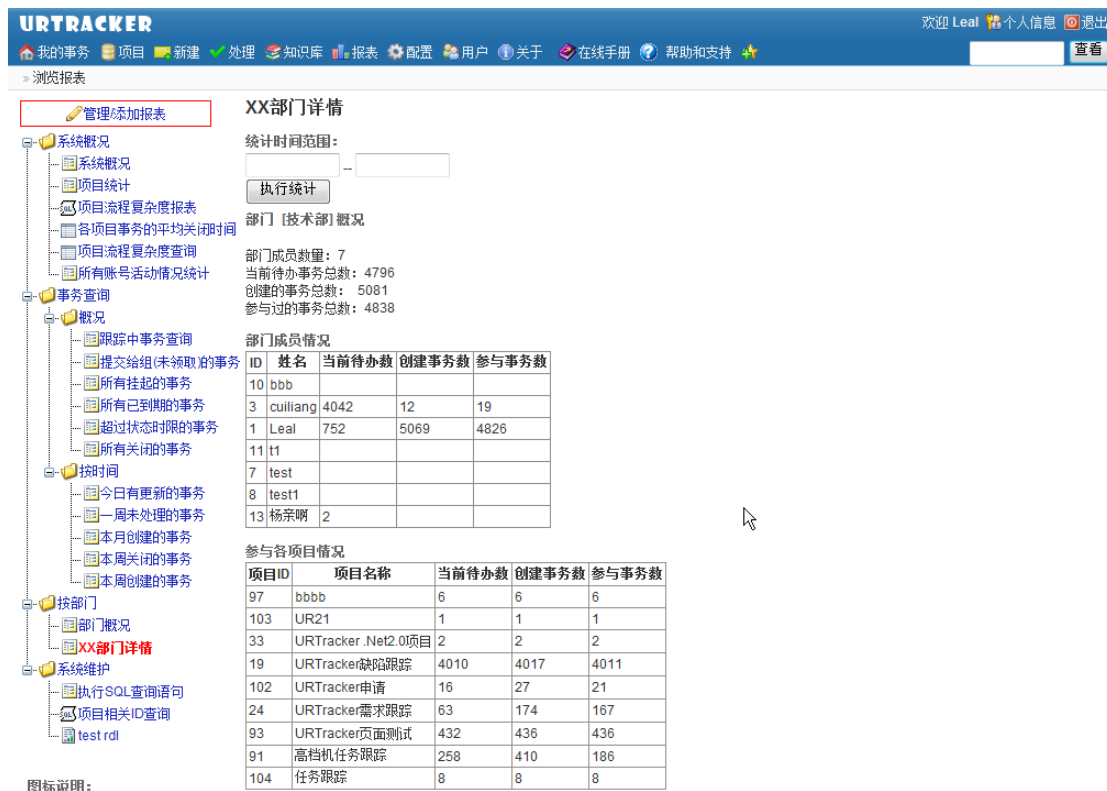


### 9.5.1.6 针对某个部门的详情统计

用途：统计某个部门参与事务处理的情况，以及各部门成员的基本情况。

参数：要统计部门的 ID。

示例：



**URTRACKER** 欢迎 Leal 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 知识库 报表 配置 用户 关于 在线手册 帮助和支持

浏览报表

管理添加报表

**XX部门详情**

统计时间范围:  --

执行统计

部门 [技术部] 概况

部门成员数量: 7  
当前待办事务总数: 4796  
创建的事务总数: 5081  
参与过的事务总数: 4838

**部门成员情况**

ID	姓名	当前待办数	创建事务数	参与事务数
10	bbb			
3	culliang	4042	12	19
1	Leal	752	5069	4826
11	t1			
7	test			
8	test1			
13	杨亲啊	2		

**参与各项目情况**

项目ID	项目名称	当前待办数	创建事务数	参与事务数
97	bbbb	6	6	6
103	UR21	1	1	1
33	URTracker.Net2.0项目	2	2	2
19	URTracker缺陷跟踪	4010	4017	4011
102	URTracker申请	16	27	21
24	URTracker需求跟踪	63	174	167
93	URTracker页面测试	432	436	436
91	高档机任务跟踪	258	410	186
104	任务跟踪	8	8	8

图标说明:

### 9.5.1.7 所有系统成员事务数统计

用途：统计所有系统成员在一段时间内创建、处理的事务数量。

参数：不需要参数。

示例：

ID	姓名	当前待办数	创建事务数	参与事务数	创建文章数
1	Leal	752	5069	4826	17
2	ddeef	6	1	9	1
3	culliang	4042	12	19	1
4	test				
6	support				
7	test				
8	testt				
10	bbb				
11	t1				
12	t2				
13	杨亲刚	2			
16	adduser1				
20	eee				
21	LealChoi				

9.5.1.8 输入和执行SQL查询语句

用途：用于在运行时执行任意输入的 SQL SELECT 语句。

参数：不需要参数

示例：

DeptID	DeptName	ListOrder
1	技术部	1
6	市场部	0
12	aaaaadd	3
19	开发12	5
20	开发部	6
22	开发	4
23	高档机	2

9.5.2 单个查询（执行和输出单个固定的SQL查询语句）

本报表类型用于运行和输出一个固定的 SQL SELECT 查询语句。

在定义报表时，选择报表类型“单个查询”，然后输入要执行的 SQL 查询语句即可。

报表定义界面如下图所示：

URTracker

我的事务 项目 新建 处理 知识库 报表 配置 用户 关于 在线手册 帮助

浏览报表 报表管理 编辑报表: 项目流程复杂度查询

\* 报表名称: 项目流程复杂度查询

说明

访问权限: ☒ 所有人可以访问 ☐ 仅指定的人可以访问

报表类型: 单个查询 (执行和输出固定的SQL查询语句)

\* 报表定义

SQL 查询语句

```
select p.ProjectID as '项目ID',p.Name
as '项目名称',count(s.ProblemStateID)
as '状态节点数'
FROM Pts_ProblemState s join
Pts_Projects p on s.ProjectID =
p.ProjectID
GROUP BY p.ProjectID,p.Name
ORDER BY '状态节点数' desc,'项目名称'
```

要执行的SQL查询语句

保存报表

报表运行界面如下图所示:

URTracker

我的事务 项目 新建 处理 知识库 报表 配置 用户 关于

浏览报表

管理/添加报表

系统概况

- 系统概况
- 项目统计
- 项目流程复杂度报表
- 各项目事务的平均关闭时间
- 项目流程复杂度查询
- 所有账号活动情况统计

事务查询

- 概况
- 跟踪中事务查询
- 提交给组(未领取)的事务
- 所有挂起的事务
- 所有已到期的事务

项目流程复杂度查询

导出到Excel文件

项目ID	项目名称	状态节点数
102	URTracker申请	6
97	bbbb	5
100	cccc	5
19	URTracker缺陷跟踪	5
103	UR21	4
33	URTracker .Net2.0项目	4
24	URTracker需求跟踪	4
93	URTracker页面测试	4
91	高档机任务跟踪	4
104	任务跟踪	3

您可以将报表运行结果导出为 excel 文件。

### 9.5.2.1 示例查询语句

各项目的流程复杂程度

```
select p.ProjectID as '项目 ID',p.Name as '项目名称',count(s.ProblemStateID) as '状态节点数'
```

```
FROM Pts_ProblemState s join Pts_Projects p on s.ProjectID = p.ProjectID
```

```
GROUP BY p.ProjectID,p.Name
```

```
ORDER BY '状态节点数' desc,'项目名称'
```

## 各项目事务的平均关闭时间

```
select ProjectID,ProjectName,AVG(Datediff(mi,CreateTime,CloseTime )) as '关闭时间(分钟)'
```

```
FROM v_Pts_Problems where IsClosed=1 AND CloseTime is not null GROUP BY ProjectID,ProjectName
```

### 9.5.3 多个查询（支持参数）

本报表类型可以实现在同一报表中输出多个相关 SQL 查询语句的结果，并且可以实现在运行时输入参数。

“多个查询”的报表定义界面如下图所示：

**URTRACKER** 欢迎 Leal 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 知识库 报表 配置 用户 关于 在线手册 帮助和支持

浏览报表 报表管理 创建报表

**创建报表**

\* 报表名称: 某人一段时间内参与的事务

说明:

访问权限: ☒ 所有人可以访问 ☐ 仅指定的人可以访问

\* 报表类型: 多个查询 (支持参数)

\* 报表定义

查询名称	说明	返回值类型	操作
创建的事务	在指定时间内创建的事务	Table	✎ ✕ ⬆ ⬇ ⬆
处理过的事务		Table	✎ ✕ ⬆ ⬇ ⬆

添加查询

参数标示	说明	默认值	必填	操作
@用户ID	要查询用户的ID编号	1	<input checked="" type="checkbox"/>	✎ ✕
@开始时间			<input checked="" type="checkbox"/>	✎ ✕
@结束时间			<input checked="" type="checkbox"/>	✎ ✕
			<input type="checkbox"/>	✎ ✕

添加

导出和导入报表定义

保存当前的报表定义到文件

浏览... 从文件导入报表定义

保存报表

**查询定义**

**参数定义**  
在运行查询时，参数会直接替换成用户对该参数所输入的值。所以，如果您的参数值类型为字符串或日期等非数字类型，请在SQL语句中用单引号包围。

**导出或加载报表定义。**  
此功能方便用户在不同的系统间分析查询和参数的定义。

点击“增加查询”按钮，可以增加一个新的 SQL 查询。如下图所示：

添加查询

查询名称: 创建的事务

说明: 在指定时间内创建的事务

结果类型: 表

SQL 查询语句: `SELECT ProjectName, ProblemCode, Title FROM v_Pts_Problems WHERE CreateUserID=@用户ID AND CreateTime>='@开始时间' AND CreateTime<='@结束时间'`

添加 取消

查询结果的类型分为两种：单值和表。SQL 语句中，用参数名称替换需要在运行时输入的值。如下图所示：

```
SELECT ProjectName, ProblemCode, Title FROM  
v_Pts_Problems WHERE CreateUserID=@用户ID  
AND CreateTime>='@开始时间' AND  
CreateTime<='@结束时间'
```

注意，对于非数字类型的参数，可能需要用单引号将参数名称扩起来并使用类型转换函数才能避免在 SQL 语句执行过程中出错。

上述定义的报表，运行时的样子如下图所示：



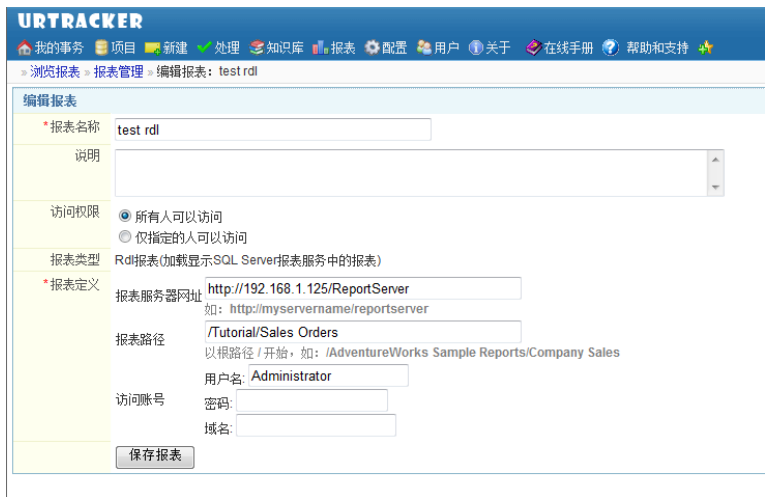
可以将此结果导出成 Excel 表格。

## 9.5.4 RDL报表

RDL 报表可以加载并显示 SQL Server 报表服务中的报表。SQL Server 报表服务是一个完整的基于服务器的平台，它可以建立、管理、发布传统的基于纸张的报表或者交互的、基于 Web 的报表。

您需要首先通过 SQL Server 报表工具在报表服务中创建好报表，然后再通过 URTracker 引用该报表。

RDL 报表的定义界面如下图所示：

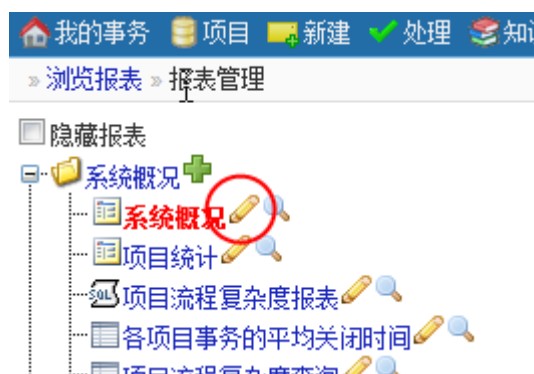


关于如何在 SQL Server 报表服务中定义报表，请参考 SQL Server 的相关文档或教程。

## 9.6 其他报表操作

### 9.6.1 编辑报表

点击报表后的编辑按钮，即可打开编辑此报表的页面。



您也可以先选中要编辑的报表，然后在右侧报表信息区域中点击“编辑报表”链接。如下图所示：



### 9.6.2 预览报表

点击报表名称后的预览按钮，或者选中要预览的报表，在右侧“报表信息”区域中点击“运行报表”链接即可。

### 9.6.3 删除报表

从左侧目录树中选中要删除的报表，然后点击“报表信息”区域中的“删除报表”按钮即可。

### 9.6.4 调整报表在目录中的现实顺序

从左侧目录树中选择要操作的报表，然后点击右侧“调整顺序”区域中的“向上移动”或“向下移动”按钮即可。

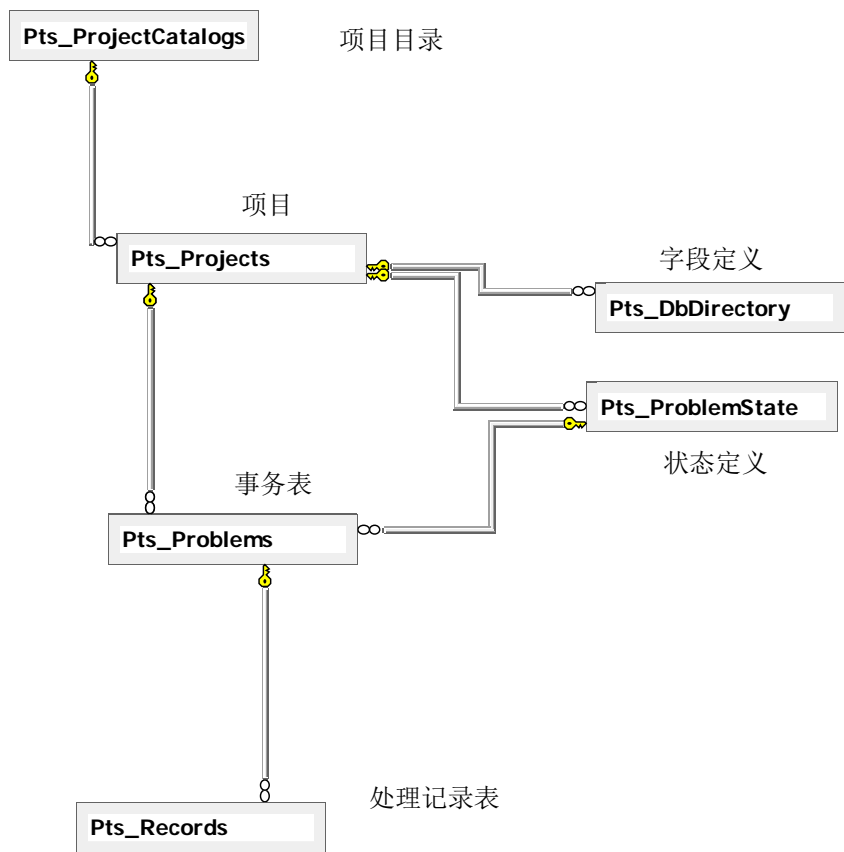
### 9.6.5 将报表移动到其他目录

选中要移动的报表，在右侧“目标目录”中，选择要移动到的目录，点击“移动到目标目录下”按钮即可。

## 9.7 报表查询常用表结构说明

常用表之间的关系：





### 9.7.1 用户表Accounts\_Users

主要列说明

列名	说明
UserID	用户 ID
EmailAddress	Email 地址
DisplayName	姓名
UserState	账号状态。1=未审核，2=普通，3=受限，4=禁用
LoginName	登录账号

