

ASIST-M - Mantis Bugtracker

Benutzerhandbuch



Mantis-BT Benutzerhandbuch

Inhalt

Allgemein.....	2
Was ist des ASIST-M – Mantis – Bugtracker (Mantis BT)?.....	2
Wie gelange ich zum Bugtracker?	2
Wie gelange ich zur Hauptseite?	2
Support-Anfragen erstellen.....	2
Wie kann ich das Projekt einstellen?	2
Wie kann ich eine Serviceanfrage erstellen / einen Fehler (=Bug) melden?	3
Was bedeuten die einzelnen Felder bei der Ticketerstellung?	4
Welche Informationen sollte ich angeben?.....	7
Wie kann ich einen Screenshot zu einem Bug hochladen?	7
Tickets / Einträge anzeigen und filtern.....	8
Wo kann ich alle Tickets sehen?	8
Nach welchen Optionen kann ich die Tickets filtern?	8
Was wird mir in der “Übersicht” angezeigt?	9
Wie gelange ich zur Detailansicht eines Tickets?	9
Was bedeuten die verschiedenen Farben der Tickets?	10
Wie kann ich Kommentare zu einem Ticket verfassen?	10
Wie kann ich nach einem Ticket suchen?	11
Wie kann ich die Details zu einem Ticket ausdrucken?.....	11
Was kann man unter „Eintrags-Historie“ in der Detailansicht sehen?	11

Allgemein

Was ist des ASIST-M – Mantis – Bugtracker (Mantis BT)?

Mantis BT ist ein so genannter Bug Tracker und gibt dem Benutzer die Möglichkeit Fehler oder Fehlfunktion in beliebigen Systemen, mögliche Verbesserungen oder gewünschte Features an die Entwickler oder die Systembetreuung zu melden.

Die Mitarbeiter können dann den Fehler suchen und beheben. Umgekehrt kann auch der Benutzer nachvollziehen, ob ein Bug bereits behoben ist oder wie weit die Behebung bereits fortgeschritten ist.

Wie gelange ich zum Bugtracker?

Der Bugtracker ist unter der Internetadresse www.asist-m.de aufrufbar.

Ein Zugang ist nur für registrierte Benutzer möglich. Um sich registrieren zu lassen, wenden Sie sich bitte direkt an die Mitarbeiter von asist-m.

Wie gelange ich zur Hauptseite?

1. Zuerst müssen Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort eingeloggt haben.
2. Sie werden automatisch zur Hauptseite geleitet. Dort erhalten Sie kurze Informationen zur Nutzung und aktuelle Hinweise zu Fragen des Supports.

Support-Anfragen erstellen

Wie kann ich das Projekt einstellen?


Oberhalb der Navigationsleiste auf der rechten Seite können Sie in dem Auswahlfeld mit der Bezeichnung „Projekt:“ eines Ihrer Projekte auswählen oder einfach alle Projekte mit der Option „Alle Projekte“ auswählen. Ihnen werden ab jetzt nur mehr Tickets von dem eingestellten Projekt angezeigt.

Wie kann ich eine Serviceanfrage erstellen / einen Fehler (=Bug) melden?

1. Zuerst loggen Sie sich auf der Seite des Bug Trackers mit Ihrem Benutzernamen und Passwort ein. Danach befinden Sie sich auf der Hauptseite.
2. Wählen Sie rechts oberhalb der Navigationsleiste in dem Auswahlfeld das Projekt, zu dem der Bug passt, aus.
3. Als nächstes klicken Sie im oberen Bereich der Webseite in der Navigationsleiste auf den Link „Eintrag erfassen“. Danach werden sie zu einem Eingabeformular weitergeleitet.
4. *(Pflicht)* Wählen Sie im Eingabefeld „Kategorie“ eine passende Kategorie aus.
5. *(optional)* Wählen Sie im Eingabefeld „Reproduzierbar“ aus, ob sich der Bug wiederholt erzeugen lässt.
6. *(optional)* Wählen Sie im Eingabefeld „Auswirkung“ den Schweregrad des Bugs aus.
7. *(optional)* Wählen Sie im Eingabefeld „Priorität“ eine Dringlichkeitsstufe für das Ticket aus.
8. *(Pflicht)* Geben Sie im Feld „Zusammenfassung“ eine kurze Zusammenfassung für das Ticket ein. (Das Feld Zusammenfassung wird als Überschrift für Ihr Ticket verwendet.)
9. *(Pflicht)* Beschreiben Sie im Eingabefeld „Beschreibung“ ausführlich, was beim Auftreten des Bugs passiert ist.
10. *(Pflicht)* Wählen Sie aus, ob bereits vor dieser Meldung über das Problem informiert wurde.
11. *(optional)* Falls das Anliegen zwingend an einen Termin gebunden ist, geben Sie bitte hier den Termin an.
12. *(optional)* Begründen Sie die Terminabhängigkeit kurz.
13. *(optional)* Falls Rückfragen durch den Support notwendig sind, die von jemanden Anderen beantwortet werden können, bitte hier den Namen angeben.
14. *(optional)* Hier werden Kontaktmöglichkeit für Rückfragen per Telefon erfasst - bitte Telefonnummer des Ansprechpartners aus Feld 13 angeben.

