

Ticketing mit JIRA

Handbuch

Bearbeitungs-Datum:	26.08.2011
Version:	1.0
Dokument-Name:	Jira Benutzerhandbuch.docx
Dokument-Status:	Freigegeben
Klassifizierung:	Standard
Ersteller:	DV Bern AG

INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG	3
2	DER TICKETING PROZESS	4
3	TICKETING MIT JIRA	5
3.1	GENERELL	5
3.2	LOGIN	5
3.3	NEUES TICKET ERSTELLEN	6
3.3.1	Erster Schritt	6
3.3.2	Zweiter Schritt	6
3.3.3	Dritter Schritt	7
3.3.4	Vierter Schritt	8
3.4	TICKETINFORMATIONEN	8
3.5	WEITERE AKTIONEN	9
3.5.1	Die Aktion „Datei anhängen“	9
3.5.2	Die Aktion „Screenshot anhängen“	10
4	BENUTZERPROFIL UND PASSWORT	12
4.1	PROFIL BEARBEITEN	12
4.2	PASSWORT ÄNDERN	12
4.3	NEUE BENUTZER ERSTELLEN UND BENUTZERNAME MUTIEREN	13

1 Einleitung

JIRA ist ein Werkzeug für die Meldung von ungeplante Unterbrechungen oder Qualitätseinbussen von IT Services.

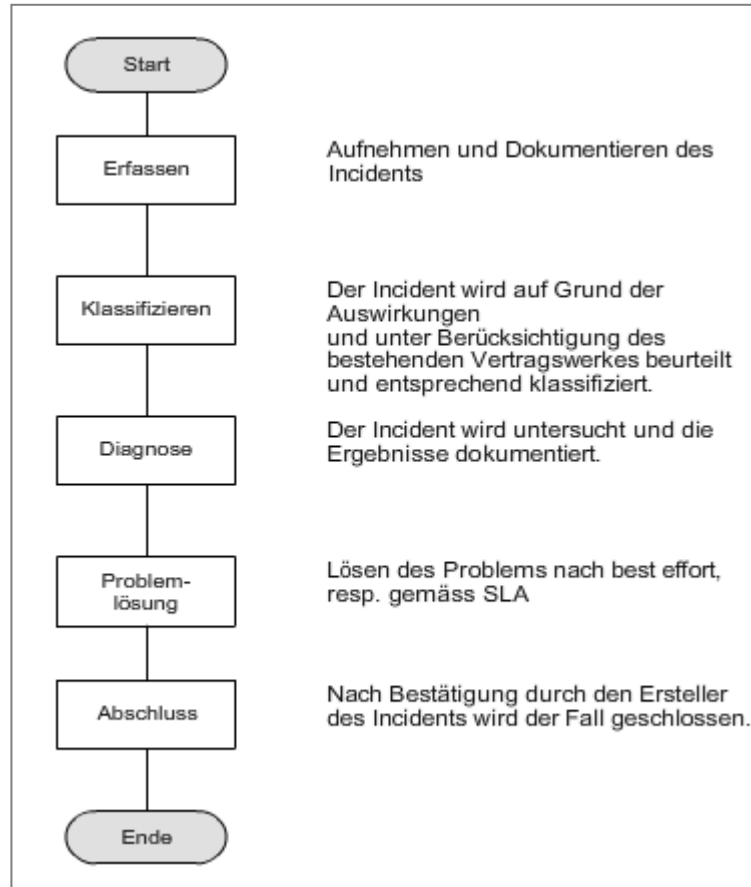
Die Meldungen (Incidents) werden in JIRA als Ticket erfasst und verwaltet. JIRA dient somit dem Monitoring und der Dokumentation von Incidents.

Incidents werden möglichst nachvollziehbar und detailliert beschrieben damit sie effizient verarbeitet werden können. Dazu bietet das Tool diverse Möglichkeiten wie die Erstellung von Anhängen, das Einfügen von Screenshots, etc.

Die Applikation steht grundsätzlich 7x24 Stunden zur Verfügung.