### 9.7.2 字段定义表 Pts\_DbDirectory

通过此表可以查询自定义字段在数据库中所对应的列。

列名	说明
ProjectID	所属项目 ID
FieldName	对应的 Pts_Problems 表中的列名

Label	字段标题
FieldType	字段类型
InUse	对系统字段而言，该系统字段是否使用。

### 9.7.3 事务表视图v\_Pts\_Problems

事务表 Pts\_Problems 存储了系统中所有事务的字段信息。视图 v\_Pts\_Problems 用来访问该表中的信息以及一些相关联的字段值。

列名	说明
ProblemID	事务 ID
ProblemCode	事务编码
ProjectID	事务所属项目 ID
ProjectName	所属项目名称
ProblemTypeID	事务“类型”字段的值（引用 Pts_ProblemType 表）
ProblemTypeName	
ProblemCatalogID	事务“模块”字段的值（引用 Pts_ProblemCatalogs 表）
ProblemCatalogName	事务“模块”字段值的显示名
ProblemStateID	事务状态值的 ID
ProblemStateName	事务状态值的显示名称
ProblemSeverityID	事务严重级值的 ID
ProblemSeverityName	事务严重级值的显示名称
ProblemPriorityID	事务优先级值的 ID
ProblemPriorityName	事务优先级值的显示名称
CreateTime	创建时间
CreateUserID	创建人 ID
CreateUserName	创建人姓名
IsClosed	事务是否关闭
CloseTime	关闭时间
Deadline	期限
AssignedTo	待办人 ID。正数时表示具体的用户 ID，负数时表示工作组 ID 的负值。
AssignedToUserName	待办人姓名。
Title	事务标题
RecordNum	记录数
LastUser	最后操作人 ID
LastUserName	最后操作人姓名
LastTime	最后操作时间
ArticleID	对应知识库文章 ID

StartTime	事务开始时间
IsCoworking	事务是否在协作中
AttachNum	附件数
StateDeadline	状态期限
ParentID	父事务 ID
TotalChildNum	子事务数
IsActive	是否处于激活状态

#### 9.7.4 项目定义表Pts\_Projects

列名	说明
ProjectID	项目 ID
ProjectCode	项目编码
Name	项目名称

#### 9.7.5 处理记录表Pts\_Records

列名	说明
ProblemID	所属事务 ID
CreateUser	创建人（事件的操作人）
DateCreated	创建时间
AssignTo	待办人（如果处理记录对应的
Title	处理内容标题
Content	处理记录内容
StateID	目标状态 ID（对于处理、重分配类型的记录）
SrcStateID	源状态 ID
RecordClass	处理记录类型。 1, //处理事务 2, //编辑事务 3, //评论事务 5, //重分配 6, //工作记录 7, //重新打开事务 8, //领取事务 9, //回退到历史步骤 10, //创建事务 11, //协同处理父记录(自动生成, 所有协处理记录是此记录的子记录) CoworkItem = 12, //协处理记录

	13, //手机更新消息 14, //挂起事务 15, //激活事务 16, //关闭事务

## 9.7.6 其他表

Pts\_ProblemCatalogs 事务模块定义表

Pts\_ProblemHistory 事务字段更改历史表

Pts\_ProblemPriority 事务优先级定义表

Pts\_ProblemSeverity 事务严重级定义表

Pts\_ProblemStates 状态定义表

Pts\_WorkflowSteps 步骤定义表

Pts\_Workgroups 工作组定义表

Pts\_WorkgroupUsers 工作组成员定义表

Kb\_Category 知识库目录表

Kb\_Articles 知识库文章表

Kb\_ArticleAttachments 知识库文章附件表

Pts\_ProblemAttachments 事务附件表

Pts\_RecordAttachments 记录附件表

Pts\_SharedItemAttachments 文档附件表

## 第三部分 普通用户操作

---

## 10 如何访问

### 10.1 登录和退出

#### 登录

打开网络浏览器，在网络地址栏中输入系统的访问地址，即可进入登录页面。



在登录页面输入注册时使用的账号和密码，点击“登录”，进入系统。

如果您使用自己的私人计算机登录系统，可以选中“自动登录”选项。这样下次进入系统就不需要输入邮件地址和密码了。在您收到通知邮件时，可以通过点击通知邮件中的链接直接查看软件中的相应内容。

在公共的计算机上，请不要使用此选项。

#### 退出



进入系统后，点击导航栏的“退出”按钮，可以退出系统重新登录。如果希望下次使用时可以自动登录，那么请直接关闭浏览器，不要点击“退出”按钮。

### 10.1.1 用户注册

可以使用两种方式向系统中添加新的用户：管理员添加或用户自己注册。

系统管理员可以根据需要在系统参数中启用或禁止用户自己注册的功能。同时还可以设定用户自己注册后的账号状态是“普通”还是“待审核”。“待审核”状态的用户账号不能登录进入系统。



点击登录页面的“注册新用户”链接进入用户注册页面。

如果登录页面没有该链接，说明用户自己注册功能已经被屏蔽，请联系联系系统管理人员添加用户。

在页面中输入您的信息，点击“注册”即可。注册完成后，根据系统的设置，可能需要管理人员对您的帐号审核后您才能登录系统。

**Email 地址：**URTracker 事务跟踪系统中使用 Email 地址标示用户，因此每个 Email 地址只能注册一次。

**密码提示：**用于在密码丢失时向您提示密码的内容。参见找回密码。真实姓名：您的实际姓名。

### 10.1.2 忘记密码

**注意：**该功能必需在管理员已经正确配置了系统的邮件服务器参数后才可正常使用此功能。

在登录时如果您无法回忆起自己的登录密码，那么可以通过系统的“找回密码”功能得到自己在注册时输入的“密码提示”。

在登录页面上点击“忘记密码”链接即可进入“找回密码”页面。按照提示操作即可。如果提示信息仍然不能帮助您回忆密码的话，您可以要求系统管理员帮您重新设置密码。

## 10.2 修改个人信息

用户在本页中修改个人信息、登录密码，设置职务代理人，或者修改其他个人设置（如事务列表页面每页显示的事务数量等）。



点击任意页面右上角的“个人信息”链接，即可进入个人信息修改页面。



**URTRACKER** 欢迎 管理员 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 Z分类 知识库 报表 配置 用户 关于 查看

个人信息

**您的注册信息**

用户ID: 1

\* 登录帐号: admin

\* Email地址: admin@leasoft.com

额外的Email:

密码: 如果要保持密码不变, 请不要填写本字段

确认密码:

密码提示: admin 当您忘记密码时, 可以使用找回密码功能将密码提示发送到您的邮箱中, 用以帮助您回忆密码。

\* 真实姓名: 管理员

所属部门:

地址:

办公电话:

移动电话:

MSN:

备注:

更新个人信息 Alt+S

**个人设定**

列表页面每页显示事务数: 25

事务列表显示选项 ☐ 显示事务表格时禁止折行

保存个人设置

**设置或取消职务代理人**

职务代理人在您出差不在公司的时候, 可以代为处理提交给您事务。

将职务代理人设置为: yyy 保存

### (1) 修改个人信息和密码

在这里修改各种个人信息。

如果需要修改 Email 地址, 在修改后需要重新登录使设置生效。

如果不需要修改密码, 则密码字段留空即可。

### (2) 其他个人设置

**每页显示事务数:** 通过修改此参数, 您可以增加或减少事务列表页面每页显示的事务数量, 从而调整分页数量, 提高工作效率。

### (3) 设置职务代理人

在您出差不在公司的时候, 设置职务代理人可以让代理人代为处理提交给您事务。

不再需要代理人的时候，需要取消设置。

## 10.3 基本页面布局



### 导航栏

登录 URTracker 后，每个页面具有相同的顶部导航栏。导航栏包含常用的操作按钮。



**我的事务：**用户登录后的首页。显示和用户相关的事务，如提交给当前用户的事务、当前用户创建或参与过的事务等。

**项目：**项目列表页面。显示当前用户有权限访问的项目的列表清单。用户可以在此页面中访问具体的项目。

**新建：**选择一个项目并开始创建事务。

**处理：**选择一个有需要处理事务的项目开始处理事务。

**知识库：**打开知识库目录。

**配置：**修改系统参数。

**用户：**进入用户管理页面。

关于：系统的版本、支持信息、注册信息等。

在线手册：点击查看有关本页面的在线帮助信息。

帮助和支持：点击打开 urtracker 帮助和支持中心。

添加到收藏夹按钮：点击将当前页面添加到 urtracker 内置的收藏夹。

个人信息：修改个人信息和密码。

退出：退出 urtracker。

## 位置导航栏



点击可以返回父页面。

## 内容区

页面主要功能的显示和操作区域。

# 11 事务操作

## 11.1 我的事务

用户登录后会自动转入“我的事务”页面中。此页面中显示所有和当前用户有关的事务。



## 事务列表

事务列表	说明
提交给我	所有等待当前用户处理的事务
我创建	由当前用户创建的事务
我处理过	当前用户参与过的事务
相关	事务的“相关人员”包含当前用户的事务
近期查看	近期查看过的事务
订阅	当前用户订阅的事务
XX 的事务	提交给 XX 的事务，但是当前用户是 XX 的代理人，也可以进行处理

## 过滤列表

您还可以使用“是否关闭”以及“是否挂起”两个条件对事务列表进行再次过滤。

## 分组

您可以使用分组功能对事务列表进行分组显示。

## 排序事务列表

可以点击事务列表某个字段的表头，使事务列表按该列排序。再次点击和更改排序方式（顺序或倒序）。



## 在新窗口中打开事务

点击事务标题，将直接在当前窗口打开该事务。如果您不想离开“我的事务”页面，那么可以通过点击链接时按住键盘的 Shift 按键，或者直接点击事务编号链接。



## 处理事务

点击事务后面的“✔”，可直接进入该事务的处理页面，对事务进行处理。

## 事务列表说明



提交给我	我创建	我处理过	相关	近期查看	订阅	是否关闭	正常	共 830 个
所属项目	编码	标题	状态	待办人	优先级	创建人	最后更新	更新人
test	test-23	3rd weekend	✔ init	Leal	紧急	cuijiang	今天 08:46	cuijiang
test	test-24	test 3rd	✔ init	Leal	紧急	cuijiang	今天 08:46	cuijiang
任务跟踪	TASK-1	yyy	✔ 处理中	Leal	紧急	Leal	2010-12-15 16:27	Leal
test creator	TC-3	test history112234	✔ first	Leal	中	Leal	2010-12-15 10:14	Leal
test creator	TC-2	dddd	✔ first	Leal	紧急	Leal	2010-11-24 09:31	Leal
任务跟踪	TASK-24	SSSS	✔ 提交	Leal	紧急	Leal	2010-11-18 22:57	Leal
任务跟踪	TASK-21	test	✔ 提交	工作组 顾自成员	紧急	Leal	2010-11-18 17:48	Leal
test creator	TC-1	test	✔ to creator	Leal	紧急	ddeef	2010-11-18 16:26	cuijiang
URTracker页面测试	PAGETEST-107	pts/WBSView.aspx	✔ 未测试	Leal		Leal	2010-11-17 16:45	cuijiang
URTracker页面测试	PAGETEST-107	pts/WBSView.aspx	✔ 未测试	Leal		Leal	2010-11-16 10:56	cuijiang
URTracker页面测试	PAGETEST-105	pts/ViewSharedItem.aspx	✔ 未测试	Leal		Leal	2010-11-16 10:56	cuijiang
任务跟踪	TASK-22	dddd	✔ 处理中	Leal	紧急	Leal	2010-11-15 23:04	Leal
cccc	ccc-372015	test	✔ 新建	Leal	紧急	Leal	2010-11-07 22:40	Leal
cccc	ccc-372014	test	✔ 新建	Leal	紧急	Leal	2010-10-09 14:15	Leal
高档机任务跟踪	GDJTASK-70	测试7	✔ 待处理	Leal	高	Leal	2010-09-20 14:40	Leal
任务跟踪	TASK-19	test	✔ 处理中	Leal	紧急	Leal	2010-08-18 11:08	Leal
任务跟踪	TASK-12	test email notify	✔ 提交	Leal	紧急	Leal	2010-07-26 08:55	Leal


图标加 N，并且字体变为粗体的行，表示事务在近 30 天内被更新过，而且当前用户尚未查看的事务。见图中标注（1）。


过期的事务（当前时间已经超过事务的“期限”字段的值），用浅红色背景标示。图中标注（2）。

设置了状态时限的事务，在状态名称后会显示一个时钟图标。未过期的显示蓝色时钟图标，状态过期的事务显示为红色图标。如图中标注（3）。

事务待办人前有一个小信封的图标。如果事务在提交给待办人后，待办人已经查看过，则显示为打开的信封，鼠标放在信封上，会显示待办人查看时间。如果待办人还未查看事务，显示为未打开的信封。见图中标注（4）。

点击事务标题后的图标可以预览事务信息。点击图标可以预览事务最近的处理过程记录。见图中标注（5）。

如果事务是一个父事务或子事务，则在标题后会显示图标，点击后可以预览父子关系树。见图中标注（6）。

如果某个事务正处于协作处理状态，则在其待办人后会显示图标。见图中标注（7）。

## 其他功能

**搜索事务：**点击“搜索事务”按钮，可以在搜索页面中根据事务标题的关键词在许可的项目中搜索事务。

**导出有关事务：**可以查看或导出当前用户正在处理、某段时间内创建或处理过的事务清单，方便用户进行总结。

**工作记录：**用于记录与具体事务无关的工作。

**公告栏：**系统公告信息。

**收藏夹：**需要经常访问的项目或者页面链接。

### 11.1.1 搜索事务

本功能用于在用户有权限的项目中搜索标题含有指定关键词的事务。

在“我的事务”页面点击“搜索事务”链接即可进入搜索页面。

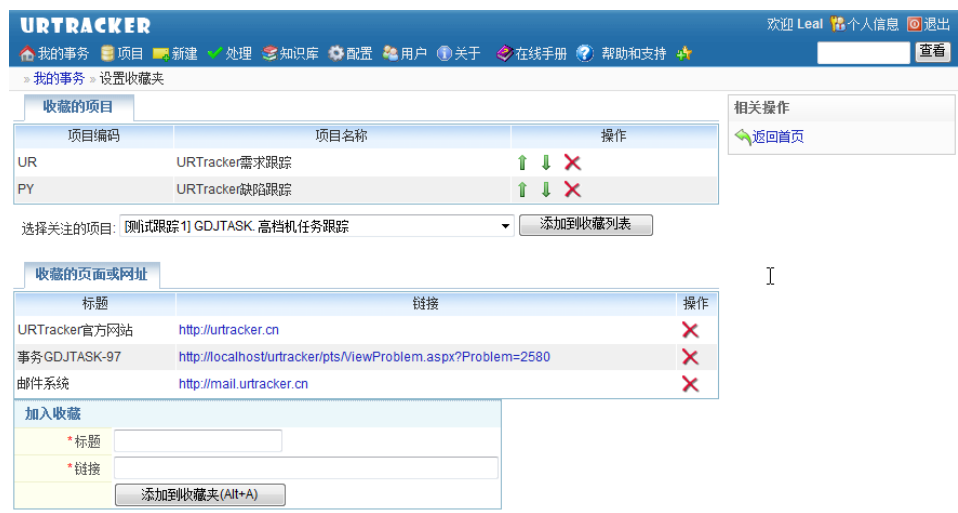
#### 操作

输入关键词，然后点击“搜索”即可。

在搜索结果表格中点击某一列的列头，会按照该列排序，再次点击，按该列倒序排序。默认按照标题排序。

### 11.1.2 设置收藏夹

收藏夹用于在“我的事务”页面中显示需要经常访问的项目或其他页面地址的链接。



### 收藏项目

如果需要经常访问某几个项目，那么可以讲这些项目加入到收藏夹中。要将一个项目加入收藏夹，在“关注的项目”后边的下拉列表中选择项目名称，然后点击“添加到收藏列表”按钮即可。

