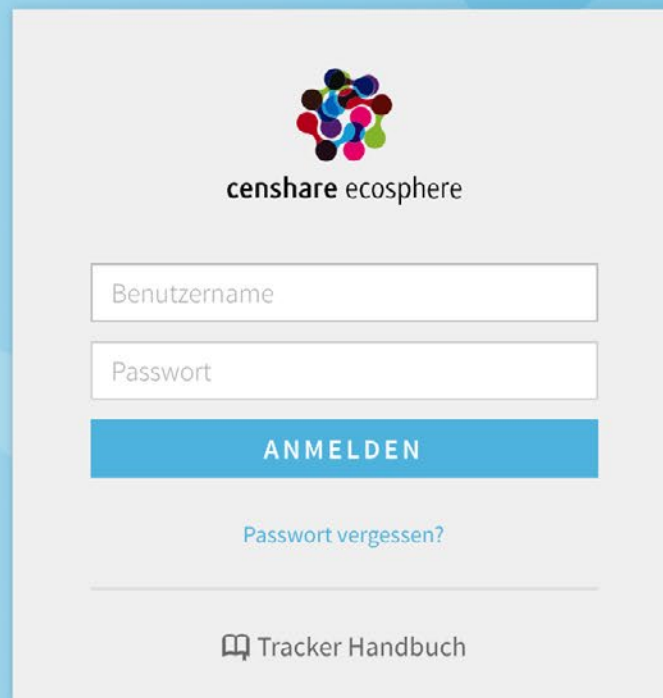


Anleitung zur Verwendung des

censhare | ecosphere Tracker

Version 2019.1 de
censhare AG, München
Februar 2019



The screenshot shows a login form for 'censhare ecosphere'. At the top is the colorful logo and the text 'censhare ecosphere'. Below are two input fields: 'Benutzername' and 'Passwort'. A blue button labeled 'ANMELDEN' is positioned below the password field. A link for 'Passwort vergessen?' is located below the button. At the bottom, there is a link for 'Tracker Handbuch' with a book icon.

Kapitelübersicht

Einführung - censhare ecosphere Tracker	2
.....	
Zugriff auf den Tracker - per WebClient	3
Die Loginmaske und das Dashboard	4
Ein eigenes Profilbild erstellen	5
Das Dashboard	6
Projektdateien öffnen, Projekt-/Ticketstruktur	7
Ein neues Ticket anlegen	7
Der Ticket erstellen Dialog	8
Die Felder im Ticket	8
Die Felder „Schritt“ und „Zugeordnet an“	11
Die Anwendung des „Workflow-Schritt“ Feldes	12
Automatische Schließung von Tickets	12
Ticket Vorschau	13
Tickets in Bearbeitung	13
Notizen	14
.....	
Zugriff auf den Tracker - per censhareClient	15
Konfigurieren der hosts.xml	15
Projektdateien öffnen	18
Projekt-/Ticketstruktur	18
Ein neues Ticket anlegen	18
Ein Ticket	19
Die Felder im Ticket	19
censhareClient: Datei hochladen und mit Ticket verknüpfen	21
Anwendung des Workflow-Schritt-Feldes	22
Vordefinierte Suchabfragen (Client und Plug-In download, Ticketstatus, Projects, My tasks)	23
Tickets in Bearbeitung	23
Automatische Schließung von Tickets	23
Notizen	24

Einführung - censhare | ecosphere Tracker

Der censhare | ecosphere Tracker ist ein System, das verwendet wird, um bestehende Probleme an den censhare Service Desk zu melden. Auch der Download aktueller censhare-Komponenten ist möglich.

Für Kunden unlösbare Probleme oder Fehlverhalten werden nicht in Form von Telefonaten oder eMails sondern in Form von Tickets gemeldet. In Ausnahmefällen sind wir natürlich auch per Telefon oder eMail erreichbar.

Ein Ticket repräsentiert eine Anfrage an den censhare Service Desk.

Für jede Anfrage wird ein eigenes Ticket erstellt. Dies ist notwendig, damit die Service Desk Mitarbeiter in alten Tickets recherchieren können. Tickets sind - je nach Dringlichkeit des Problems - in verschiedene Dringlichkeiten einzustufen. Nach dieser Priorität werden die Tickets bearbeitet.

Hinweis: Eine zu hohe Einstufung des Tickets (z.B. Produktionskritisch) kann zur Berechnung des Tickets führen.

Um den censhare | ecosphere Tracker auf Ihrem Rechner (PC oder Mac) nutzen zu können, müssen Sie einige Einstellungen vornehmen. Diese werden zu Beginn dieser Anleitung erklärt und sind nur einmalig zu machen. Zudem erklären wir die Hauptfunktionen, damit Sie selbständig Tickets erstellen und den Tracker nutzen können.

Zugriff auf den Tracker

Der Zugriff auf das Tracker-System ist mit dem censhare Web oder dem censhare Client ab Version 2019.1 möglich

- per censhare Web

Aktuell werden folgende Webbrowser für censhare Web unterstützt:

Windows 7, 8.1, 10

- Internet Explorer 11
- Chrome (aktuelle Version)
- (An der Unterstützung für Microsoft Edge wird gearbeitet)

macOS Sierra

- Safari (aktuelle Version)
- Chrome (aktuelle Version)

iOS (aktuelle Version) auf iPad Air 2 beziehungsweise iPad mini 4 oder neuer*

- Mobile Safari (aktuelle Version)

Android (aktuelle Version) auf Nexus 9 Tablet*

- Chrome for Android (aktuelle Version)

* Andere Geräte und Smartphones werden aktuell nicht unterstützt

Siehe auch <https://ecosphere.censhare.com/de/dokumentation/system-administration/article/2645946>

Der censhare Web ist eine Web-Applikation, die innerhalb des Browsers läuft.

Öffnen Sie in Ihrem Browser die Adresse <https://tracker.censhare.com>

censhare Client - siehe ab Seite 15

Die Loginmaske



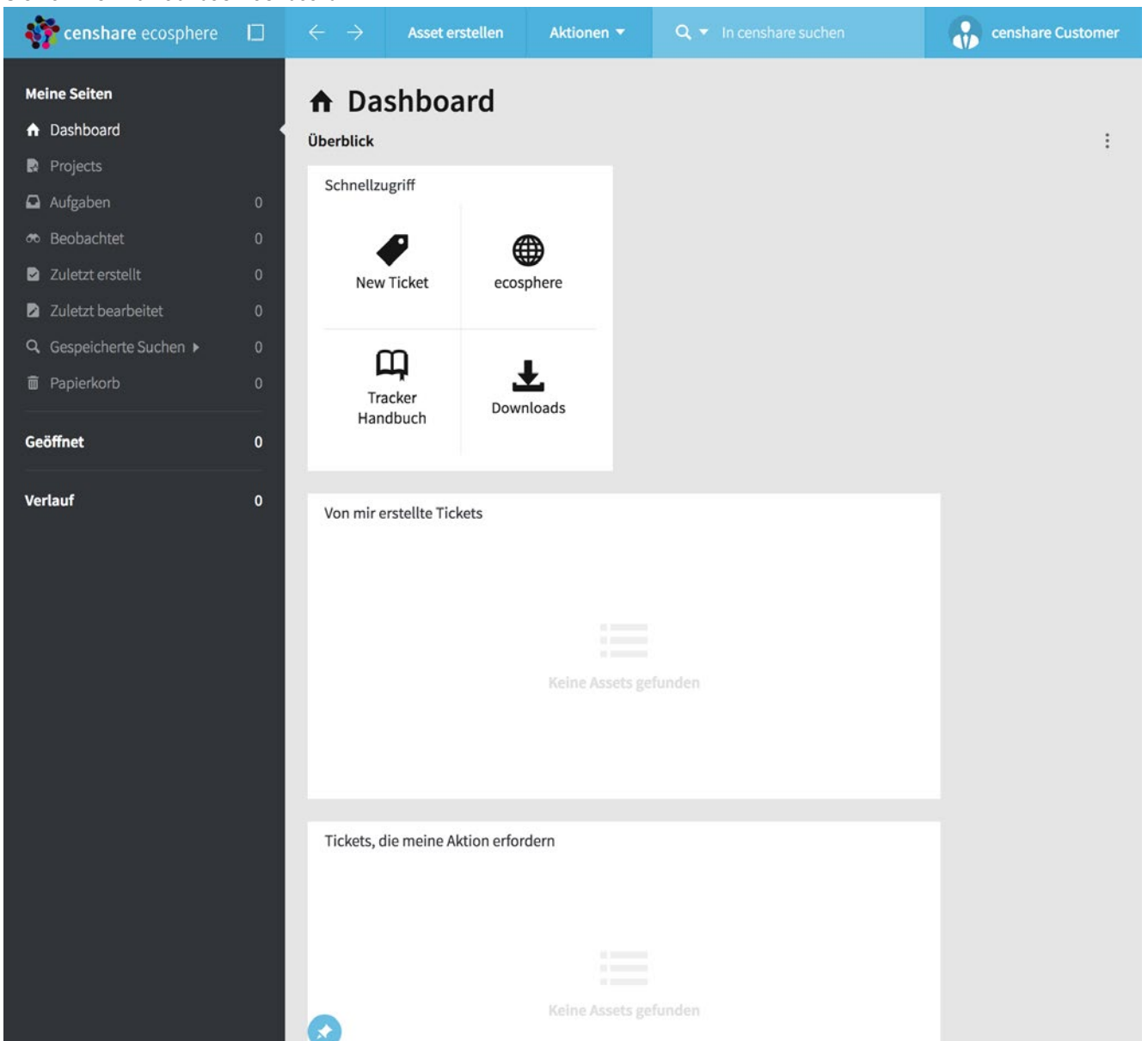
Tragen sie bitte ihren Benutzernamen und ihr Passwort ein.

Anschließend bestätigen sie mit „Anmelden“.

