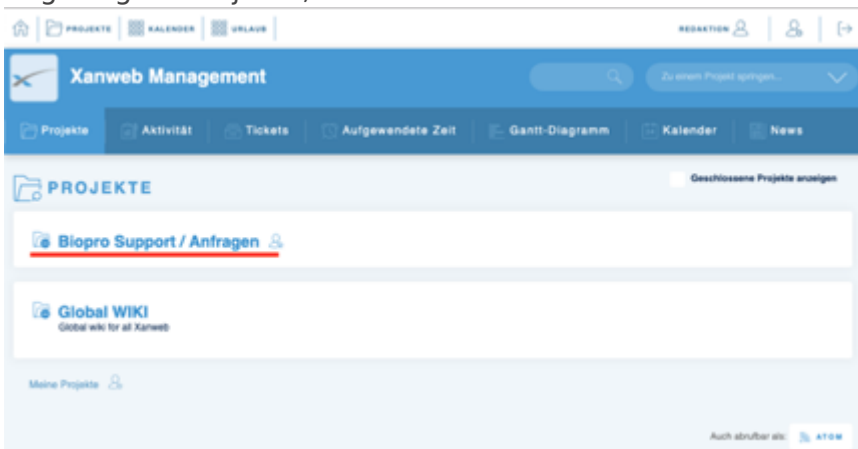


Ticket erstellen

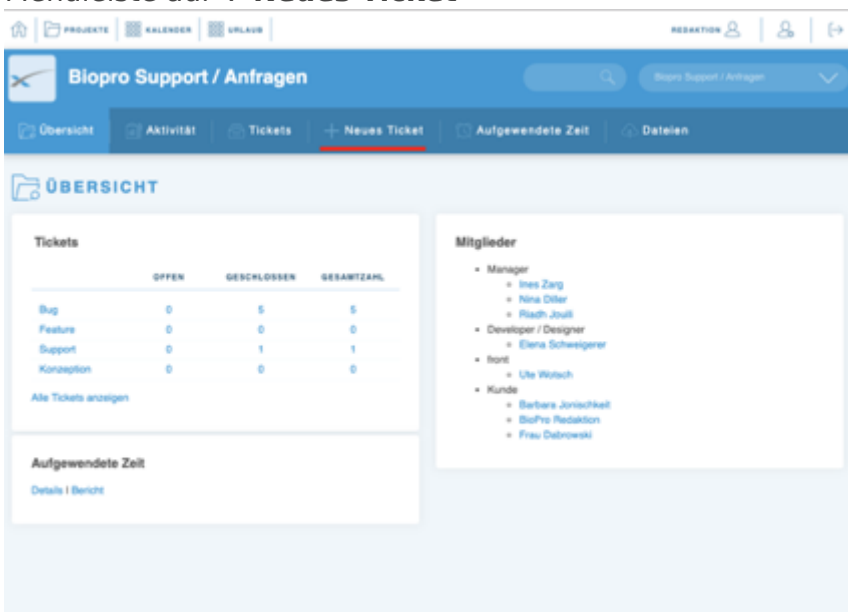
Dokumentation Ticket erstellen

Im Folgenden wird erklärt wie Sie innerhalb des Management Systems ein Ticket hinzufügen, bearbeiten und Anhänge hinzufügen können, um Xanweb auftretende Probleme und Anliegen mitzuteilen.

1. Loggen Sie sich in das System ein mit den entsprechenden Zugangsdaten (Benutzername und Passwort)
2. Gehen Sie in der oberen Bereichsleiste auf **Projekte** und klicken Sie auf eines der angezeigten Projekte, in welchem Sie ein Ticket erstellen möchten



3. Klicken Sie auf ein beliebiges Projekt, indem Sie ein Ticket hinzufügen wollen (Beispiel: Biopro Support / Anfragen)
4. Sie gelangen im Anschluss auf die folgende Seite und klicken in der dunkelblauen oberen Menüleiste auf **+ Neues Ticket**