您可以通过项目名称后面的按钮调整项目的显示顺序或者将项目从收藏夹中删除。

### 收藏页面或网址

除了收藏项目，您还可以收藏任意的网址。输入链接的标题和地址，点“添加到收藏夹”按钮即可将链接加入收藏。收藏的链接在显示时会自动按拼音排序。

## 11.2 项目列表

项目列表页面使用树形的方式显示用户有权限访问的项目清单，以及对每个项目的常用快速操作入口。

在任意页面，点击导航栏上的“项目”按钮，即可打开项目列表页面。

URTRACKER 欢迎 管理员 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 Z分类 知识库 报表 配置 用户 关于 查看

创建项目

---跟踪中的--- ☐ 只显示参与的项目 过滤(Alt+F) 取消过滤(Alt+C) ☒ 显示项目描述 展开目录 收缩目录

项目	操作	创建时间	事务数	项目状态	提交给我
<b>产品开发</b>					
Bug跟踪示例项目 1(BUGTRACK1,#1) 最简单的bug跟踪流程：测试人员发现bug提交给开发人员，开发人员修复后提交给测试人员确认。		2008-05-17	3/7	正在跟踪	0
Bug跟踪示例项目 2(BUGTRACK2,#2) 测试人员发现问题提交给开发经理，开发经理根据情况分派给某个开发人员处理。		2008-05-17	3/6	正在跟踪	0
技术咨询与解答(ZIKUN,#19) 团队之间咨询技术问题、团队新成员向老成员咨询技术问题的地方。将问题提交给有某方面技术特长的组，由该组中的人员解答。		2009-06-15	0/2	正在跟踪	0
工作问题记录(SHARE,#28) 团队成员记录自己工作中遇到的各种问题和处理过程、处理方法和结果，从而达到相互分享的目的。同时还可以方便其他人对遇到问题的员工提供帮助。		2009-06-18	0/1	正在跟踪	0
<b>HotOA</b>					
HotOA需求跟踪(REQ,#24) 产品需求跟踪示例流程		2009-06-17	0/7	正在跟踪	0
HotOA测试用例管理(TESTCASE,#23) 编写和执行测试用例		2009-06-17	1/1	正在跟踪	0
HotOA缺陷跟踪(HOT,#8) 《使用URTracker创建自动化的bug跟踪流程》(点击下载文档) 配套项目。这是一个比较完善的流程和字段功能演示项目。		2009-06-01	3/3	正在跟踪	0
<b>任务跟踪</b>					
部门间任务跟踪(TASK1,#20) 领导分配给各部门的任务，以及各部门之间的任务跟踪。		2009-06-16	1/3	正在跟踪	0
部门内任务跟踪(TASK2,#3) 团队内部成员之间的任务跟踪流程示例。		2008-05-17	8/11	正在跟踪	0
个人任务跟踪与工作记录(WORKLOG,#14) 团队中每个人记录正在进行或已经完成的工作。		2009-06-12	2/3	正在跟踪	1
<b>客户服务</b>					
简单的客户问题跟踪流程(CUST1,#5) 客户问题提交给一线客服，客服可以处理的，直接处理，客服不能处理的，提交给公司技术部门解决。		2008-05-18	0/1	正在跟踪	0
现场实施项目的问题跟踪(ZHSY,#29) 需要进行现场实施的软件或服务项目问题跟踪。		2009-06-18	0/1	正在跟踪	0
客户信息管理(CUST,#30) 客户联系信息维护		2009-06-18	1/1	正在跟踪	0
产品问题咨询(ZIKUN1,#31) 客户向公司技术人员咨询有关产品使用和维护的问题，寻求解答		2009-06-21	0/1	正在跟踪	0
订单跟踪(ORDER,#26) 销售订单的跟踪处理流程		2009-06-17	0/1	正在跟踪	0
<b>IT服务</b>					

## 创建项目




有创建项目权限的帐号可以看到“创建项目”的按钮，点击该按钮可以开始创建新的项目。

## 过滤项目列表

根据项目的状态、名称或编码的关键词来过滤项目列表以方便快速找到某个项目。

如果管理员帐号也参与具体的事务处理，可以选中“只显示参与的项目”选项，只显示自己所属于的项目。

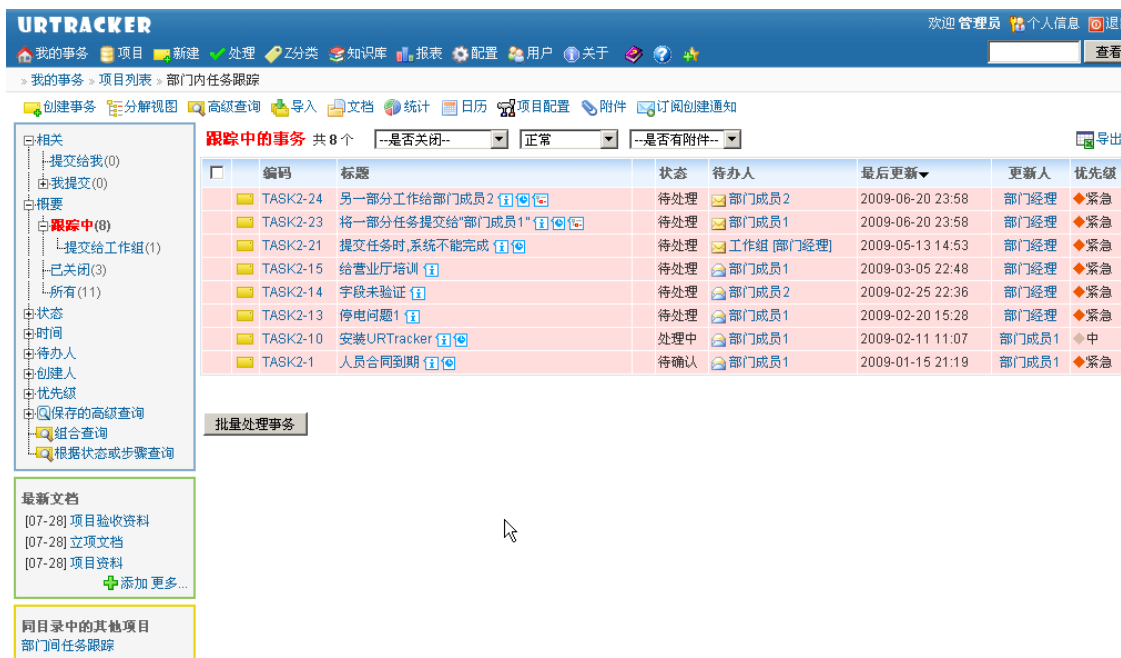
## 快速事务操作

点击项目后面的    按钮，可以快速在项目中创建事务、打开项目中所有跟踪中的事务或对项目进行配置。点击项目列表“提交给我”一列中的红色数字，可以直接打开该项目中等待自己处理的事务清单。



## 11.3 项目的事务列表

“事务列表”页面是每个项目的主功能页面,用于显示事务清单和项目范围内各种功能的操作入口。




### 过滤事务列表

从页面左侧选择一个过滤条件,在右侧会显示符合该条件的所有事务的清单。

您还可以通过“是否关闭”“正常/是否挂起”“是否有附件”等选项对事务列表进行再次过滤。

点击事务的“编码”可以在新窗口中打开该事务。点击事务的标题,在当前窗口中打开事务。

如果事务标题后有“”,表示当前用户可以处理此事务。点击此图标,可以进入该事务的处理页面。

点击事务列表中某一列的列头,可以按照该列进行排序。再次点击,可以按照该列倒序排序。

### 其他操作

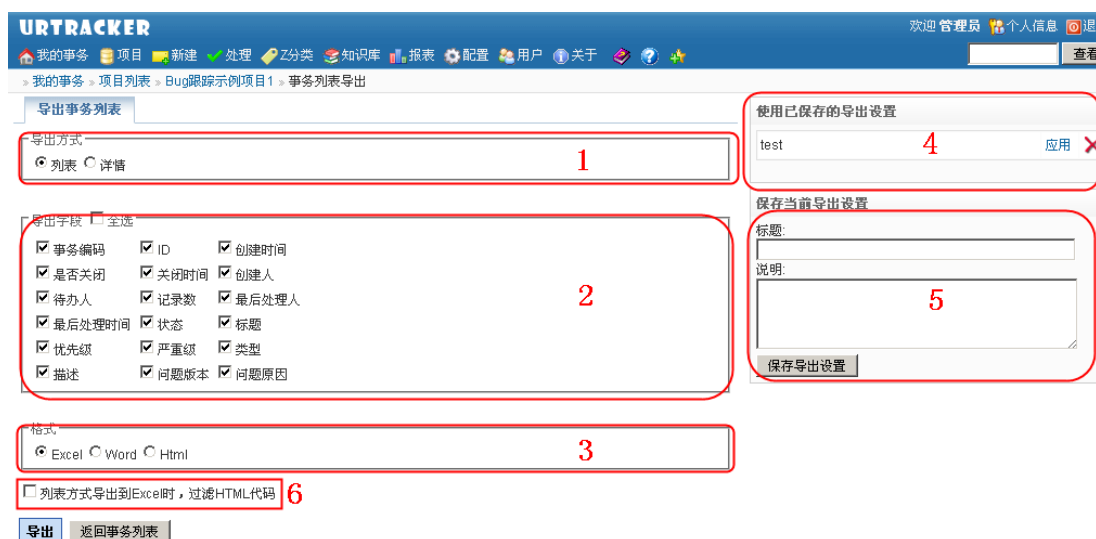
- “创建事务”：在当前项目中创建新事务。
- “分解视图”：以树形的方式显示本项目中的事务及本项目中事务的子事务。
- “高级查询”：使用高级的组合方式查询事务。
- “导入”：创建事务导入模板或导入多个事务。
- “文档”：打开项目的文档列表。文档列表用于在项目中共享文档资料。

- “统计”：打开项目统计页面。
- “日历”：显示某月/某周/某天中所有的事务创建或更新情况。
- “项目配置”：配置项目的工作组、字段、流程等参数。
- “附件”：浏览和查找所有事务中的附件。
- “订阅创建通知”：点击订阅，再次点击取消订阅。当项目中有事务被创建时，会自动发送通知邮件给订阅用户。
- “导出”：导出当前显示的事务列表。

### 11.3.1 事务列表导出

将“事务列表”页面中显示的列表内容导出到外部文件中，以供编辑或打印。

#### 操作



#### 导出事务列表

1. 在事务列表页面中点击“导出”按钮，可进入事务列表导出页面。
2. 选择导出方式（图中标注1）。
  - 列表：用表格方式显示事务，每个事务占用一行。
  - 详情：用段落方式显示事务信息，每个事务一段。详情方式同时会导出事务的处理记录。
3. 选择需要导出的字段（图中标注2）。

4. 选择导出的文件格式（图中标注 3）。
5. 导出事务列表时，可以选择过滤 HTML 代码（图中标注 6）。
6. 按“导出”按钮即可执行导出操作。

## 保存导出设置

您可以将当前的导出方式、导出字段列表和导出文件格式保存起来。在“保存当前导出设置”（图中标注 5）中输入要保存设置的名称和说明，点“保存导出设置”按钮即可。

如果您要使用已保存的导出设置，可以在点击某个已保存的设置项后的“应用”链接，其设置即会恢复到当前页面（图中标注 4）。

## 11.4 创建事务


用户所在的工作组具有创建事务的权限时，才可以在对应项目中创建事务。

### 开始创建事务

可以通过如下的方式进入创建事务页面：

点击导航栏的“新建”，然后选择一个有权限的项目开始创建事务。



在项目列表页面中点击相应项目后面的.

项目	操作	创建时间	跟踪中/事务总数	提交给我
URTracker有关				
URTracker产品缺陷跟踪(URTBUG)		2009-03-26	3/3	1
部门任务				
部门任务跟踪(DEV)			0/0	0

在某个项目的事务列表页面，点击“新建事务”。



即可进入创建事务的页面：

The screenshot shows the 'URTracker' web application interface for creating a new incident. The top navigation bar includes links for '我的事务' (My Incidents), '项目' (Project), '新建' (New), '处理' (Process), '知识库' (Knowledge Base), '配置' (Settings), '用户' (Users), '关于' (About), '在线手册' (Online Manual), and '帮助和支持' (Help and Support). The breadcrumb trail indicates the path: '项目列表 > URTracker产品缺陷跟踪 > 创建事务'.

The '创建事务' (Create Incident) page is divided into several sections:

- 事务初始状态及处理人** (Incident Initial State and Handler): Includes a '初始状态' (Initial State) dropdown menu and a '提交给' (Submit to) field with a value of '开发经理' (Development Manager).
- 事务信息** (Incident Information): Includes a '摘要' (Summary) text area, a '优先级' (Priority) dropdown menu set to '紧急' (Urgent), a '严重级' (Severity) dropdown menu set to '中断' (Interrupt), a '软件版本' (Software Version) dropdown menu set to '2.3', and a '描述' (Description) text area with a rich text editor toolbar.
- 时间记录** (Time Record): Includes a field for '实际花费时间' (Actual Time Spent) with a unit selector for '小时' (Hours) and '分钟' (Minutes).
- 附件** (Attachments): Includes three rows for adding attachments, each with a '浏览...' (Browse...) button and a '描述' (Description) field.
- 通知** (Notifications): Includes a '订阅' (Subscribe) checkbox and a '邮件通知' (Email Notification) checkbox. Below these are checkboxes for '事务处理人' (Incident Handler), '事务创建人' (Incident Creator), and '相关人员' (Related Personnel).

A '创建事务 (Alt+S)' button is located at the bottom of the page.