15. (optional) Hier werden Kontaktmöglichkeit für Rückfragen per E-Mail erfasst - bitte E-Mail-Adresse des Ansprechpartners aus Feld 13 angeben.
16. Sobald Sie alle Informationen in das Eingabeformular eingetragen haben, können Sie das Eingabeformular abschicken, indem Sie im unteren Bereich der Webseite auf die Schaltfläche „Eintrag absenden“ klicken.
17. Ihr Bug sollte nun in der Ticketliste (in der Übersicht „Einträge absenden“) eingetragen sein.
18. Sehen Sie zu einem späteren Zeitpunkt nach, ob sich der Status des Tickets verändert hat. Es könnte nämlich sein, dass der Entwickler zusätzliches Feedback braucht um den Bug zu finden bzw. beheben zu können.

Was bedeuten die einzelnen Felder bei der Ticketerstellung?

Eintragsdetails eingeben	
* Kategorie	(auswählen) ▾
Reproduzierbar	nicht getestet ▾
Auswirkung	Betriebsbehindernd für mehrere Arbeitsplätze ▾
Priorität	normal ▾
*Zusammenfassung	<input type="text"/>
*Beschreibung	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>
*Vorab wurde über das Anliegen bereits informiert:	<input type="radio"/> bisher wurde niemand informiert <input type="radio"/> Frau Gärtner <input type="radio"/> Herr Jahn <input type="radio"/> Herr Matthäus <input type="radio"/> Herr Wilhelm
Terminsache - Zwingend zu erledigen bis:	<input type="text"/> ▾ <input type="text"/> ▾ <input type="text"/> ▾
Terminsache - Begründung	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
Ansprechpartner für Rückfragen	<input type="text"/>
Ansprechpartner (Kontakt - Mail)	<input type="text"/>
Ansprechpartner (Kontakt - Tel)	<input type="text"/>
Dateien übertragen Maximale Größe: 5.000 KB	 Dateien hier zum Hochladen ablegen (oder klicken)
Sichtbarkeit	<input checked="" type="radio"/> öffentlich <input type="radio"/> privat
Im Eingabemodus bleiben	<input type="checkbox"/> auswählen, um weitere Einträge zu erfassen
* erforderlich	

Name	Beschreibung
*Kategorie	Die zu dem Bug passende Kategorie.
Reproduzierbar	<p>Ob sich der Bug erneut erzeugen lässt; mögliche Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • immer • manchmal • zufällig • nicht getestet • nicht reproduzierbar • N/A (aufgrund der Art des Bugs nicht verfügbar; z. B. Feature)
Auswirkung	<p>Der Schweregrad des Fehlers; mögliche Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Anfrage • Störung ohne unmittelbare Auswirkung auf den Schul- / Unterrichtsbetrieb • Störung in der Internetverbindung • Betriebsbehindernd für einen Arbeitsplatz • Betriebsbehindernd für mehrere Arbeitsplätze • Betriebsverhindernd für einen Arbeitsplatz • Betriebsverhindernd für mehrere Arbeitsplätze • Allgemeiner Systemstillstand <p>Hinweis zur Begriffsfindung</p> <p>betriebsbehindernd: Arbeit / Unterricht ist noch möglich, wenn auch mit Einschränkungen</p> <p>betriebsverhindernd: Arbeit / Unterricht ist nicht mehr möglich</p>