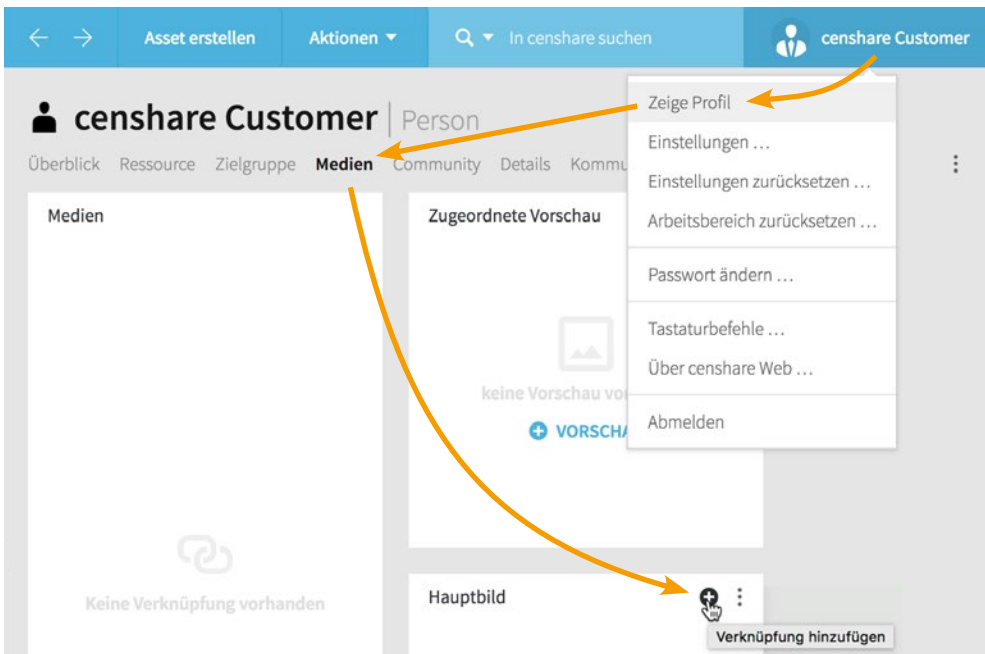
Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, dann können Sie dieses hier abfragen.

Es wird eine E-Mail an die hinterlegte Adresse versendet. Das Tracker Handbuch können Sie hier ebenfalls aufrufen.

Sie kommen nun auf das Dashboard.



Ein eigenes Profilbild erstellen

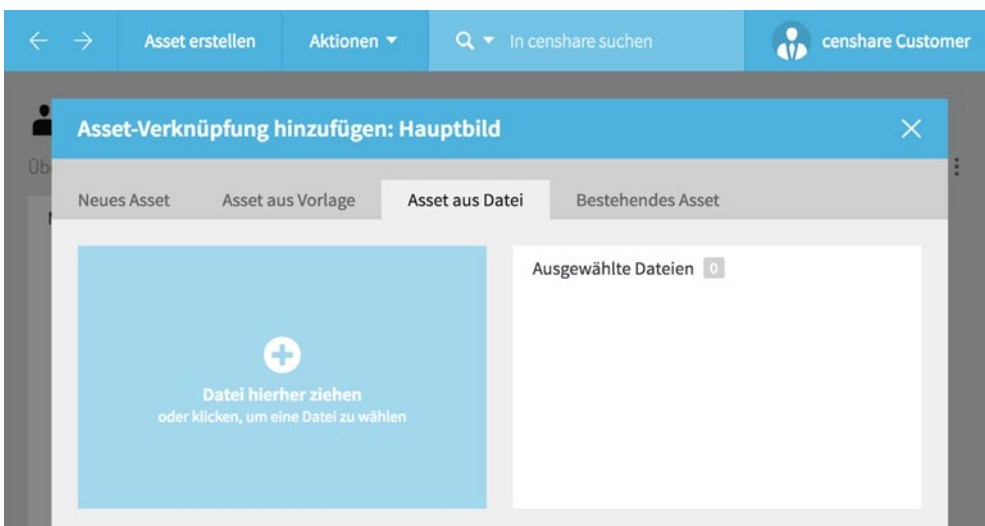


Öffnen Sie das Menü „Zeige Profil“. Nun wird Ihnen Ihr Personenasset angezeigt.

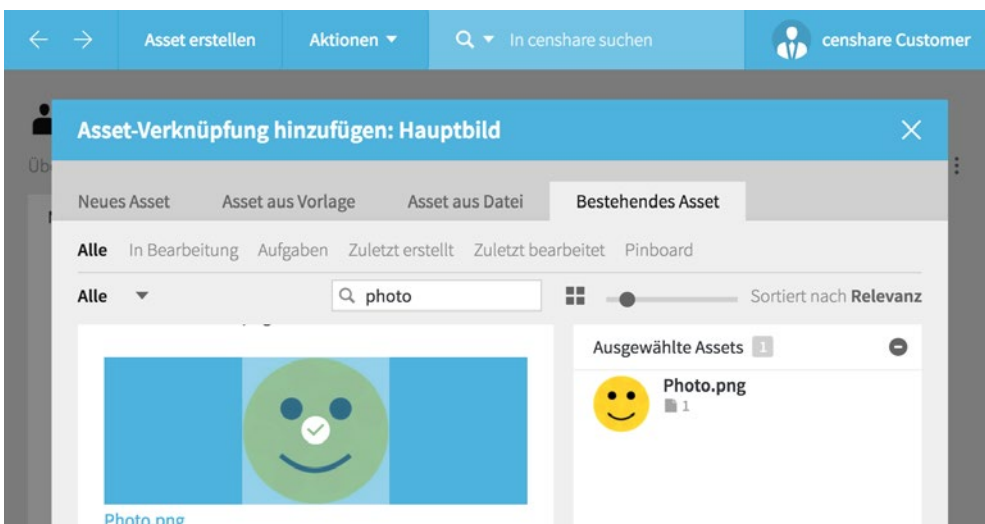
Hier wechseln Sie auf den Tab „Medien“.

Gehen Sie mit dem Mauszeiger nun auf das Widget „Hauptbild“, damit Ihnen der Plus-Button angezeigt wird.

Klicken Sie nun auf das Plus um eine Verknüpfung zu Ihrem gewünschten Bild zu erstellen.



Entweder verwenden Sie „Asset aus Datei“ um eine Bilddatei zu importieren.



Oder Sie verwenden ein „Bestehendes Asset“, das Sie über die Suche im Dialog finden können.

Ihr angepasstes Profil sollte nun vergleichsweise so aussehen:



Das Dashboard

Das anfangs bereits gezeigte Dashboard ist die Steuerzentrale mit den wichtigsten Dingen im Überblick.

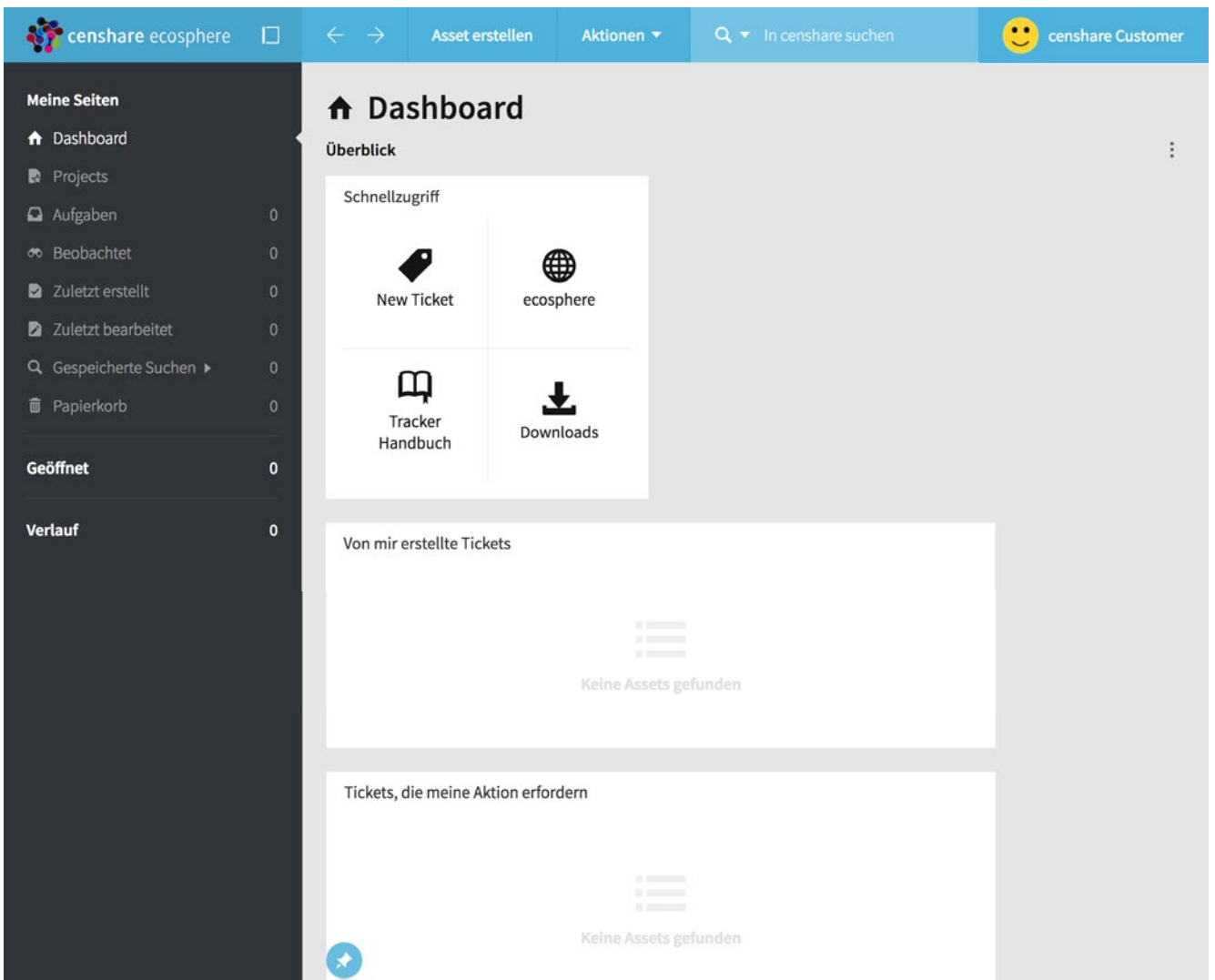
Hier befinden sich die Schnellzugriffe auf