## 选择初始状态及待办人

创建事务时，首先请选择事务的初始状态及初始的待办人。可用的初始状态由项目配置确定。

## 输入事务信息

在事务信息表单中，选择或输入各个事务信息字段的值。字段标题前带“\*”表示必填字段。

## 添加附件

您可以选择一个本地文件作为事务的附件一同提交。在事务创建好后，您还可以附加更多的附件。

## 设置邮件通知

您可以将事务创建的事件通知一个或多个项目成员。

## 其他选项

根据项目的设定，在创建事务时，您可能还需要录入如下的信息：

- 事务的协同处理人；
- 事务的相关人员；
- 事务的状态时限；
- 短信通知人；

## 提交事务

各项信息输入完成后，按“创建事务”按钮，或者键盘 Alt+S 键即可提交事务。

## 11.5 事务信息

在事务列表页面中点击事务的标题或编码即可打开事务的信息页面。

### 页面各部分说明

根据每个项目的配置以及事务的具体情况，页面中显示的内容可能会有所不同。

The screenshot displays the URTracker interface for viewing task details. The top navigation bar includes options like '我的事务', '项目', '新建', '处理', 'Z分类', '知识库', '报表', '配置', '用户', and '关于'. The main content area is titled '事务编码和摘要(标题)' and shows the task 'P001-17 URTracker项目'. Below this, there's a section for '事务属性' (Task Attributes) with fields for '事务编码', '所属项目', '状态', '待办人', and '创建'. The '事务分解信息' (Task Breakdown Information) section shows a tree view of sub-tasks. The '事务信息' (Task Information) section provides details about the task's title, priority, type, and description. The '事务处理和更新过程记录' (Task Processing and Update Process Record) section shows a log of actions performed on the task. The right sidebar contains sections for '协同处理状态' (Collaborative Processing Status), '事务附件列表' (Task Attachment List), '相关事务' (Related Tasks), '相关人员' (Related Personnel), '相关文章' (Related Articles), and '所属分类' (Classification).

**事务编码及摘要：**在位置导航栏中会显示当前事务的编码和摘要信息。

**事务相关操作：**对事务的各种操作。

**在列表中导航：**查看事务列表结果集中的上一条或下一条事务；或者返回事务列表。

**事务分解信息：**如果事务有父事务或子事务，将会出现此栏。这里将会显示事务的各级父事务以及所有子事务。

**事务属性和事务信息：**事务的各个描述字段。

**事务处理和更新过程记录：**事务的处理、评论、工作记录、重分配、编辑等各种更新的历史记录。

处理过程记录

点击可以查看详情

☐ 隐藏编辑记录
 ☒ 流程图示
 ☐ 时间倒序

Leal 2010-06-16 08:25

[新建]

待补充  
Leal

待审批  
工作组 [审批组]

[领取]

Leal 2010-06-16 08:25

[领取]

待审批  
Leal

Leal 2010-06-25 15:54

✓

申请填写不清晰，请重新填写...

待补充  
Leal

✓

已补充完全，请审批

Leal 2010-06-25 17:33

待审批  
Leal

点击都可以更改排序

显示步骤名

	时间 ▲	操作类型	新的事务状态	提交给	耗时
#1	2010-06-16 08:25 Leal	新建 Leal 创建了事务!	待审批	工作组 [审批组]	
#2	2010-06-16 08:26 Leal	领取 --领取事务-- Leal 领取了事务	待审批	Leal	
#3	2010-06-16 08:33 Leal	评论 www.daqi.com	-	-	
#4	2010-06-25 15:54 Leal	处理 申请填写不清晰，请重新填写 dddefefe申请填写不清晰，请重新填写 aaa	待补充	Leal	

根据系统的设定，有可能会仅显示一部分处理记录。这种情况下，处理记录会显示为如下样式：

时间	操作类型	新的事务状态	提交给	耗时
<div>            共隐藏了 2 条记录，点击显示所有...         </div>				
#3	2010-12-15 16:31 Leal <div>  处理           </div>	process	Leal	
	<div>assign issue</div> <div>gggggg</div>			
#4	2010-12-15 16:32 <div>  重分配           </div>	init	Leal	
	<div>-自动重分配-</div> <div>定时器 test timer 到期，事务被重分配。</div>			
#5	2010-12-23 08:46 cuiliang <div>  编辑           </div>	init	-	
	<div>-编辑事务-</div> <div>cuiliang 编辑了事务。</div>			

点此行显示所有记录

0 为最后处理记录上传附件

根据记录的排序方式，会隐藏上面（时间正序）或者下面（时间倒序）的一些处理记录，仅显示最后的系统设定数量的记录。点击隐藏提示行，则可显示全部记录。

**协同处理状态:** 如果事务处于协同处理的状态, 将会显示此栏目。

**附件列表：**事务的附件清单。

**相关事务：**和当前事务有关的其他事务。


**相关人员：**和当前事务有关的人员。

**相关文章：**和当前事务有关的知识库文章。

**所属 Z 分类：**当前事务所属的分类。

### 事务的各种操作

依据用户权限和事务本身的不同，显示的操作可能也是不同的。

**处理：**如果用户是事务的当前处理人，那么可以点击“处理”按钮处理事务。处理事务功能可以将事务更新到新的状态并提交给其他的人处理。

**协同处理：**如果用户是事务的协作人，那么可以提交“协同处理”。协同处理可以用于提交处理信息，但不能更改事务的状态。

**工作记录：**项目成员记录对事务所做的工作。

**评论：**项目的其他成员可以通过“评论”功能对事务添加额外的信息，比如提供处理事务的建议、督促事务进展等。

**编辑：**修改事务的信息。

**挂起：**将事务进行挂起处理。

**新建：**在当前项目中创建新的事务。

**复制：**在当前项目中创建新的事务并复制当前的事务信息。

**子事务：**创建当前事务的子事务（分解当前事务）。

**删除：**删除事务。

**重新打开：**将关闭的事务重新打开进行跟踪。

**复制新建：**创建新事务，并使用当前事务的信息作为默认输入。此功能可以减少相类似事务的输入工作量。

**重新分配：**更改事务的状态或处理人。

**到其他项目：**在其他项目中创建事务，并复制当前事务信息。

**订阅/取消订阅：**订阅或者取消订阅事务的更新通知。

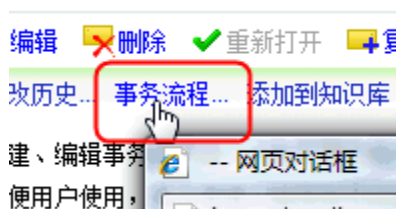
**打印：**打印事务信息。

### 查看事务更改历史



点击“事务更改历史”链接，可以打开事务更新历史页面。在此页面中可以查看每次编辑或处理事务时，对事务内容所做的修改。

### 查看事务处理流程及当前状态



点击“事务流程”可以查看本项目的事务处理流程设置，以及当前事务所处于的处理阶段。

### 添加到知识库

点击“添加到知识库”可以将事务总结成知识库文章，供团队的其他成员学习和分享。如果事务已经总结成了知识库文章，则将显示到对应知识库文章的链接。

### 添加和管理附件



点击“添加或管理附件”链接，可以进入附件管理页面。

### 添加和管理事务关联

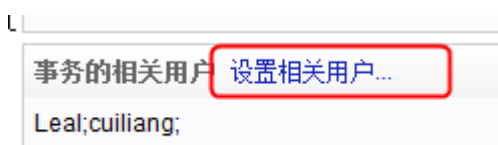




使用事务“关联”功能，可以在多个事务之间建立联系。点击“添加或管理管理”进入事务管理的设置页面。

### 设置事务的相关用户

相关用户是指和当前事务有关系的项目成员。当事务更新时（如处理、评论、编辑等），相关用户将接收到事务更新通知。



点击“设置相关用户”即可进入相关用户的设置页面。

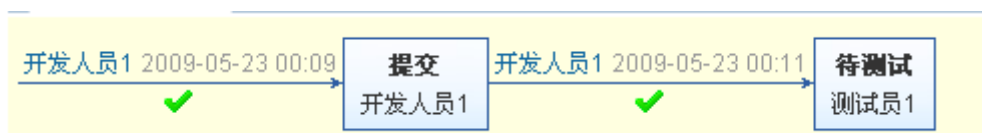
### 隐藏编辑记录



不显示对事务进行编辑的记录。

### 流程图示

选择是否以如下流程图示的形式，显示处理过程记录



### 倒序方式查看处理记录



如果您需要将最新的处理记录显示在处理列表的前面，选中“时间倒序”选项即可。

### 为处理上传附件



最后处理事务的用户，可以为处理记录上传附件。

### 订阅事务

用户可以订阅事务，使得当事务被处理、编辑、重分配时自动得到通知。

要订阅事务，请在事务信息页面点击“订阅”按钮。订阅成功后，“订阅”按钮会自动变成“取消订阅”按钮，此时再次点击可以取消对该事务的订阅。

## 11.6 处理事务

在事务取得进展后，待办人通过“处理事务”操作记录事务的进展信息、更新事务的状态并指定新的事务待办人。

在事务列表页面中点击某个事务标题后的“✓”可以开始处理此事务。



在事务信息页面中，点击“✓处理”按钮，也可开始处理事务。



事务关闭后，可在事务信息页面上点击“重新打开”使事务重新进入跟踪状态。



选择要执行的处理步骤和新的事务待办人

事务状态	
*处理步骤	<input checked="" type="radio"/> **不更改状态** <input type="radio"/> 处理中 -> 关闭 (处理中 -> 关闭) <input type="radio"/> 处理中 -> 暂不实现 (处理中 -> 暂不实现)
*分配给	手工选择分配人: (技术部)Leal

更新事务信息的某些字段

根据字段编辑规则的设定，可能在处理时需要输入或更新事务某些字段的内容。

填写处理记录

在“处理记录”处输入本次处理的内容及各种相关信息。

## 添加附件

您可以在处理事务时直接附件一个文件。

如果您需要附件更多的文件,请在处理事务完成后,在中转页面选择“为事务处理添加附件”操作,或者在事务信息页面选择“为最后处理记录上传附件”操作。

## 设置通知选项

选择事务处理事件需要通知的人员。


## 提交处理

按“提交处理”按钮执行提交。

## 11.7 添加评论

当事务被分配给某个成员时,项目的其他成员不能处理事务,但是可以通过“评论”的方式向事务中添加信息。

项目成员可以通过此功能向事务添加额外的信息、对事务进行讨论或者对事务的处理提出建议等。

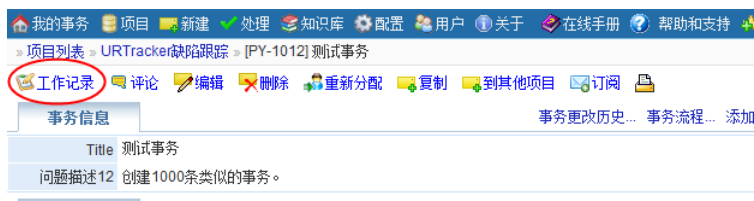
在事务信息页面中点击“评论”链接即可进入“添加评论”页面。

## 操作方法

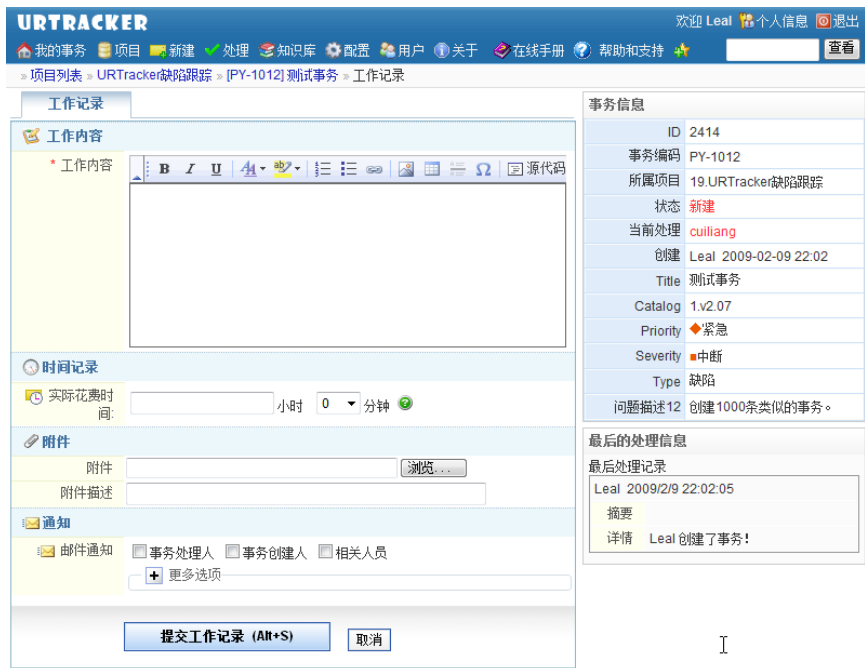
除不能修更改事务状态、信息,不能将事务重新分配以外,评论信息的输入页面和事务处理信息的输入页面相似。

