



Anleitung Service-Portal

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|---|
| <i>Inhaltsverzeichnis</i> _____ | 1 |
| <i>Anmeldung</i> _____ | 2 |
| <i>Account-Einstellungen</i> _____ | 2 |
| <i>Automatische Benachrichtigung</i> _____ | 2 |
| <i>Die Hauptmaske</i> _____ | 3 |
| <i>Nutzen der Filterfunktionen in der Bug-Ansicht</i> _____ | 4 |
| <i>Erstellen eines Bugs</i> _____ | 4 |
| <i>Öffnen eines Vorgangs</i> _____ | 5 |
| <i>Antworten auf einen Vorgang</i> _____ | 5 |
| <i>Hochladen einer Datei</i> _____ | 6 |
| <i>Die Suchfunktion</i> _____ | 7 |
| <i>Queries (vordefinierte Suchen)</i> _____ | 7 |
| <i>Reports</i> _____ | 7 |
| <i>Bei Fragen und Problemen</i> _____ | 7 |



Anmeldung

Um sich im Service-Portal der Karabag GmbH anmelden zu können, müssen Sie vorher Ihre Zugangsdaten beantragt haben.

Mit dem Erhalt Ihrer Zugangsdaten können Sie sich auf unserem Internetportal

<http://www.support.karabag.de/>

anmelden.

Account-Einstellungen

Bitte ändern Sie Ihr Passwort nach der ersten Anmeldung.

Dazu klicken Sie oben rechts auf **settings**. Geben Sie in **Password** und **Confirm Password** Ihr neues Passwort ein. Ebenfalls können Sie auf dieser Seite unter **bugs per page** die Anzahl der Vorgänge pro Seite angeben. Mit Angabe Ihrer Email-Adresse können Sie die automatische Benachrichtigung verwenden (siehe Automatische Benachrichtigung).

Bestätigen Sie die Eingaben mit **Update**

Automatische Benachrichtigung

Für die automatische Benachrichtigung muss eine Email-Adresse angegeben sein.

Klicken Sie in Ihren Einstellungen auf **email notification settings**.

Der Haken bei **Enable notifications** muss gesetzt sein. Voreingestellt ist eine Benachrichtigung, wenn sich in einem Vorgang irgend etwas ändert, der von Ihnen erstellt wurde oder an Sie gerichtet ist.

Mit **Auto-subscribe to all items** können Sie sich über jeden Vorgang informieren lassen.

Sollten Sie Zugriff auf mehr als das Projekt Support haben, können Sie unter **Auto-subscribe per project** sich auch für einzelne Projekte entscheiden.

Mit den unteren drei Drop-Down Menüs **Notification for ...** können Sie festlegen, bei welchen Änderungen Sie erst informiert werden möchten.

Bestätigen Sie die Eingaben mit **Update**



Die Hauptmaske

bugs -> Ansicht der bestehenden Vorgänge

search -> Suchmaske (siehe „Die Suchfunktion“)

queries -> Vordefinierte Suchen. Diese finden Sie auch im Drop-Down-Menu darunter.

reports -> Verschiedene statistische Darstellungen

go to ID -> Aufrufen eines Vorgangs über seine ID

search text -> Suche nach Stichwörtern in Überschrift und Kommentaren eines Vorgangs

logoff -> Abmelden im Bug-Tracker

settings -> Einstellungen des eigenen Accounts

add new bug -> Erstellen eines neuen Vorgangs

-> Vordefinierte Suchen können hier ausgewählt werden

print/export -> Drucken oder exportieren der Daten in eine Exceldatei.

id -> Eindeutige Vorgangsnummer

desc -> Überschrift des Vorgangs

reported by/on -> Ersteller des Vorgangs und Erstellungsdatum

last updated by/on -> Wer den Vorgang zuletzt verändert hat und Datum der Änderung

project -> In welchem Projekt der Vorgang eingegliedert wurde

organization -> Welcher Firma der Vorgang zugehörig ist

category -> Gibt die Kategorie des Vorgangs an (Fehlermeldung, Frage etc.)