2 Der Ticketing Prozess

Jira unterstützt den nachfolgend beschriebenen Ticketing Prozess:



Screen 1 - Ticketing Prozess

3 Ticketing mit Jira

3.1 Generell

Die Applikation ist weitgehend intuitiv verwendbar. Aus diesem Grund werden in der folgenden Beschreibung nur die wichtigsten Funktionen erklärt.

Bei Fragen oder Unklarheiten steht der DVB-Support gerne zur Verfügung.

3.2 Login

Die Webapplikation wird im Web Browser unter folgender URL aufgerufen:

<https://support.dvbern.ch>

Die Anmeldung an JIRA erfolgt mit Benutzername und Passwort. Dazu ist jeder Benutzer mit seinem eigenen Benutzernamen und Passwort im System registriert.

Willkommen zu JIRA DV Bern

Benutzername

Not a member? Contact an [Administrator](#) to request an account.

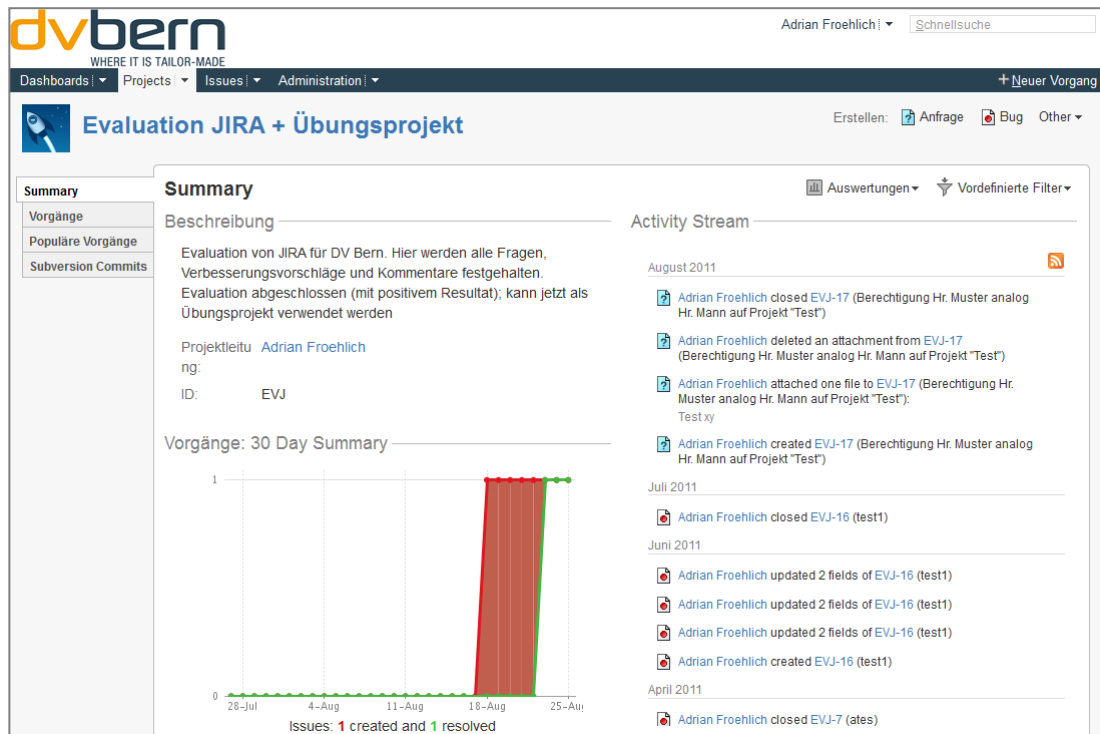
Passwort

Anmelde Daten auf diesem Computer speichern

Bug tracking and project tracking for software development powered by
Atlassian JIRA (v4.1.1#522)
| Report a problem | Request a feature | Contact administrators

Screen 2 - Anmeldebildschirm JIRA

Nach erfolgreicher Authentifikation öffnet sich die Projektübersicht. Hier finden sich Filterkriterien für die individuelle Anzeige der Vorgänge:

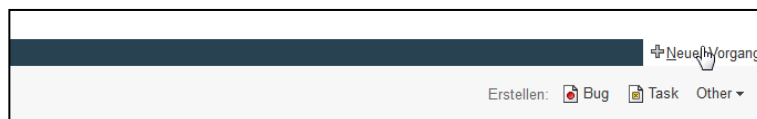


Screen 3 - Projekt „Ticketing XY AG“

3.3 Neues Ticket erstellen

3.3.1 Erster Schritt

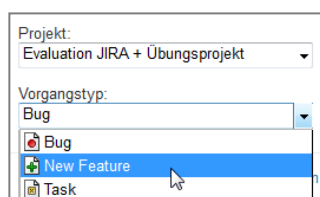
Um ein neues Ticket zu erstellen muss in der rechten oberen Ecke der Applikation auf „Neuer Vorgang“ geklickt werden:



Screen 4 - "Neuer Vorgang" auswählen

3.3.2 Zweiter Schritt

Die Klassifizierung wird durch die Wahl des Vorgangstyps erstellt:



Screen 5 - „Vorgangstyp“ auswählen; mit „Erstellen“ bestätigen

3.3.3 Dritter Schritt

Danach wird im Feld „Zusammenfassung“ mindestens eine Zusammenfassung für die Meldung (z.B. „Berechtigung User xy“) sowie die Umgebung (z.B. „Applikation xy“) erfasst. Zusätzlich kann noch das weitere Feld Beschreibung zur besseren Qualifikation des Incidents benutzt werden:

Neuer Vorgang

Schritt 2 von 2: Vorgangsdetails

Projekt: Evaluation JIRA+ Übungsprojekt

Vorgangstyp: Anfrage

* Zusammenfassung:

Priorität: Major

Datum fällig:

Komponenten: Unbekannt

betrifft Version(en): Unbekannt

Umsetzung geplant in Version(en): Unbekannt

Bearbeiter: - Automatisch - [mir zuweisen](#)

* Ersteller: frad
Start typing to get a list of possible matches.

Umgebung:
z.B. Betriebssystem, Software Umgebung, Hardware (wie es für den Vorgang sinnvoll ist).

Beschreibung:

Ursprüngliche Schätzung:
Schätzung des Zeitbedarfs, um diesen Vorgang zu 'resolven'.
Format ist ' *w *d *h *m ' (entspricht Wochen, Tagen, Stunden und Minuten, * ist eine Zahl)
Beispiele: 4d, 5h 30m, 60m und 3w.

Anhang:
Die maximal erlaubte Dateigrösse ist 10.00 MB. Bitte grössere Dateien komprimieren.

Screen 6 - Attribute des Vorgangs erfassen und mit „Erstellen“ bestätigen

3.3.4 Vierter Schritt

Die Attribute „Ursprüngliche Schätzung“ und „Sokrates Projekt Code“ sind Felder für die Bearbeiter der Tickets und nicht zu erfassen. Das Ticket kann nun mittels abschliessendem Klick auf „Erstellen“ freigegeben werden.

Ursprüngliche Schätzung:
 Schätzung des Zeitbedarfs, um diesen Vorgang zu 'resolve'.
 Format ist ' *w *d *h *m ' (entspricht Wochen, Tagen, Stunden und Minuten, * ist eine Zahl)
 Beispiele: 4d, 5h 30m, 60m und 3w.

Anhang:
 Die maximal erlaubte Dateigrösse ist 10.00 MB. Bitte grössere Dateien komprimieren.

Sokrates Projekt Code:
 Der Code des zu diesem Vorgang korrespondierenden Sokrates Projekt

Screen 7 - das Ticket mit „Erstellen“ abschliessen

3.4 Ticketinformationen

In der linken oberen Ecke befinden sich die Details zum Ticket.

Jedes Ticket wird bei der Erstellung automatisch dem zuständigen Projektleiter zugewiesen. Je nach Ticket Typ wird dieser Bearbeiter durch die DV Bern AG neu zugewiesen. Der Ersteller erfährt dies durch eine automatisch ausgelöste Mail Information.