- New Ticket Hier wird Ihr neues Ticket erstellt
- ecosphere In einem neuem Browsertab wird <https://ecosphere.censhare.com/> geöffnet
- Tracker Handbuch In einem neuem Browsertab wird dieses Handbuch direkt als PDF geöffnet
- Downloads In einem neuem Browsertab wird das ecosphere Download Center geöffnet

sowie

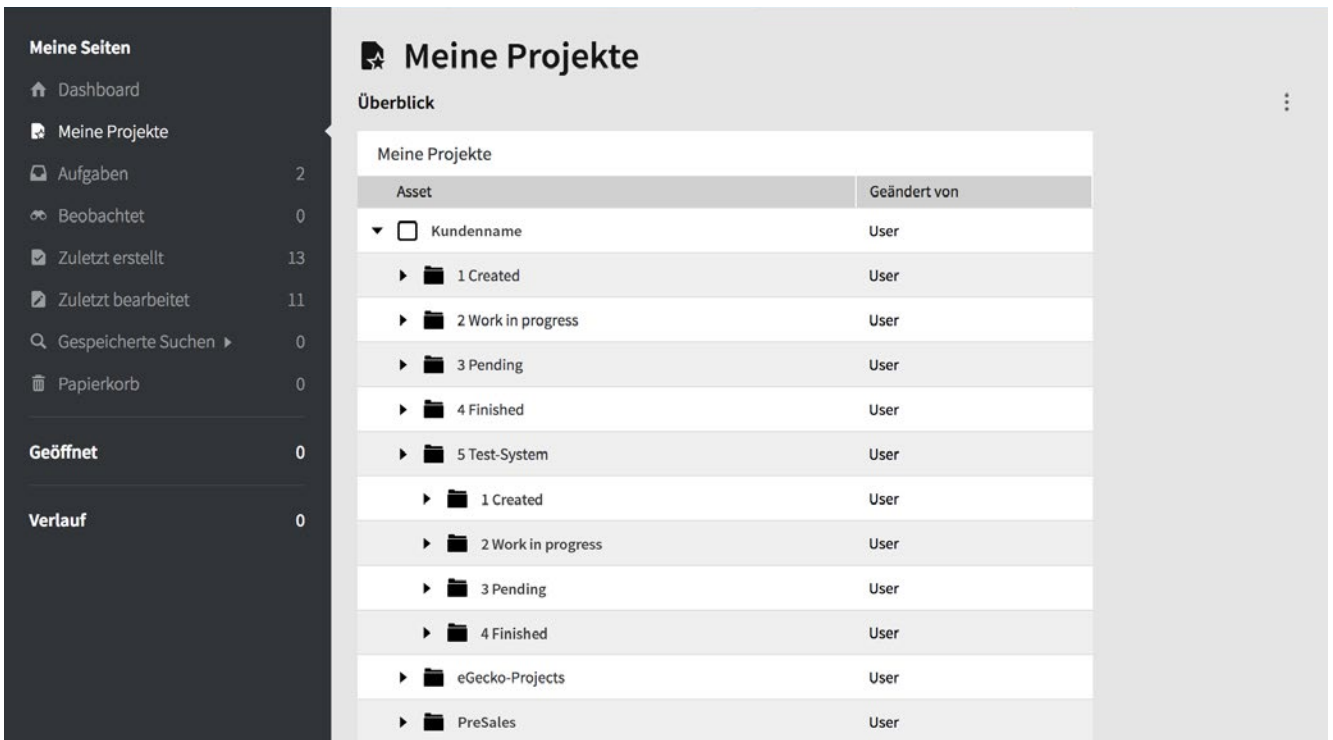
„Von mir erstellte Tickets“

„Tickets, die meine Aktion erfordern“



Projektdaten öffnen, Projekt-/Ticketstruktur

Ihre Projektdaten finden sich unter „Meine Projekte“.



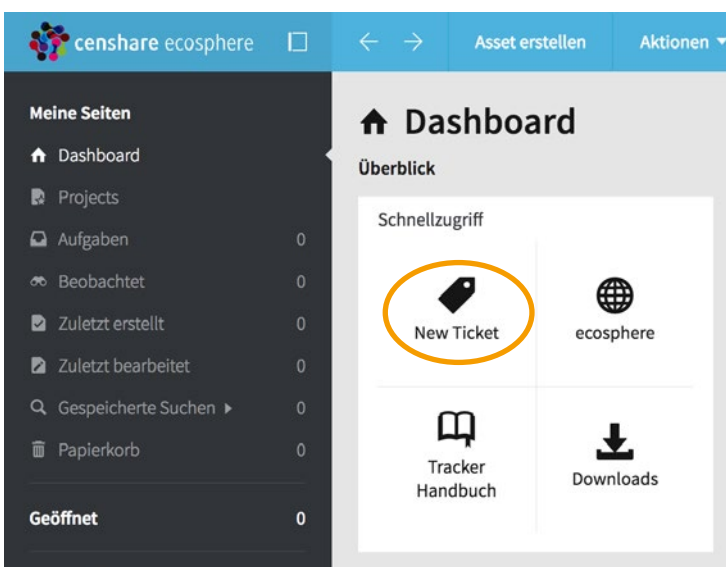
Unter ihrem Projekt finden Sie ihre Tickets. Die Zuordnung der Tickets in Suchkategorien erfolgt automatisch. (der kleine Pfeil vor dem Namen kennzeichnet eine aufklappbare Struktur).

In jedem Projekt gibt es mindestens fünf Unterordner.

In den ersten vier Ordnern sind die Tickets der Produktivumgebung anhand des Status angezeigt.

Im Ordner „5 Test-System“ sind die Tickets der Testumgebung anhand des Status dargestellt.

Ein neues Ticket anlegen



Auf dem Dashboard ist unter Schnellzugriff die Schaltfläche zum Erstellen eines neuen Tickets. Ein Klick auf "New Ticket " öffnet den Dialog.

Der Ticket erstellen Dialog

Tickets sind „normale“ censhare Assets. Die Besonderheit: Wir bearbeiten nur die Metadaten des Ticket-Assets. Um ein erstelltes Ticket im censhare-Client zu bearbeiten führen Sie einen Doppelklick darauf aus.

Integrierte Hilfe/Tooltips: Die Eingabefelder sind mit Hinweistexten versehen. Pflichtfelder werden farbig (pastellgelb) hervorgehoben.

Die Felder im Ticket

1 Betreff

Neben dem Text „Betreff“ bitte eine kurze, klare Fehlerbeschreibung eingeben.

2 System Umgebung

Bitte hier angeben ob es sich um die Produktiv- oder Testumgebung handelt.

3 Priorität

Die Dringlichkeit des Tickets. Siehe <https://ecosphere.censhare.com/de/help-and-customer-service/article/3278198>

4 Domäne

Benutzer mit mehreren Domänen wählen hier bitte die Domäne aus, in der das Ticket erstellt werden soll. Nur so kann eine korrekte Abrechnung in der entsprechenden Domäne erfolgen.

5 Zugeordnet an

Bei Ticket-Erstellung ist das Ticket immer auf *Service Desk* gestellt.

Die weitere Zuteilung des Tickets übernimmt der *Service Desk*.

Achtung: Im weiteren Verlauf der Ticketbearbeitung bitte die Tickets immer auf *Service Desk* stellen.

Bitte keinesfalls auf einzelne Support-Mitarbeiter zuweisen.

Nur so kann die Bearbeitung Ihres Tickets sichergestellt werden, z.B. bei einem Krankheitsfall.

i zeigt die Nichtverfügbarkeit des selektierten Ziels. Das Ticket wird nach dem Enddatum weiter bearbeitet.
 Ein "produktionskritisches" Ticket soll nur an den *ServiceDesk* zugestellt werden, was durch einen Hinweis angezeigt wird.

6 Komponente und Version

Bitte die betroffene Komponente und Version im Freitextfeld angeben. z.B. Windows censhareClient 2019.1.1