Priorität	Die Dringlichkeit des Tickets; mögliche Werte, mit ansteigender Wichtigkeit: <ul style="list-style-type: none"> • keine • niedrig • normal • hoch • dringend • sofort
*Zusammenfassung	Eine kurze Zusammenfassung des Bugs; zB. <i>„Falschanzeige der bereits existierenden Personen im CRM“</i>
*Beschreibung	Eine genaue Beschreibung wie sich der Bug äußert bzw. wo das Problem liegt.
* Vorab wurde über das Anliegen bereits informiert	Auswahlfelder, um ggf. bereits informierte Personen zu identifizieren
Terminsache - Zwingend zu erledigen bis:	Eingabe eines Datums, falls die Meldung eine Terminsache betrifft.
Terminsache - Begründung	Kurze Begründung für Terminsetzung zB. <i>„Ablauf des bisherigen Lizenzzeitraums“</i>
Ansprechpartner – Felder	Falls Rückfragen durch den Support notwendig sind, die von jemanden Anderen beantwortet werden können, bitte hier den Namen und die Kontaktdaten angeben.
Dateien übertragen	Hier können Sie mit der Schaltfläche <i>„Durchsuchen...“</i> eine Datei hochladen (zB. Screenshot, Text-Datei mit Fehlerdetails). Die Datei darf dabei nicht größer als 2 MB sein.
Sichtbarkeit	Ob das Ticket sichtbar (<i>„öffentlich“</i>) oder nicht sichtbar (<i>„privat“</i>) sein soll
Im Eingabemodus bleiben	Kontrollkästchen aktivieren, um ein weiteres Ticket zu erstellen

*Eingabefelder, die mit * gekennzeichnet sind, sind verpflichtend*

Welche Informationen sollte ich angeben?

- Die genaue Vorgangsweise des Benutzers, die zu dem Auftreten des Fehlers geführt hat zB. Klicken einer Verknüpfung.
- Ausgaben des Programms
- Technische Details der Hardware, auf der die Software läuft
- Die genaue Reaktion des Programms auf den Fehler (Absturz, Ausgabe einer Fehlermeldung,...)
- Evtl. Screenshots, Log-Dateien

Wie kann ich einen Screenshot zu einem Bug hochladen?

1. Wenn Sie sich auf der Hauptseite befinden, klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Link „Einträge absenden“.
2. Suchen Sie in der Liste nach dem Bug zu dem Sie einen Screenshot hochladen möchten. Klicken Sie auf den Link mit der ID des Tickets. Sie gelangen jetzt zu der Detailansicht des Tickets.
3. Im unteren Bereich der Seite finden Sie den Teil „Dateien übertragen“. Dort können Sie mit der Schaltfläche „Durchsuchen...“ eine Datei auswählen. Beachten Sie dabei, dass die Dateigröße nicht 2 MB überschreiten darf.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Dateien übertragen“ um die Datei hochzuladen.
5. Eine Vorschau zu Ihrem hochgeladenen Screenshot sollte nun sichtbar sein.

Tickets / Einträge anzeigen und filtern

Wo kann ich alle Tickets sehen?

Wenn Sie sich auf der Hauptseite befinden, klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Link „Einträge anzeigen“. Sie erhalten daraufhin eine Liste aller Tickets und können außerdem die angezeigten Tickets weiter filtern oder Suchbegriffe eingeben.

Nach welchen Optionen kann ich die Tickets filtern?

In der Ansicht „Einträge anzeigen“ finden Sie oberhalb der Liste der einzelnen Tickets die Filtereinstellungen.

Die folgende Tabelle erklärt die Bedeutung der einzelnen Felder:

Name	Beschreibung
Reporter	Benutzer, der den Bug gemeldet hat
Beobachtet von	Benutzer, die den Bug beobachten
Bearbeitung durch	Entwickler, der für die Behebung zuständig ist
Kategorie	Die Kategorie des Bugs
Auswirkung	Schweregrad des Bugs
Lösung	Zustand der Lösung des Problems
Profile	Filterung nach einem eingestellten Profil
Status	Filterung nach einem genauen Zustand eines Tickets
Status ausblenden	Filtert alle Tickets mit dem eingestellten Zustand der Bugbehebung (oder höher)
Priorität	Filterung nach der Stufe der Dringlichkeit
Zeige	Anzahl der angezeigten Suchergebnisse
Sichtbarkeit	Suche nach als „(nicht) sichtbar“ markierten Suchergebnisse
Fixierte Einträge anzeigen	Ob fixierte Einträge in die Suche miteinbezogen werden sollen
Hervorhebung geändert (Stunden)	Maximaler Zeitraum in Stunden, seit der letzten Änderung des Tickets

Nach Erfassungsdatum filtern	Datum-Filter verwenden (geht nach dem Tag, an dem der Bug gemeldet wurde)
Eintrags-Beziehungen	Ticket-Beziehungen, ermöglicht zB. Suche nach von einander abhängigen Fehlern
Tags	Dem Ticket hinzugefügte Stichwörter
Notiz von	Filterung, nach Tickets, die von einem bestimmten Benutzer kommentiert wurden
Sortieren nach	Ermöglicht die Angabe eines Sortiermusters
Treffertyp	Treffertyp

Was wird mir in der "Übersicht" angezeigt?