Evaluation JIRA + Übungsprojekt / EVJ-17
Berechtigung Hr. Muster analog Hr. Mann auf Projekt "Test"

Vorgangsdetails

Typ: Anfrage	Status: Open
Priorität: Major	Lösung: Unerledigt
Version: Keine	Umsetzung geplant in: Keine
Komponenten: Keine	Version(en):

Beschreibung:
 Bitte Hr. Muster die Berechtigungen auf das Projekt "Test" analog Hr. Mann erteilen.

Umgebung:
 Testserver ab

Activity

Alle

Es gibt noch keine Kommentare, Änderungen usw. zu diesem Vorgang.

People

Bearbeiter: [Adrian Froehlich](#)
 Ersteller: [Adrian Froehlich](#)

Stimmen: 0 ✓
 Beobachter: 0 👤

Dates

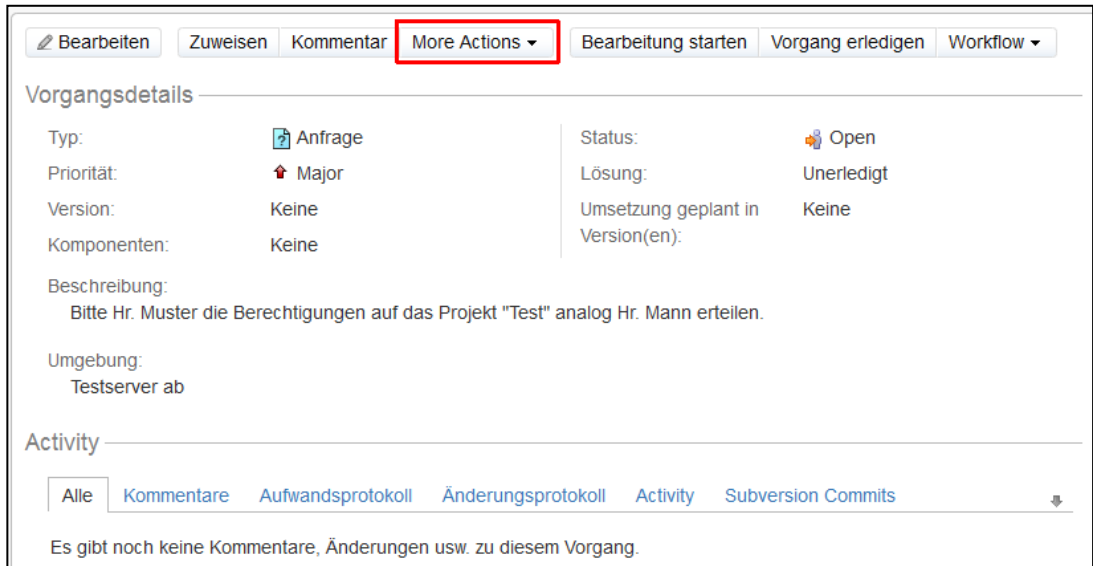
Erstellt: Heute 17:11
 Aktualisiert: Heute 17:11

Screen 8 - Der erstellte Vorgang

3.5 Weitere Aktionen

Die rote Markierung zeigt die weiteren möglichen Aktionen zu diesem Ticket wie:

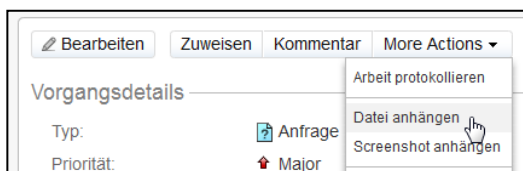
- Screenshots anhängen
- Dateien anhängen
- etc