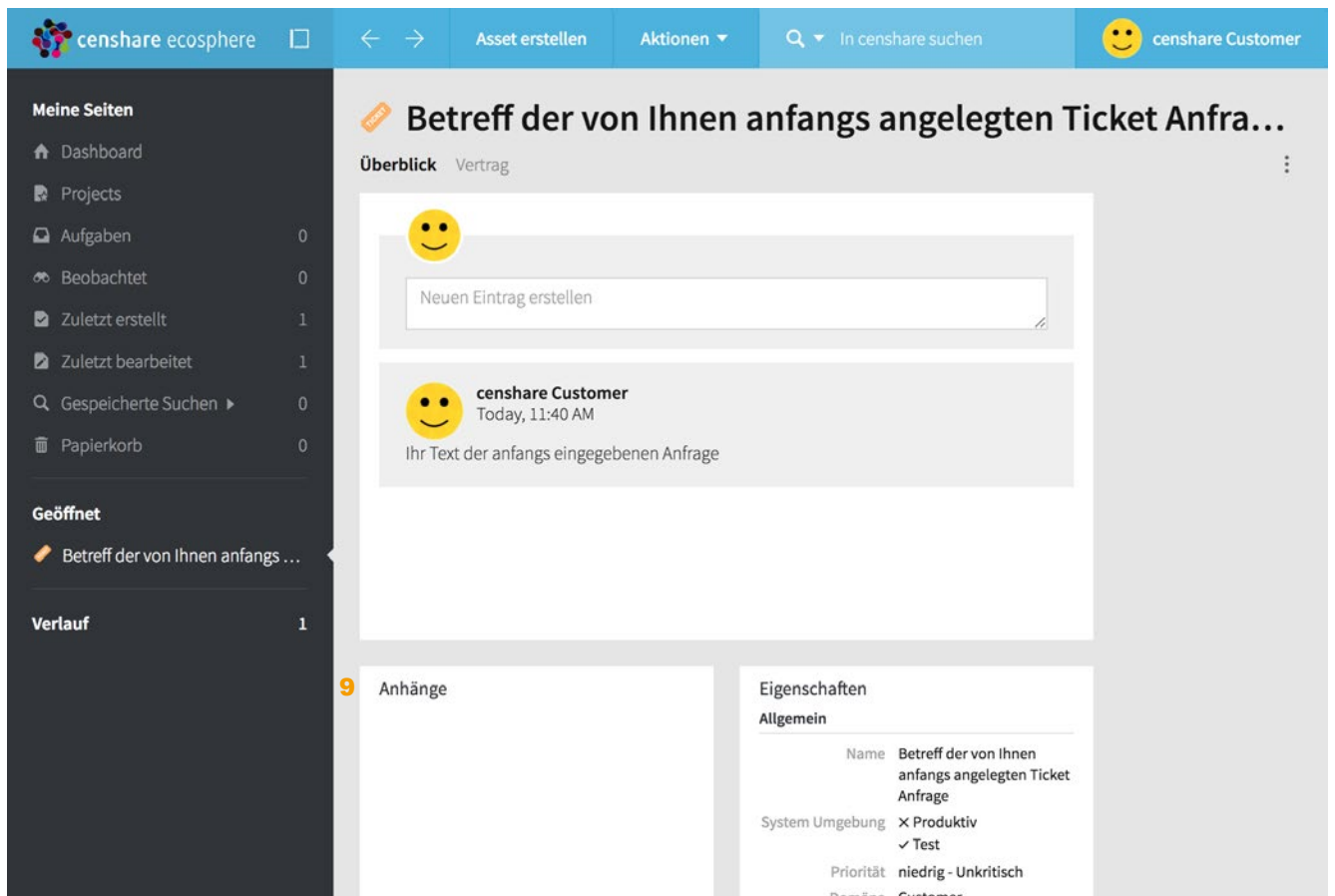
7 External ID

Ein frei editierbares Feld für Ihre eigenen Zwecke

8 Ihr Anliegen

Hier beschreiben Sie Ihr Anliegen/Problem bitte möglichst genau.

Mit Bestätigen durch „OK“ wird Ihr Ticket dem in „Zugeordnet an“ ausgewähltem Ziel zugestellt und Ihnen wird ein Überblick des erstellten Tickets angezeigt. Jeder Eintrag wird sortiert mit Angabe des Autors dargestellt. Der aktuellste Eintrag erscheint dabei oben, der älteste unten. Zum Hinzufügen eines weiteren Eintrags in ein bestehendes Ticket klicken Sie in das Feld „Neuen Eintrag erstellen“ im geöffneten Ticket.



9 Anhänge

Im angelegten Ticket können Sie im Widget „Anhänge“ (9) benötigte Anhänge dem Ticket zuweisen.

Bereits vorhandene Anhänge werden ebenso im Widget „Anhänge“ gezeigt. Bei jedem Anhang gibt es - sofern der Mauszeiger auf den Anhang zeigt - ganz rechts Icons für „Verknüpfung löschen“, „Vorschau“ und „Kontext Menü“.



Anlegen von Anhängen

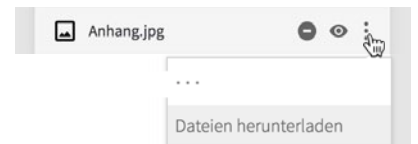
- a) Neue Anhänge (auch mehrere) können direkt von Ihrem Desktop in das Ticket-Widget „Anhänge“ gezogen werden. Danach öffnet sich der Dialog „Dateien hochladen“, der mit „HOCHLADEN“ bestätigt werden kann. Sollte als Bestätigung nur „OK“ verfügbar sein, so handelt es sich bei den Dateien um Dubletten und ein Hochladen findet nicht statt. Normalerweise kann der Inhalt dieses Dialogs ignoriert werden. Nur die Bestätigung ist erforderlich. Nach dem Hochladen sind die Anhänge automatisch dem Ticket im Widget „Anhänge“ zugeordnet.
- b) Durch Klicken auf das „+“ Symbol bei Anhängen öffnet sich der Dialog „Asset-Verknüpfung hinzufügen: Assignments“. Hier kann ein Anhang per drag&drop oder durch Auswahl erstellt werden.

Sollte das Ticket, dem ein Anhang hinzugefügt werden soll, nicht geöffnet sein, muss das Ticket zuerst geöffnet werden. Bereits erstellte Tickets finden sich im anfangs beschriebenen Dashboard unter „Von mir erstellte Tickets“ und „Tickets, die meine Aktion erfordern“ oder unter „Meine Projekte“.

So hat der *Service Desk* Zugriff auf die mitgelieferten Dateien und das Ticket kann schneller bearbeitet werden.

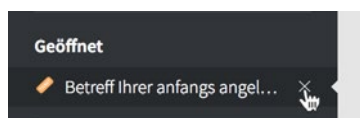
Herunterladen von Anhängen

Anhänge können über das „Kontext Menü“ eines Anhangs heruntergeladen werden.



Hinweise

Wird eine Datei in die horizontale blaue Leiste ganz oben gezogen, so wird diese zwar importiert, ist jedoch nicht dem Ticket zugeordnet. Daher bitte grundsätzlich das Widget „Anhänge“ verwenden um diese zu erstellen.

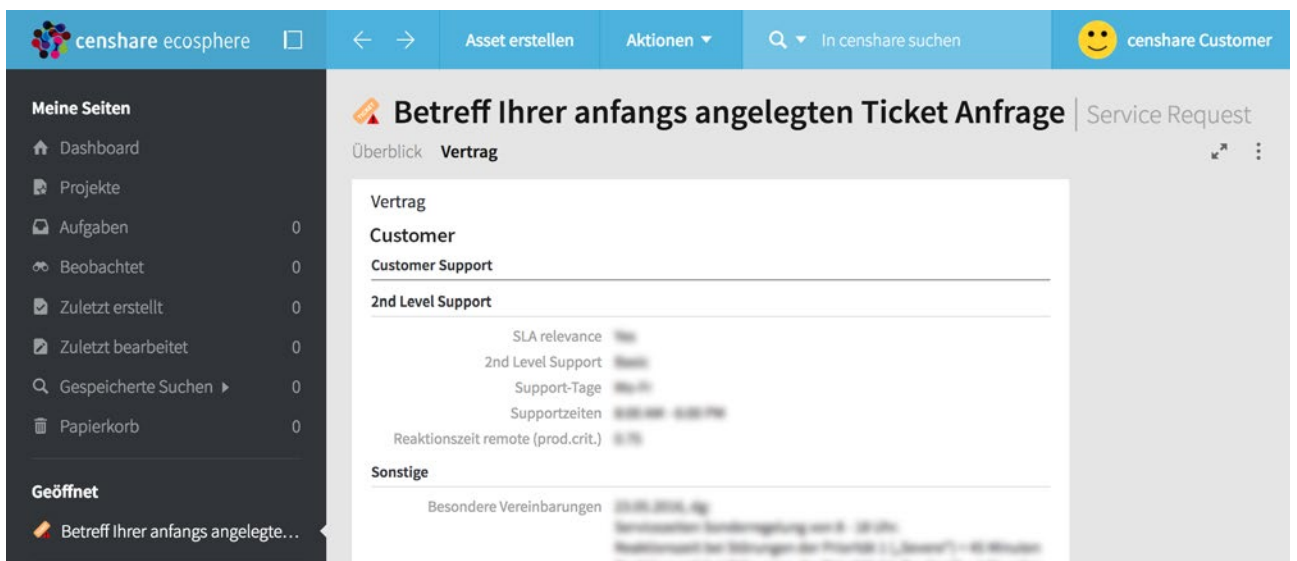


Ein eben erstelltes Ticket findet sich unter dem Menüpunkt „Geöffnet“. Hierbei handelt es sich nur um ein „lesend geöffnet“. Damit das Ticket dort wieder verschwindet, muss es mit dem „x“ rechts neben der Zeile geschlossen werden. Das „x“ erscheint nur, wenn sich die Maus über der Zeile befindet.

Außerdem können Tickets unter den Menüpunkten „Projekte“, „Aufgaben“, „Zuletzt erstellt“, „Zuletzt bearbeitet“ oder im Dashboard in den Widgets „Von mir erstellte Tickets“ und „Tickets, die meine Aktion erfordern“ gefunden werden.

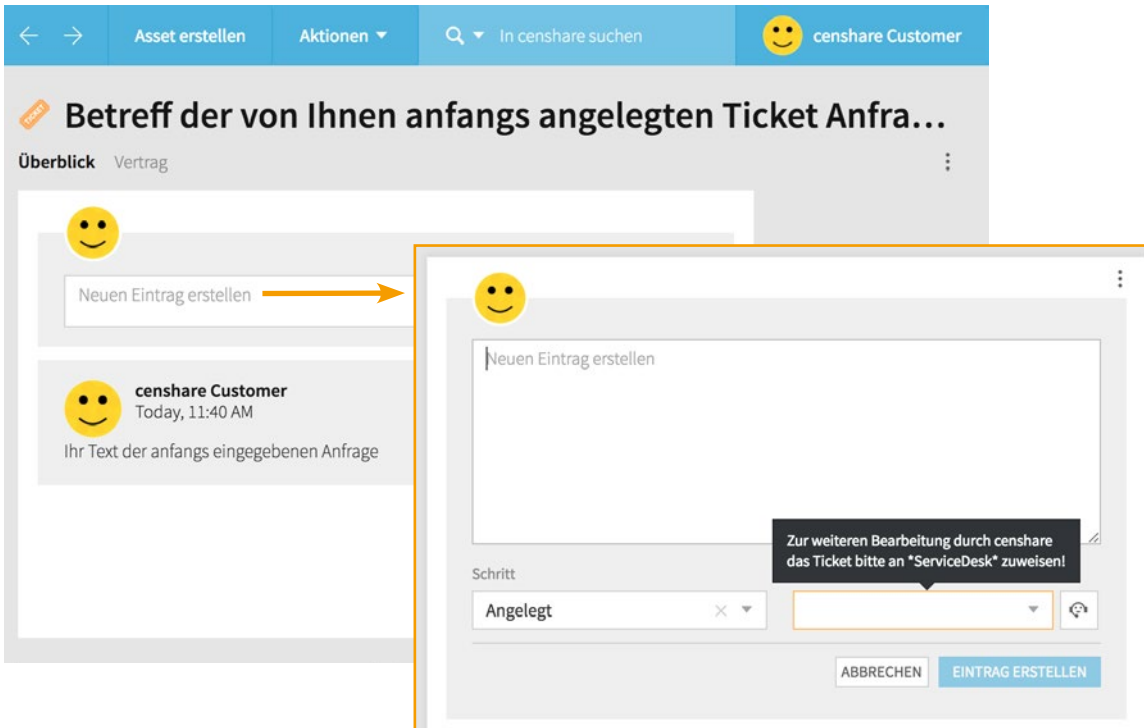
10 Vertrag

Ein Klick auf „Vertrag“ zeigt die wichtigsten Vertragsdaten.