## 11.8 工作记录功能

如果用户不是事务的当前处理人,但是对事务做出了某些工作,那么可以使用“工作记录”功能进行记录。



在事务信息页面中点击“工作记录”按钮即可进入工作记录页面。



操作

请输入工作内容信息和耗时等信息，点击“提交工作记录”按钮完成提交。

工作内容：用户对事务所做的工作。

实际花费时间：用户所做工作的实际耗费时间（根据项目配置，也可能没有此栏）。

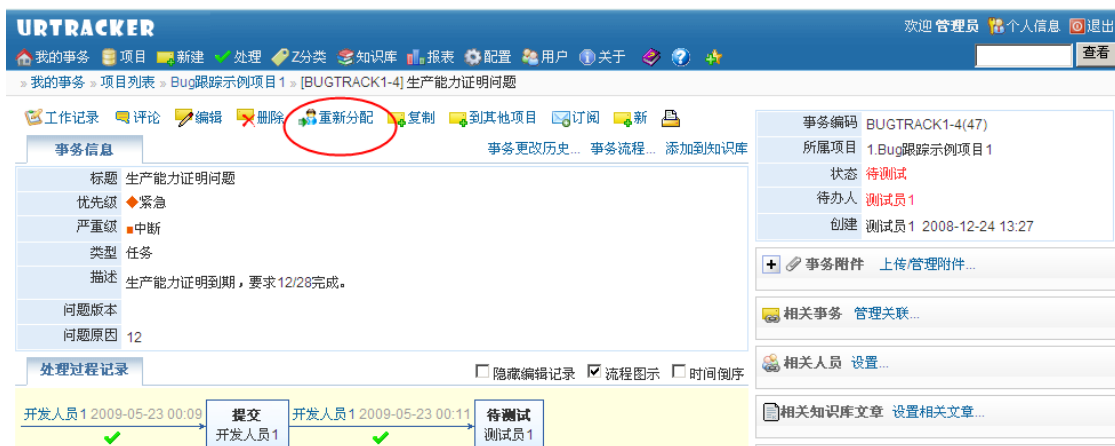
附件：附加的文件

通知：将处理信息通知某些人。

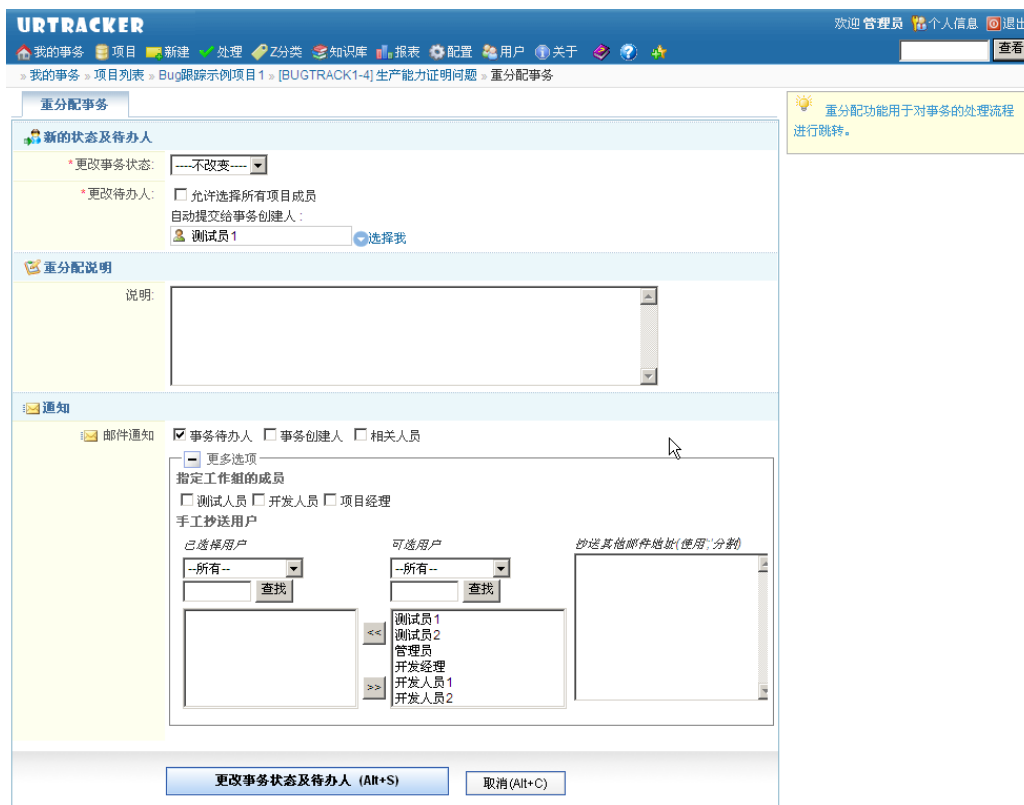
11.9 重分配事务

当一个事务因为某种原因（如处理人出差或离职）使得处理无法继续的时候，可以通过“重新分配”功能将事务提交给其他的人处理。

在项目设置中可以设置事务的创建人或者项目中具有管理权限的工作组成员进行此操作。



在事务信息页面点击“重新分配”按钮，即可进入重分配事务页面。如下图所示：



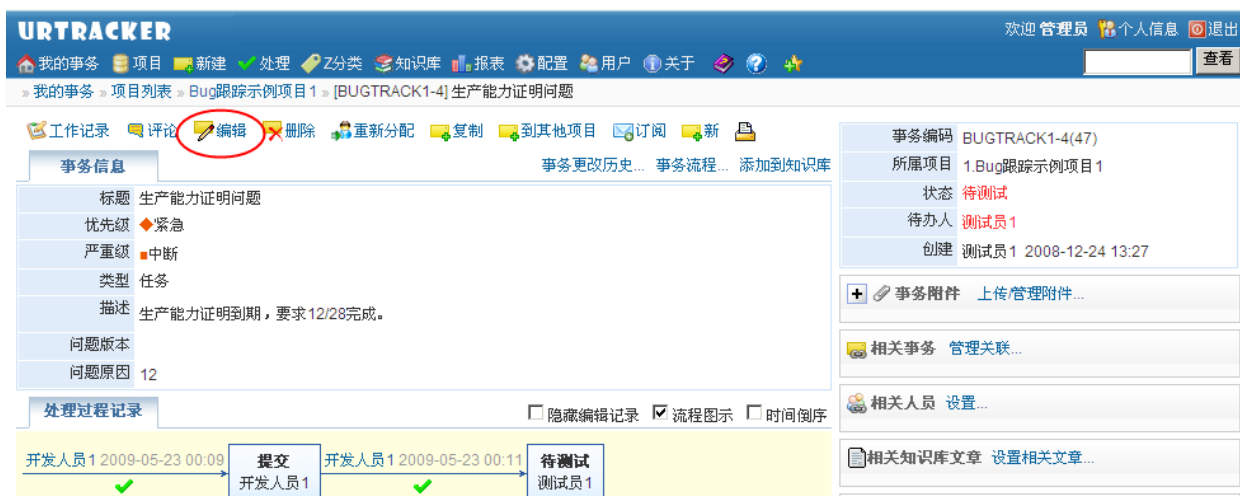
在重分配事务页面中，选择事务的新状态以及新的处理人，输入此次操作的说明信息，选择要发送邮件通知的用户，点击“更改事务状态及处理人”即可。

## 11.10 编辑事务

编辑事务功能用于在需要时修改事务信息（但不会更改事务状态和当前处理人，如果要修改状态和处理人，则需要进行“重分配事务”操作）。

根据项目设置，事务创建人或者项目中具有管理权限的用户可能有权对事务进行编辑。

要编辑事务，在事务信息页面点击“编辑”链接即可。如下图所示：

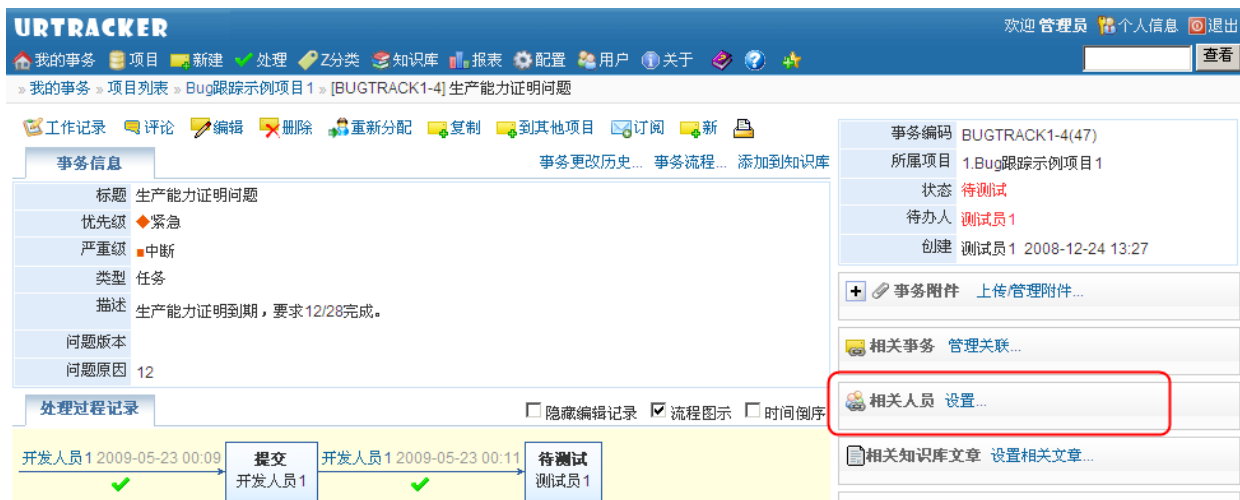


## 操作

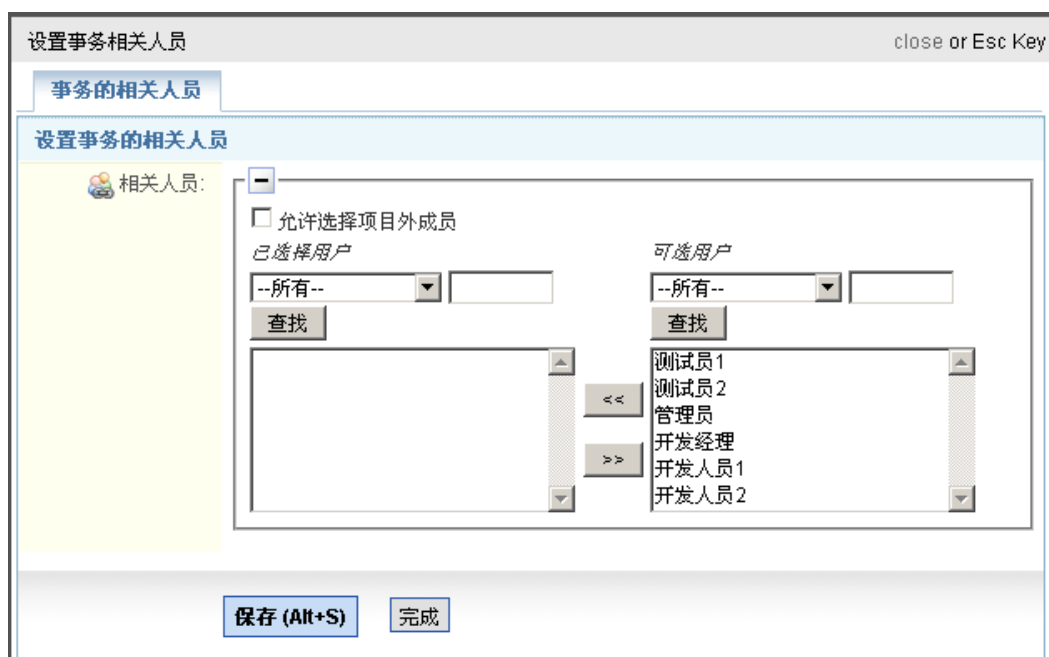
根据需要修改各字段的值，选择要通知的用户，然后点击“保存更新”即可。

## 11.11 设置事务的相关人员

事务的相关用户可以在事务被编辑、处理、重打开、重分配时，自动得到邮件通知。事务的创建人或者项目中具有管理权限的用户可以设置事务的相关人员。



在事务信息页面中，点击右侧的相关人员“设置”链接，即可进入本页面，如下图所示：



选择和事务相关的用户,然后点击“<<”按钮移动到左侧的列表中,点击“保存”按钮即可。

### 设置项目外成员为事务相关人

需操作人在项目具有“管理和配置项目”的权限。

在设置事务操作人界面中（或在创建、处理、重分配事务时的相关人设置界面中）将会增加“允许选择项目外成员”选项，选中此选项后，即可选择项目外成员。





## 11.12 添加或管理事务附件

在功能用于为事务添加附件，或者删除已经上传的附件。事务的创建人，或者项目中具有管理权限的工作组成员可以进行此操作。

要进入此页面，在事务信息页面点击右侧的“上传/管理附件”链接即可。如下图所示：



## 11.13 设置事务定时提醒

如果事务设置了定时提醒，则在事务信息页面右下角会根据到期时间显示提醒的清单。





点击“设置...”链接打开定时提醒设置窗口。



点击“添加定时提醒”，会弹出添加定时提醒的对话框。如下图所示：



输入新定时器的标题、提醒内容、到期时间，以及要通知的人，然后点击“创建提醒”按钮即可。

点击提醒列表中某个提醒后的  可以编辑此提醒的设定。 点击  可以删除此提醒。

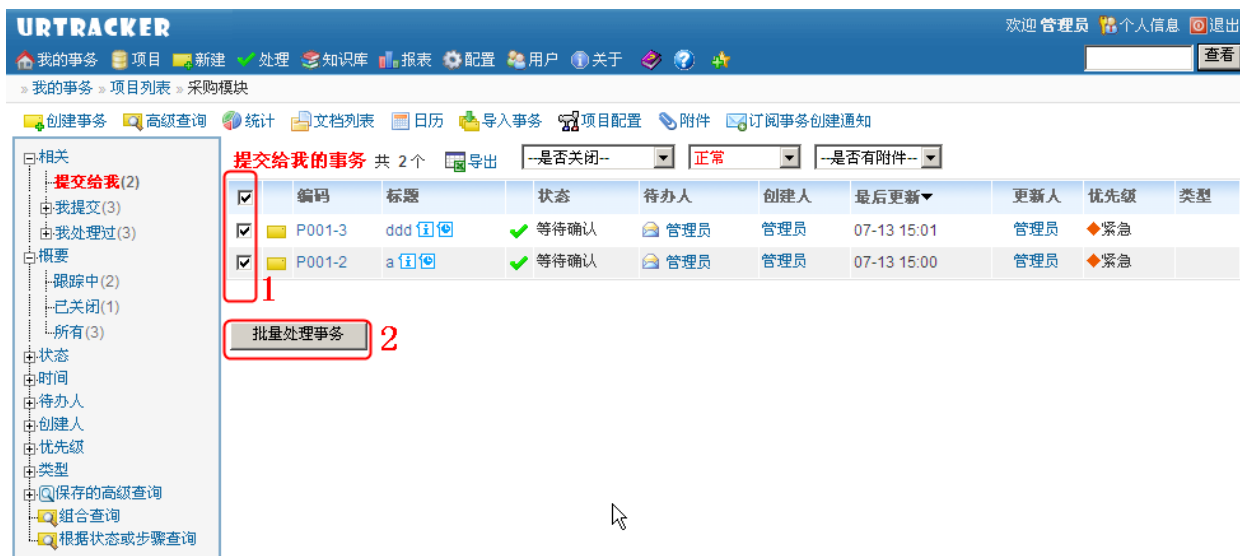
提醒到期后，会向设定的人员发送通知邮件，然后自动删除。

## 11.14 批量处理事务

有时候，多个事务具有相同的状态和处理人，而且处理人不需要仔细查看并单独处理每个事务，此时，处理人可以使用“批量处理事务”功能同时处理多个事务。

只有项目设置中选择了“启用批量处理事务功能”选项之后，才能够批量处理事务。

在事务列表页面中，选择需要批量处理的事务，然后点击事务列表下方的“批量处理事务”按钮，即可进入事务的批量处理页面。



## 操作

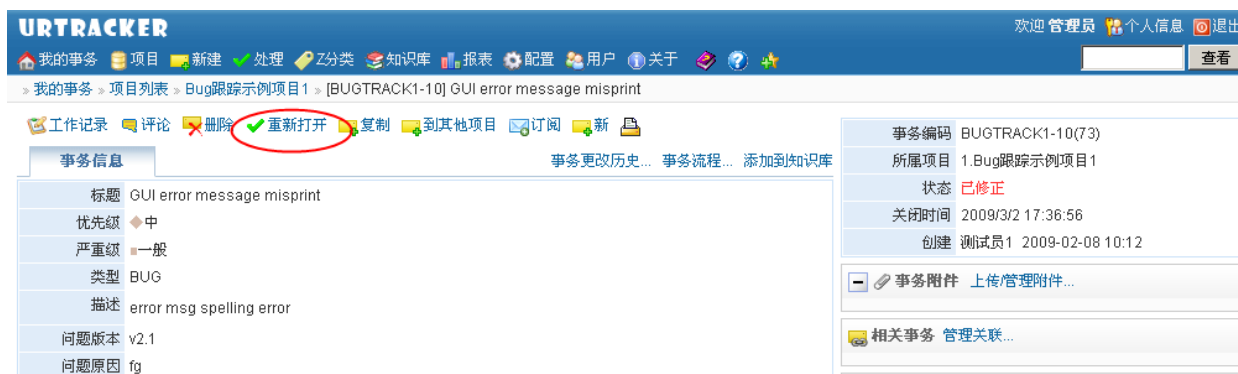


- (1) 选择要执行的步骤
- (2) 输入处理内容
- (3) 选择要上传的附件。该附件将自动附加到每个事务的处理记录上。
- (4) 选择向待办人发送邮件通知。

## 11.15 重打开事务

事务关闭后，如果事后发现事务需要重新跟踪，那么可以使用“重打开事务”重新开始跟踪事务。用户所在工作组具有“重打开事务”的权限时，用户才能执行此操作。

在已关闭事务的事务信息页面中，点击“重新打开”即可进入重打开事务的页面。



### 操作

- (1) 选择事务重打开后的事务状态和处理人
- (2) 根据需要事务的信息
- (3) 填写重打开事务操作的说明
- (4) 选择重打开操作要附加的文件
- (5) 选择要邮件通知的用户
- (6) 选择要短信通知的用户
- (7) 当前事务的信息和最近的处理记录