Screen 9 - Aktionen zu Ticket

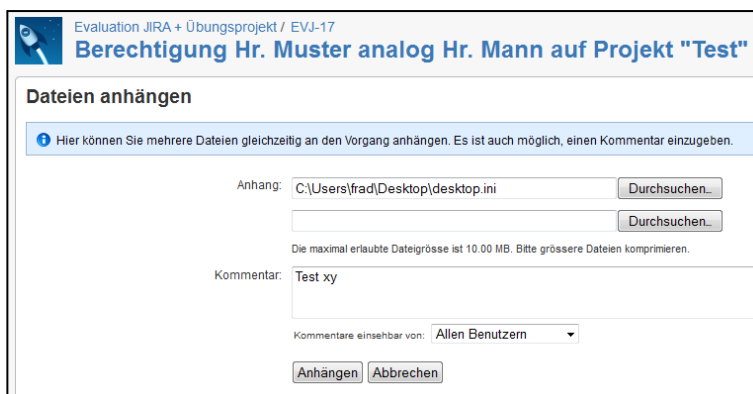
3.5.1 Die Aktion „Datei anhängen“

Über die Schaltfläche „More Actions“ aus dem Drop Down Menu „Datei anhängen“ wählen:



Screen 10 - Datei anhängen

Über das Dialogfenster die Datei selektieren und den Upload kommentieren:



Screen 11 - Datei auswählen und kommentieren, Einsehbarkeit erfassen und mit „Anhängen“ bestätigen

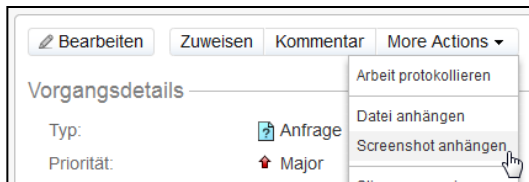
Weitere Dateien hinzufügen:



Screen 12 - Weitere Dateien können hinzugefügt werden

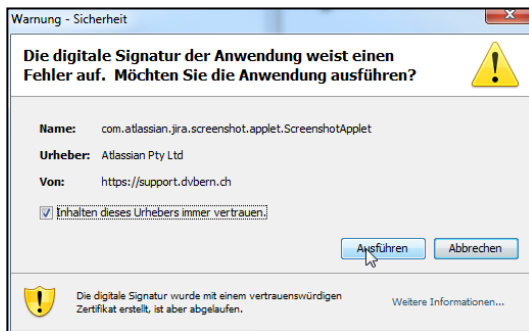
3.5.2 Die Aktion „Screenshot anhängen“

Über die Schaltfläche „More Actions“ aus dem Drop Down Menu „Screenshot anhängen“ wählen:



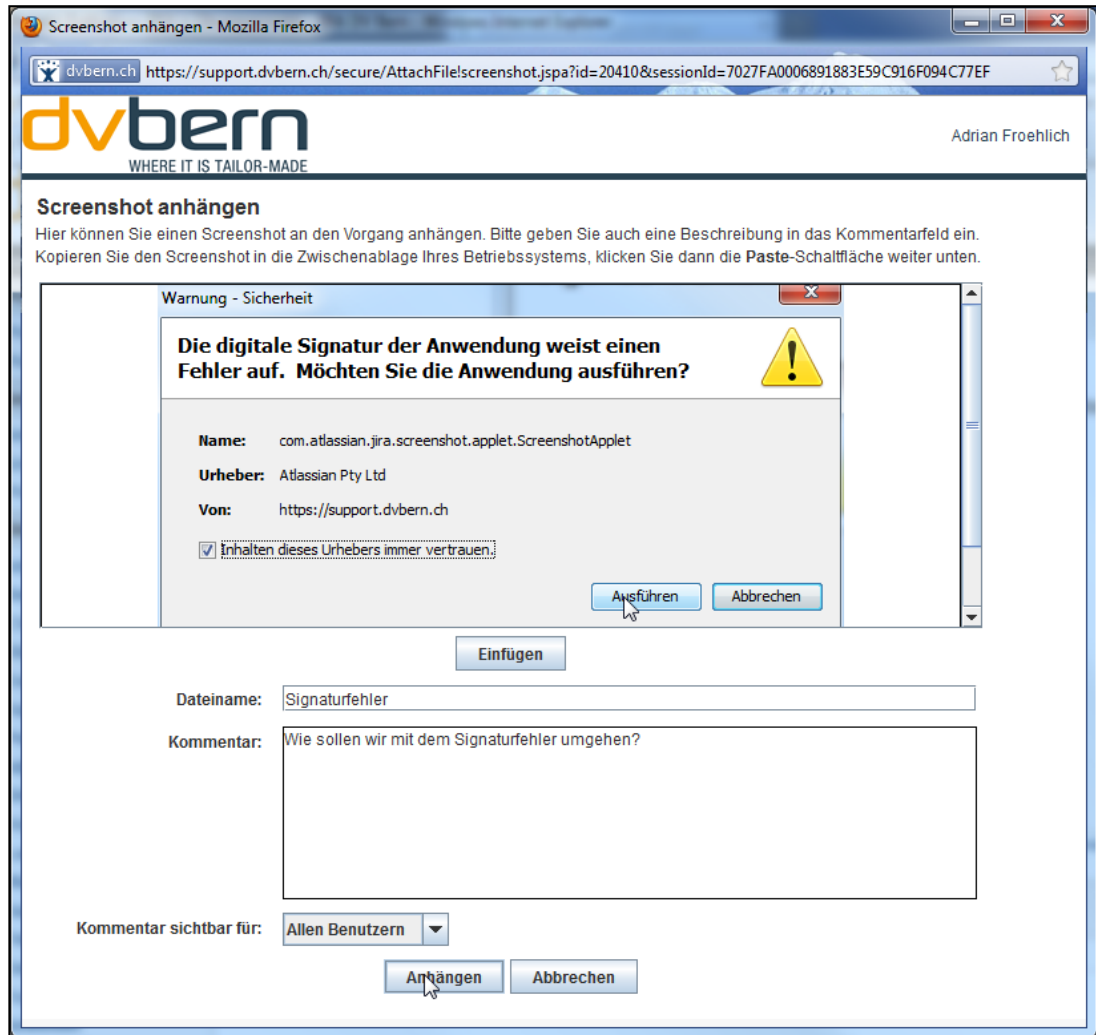
Screen 13 - „Screenshot anhängen“

Je nach Browser kann eine Fehlermeldung auftauchen. Diese kann mittels Aktivierung der Checkbox „Inhalten dieses Urhebers immer vertrauen“ und mit „Ausführen“ bestätigt werden.



Screen 14 - Digitalen Signaturfehler

Im nächsten Fenster kann der Screenshot gemäss Beschreibung angehängt werden:



Screen 15 - Screenshot gemäss Beschreibung erfassen, Dateiname, Kommentar und Sichtbarkeit erfassen, mit „Anhängen“ bestätigen

4 Benutzerprofil und Passwort

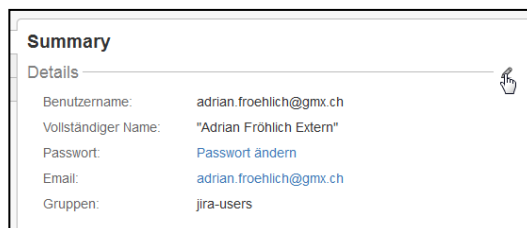
4.1 Profil bearbeiten

In der rechten oberen Fensterecke befindet sich der Profilbereich:



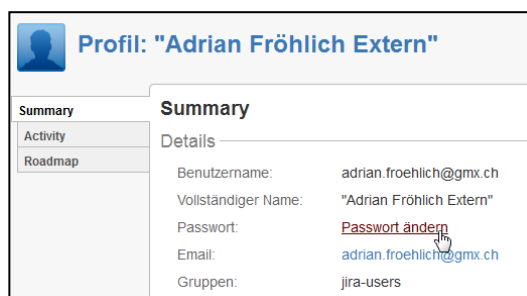
Screen 16 - Profil

Mittels Mausclick auf das Editierwerkzeug können die persönlichen Informationen angepasst werden:



Screen 17 - Die Aktion „Profil bearbeiten“ wählen

4.2 Passwort ändern



Screen 18 - Die Aktion „Passwort ändern“ wählen



Screen 19 - Neues Passwort definieren

4.3 Neue Benutzer erstellen und Benutzername mutieren

Die Erstellung von neuen Benutzern sowie die Mutation von Benutzernamen erfolgt ausschliesslich über den DVB-Support.

Bitte erstellen Sie im Bedarfsfall ein entsprechendes Ticket.