Die Felder „Schritt“ und „Zugeordnet an“

Im „Ticket anlegen“-Dialog ist das Feld „Schritt“ nicht vorhanden. Hier ist generell der Schritt „Angelegt“ voreingestellt. Die Felder „Schritt“ und „Zugeordnet an“ finden Sie zum einen bei Erstellen eines weiteren Ticketeintrags. Hier erscheinen die Felder „Schritt“ und „Zugeordnet an“ erst dann, wenn Sie in den Textbereich „Neuen Eintrag erstellen“ klicken.



Zum anderen erreichen Sie die Felder „Schritt“ und „Zugeordnet an“, wenn Sie z.B. ein Ticket auf dem Dashboard haben und auf das Icon „Zuweisen an“ klicken.



Es folgt der Dialog Workflow bearbeiten



Ein Klick in das gewünschte Feld öffnet das jeweilige Dropdown-Menü. Erst nach einem Klick auf „SPEICHERN“ werden die Änderungen am Ticket ausgeführt.

Die Anwendung des „Workflow-Schritt“ Feldes

Diese Schritte stehen derzeit zur Verfügung:

Angelegt

Das Ticket ist angelegt und an ein Ziel zugewiesen. Per default an *Service Desk*.

Bedeutung: Das Ticket wartet auf Bearbeitung.

Analyse Intern

Das Ticket wurde einem censhare Mitarbeiter zugeteilt, der den Inhalt kategorisiert und analysiert.

In Arbeit

Das Ticket ist bei einem censhare Mitarbeiter in Arbeit, um es zu lösen.

In Planung

Tickets ohne festes Bearbeitungsdatum sind in der Warteschlange und werden schnellstmöglich bearbeitet.

Tickets mit festem Bearbeitungsdatum werden zum Schlusstermin bearbeitet.

Aufgaben, die in Abstimmung mit allen Beteiligten für das nächste Update oder Wartungsfenster terminiert sind.

Warte auf Information

Das Ticket hat ein „Entwicklungsticket“ ausgelöst, welches in unserer hauseigenen Entwicklung bearbeitet wird.

Neue Informationen werden dem Kunden in seinem Supportticket schnellstmöglich mitgeteilt.

Bedeutung:

Der Benutzer, dem das Ticket zugestellt ist, wartet auf eine Information aus der censhare-Entwicklungsabteilung.

Implementation/Test

Ein Problem oder eine Anforderung kann durch einen Patch oder eine Anpassung behoben werden. Kann die korrekte Funktion nur vom Kunden bzw. Projektleiter überprüft werden, bekommt das Ticket diesen Status.

Das Ticket soll auf den Projektleiter oder Kunden zugewiesen werden, da nur diese in der Regel die Implementierung und den Test durchführen können.

Beispiel für Implementation/Test

- ein Problem kann mit Hilfe einer Anpassung der db-schema.xml gelöst werden
- ein neues Modul wurde installiert und die Funktion kann erst am nächsten Tag verifiziert werden

In Arbeit Kunde

Das Ticket wurde von einem Kunden an sich genommen oder ihm zur Weiterbearbeitung zugeteilt.

Die censhare Mitarbeiter arbeiten nicht mehr am Ticket und warten auf eine Kundenantwort, um die Arbeit am Ticket fortzusetzen.

Fertig

Die Anfrage ist geklärt. Der Lösung wurde vom Kunden und censhare zugestimmt. Das Ticket ist geschlossen.

AUTOMATISCHE SCHLIEßUNG VON TICKETS

Wir schließen Tickets automatisch, die innerhalb der letzten 6 Monate unverändert sind und welchen keine Entwicklungsaufgabe zugewiesen ist. Tickets mit zugewiesener Entwicklungsaufgabe setzen wir auf den Workflowschritt „Warte auf Information“ und das Workflowziel „zzPendingTask“. Diese Kombination ist vom automatischen Schließen ausgenommen.

Wenn Sie die automatische Schließung eines Tickets verhindern wollen, können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Den Workflow-Schritt auf „In Planung“ setzen.
- Das Ticket bearbeiten, um ein neues Änderungsdatum („Geändert am“) zu erhalten.

Das Ticket wird nicht behandelt, aber es wird nach 6 Monaten geschlossen, falls es nicht erneut verändert wird.

Angelegt

Analyse intern

In Arbeit

In Planung

Warte auf Information

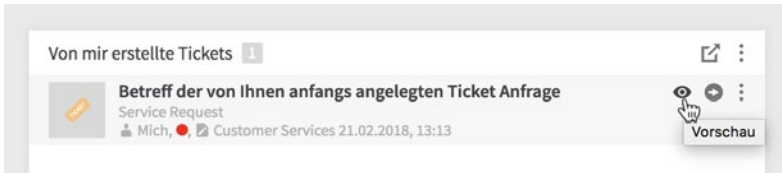
Implementation/Test

In Arbeit Kunde

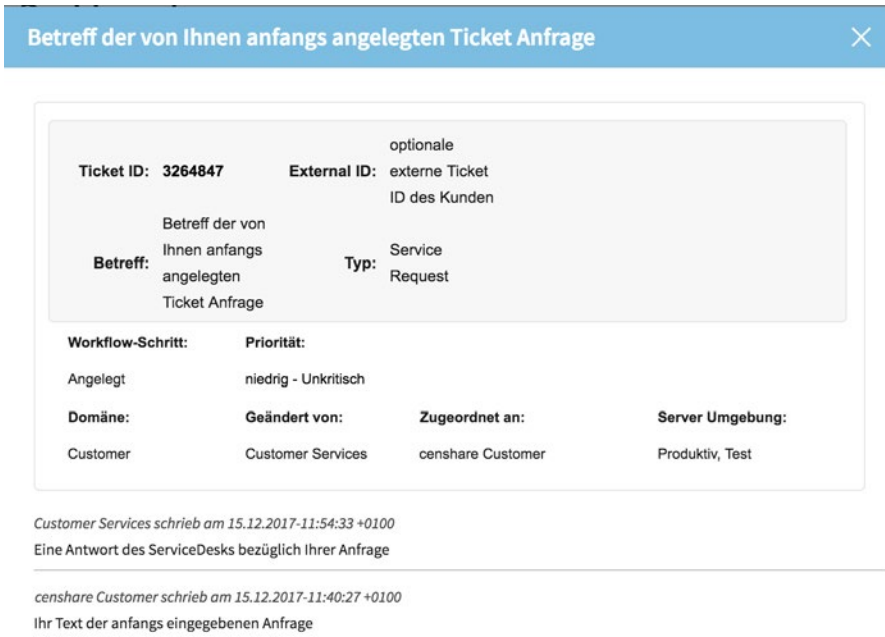
Fertig

Ticket-Vorschau

Sie öffnen die Ticket Vorschau, wenn Sie z.B. ein Ticket auf dem Dashboard haben und auf das Icon „Vorschau“ klicken.



Es folgt der Dialog mit der Ticket Vorschau

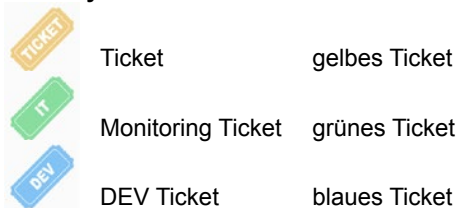


Tickets in Bearbeitung

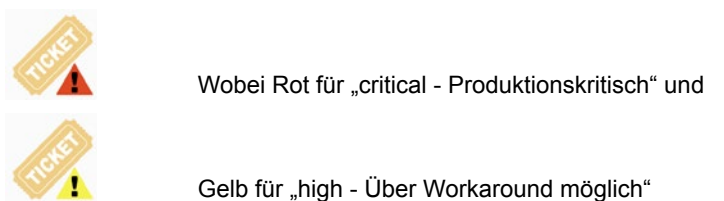
Informationen zur eMail-Benachrichtigung bei Ticketzuweisung:

- Im eMailtext wird der komplette Verlauf dargestellt
- eMail-Benachrichtigungen werden in folgenden Fällen versendet an:
 - den Ticket-Ersteller der ersten Version eines Tickets, unabhängig vom Workflow-Ziel bei Sichern
 - das Workflow-Ziel bei Änderungen im Feld „Workflow-Ziel“
 - das Workflow-Ziel bei zusätzlichen Ticketeinträgen
 - das Workflow-Ziel bei einer Änderung im Feld „Priorität“
- Auf diese eMail kann nicht geantwortet werden - Antworten bitte nur im censhare | ecosphere Tracker Ticket.

Ticketsymbole



Durch farbige Warndreiecke in den Icons wird gegebenenfalls die Priorität eines Tickets angezeigt.