URTRACKER

欢迎 管理员 个人信息 退出

我的任务 项目 新建 处理 分类 知识库 报表 配置 用户 关于 查看

我的任务 > 项目列表 > Bug跟踪示例项目1 > [BUGTRACK1-10] GUI error message misprint > 重打开事务

重打开事务

重置事务状态和待办人

\*初始状态

☐ 提交 ☐ 修改中 ☐ 待测试

\*提交给

事务信息

\*标题

GUI error message misprint

\*优先级

中

\*严重级

一般

\*类型

BUG

\*描述

error msg spelling error

问题版本

v2.1

问题原因

fg

开发人员对问题的出现的原因进行分析、记录。从而避免以后出现类似的问题。

重打开说明

处理内容

附件

选择文件 没有选择文件

通知

邮件通知

☒ 事务待办人 ☐ 事务创建人 ☐ 相关人员

更多选项

指定工作组的成员

☐ 测试人员 ☐ 开发人员 ☐ 项目经理

手工抄送用户

已选择用户

--所有--

查找

可选项

--所有--

查找

抄送其他邮件地址(使用“分封”)

短信通知

☐ 事务待办人 ☐ 事务创建人 ☐ 相关人员

更多选项

指定工作组的成员

☐ 测试人员 ☐ 开发人员 ☐ 项目经理

手工抄送用户

已选择用户

--所有--

查找

可选项

--所有--

查找

抄送其他手机号码(使用“分封”)

提交处理 Alt+S 重新填写

事务信息

事务编码

BUGTRACK1-10(73)

所属项目

1.Bug跟踪示例项目1

状态

已修正

关闭时间

2009/3/2 17:36:56

创建

测试员1 2009-02-08 10:12

标题

GUI error message misprint

优先级

中

严重级

一般

类型

BUG

描述

error msg spelling error

问题版本

v2.1

问题原因

fg

最后处理信息

最后处理记录

测试员1 2009/3/2 17:37:00

摘要

详情 杀毒

开发人员1 2009/2/24 15:21:00

摘要

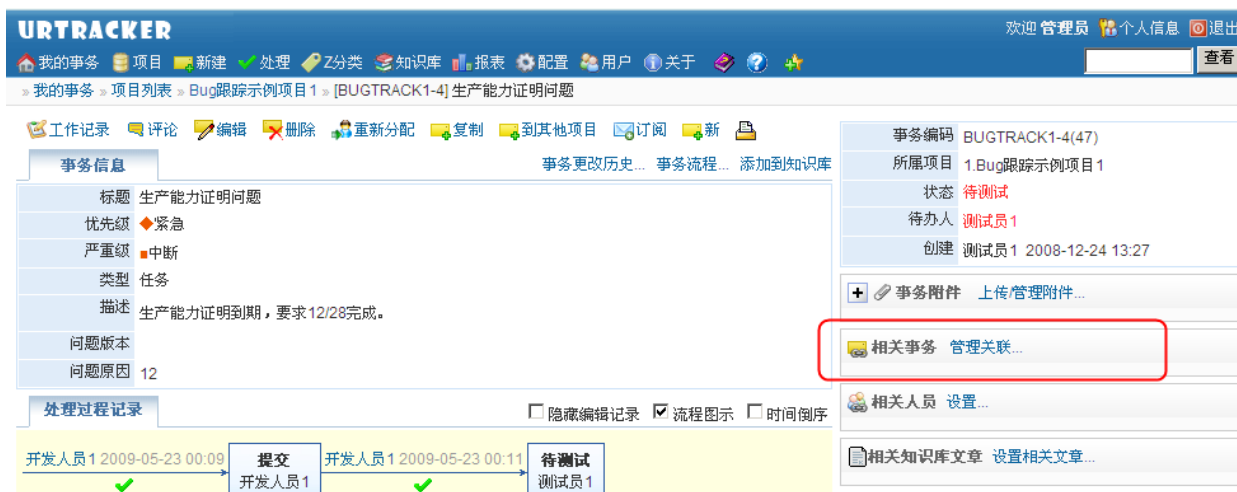
详情 修改完毕

177

## 11.16 添加或管理事务关联

事务关联功能用于在事务直接建立联系。方便从一个事务迅速定位到另一个事务。

事务创建人或具有管理权限的工作组成员在事务信息页面中点击“管理关联”链接，即可进入本页面。如下图所示：



### 操作

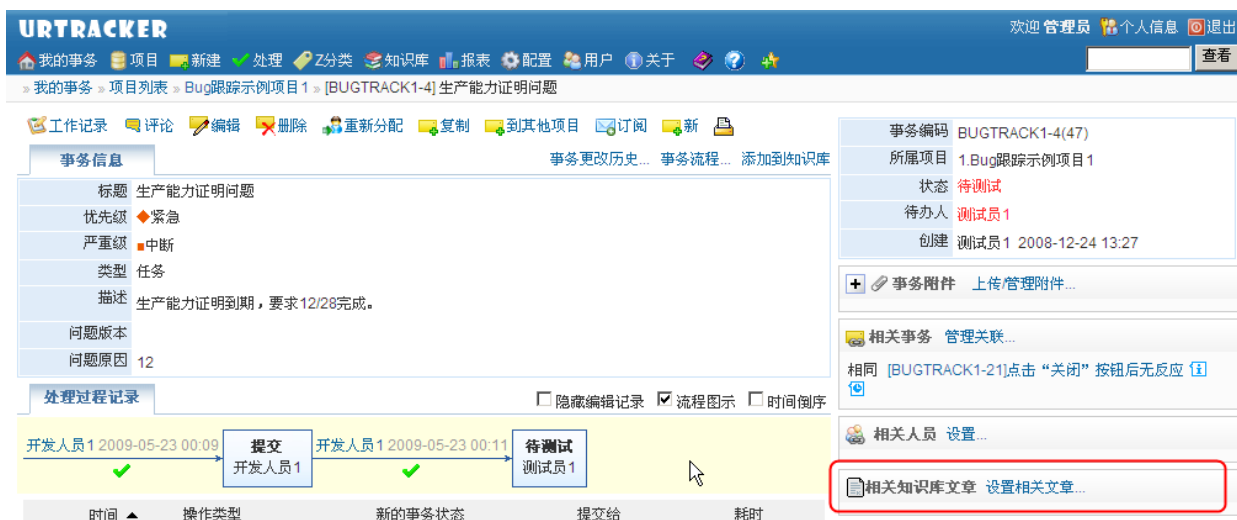


- (1) 已存在的关联。选择某个管理后，可以点击“删除选定的关联”将其删除。
- (2) 添加新的关联。选择与当前事务的关系，然后输入对方事务的 ID 或者编码，点击“添加”即可。

## 11.17 添加或管理知识库关联

知识库关联功能用于与事务直接建立联系。方便从一个事务关联相关的知识文章。

具有设置事务相关文章权限的工作组成员在事务信息页面中点击“设置相关文章”链接，即可进入本页面。如下图所示：



### 操作

设置相关文章

close or Esc Key

设置事务的相关文章

该事务没有设置相关文章

添加相关文章

要添加文章的ID:

添加相关文章

关键词:

搜索

返回事务

输入知识库文章中的 ID，点添加相关文章即可关联指定的文章，也可以通过关键词搜索找到相关的文章进行关联。

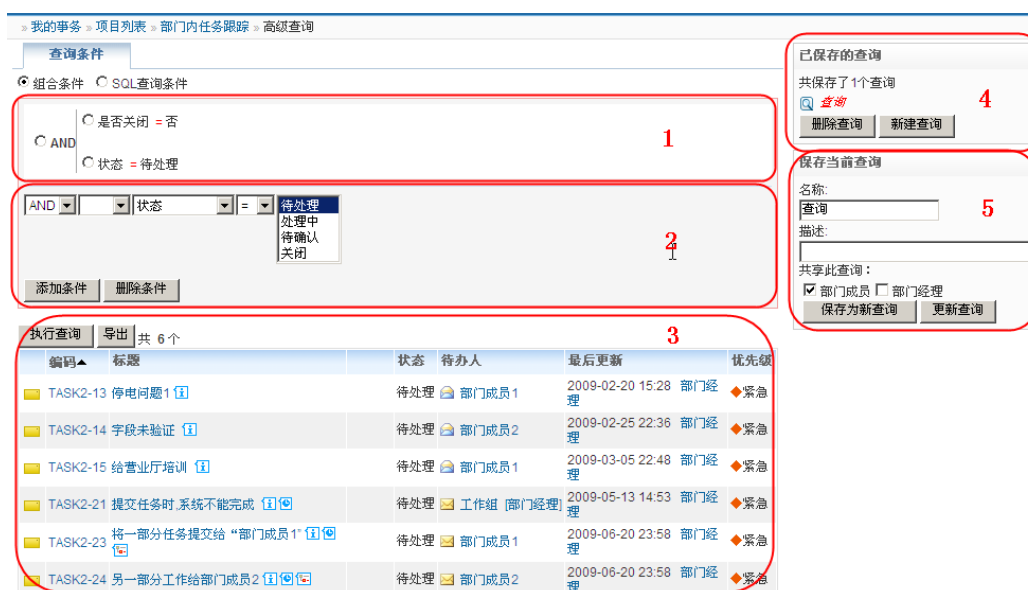
寻找文章 ID，进如知识库，打开需要关联的文章，如下图所示：



## 11.18 高级查询

在高级查询页面中，有两种查询方式：组合查询和 SQL 查询，您可以组合多种逻辑条件进行事务查询，也可以使用 SQL 语句进行查询。

### 操作



1. 当前查询的条件定义。
2. 添加或删除条件。在添加或删除条件之前，要首先在已存在的条件中选择新条件要添加的位置或要删除的条件。
3. 执行当前的查询。
4. 已保存的查询列表。点击某个查询后，在页面右侧显示查询的条件定义等详细信息。点击“新建查询”后，可以在页面右侧定义查询条件，保存为新的查询。
5. 保存当前查询。



## 11.19 事务统计

使用多种方式统计事务数据。除了本部分所提供的统计功能，您也可以将事务列表导出成 excel 文件后，进行更灵活的统计。

### 操作

在事务列表页面点击“统计”进入统计页面。



点击“概要”查看项目总体统计数据。



### 11.19.1 事务统计--分布统计

根据事务的状态、优先级、分类等预定义或自定义的选择类型字段统计事务各种情况的分布。

### 操作

进入统计页面后，点击“分布”，即可查看事务的分布情况统计。



## 11.19.2 事务统计--分布图

按某种方式统计事务的分布情况。支持简单分布统计（按一个字段统计，如按事务状态统计）和组合分布统计（根据两个字段统计，如每个人创建的事务中各种类型的分别占多少）。

### 操作



### 统计字段

只指定“统计字段1”时，将统计该字段每个值的事务数量。同时指定“统计字段1”和“统计字段2”时，将统计字段1的每个值所对应的字段2的每个值的数量。

## 事务范围

设定被统计事务的范围。

## 图表样式

设定显示图片的大小

## 其他

点击统计结果表格中的数字可以直接打开对应的事务列表。

### 11.19.3 事务统计--趋势图

根据时间统计符合某种条件事务数量的变化趋势。

## 操作



1. 选择统计图表的时间单位：天、周、月。
2. 输入统计的开始和结束时间。不输入，则表示统计所有事务。只输入开始时间，表示统计从开始时间往后的所有事务。只输入结束时间，表示统计结束时间之前的所有事务。
3. 使用某个条件过滤要统计的事务。
4. 选择要统计的内容。
5. 设置统计图的尺寸。
6. 执行统计。

## 11.19.4 事务统计--工作统计

工作统计功能主要用于统计一段时间内，项目中每个人所创建的事务数量，或者曾经处理、评论、重分配、做过工作记录的事务数和操作次数。


URTracker 工作统计界面截图。显示了开始时间、结束时间、记录类型（创建事务、处理事务、工作记录、评论、重分配）以及执行统计按钮。下方列出了处理的事务列表，包括 UR-01 到 UR-12 及其处理次数和事务数。

## 11.19.5 事务统计--状态停留时间统计

状态停留时间统计功能主要用于统计一段时间内，各个事务在不同的状态下以及各状态的不同处理人处理时所停留的平均时间和最大时间。统计的时间值包含绝对时间和工作时间。

概要	分布	分布图	趋势图	工作统计	状态停留时间	
状态耗时统计						
开始时间		<input type="text"/> 不输入表示不指定开始时间				
结束时间		<input type="text"/> 不输入表示不指定结束时间				
<div>执行统计</div>						
状态	处理人	处理事务数	平均停留(绝对时间)	最大停留(绝对时间)	平均停留(工作时间)	最大停留(工作时间)
工程师处理	杨强	2	8m	3h57m	2m	48m
	山田	1	1m	3m	0	3m
	谭君	6	0	0	0	0
	张治	23	1m	31m	0	14m
	韩骏	30	10m	1h60m	2m	24m
等待研发处理	韩骏	80	8m	3h57m	2m	48m
	山田	3	1h15m	17h58m	18m	4h8m
	谭君	21	4m	7m	3m	6m
	张治	24	24m	2h27m	6m	35m
	韩骏	49	23m	2h27m	7m	35m
现场确认	韩骏	49	2h14m	17h58m	32m	4h8m
	山田	39m	8h23m	9m	1h25m	
	谭君	6	34m	2h4m	8m	27m
	张治	20	35m	8h23m	8m	1h22m
	韩骏	28	29m	3h13m	7m	49m
待归档	韩骏	30	1h3m	5h56m	15m	1h25m
	山田	30	3h42m	38h48m	53m	8h48m
	谭君	80	3h42m	38h48m	53m	8h48m
	张治	28	29m	3h13m	7m	49m
	韩骏	30	1h3m	5h56m	15m	1h25m