5. Nachdem Sie auf **+ Ticket hinzufügen** geklickt haben, erscheint die Ticketansicht

6. Nun können Sie die rot markierten Felder bearbeiten, um Ihr Ticket individuell auszufüllen

- **Tracker:** Der Tracker beschreibt die Art des Anliegens/Problems. Hier können Sie entweder die Option **Bug** wählen, wenn es sich um einen Fehler handelt oder beispielsweise die Option **Feature**, wenn es um ein Anliegen geht, welches hinzugefügt werden soll
- **Thema:** Das Thema beschreibt das Anliegen in kurzen Stichworten
- **Beschreibung:** In der Beschreibung kann das Problem/ Anliegen genauer ausgeführt werden. Hier ist es sinnvoll einen Link zu der Seite (die betroffen ist) einzufügen
- **Status:** Der Status wird immer auf die Option **New** gesetzt
- **Dateien:** Unter Dateien kann ein Screenshot des Problems/ Anliegens hinzugefügt werden, damit die Thematik leichter verständlich wird

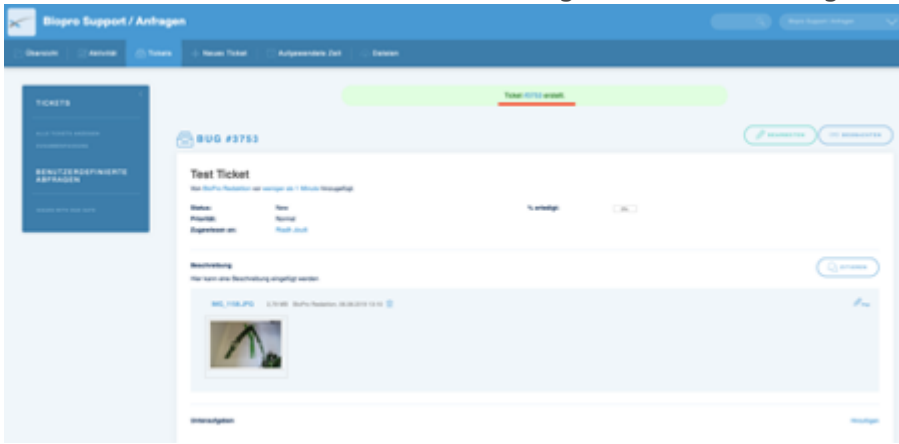
7. Ausgefüllt sieht das Test Ticket wie folgt aus:

Die übrigen Felder, die nicht von Ihnen ausgefüllt werden, sind Bestandteil der Arbeit des Xanweb Teams. Die Bereiche werden je nach Fortschritt weiterbearbeitet und ausgefüllt.

8. Klicken Sie nach der Bearbeitung auf **Anlegen**

9.

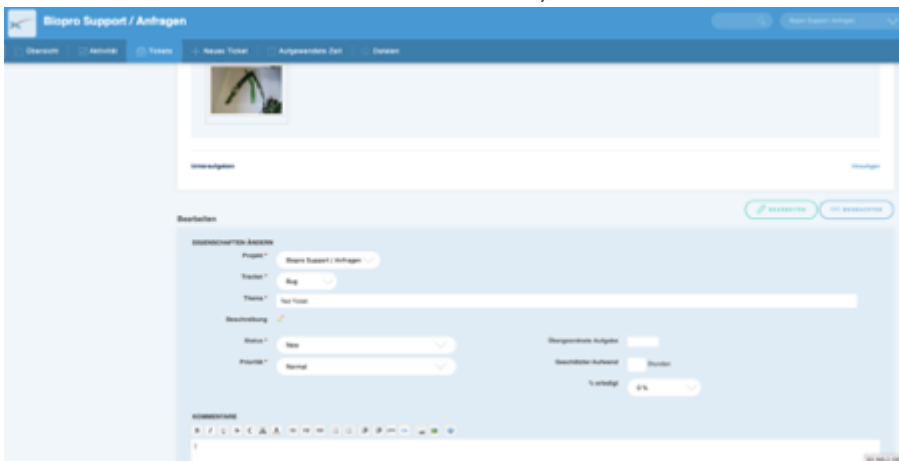
Nun werden Sie automatisch auf die folgende Seite weitergeleitet:



Die eingegebenen Informationen erscheinen auf der automatisch aktualisierten Seite.



10. Klicken Sie auf den Bearbeiten-Button, um das Ticket zu bearbeiten



11. Nun erscheinen die zuvor getätigten Eingaben noch einmal und können im Anschluss angepasst, verändert und bearbeitet werden.

12. Klicken Sie nach der vorgenommenen Veränderung auf den blauen **OK**-Button und speichern Sie damit das Ticket ab

Revision #1

Created Fri, Feb 7, 2020 10:05 AM by Nina Diller

Updated Fri, Feb 7, 2020 10:08 AM by Nina Diller