Wobei Rot für „critical - Produktionskritisch“ und

Gelb für „high - Über Workaround möglich“

Notizen

Zugriff auf den Tracker

censhareClient

Der censhareClient ist ein eigenständiges Java-Programm unter Windows und Mac.
Der censhareClient ist in heller und dunkler Benutzeroberfläche einstellbar.

Zu Beginn muss die hosts.xml konfiguriert werden.

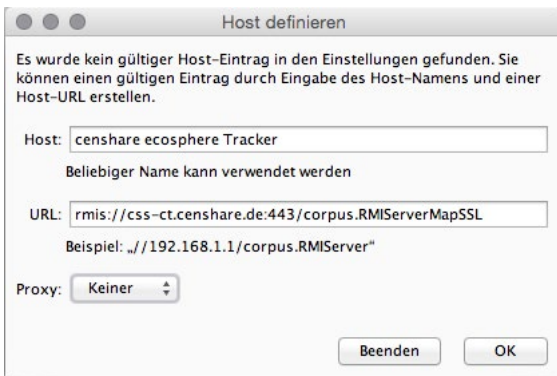
Konfigurieren der hosts.xml



censhareClient (ohne existierende hosts.xml)

Sollten Sie bisher noch keine hosts.xml haben, startet der censhare Client mit einem "Host definieren" Dialog. Die URL in der hosts.xml erlaubt den Trackerzugriff

(Link zu: [mit hosts.xml | direktes editieren](#))

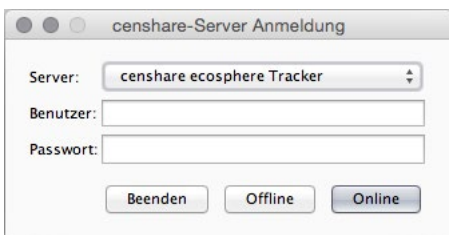


Hier definieren sie bitte nach folgendem Beispiel

Host: censhare ecosphere Tracker

URL: rmis://css-ct.censhare.de:443/corpus.RMIServerMapSSL

Nach Eingabe der Verbindungsparameter bestätigen sie mit ok.



Im Anschluss folgt der Logindialog.

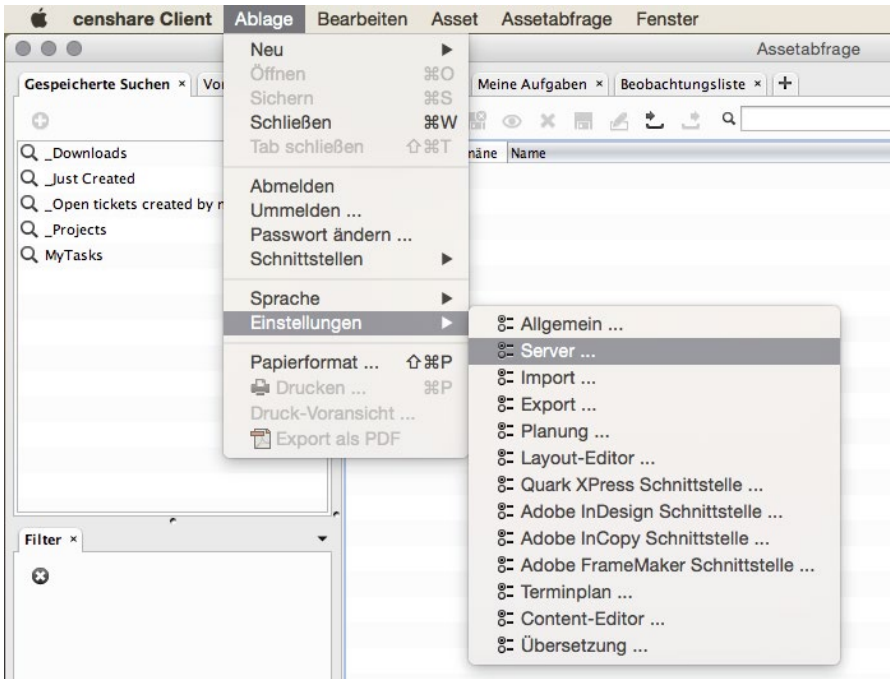
Der Server ist vorausgewählt, da es der einzige Eintrag ist. Tragen sie bitte ihren Benutzernamen und ihr Passwort ein.

Anschließend bestätigen sie mit "Online".

Beachten Sie bitte im nächsten Abschnitt den Punkt **Virtuelles Laufwerk deaktivieren**.

censhareClient (mit existierender hosts.xml)

Über das Menü Ablage/Einstellungen/Server nehmen Sie die Einstellungen in der hosts.xml vor.
Die URL in der hosts.xml erlaubt den Trackerzugriff.



Zugriff auf das Server Menü

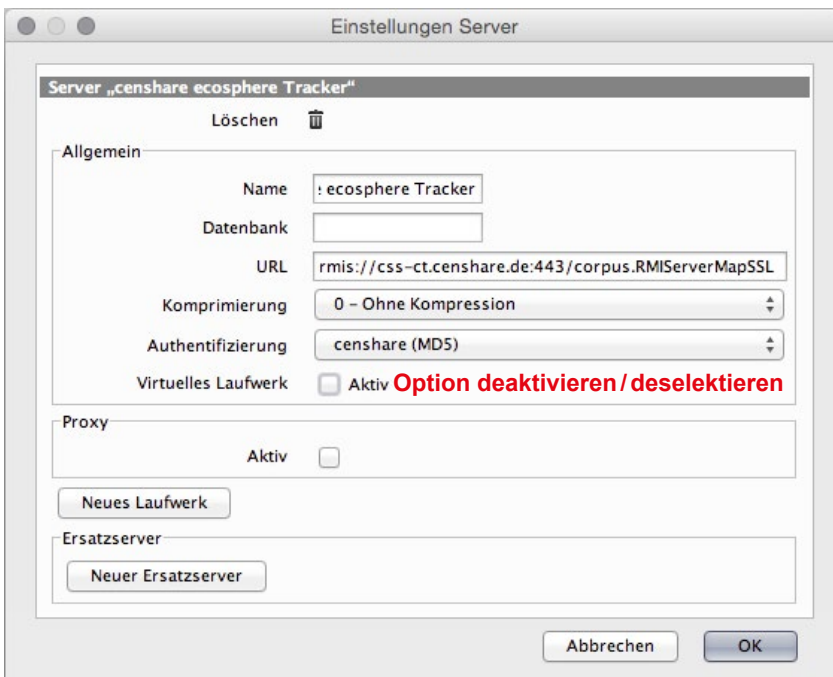
Hier definieren sie bitte nach folgendem Beispiel

Name: censhare ecosphere Tracker

URL: rmis://css-ct.censhare.de:443/corpus.RMIServerMapSSL

Virtuelles Laufwerk: deaktivieren

Eine Proxydefinition ist ebenfalls möglich. Abschließend bestätigen sie den Dialog mit OK.



Virtuelles Laufwerk deaktivieren
 Ein zusätzlicher Parameter `<censhare-vfs use="0"/>` wird benötigt (Virtuelles Volume deaktiviert).
 Definieren Sie diesen neuen Parameter nicht in Ihrer hosts.xml, könnte (abhängig vom lokalem Setup) ein zusätzliches Laufwerk erscheinen (der Name entspricht dem Host Namen).
 Oder Sie könnten eine Fehlermeldung einer fehlenden Erweiterung erhalten.

Die Konfiguration der hosts.xml im censhareClient

censhareClient (direktes editieren der hosts.xml)

Die hosts.xml finden sie hier:

OS X: /Users/<User>/Library/Preferences/censhare/v4/

Windows: C:\Users\<User>\censhare\v4\

Ältere Windows: C:\Dokumente und Einstellungen\<User>\censhare\v4\

Für eine sichere Verbindung über ssl:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<root>
  <hosts>
    <host name="censhare ecosphere Tracker" url="rmis://css-ct.censhare.de:443/corpus.RMIServerMapSSL"
compressionlevel="3">
      <censhare-vfs use="0"/>
    </host>
  </hosts>
</root>
```

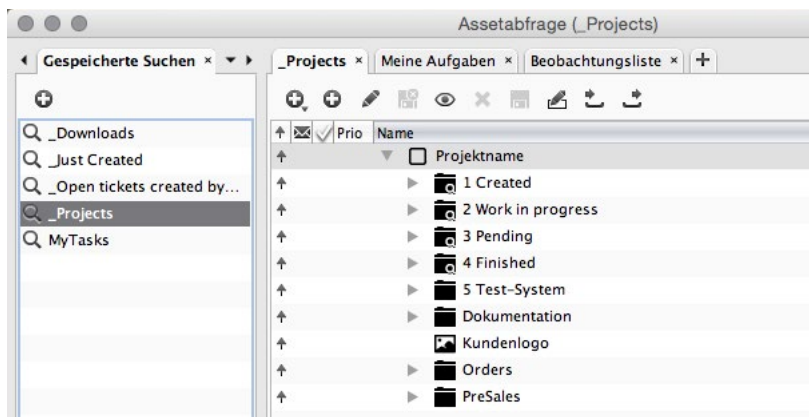
Für eine sichere Verbindung über ssl und HTTP Proxy:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<root>
  <hosts>
    <host name="censhare ecosphere Tracker" url="rmis://css-ct.censhare.de:443/corpus.RMIServerMapSSL"
compressionlevel="3">
      <censhare-vfs use="0"/>
      <proxy use="1" port="8080" host="proxy.mycompany.com" type="http" username="domain\win-user-name"
authentication-required="0"/>
    </host>
  </hosts>
</root>
```

Hinweis zur automatischen Softwareverteilung

Sie können die hosts.xml mit oben gezeigtem Inhalt auch in jedem beliebigen Texteditor erstellen und diese in dem oben genannten Zielverzeichnis automatisch verteilen.

Projektdaten öffnen



Ihre Projektdaten finden sich unter „Gespeicherte Suchen“.