## 11.20 浏览和查找项目中的附件

在事务列表页面中点击“ 附件”链接（需要有查看项目中所有事务的权限），即可进入“浏览和查找附件”页面。此页面用于搜索本项目中的事务、记录和文档附件。



输入要查找文件的文件名、创建时间、大小等条件后，点击“搜索”按钮，即可列出所有符合条件的附件。

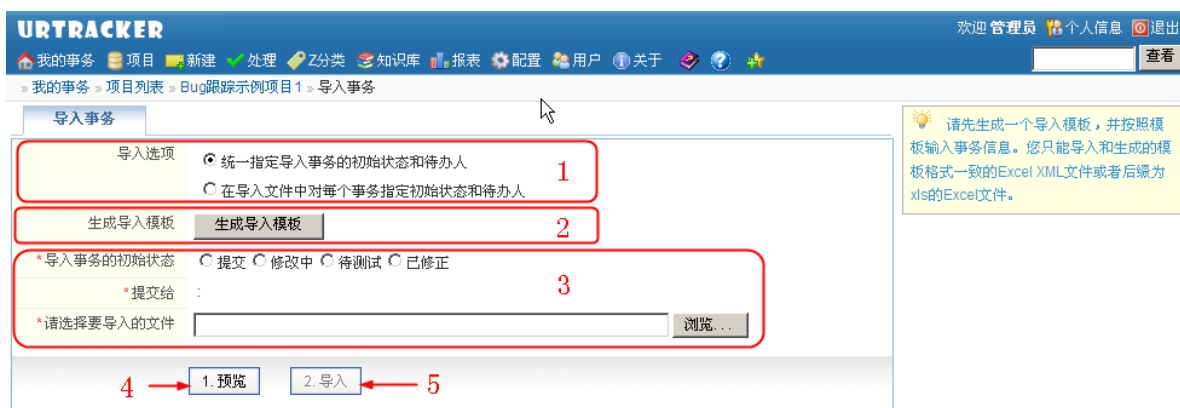
## 11.21 导入事务

您可以使用导入功能向项目中批量添加事务。

点击项目“事务列表”页面的“导入事务”链接即可进入事务导入页面。如下图所示：



操作



### (1) 选择导入选项

有以下两种导入方式，不同的导入方式，对应生成的导入模板不同。

统一指定导入事务的初始状态和待办人：在界面中指定，如图所示，需要走下面第三步。

在导入文件中对每个事务指定初始状态和待办人：在导入的模板中增加初始状态和待办人。

### (2) 生成并下载导入模板

请先生成导入模板，然后用 Excel 往导出的模板文件中填入数据。

### (3) 设置事务导入后的初始状态和处理人，然后选择要导入的数据文件

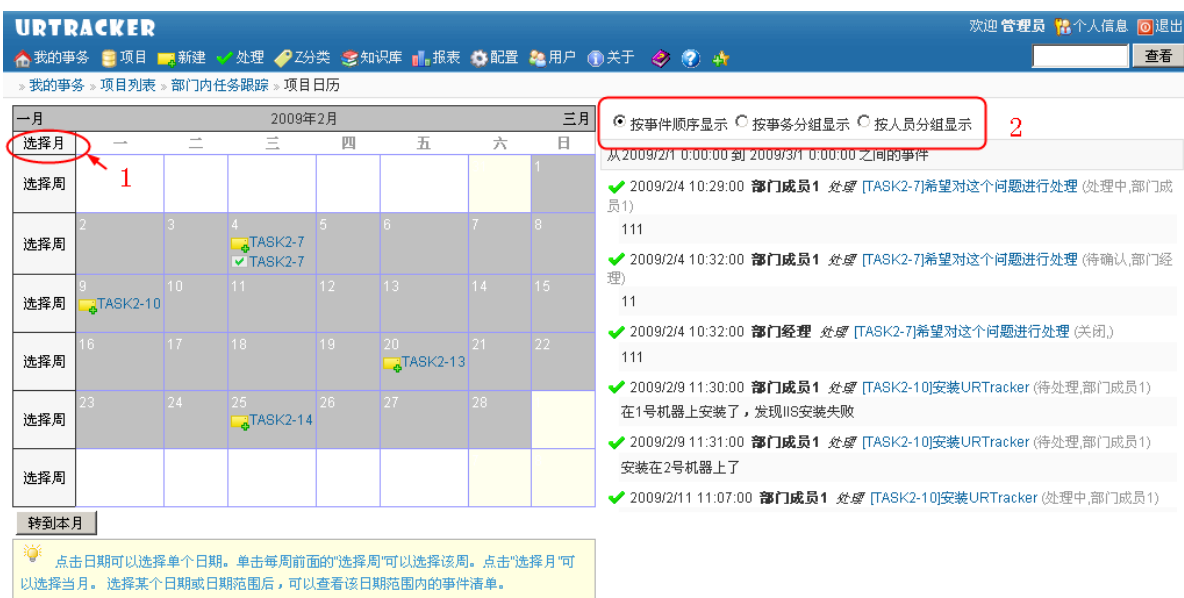
### (4) 点击“预览”按钮，查看要导入的数据能否正确解析

### (5) 如果数据能够正确解析，点击“导入”按钮执行导入操作

事务导入后，将被设置成选定的初始状态，并提交给指定的处理人。

## 11.22 项目日历

项目组成员具有查看所有事务权限的人员，可以在项目日历中，查看本月、本周、本日的的所有事务处理的情况。



1. 在上图左边显示的日历中, 选择月, 查询选择月份所有的事务信息(包含关闭、挂起、正在跟踪的所有事务)。选择周查询本周的所有事务, 也可以点日期查询当日的的所有事务数据。
2. 在右边, 显示事务的三种方式, 按事件顺序显示: 根据事件最新处理时间排序显示; 按事务分组显示: 根据事务编号及标题分组显示处理记录; 按人员分级显示: 根据最新处理人员分组显示所处理的事务。

## 11.23 文档列表功能

文档列表功能用于在项目成员之间共享文件、文档资料、文章等资源。文档列表功能可以在项目配置中关闭。参见《[项目基本信息设置](#)》。

在项目的事务列表页面点击“文档列表”即可进入本页面。如下图所示:



### 操作

文档列表页面中, 点击某个文档的标题, 可以打开该文档的具体信息页面。

点击右侧“添加文档”按钮可以创建新的文档。点击某个文档的分类名, 可以过滤查看此分类的文档。

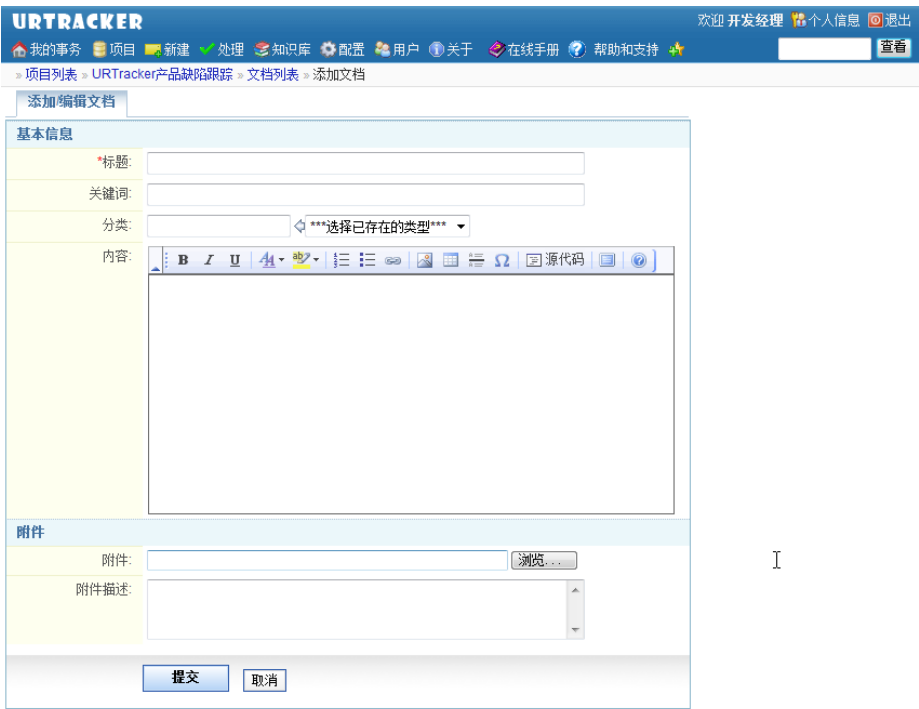
您还可以根据作者、标题、关键词、内容等信息搜索文档。



11.23.1 添加或编辑文档

在本页中添加或编辑文档信息。

操作





### 文档信息说明：

- 标题：文档名称（如要共享的文档名等）。
- 关键词：用于快速查找文档。
- 分类：文档分类。可以输入新的分类名，也可以使用已存在的分类名。
- 内容：文档的内容。比如对要共享的文档、资料的说明。
- 附件：为文档添加附件。
- 附件描述：对文档附件的描述。

文档添加完成后，可以为共享项添加更多的附件。比如共享一个文档时，文档的每个版本都可以作为一个附件添加到共享项中。

## 11.23.2 查看文档

查看文档的信息以及附件列表。

### 操作

The screenshot shows the URTracker web application interface. At the top is a navigation bar with the URTracker logo and various menu items like '我的事务', '项目', '新建', '处理', 'Z分类', '知识库', '报表', '配置', '用户', '关于'. The main content area is titled 'Bug问题分析' and includes a breadcrumb trail: '我的事务 > 项目列表 > Bug跟踪示例项目1 > 文档列表 > Bug问题分析'. The document details section (labeled '1') shows the title 'Bug问题分析', creator '管理员', creation time '2011/7/19 10:52:58', and update time '2011/7/19 11:19:25'. Below this is the '文档信息' tab with fields for '关键词' (问题分析), '分类' (问题分析), and '内容' (问题分析). To the right is a '相关操作' sidebar (labeled '3') with buttons for '编辑...', '上传/管理附件...', and '删除文档'. Below the document details is the '附件列表' tab (labeled '2') which contains a table of attachments.

文件名	描述	文件大小	上传时间	上传人
问题分析.txt	问题分析	< 1K	2011/7/19 11:20:12	管理员

(1) 文档的基本信息

(2) 文档的附件列表

(3) 文档管理操作

**编辑：**编辑文档的基本信息。

**上传/管理附件：**管理文档的附件，或为共享项添加新的附件。文档

**删除：**删除当前文档。

### 11.23.3 上传或管理文档附件

#### 概述

在本页中为文档上传附件，或者管理已存在的附件。

项目所有的成员都可以为文档添加附件，但只有具有管理权限的工作组成员或者共享项的创建人有权删除附件。

## 12 知识库功能

知识库功能用于共享有价值的知识信息。您可以将系统中有价值的事务总结成知识库中的文章，或者发布、转载其他文章。

#### 操作



#### 目录区

显示知识库的目录树（仅限有全新查看的目录）。红色的节点表示当前选中的目录。选中某个目录后，将在右侧显示该目录下及该目录的子目录下所有文章的清单列表。

点击“全部展开”或“全部收缩”可以展开或收缩整个知识库目录。

#### 添加文章

如果当前选中的目录是根目录，则会转入选择目录的页面选择要添加文章的目录。否则直接进入添加文章的页面在当前选中的目录中添加文章。系统中必须创建目录后才能添加文章。

## 管理目录

进行管理知识库目录的操作，如添加、修改、删除目录等。

## 文章搜索

在当前选中的目录中搜索文章。点击进入后，可以选择具体要搜索的内容。

# 12.1 添加文章

在页面中添加新的文章。

进入一个知识库类目页面后，点击页面右侧“管理类目”区域中的“添加文章”链接，即可在该类目中添加文章。

## 操作

### (1) 输入文章基本信息

**标题：**文章的标题；

**关键字：**有关文章主要内容的关键词；

**概要：**文章的概要信息，用于在文章列表中显示，便于用户快速了解文章的内容；

**内容：**文章的内容；

**备注 1-5：**文章的附加信息。您可以通过修改 web.config 文件，修改备注 1-备注 5 的名称。

**附件：**增加文章的附件。

## （2）输入文章附加信息

在此可以设置文章的一些附加信息，便于读者了解。

**类型：**选择文章是原创文章还是转载文章；

**原作者：**转载文章的原始作者；

**出处：**转载文章的出处；

**出处链接：**原始文章的链接；

**价值级别：**文章对读者的价值评分；

**难度级别：**文章的理解难度；

## （3）保存文章

点击“提交文章”按钮即可提交文章。

# 12.2 查看文章及对文章的操作

## 查看文章

在本页面中查看文章信息，对文章进行讨论或反馈。有权限的用户也可以在本页面中对文章进行各种管理。

## 操作



### (1) 文章内容和备注信息

显示文章摘要、内容和备注信息。

### (2) 读者反馈列表

用户对文章提交的反馈内容列表。列表按照时间倒序的方式显示。

### (3) 提交反馈

提交您对文章的反馈。您可以提交文字内容的反馈，并对文章评分。在提交反馈的时候，还可以同时上传一个附件。

### (4) 文章附加信息

文章的附加信息，如文章的来源、作者等。

### (5) 文章附件

文章的附件列表。有权限的用户（如文章的作者），可以通过点击“管理附件”链接进入文章的附件管理界面。

### （6）文章管理操作

**编辑文章：**编辑文章的内容、备注以及附加信息。

**删除文章：**删除当前文章。

**审核文章：**文章提交后，默认为“未审核”状态。有权限的用户可以通过点击此链接对文章进行审核。

**设置访问权限：**设置哪些用户可以阅读文章。默认情况下所有用户都可以阅读文章。

**转移文章：**将文章转移到其他类目。

### （7）引用本文章的事务

列出所引用本文章的事务，可以点击连接直接打开的该事务。

## 12.3 添加和管理文章附件

文章创建后，可以通过此功能为文章添加附件。

在阅读文章页面，点击右侧的“管理附件”链接，即可进入文章附件管理页面。如下图所示：

**URTRACKER** 欢迎 管理员 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 Z分类 知识库 报表 配置 用户 关于

知识库 » 1.URTracker使用 » 文章 [38] 如何使用“替换创建人”功能

**[#38] 如何使用“替换创建人”功能**

**【摘要】**  
“替换创建人”功能选项的说明

**【内容】**  
某些时候，比如一个类似于“意见箱”（供用户想管理人员提意见）的项目，有时候会需要隐藏实际的事务创建人。此时可以在项目配置的“项目基本信息”设置页面中启用“替换事务的创建人”选项，并选择一个替换成的用户。

**【备注】**

**读者反馈**

■ 部门经理	2011/7/19 13:11:00	评分: 4.0
good		
■ 管理员	2011/7/19 12:56:25	
dd		
■ 部门经理	2011/7/19 12:06:50	评分: 4.0
很好		
■ 部门经理	2011/7/19 12:06:44	评分: 4.0
很好		

**您的反馈**

评分  
☒ 不评分 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

评论

**文章信息**

【类型】原创文章  
 【相关事务】  
 【原作者】管理员  
 【出处】  
 【创建时间】2009/6/21 22:32:30  
 【创建人】管理员  
 【更新时间】2009/6/21 22:32:30  
 【更新人】  
 【阅读】16  
 【评论】4  
 【价值】4.0  
 【难度】4.0  
 【读者评分】4.3  
 【审核状态】已审核  
 【审核人】auto

**附件列表** [管理附件](#)

**管理文章**

[编辑文章](#)  
[删除文章](#)  
[设置访问权限](#)  
[转移文章](#)

**引用本文章的事务**

[BUGTRACK1-4] 生产能力证明问题

## 操作

**事务附件列表:**

文件名	文件大小	上传时间	创建用户	
问题分析.txt	< 1K	2011-7-19 13:59:18	管理员	X

**增加新附件:**

文件  浏览...