Die Übersicht ist in folgende Bereiche gegliedert:

Name	Beschreibung
Nicht zugewiesen	Eine Liste mit Tickets, denen noch kein Entwickler zugewiesen wurde
Erledigt	Eine Liste mit Tickets, die als gelöst markiert sind
Von mir beobachtet	Eine Liste mit Tickets, die von Ihnen als beobachtet markiert wurden
Von mir berichtet	Eine Liste mit Tickets, die von Ihnen erstellt wurden
Vor kurzem bearbeitet	Eine Liste mit kürzlich geänderten Tickets

Wie gelange ich zur Detailansicht eines Tickets?

1. Wenn Sie sich auf der Hauptseite befinden, klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Link „Einträge absenden“.
2. Klicken Sie auf die den Link mit der ID des Tickets. Sie werden jetzt zu einer Detailansicht des Tickets weitergeleitet.
3. Sie sehen nun direkt unter der Navigationsleiste den Teil „Einträge absenden Details“ und können nun verschiedene Details über den Bug sehen, zB. den Status, hochgeladene Dateien oder von Benutzern abgegebene Kommentare.

Was bedeuten die verschiedenen Farben der Tickets?

In den beiden Übersichten „My View“ und „Einträge absenden“ sind die einzelnen Tickets mit Farben hinterlegt. Die folgende Tabelle erklärt deren Bedeutung:

Farbe	Status	Beschreibung
Rot	neu	Der Bug wurde erfolgreich vom Bug Tracker entgegengenommen. Der Benutzer muss jetzt warten bis ein Entwickler sich mit dem Problem beschäftigt.
Lila	Rückmeldung	Der Entwickler benötigt weitere Information vom Benutzer um das Problem beheben zu können.
Orange	anerkannt	Die Relevanz des Tickets wurde anerkannt
Gelb	bestätigt	Der Bug wurde von den Entwicklern bestätigt.
Blau	zugewiesen	Ein Entwickler wurde dem Problem zugewiesen. Der Entwickler sucht jetzt die Ursache für das Problem und versucht dann das Problem zu lösen.
Grün	erledigt	Das Problem wurde behoben. Der Erfolg der Maßnahme kann getestet werden.
Grau	geschlossen	Der Prozess der Bugbehebung ist abgeschlossen.

Wie kann ich Kommentare zu einem Ticket verfassen?

1. Wenn Sie sich auf der Hauptseite befinden, klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Link „Einträge anzeigen“.
2. Suchen Sie in der Liste nach dem Bug, zu dem Sie einen Kommentar abgeben möchten. Klicken Sie auf die den Link mit der ID des Bugs. Sie gelangen jetzt zu der Detailansicht des Tickets.
3. Geben Sie im unteren Bereich der Seite in das Eingabefeld mit der Bezeichnung „Notizen hinzufügen“ Ihren Kommentar ein.
4. Bestätigen Sie Ihre Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche „Notiz hinzufügen“ klicken.

Wie kann ich nach einem Ticket suchen?

5. Wenn Sie sich auf der Hauptseite befinden, klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Link „Einträge anzeigen“.
6. Unter der Anzeige für die Filtereinstellungen tippen Sie in das Eingabefeld mit der Bezeichnung „Suche“ den gewünschten
7. Suchbegriff ein und klicken Sie dann auf die Schaltfläche „Filter“.
8. Es wird Ihnen nun eine Liste mit Treffern für Ihre Suche ausgegeben. Sollten Sie das gesuchte Ticket aufgrund der Anzahl der ausgegebenen Tickets nicht finden können, stellen Sie weitere Filteroptionen ein, um die Suchergebnisse zu verringern oder blättern Sie durch die Seiten bis Sie den gesuchten Bug finden.

Wie kann ich die Details zu einem Ticket ausdrucken?

1. Wenn Sie sich auf der Hauptseite befinden, klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Link „Einträge anzeigen“.
2. Klicken Sie auf die den Link mit der ID des Tickets. Sie gelangen jetzt zu einer Detailansicht des Bugs.
3. Nutzen Sie nun die Druckfunktion Ihres Browsers.

Was kann man unter „Eintrags-Historie“ in der Detailansicht sehen?

1. Die Zeitpunkte, wann eine Änderung vorgenommen wurde (Spalte 1).
2. Die Benutzer, die Änderungen vorgenommen haben (Spalte 2).
3. Das Feld, das verändert wurde (Spalte 3).
4. Die Änderung, die vorgenommen wurde (Spalte 4).
5. Der Zeitpunkt, zu dem das Ticket erstellt wurde (erste Zeile).