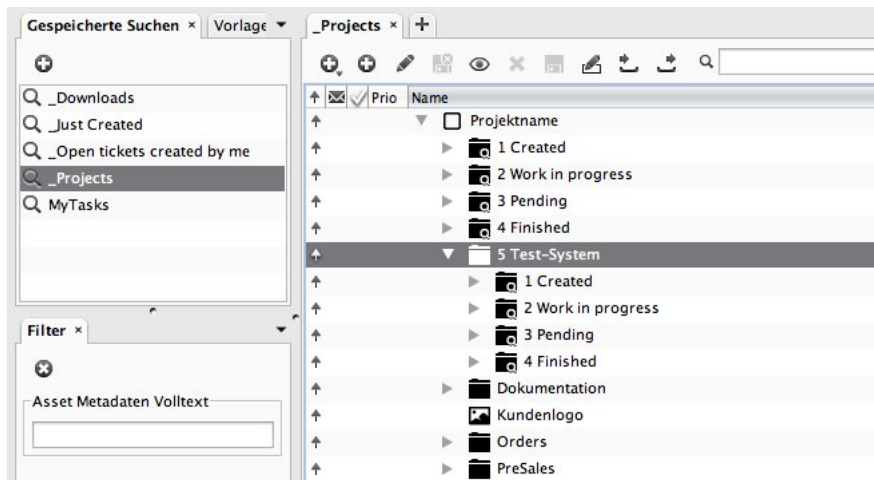
Projekt-/Ticketstruktur

Unter ihrem Projekt finden Sie ihre Tickets. Die Zuordnung der Tickets in Suchkategorien erfolgt automatisch. (der kleine graue Pfeil vor dem Namen kennzeichnet eine aufklappbare Struktur).

In jedem Projekt gibt es mindestens fünf Unterordner.

In den ersten vier Ordnern sind die Tickets der Produktivumgebung anhand des Status abgelegt.

Im Ordner „5 Test-System“ sind die Tickets der Testumgebung anhand des Status abgelegt.

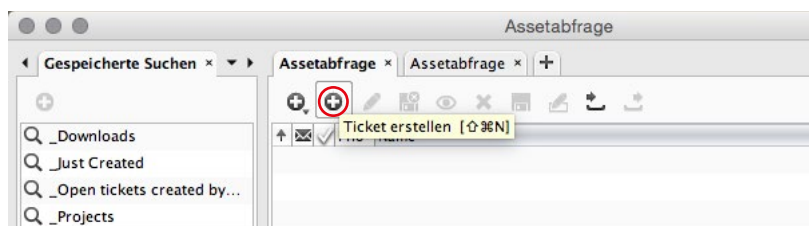


Projekt Ordner mit Ticketstruktur

Ein neues Ticket anlegen

In der Werkzeugleiste im censhareClient klicken Sie auf das rechte „+“ Symbol.

Beim JavaClient erscheint einmalig bei Anlegen oder Editieren ein Dialog zum Anlegen des lokalen censhare Ordners.



Ein Ticket

Tickets sind „normale“ censhare Assets. Die Besonderheit: Wir bearbeiten nur die Metadaten des Ticket-Assets.

Um ein erstelltes Ticket im censhare-Client zu bearbeiten führen Sie einen Doppelklick darauf aus.

Sie können auch nur einmal darauf klicken und die Aktion „Metadaten bearbeiten“ verwenden.

Im censhareClient können Sie ebenso das Tastenkürzel `⌘+E` für Apple sowie `Strg+E` auf PC benutzen.

Integrierte Hilfe/Tooltips: Ein Hilfenfenster zur benötigten Eingabe erscheint, wenn Sie auf ein Eingabefeld zeigen.

Pflichtfelder werden farbig (rot) hervorgehoben.

Der Karteireiter „Vertrag“ beinhaltet eine Zusammenfassung Ihrer wesentlichen Vertragsdaten.

The screenshot shows the 'censhare Client' window with the 'Asset erstellen' dialog. The 'Metadaten' section is expanded to show the 'Ticket' tab. The form contains the following fields:

- 1 Ticket**: Text input field for a short, clear error description.
- 2 Externe ID**: Text input field for an external ID.
- 3 Priorität**: Dropdown menu set to 'Unkritisch'.
- 4 System Umgebung**: Radio buttons for 'Produktiv' (checked) and 'Test'.
- 5 Komponente und Version**: Text input field.
- 6 Workflow-Schritt**: Dropdown menu set to '*Service Desk*'.
- 7 Workflow-Ziel**: Text input field.
- 8 Neuer Eintrag**: A red warning icon and text: 'Nicht verfügbar zwischen mm/dd/yy und mm/dd/yy. Produktionskritische Tickets bitte nur an den *ServiceDesk* stellen'.
- 9 Dateianhang**: A large text area for describing the issue in detail, with a red background.

At the bottom right, there are 'Abbrechen' and 'OK' buttons.

Die Felder im Ticket

1 Ticket

Unter dem Text „Ticket“ bitte eine kurze, klare Fehlerbeschreibung eingeben.

2 Externe ID

Ein frei editierbares Feld für Ihre eigenen Zwecke

3 Priorität

Die Dringlichkeit des Tickets. Siehe <https://ecosphere.censhare.com/de/help-and-customer-service/article/3278198>

4 System Umgebung

Bitte hier angeben ob es sich um die Produktiv- oder Testumgebung handelt.

5 Komponente und Version

Bitte die betroffene Komponente und Version im Freitextfeld angeben. z.B. Windows censhareClient 2019.1.1

6 Workflow-Schritt

Steht bei Ticket-Erstellung automatisch immer auf „Angelegt“. Genaue Erklärungen hierzu siehe [Seite 22](#).

7 Workflow-Ziel

Bei Ticket-Erstellung ist das Ticket immer auf *Service Desk* gestellt.

Die weitere Zuteilung des Tickets übernimmt der *Service Desk*.

Achtung: Im weiteren Verlauf der Ticketbearbeitung bitte die Tickets immer auf *Service Desk* stellen.

Bitte keinesfalls auf einzelne Support-Mitarbeiter zuweisen.

Nur so kann die Bearbeitung Ihres Tickets sichergestellt werden, z.B. bei einem Krankheitsfall.

i zeigt die Nichtverfügbarkeit des selektierten Ziels. Das Ticket wird nach dem Enddatum weiter bearbeitet.
 Ein „produktionskritisches“ Ticket soll nur an den *ServiceDesk* zugestellt werden, was durch einen Hinweis angezeigt wird.

8 Freitext Feld

Hier beschreiben Sie Ihr Anliegen/Problem bitte möglichst genau. Jeder Eintrag wird sortiert mit Angabe des Autors dargestellt. Der aktuellste Eintrag erscheint dabei oben, der älteste unten. Zum Hinzufügen eines weiteren Eintrags in ein bestehendes Ticket, klicken Sie auf „Neuer Eintrag“ im geöffneten Ticket.

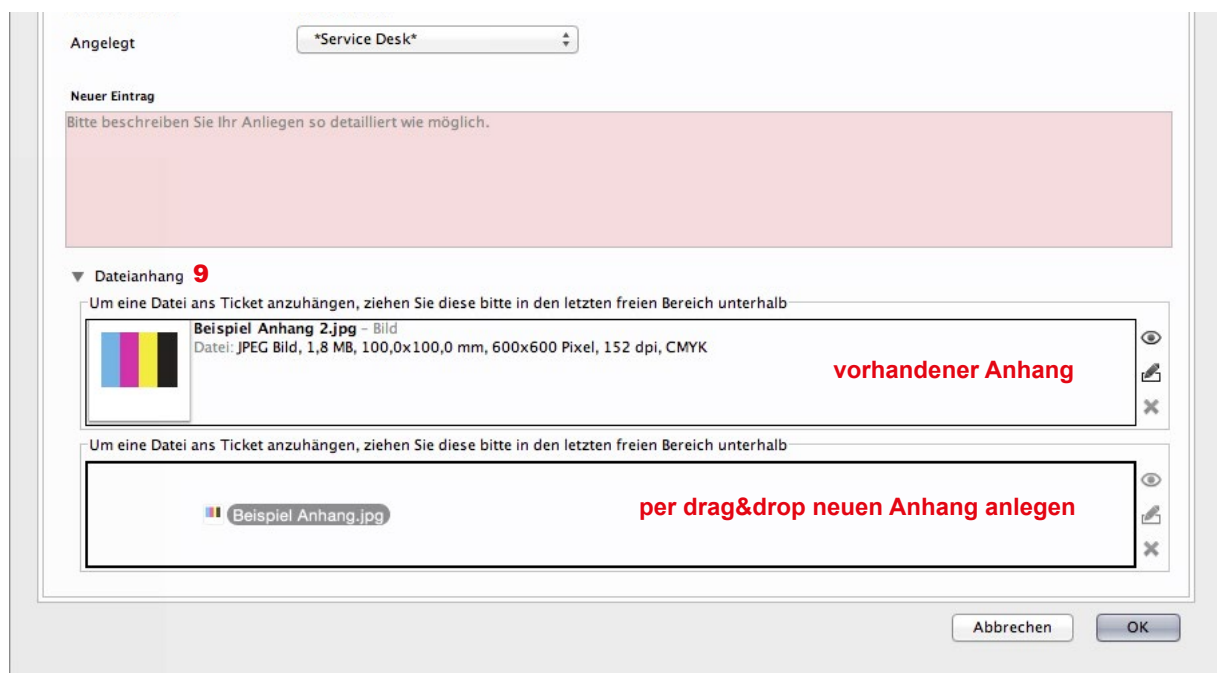
9 Anhänge

Bereits zugewiesene Anhänge werden im Ticket gezeigt sofern der Pfeil im Ticket neben Dateianhang nach unten zeigt.