描述

### (1) 附件列表

文章当前已经上传的附件列表。点击后面的“X”可以删除附件。点击附件的名称可以打开附件。

### (2) 上传附件

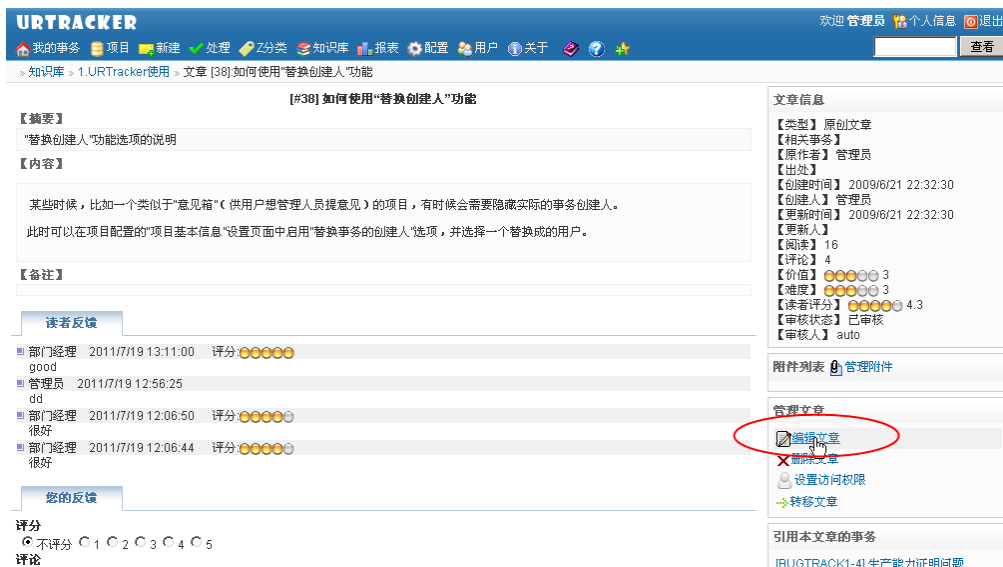
选择一个文件后，输入附件的描述信息，点击“上传附件”即可。

### 返回文章页面

点击“完成”按钮即可返回文章页面。

## 12.4 编辑文章

（在有相应权限的情况下）在文章页面中，点击“编辑文章”链接，即可对此文章进行编辑。



## 12.5 转移文章

转移文章功能用于将文章从一个类目转移到另外一个类目中。在文章页面点击右下方的“转移文章”链接，即可进入转移页面。



操作





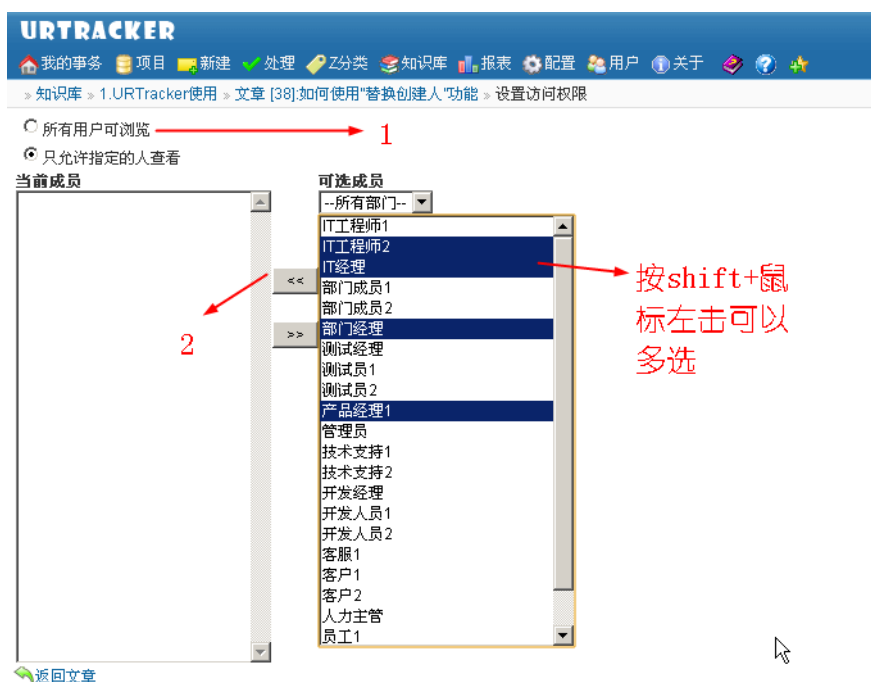
选择要转移到的目录，点击“转移文章”即可完成操作。

## 12.6 设置文章的访问权限

对权限要求严格的文章，可以通过设置范围权限控制哪些用户可以阅读文章。点击文章页面右下方的“设置访问权限”链接，即可对当前文章设置阅读访问权限。



操作



(1) 选择对所有用户可见还是只允许指定的人可以查看文章

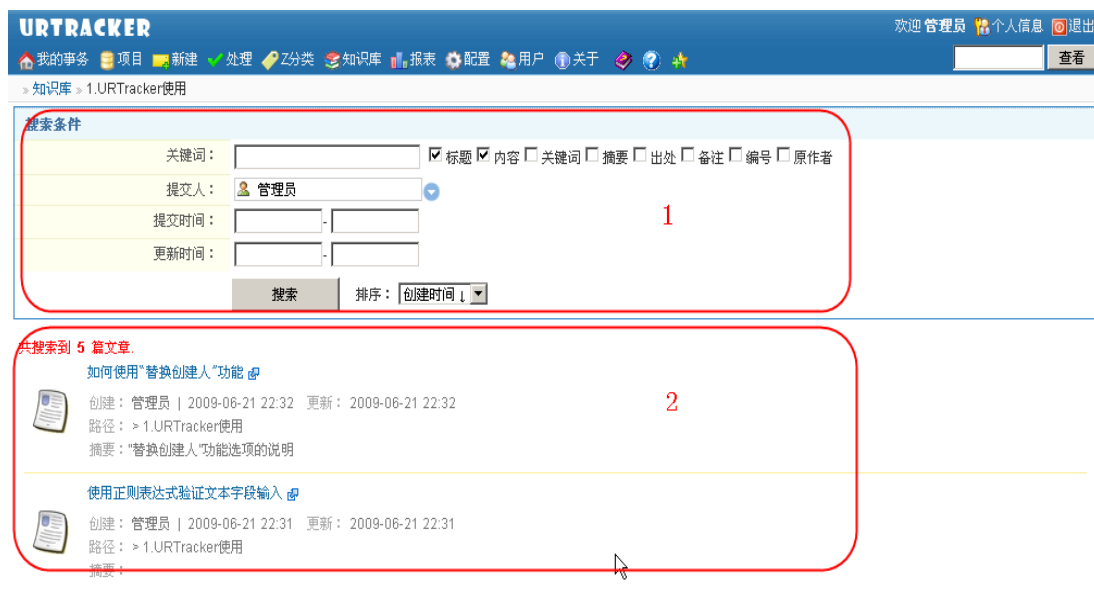
(2) 如果在步骤(1)中选择了“只允许指定的人可以查看文章”，那么在此处选择哪些用户可以查看文章

## 12.7 搜索文章

在某个类目的右上侧，输入要搜索文章的关键词，点击搜索按钮即可在该类目下搜索文章，并进入搜索页面。如下图所示：



操作



URTRACKER 欢迎 管理员 个人信息 退出

我的事务 项目 新建 处理 Z分类 知识库 报表 配置 用户 关于

> 知识库 > 1.URTracker使用

**搜索条件**

关键词:  ☒ 标题 ☒ 内容 ☐ 关键词 ☐ 摘要 ☐ 出处 ☐ 备注 ☐ 编号 ☐ 原作者

提交人: 管理员

提交时间:  -

更新时间:  -

搜索 排序: 创建时间 ↓

共搜索到 5 篇文章.

**如何使用“替换创建人”功能**

创建: 管理员 | 2009-06-21 22:32 更新: 2009-06-21 22:32

路径: > 1.URTracker使用

摘要: "替换创建人"功能选项的说明

**使用正则表达式验证文本字段输入**

创建: 管理员 | 2009-06-21 22:31 更新: 2009-06-21 22:31

路径: > 1.URTracker使用

摘要: +

## (1) 搜索条件

在此输入要搜索文章的关键词/提交人/提交时间等条件，点击“搜索”按钮开始搜索。

## (2) 搜索结果

显示符合条件的文章列表。

## 13 其他操作

### 13.1 查看系统信息（关于）



点击工具栏上的“关于”按钮，可以打开系统信息页。本页显示版本信息、系统信息，以及注册信息。

#### 版本信息

用于显示 URTracker 的技术支持信息、您正在使用的 URTracker 软件版本号、当前最新的软件版本号，以及您当前使用的软件级别。

#### 系统信息

当前 URTracker 软件的用户数、安装时间、项目数和事务数。

## 14 URTracker桌面助手使用说明

桌面助手安装在每个用户的客户端电脑上，主要用来提供如下的功能：

- 快速及时接收通知消息
- 不需要一直打开邮件客户端，如 Outlook 等
- 如果桌面助手连接，则不再向 Email 发送通知，减少通知邮件数量；如果桌面助手没有连接，则自动向 Email 发送通知邮件。
- 点击通知可以直接打开事务
- 开机自动运行

- 有通知时自动弹出提示窗口
- 有未处理的事务、有未查看的通知时，通过系统托盘图标给出提示
- 抓取窗口、区域或整个屏幕，进行编辑及标注，然后保存成位图或者直接作为附件附加在某个事务上

## 安装

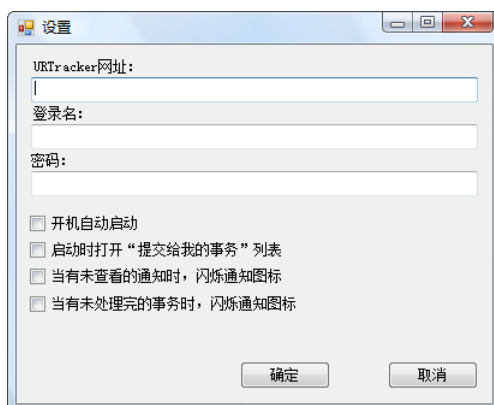
需要符合如下的条件时，您才能够使用 URTracker 桌面助手（URTrackerHelper）：

- URTracker 软件版本号大于 3.1.0.478 （高级版 ）
- 客户端安装了 .Net Framework 2.0 环境

URTracker 桌面助手是绿色软件，不需要安装，直接将 URTrackerHelper 保存在某个目录里，直接运行即可。

## 配置

URTracker 桌面助手在第一次运行时，会弹出配置对话框。

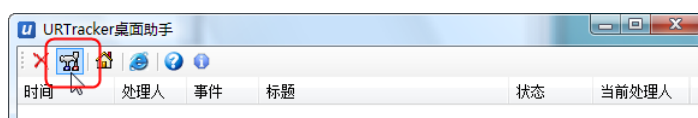


请在其中输入 URTracker 软件的网址、登录名和密码信息。

选中“开机自动启动”以允许软件开机后自动运行。

“启动时打开‘提交给我的事务’列表”用于在桌面助手启动时，检查 URTracker 内是否有提交给自己的事务，如果有的话则弹出窗口显示提交给自己的事务的列表。

您也可以在软件打开后，点击配置按钮更改配置。如下图所示：



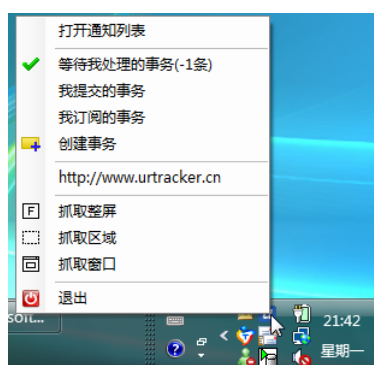
## 使用

## 系统托盘

URTracker 桌面助手启动后，会自动隐藏在系统托盘中。



鼠标左键或右键点击 U 图标，可以打开功能菜单。



“打开通知列表”将打开通知消息的主窗口。“等待我处理的事务”将打开 URTracker 中“我的事务”页面。“创建事务”将打开选择项目的页面，选择一个项目后在该项目中创建事务。

“抓取整屏”功能将抓取整个屏幕图片。“抓取区域”功能允许用户选择一个矩形区域进行抓取。“抓取窗口”功能允许用户选择一个窗口或控件抓取。抓取到图片后，会自动弹出图片编辑窗口，用户可以对图片进行标注，并保存图片或附加为 URTracker 中某个事务的附件。

“退出”将关闭桌面助手（直接点通知窗口的关闭按钮不会直接退出 URTracker 桌面助手，而是将其隐藏）。

## 通知消息窗口

双击托盘中的 U 图标或选择托盘菜单的“打开通知列表”项，即可打开通知窗口主界面。当有新的任务通知时，此窗口也会自动弹出。



该窗口会列出来所有未读取的通知的列表。双击一条通知，将会用浏览器打开该事务，同时通知会被自动从“未查看的通知列表”移动到“已查看的通知列表”。

如果某个事务的当前处理人是自己，对应的通知会用红色表示，以引起注意。否则用黑色表示。

## 抓屏功能

### 抓取整个屏幕

左键或右键点击系统托盘图标，在弹出的菜单中选择“抓取整屏”功能即可。抓取后会自动弹出图片编辑窗口。

### 抓取屏幕区域

左键或右键点击系统托盘图标，在弹出的菜单中选择“抓取区域”功能。此时鼠标指针将变成“+”字。

+	44 KB	2007/11/26 2
■	315 KB	2007/11/26 2
■	172 KB	2008/2/20 20
■	285 KB	2008/2/20 20
■	203 KB	2008/6/8 15:
■	707 KB	2008/6/8 15:
■	815 KB	2008/5/17 0:

按下鼠标并在屏幕上拖动选择要抓取的区域，然后双击鼠标即可完成抓取。选择的区域可以通过拖动选择区或移动选择区域外的小方块更改。

### 抓取窗口或控件

左键或右键点击系统托盘图标，在弹出的菜单中选择“抓取窗口”功能。此时将弹出窗口抓取器，如下图所示：

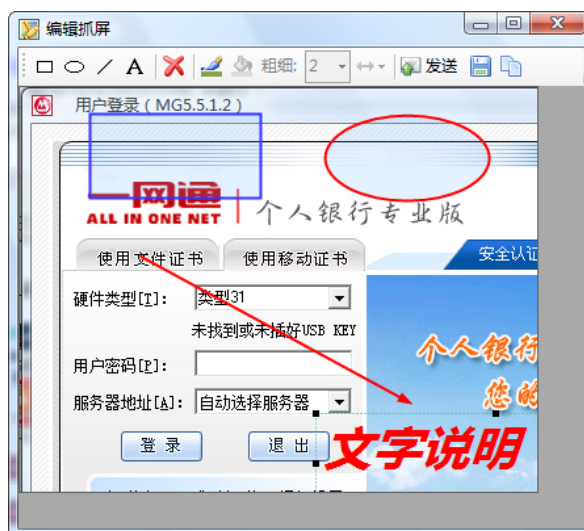


点击中间的图标后进入抓取状态。此时将鼠标移动到要抓取的窗口或控件上方，窗口或控件的周围将显示红色的边框。释放鼠标后，该窗口或控件的区域将被抓取。



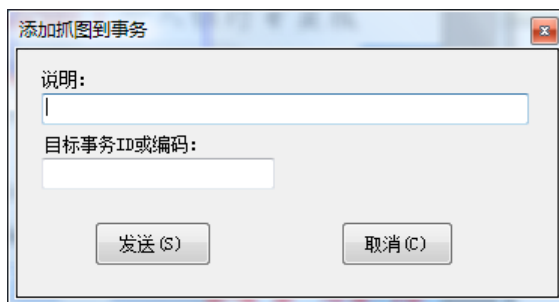
## 编辑抓取的图片

图片被抓取成功后，会自动弹出编辑窗口。



您可以通过此编辑窗口为图片增加空心或实心或半透明的矩形、椭圆、文字、直线、箭头等标注。您还可以移动、修改或删除已经添加的标注对象。标注完成后，点“发送”按钮即可将图片保存为某个事务的附件。如下图所示：





输入抓图的说明、要添加到的事务的编码或 ID，点击“发送”按钮即可。您也可以将图片保存到本地或者复制到剪切板。

### 通知栏状态

在配置窗口中启用“有未处理完的事务时，闪烁图标”或“有未查看的通知时，闪烁图标”选项，将可以使用通知栏图标起到提示作用。图标状态如下图所示：



正常情况下显示



当有未查看的通知时，交替显示此图标和正常图标



当有等待处理的事务时，交替显示此图标和正常图标