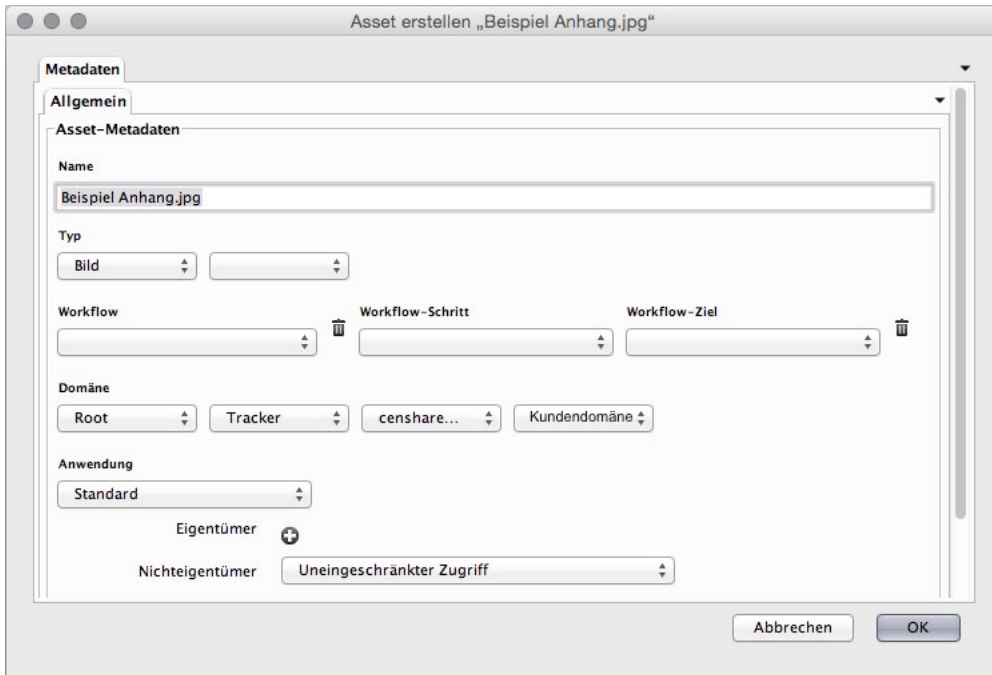
Bei jedem Anhang gibt es ganz rechts Icons für „Schnellansicht“, „Metadaten bearbeiten“ und „Bearbeiten abrechnen“.

Anhänge können direkt im censhareClient dem Ticket hinzugefügt werden.

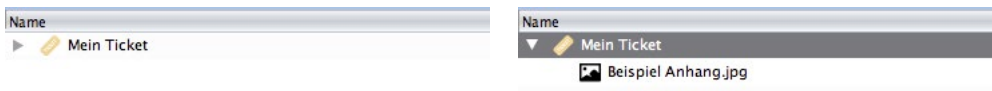
Ziehen Sie Ihre Anhänge (nur einzeln) in den letzten freien Bereich.



Danach öffnet sich der Dialog „Asset erstellen“ um den neuen Anhang zu erstellen und dem Ticket zuzuweisen. Normalerweise können Sie den Inhalt im nächsten Fenster „Asset erstellen“ einfach ignorieren, da die wesentlichen Einstellungen automatisch vorgenommen werden.



Klicken Sie einfach auf OK und Ihre Datei ist dem ausgewählten Ticket zugeordnet.



Link zu Kapitel: [Anwendung des Workflow-Schritt-Feldes](#)

Datei hochladen und mit Ticket verknüpfen

Per Drag&Drop wird die gewünschte Datei auf das fertige, eben erstellte Ticket gezogen und somit angehängt. Ein vorhandenes Ticket finden Sie per Klick auf die gespeicherte Suchabfrage ‚_Just created‘. Siehe Seite 23.

Wie bereits unter „Die Felder im Ticket“, Seite 20 unten, Punkt „9 Anhänge“ beschrieben, können Dateien auch einfach während der Ticketerstellung in das offene Ticket gezogen werden.

Anwendung des Workflow-Schritt-Feldes

Diese Schritte stehen derzeit zur Verfügung:

Angelegt

Das Ticket ist angelegt und an ein Ziel zugewiesen.

Per default an *Service Desk*.

Bedeutung: Das Ticket wartet auf Bearbeitung.



Analyse Intern

Das Ticket wurde einem censhare Mitarbeiter zugeteilt, der den Inhalt kategorisiert und analysiert.

In Arbeit

Das Ticket ist bei einem censhare Mitarbeiter in Arbeit, um es zu lösen.

In Planung

Tickets ohne festes Bearbeitungsdatum sind in der Warteschlange und werden schnellstmöglich bearbeitet.

Tickets mit festem Bearbeitungsdatum werden zum Schlusstermin bearbeitet.

Aufgaben, die in Abstimmung mit allen Beteiligten für das nächste Update oder Wartungsfenster terminiert sind.

Warte auf Information

Das Ticket hat ein „Entwicklungsticket“ ausgelöst, welches in unserer hauseigenen Entwicklung bearbeitet wird.

Neue Informationen werden dem Kunden in seinem Supportticket schnellstmöglich mitgeteilt.

Bedeutung:

Der Benutzer wartet auf eine Information aus der censhare-Entwicklungsabteilung.

Implementation/Test

Ein Problem oder eine Anforderung kann durch einen Patch oder eine Anpassung behoben werden. Kann die korrekte Funktion nur vom Kunden bzw. Projektleiter überprüft werden, bekommt das Ticket diesen Status.

Das Ticket soll auf den Projektleiter oder Kunden zugewiesen werden, da nur diese in der Regel die Implementierung und den Test durchführen können.

Beispiel für Implementation/Test

- ein Problem kann mit Hilfe einer Anpassung der db-schema.xml gelöst werden
- ein neues Modul wurde installiert und die Funktion kann erst am nächsten Tag verifiziert werden

In Arbeit Kunde

Das Ticket wurde von einem Kunden an sich genommen oder ihm zur Weiterbearbeitung zugeteilt.

Die censhare Mitarbeiter arbeiten nicht mehr am Ticket und warten auf eine Kundenantwort, um die Arbeit am Ticket fortzusetzen.

Fertig

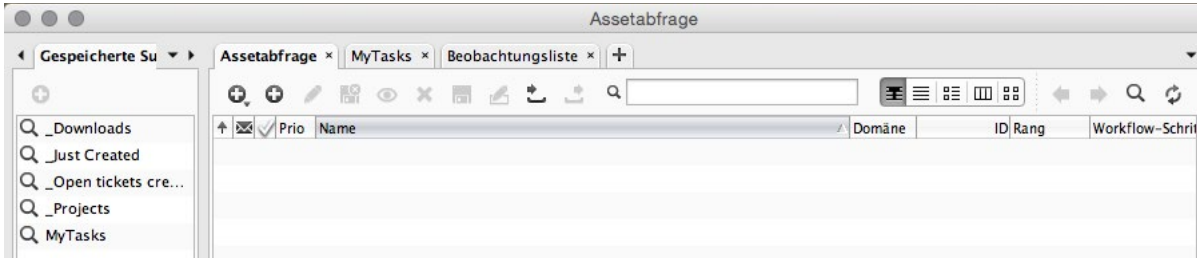
Die Anfrage ist geklärt. Der Lösung wurde vom Kunden und censhare zugestimmt. Das Ticket ist geschlossen.

Sonstige Info zum System

Tickets können nur zum Löschen vorgeschlagen werden.

Vordefinierte Suchabfragen

Für eine schnelle Übersicht der Tracker-Daten verwenden Sie die „Gespeicherten Suchen“.



- _Downloads** hier befinden sich alle Client- und PlugIn-Versionen zum Download.
Per rechter Maustaste/Export auf das gewünschte Asset wird der Download initiiert.
Ebenso findet sich hier das aktuelle Tracker-Handbuch mit Angabe der Clientversion.
- _Just Created** Ihre kürzlich erstellten Tickets
- _Open tickets created by me** Ihre noch offenen selbst erstellten Tickets
- _Projects:** Hier wird Ihr eigenes Kundenprojekt geöffnet.
- My Tasks:** Findet alle dem Benutzer und dessen Gruppen zugeteilten Assets.




Es können weitere censhare interne Suchen erscheinen, die Ihnen jedoch keine Ergebnisse anzeigen.

Tickets in Bearbeitung



Informationen zur eMail-Benachrichtigung bei Ticketzuweisung:

- Im eMailtext wird der komplette Verlauf dargestellt
- eMail-Benachrichtigungen werden in folgenden Fällen versendet an:
 - den Ticket-Ersteller der ersten Version eines Tickets, unabhängig vom Workflow-Ziel bei Sichern
 - das Workflow-Ziel bei Änderungen im Feld „Workflow-Ziel“
 - das Workflow-Ziel bei zusätzlichen Ticketeinträgen
 - das Workflow-Ziel bei einer Änderung im Feld „Priorität“
- Auf diese eMail kann nicht geantwortet werden - Antworten bitte nur im censhare | ecosphere Tracker Ticket.

Ticketsymbole

	Ticket	gelbes Ticket
	Monitoring Ticket	grünes Ticket
	DEV Ticket	blaues Ticket

Durch farbige Warndreiecke in den Icons wird gegebenenfalls die Priorität eines Tickets angezeigt.

	Wobei Rot für „critical - Produktionskritisch“ und
	Gelb für „high - Über Workaround möglich“

AUTOMATISCHE SCHLIEßUNG VON TICKETS

Wir schließen Tickets automatisch, die innerhalb der letzten 6 Monate unverändert sind und welchen keine Entwicklungsaufgabe zugewiesen ist. Tickets mit zugewiesener Entwicklungsaufgabe setzen wir auf den Workflowschritt „Warte auf Information“ und das Workflowziel „zzPendingTask“. Diese Kombination ist vom automatischen Schließen ausgenommen.

Wenn Sie die automatische Schließung eines Tickets verhindern wollen, können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Den Workflow-Status auf „In Planung“ setzen.
- Das Ticket bearbeiten, um ein neues Änderungsdatum („Geändert am“) zu erhalten.

Das Ticket wird nicht behandelt, aber es wird nach 6 Monaten geschlossen, falls es nicht erneut verändert wird.

Notizen