priority -> Priorität des Vorgangs (wird auch farblich dargestellt)

status -> Aktueller Status des Vorgangs

Nutzen der Filterfunktionen in der Bug-Ansicht

In der Hauptmaske sehen Sie alle für Sie sichtbaren Vorgänge. Diese Liste können sie mit Filtern weiter selektieren. Klicken sie dazu jeweils auf das Drop-Down Menü der jeweiligen Spalte. Klicken Sie z.B. auf „**geschlossen**“ unter **Status** und es werden nur die geschlossenen Vorgänge angezeigt. Um sich „alle nicht geschlossenen Vorgänge“ anzeigen zu lassen, halten Sie die **STRG-Taste** gedrückt und wählen dann „geschlossen“.

page 1 of 3 >> [1] 2 3 clicking while holding Ctrl key toggles "NOT" in a filter: "NOT project 1"

| id | flag | desc | project | organization | category | reported by | reported on | priority | assigned to | status | last updated by | last updated on |
|----|--------------------------|----------------------------------|------------|--------------|---------------|-------------|----------------|----------|-------------|--|-----------------|-----------------|
| 76 | <input type="checkbox"/> | kurze Beschreibung - Überschrift | Support | FinalUser | Fehlermeldung | AccFinal | 29.08.10 21:13 | Niedrig | Taedcke | [no filter] | AccFinal | 29.08.10 21:13 |
| 75 | <input type="checkbox"/> | test | Support | FinalUser | Fehlermeldung | AccFinal | 29.08.10 19:56 | Hoch | Taedcke | geschlossen in Bearbeitung | Karisch | 30.08.10 11:05 |
| 74 | <input type="checkbox"/> | Einbau 3kW Ladegerät | Um-/Ausbau | EON | | Taedcke | 27.08.10 14:46 | Niedrig | Taedcke | Neu unter Beobachtung warten auf Teile | Taedcke | 27.08.10 14:46 |

Erstellen eines Bugs

Klicken Sie oben links auf **add new bug**. Es erscheint folgende Maske :

Description:

Presets: [use](#) / [save](#)

Project: **Support**

Organization: **FinalUser**

Category: **Fehlermeldung**

Priority: **Niedrig**

Assigned to: **Taedcke**

Status: **Neu**

FahrgestellNr:

Kennzeichen:

Fahrzeugtyp: **Bitte auswählen**

KM-Stand:

Nutzer d. Fahrzeugs:

Ansprechpartner Nutzer:

Tel. des Nutzers:

Mobil-Nr. des Nutzers:

Email d. Nutzers:

AuftragsNr_Filaks: **0**

Comment: Entering "bugid#999" in comment creates link to id 999



Unter **Description** geben Sie bitte eine kurze und aussagekräftige Überschrift an. Die nächsten sechs Felder sind nur teilweise editierbar und für Fehlermeldungen voreingestellt. Die Felder **FahrgestellNr**, **Kennzeichen**, **Fahrzeugtyp** und **KM-Stand** sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden. Die darauf folgenden Felder bitte ausfüllen, soweit die Daten vorliegen.

Im großen Feld **Comment** beschreiben sie bitte ausführlich den Fehler und ggf. erste Maßnahmen Ihrerseits.

Die Priorität wird durch Farben in der Bugliste hervorgehoben.

Bestätigen Sie die Eingaben mit Create

Wenn das Erstellen erfolgreich war, sehen Sie oben statt **Description** nun **Bug ID: xx** neben der Überschrift.

Öffnen eines Vorgangs

Klicken Sie oben links auf **Bugs**. Sollten Sie keine Vorgänge sehen, so überprüfen Sie bitte, ob Sie Filtereinstellungen vorgenommen haben.

Fahren Sie mit dem Mauszeiger über die Überschrift eines Vorgangs. Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit einer Vorschau der bisherigen Kommunikation. Klicken Sie zum öffnen des Vorgangs auf die Überschrift. Es öffnet sich die Maske, die wir bereits aus dem Kapitel „**Erstellen eines Vorgangs**“ kennen. Wenn sie nach unten scrollen, sehen Sie alle bisherigen Kommentare. Mit der Option **hide/show change history** können Sie sich zusätzlich die Änderungen im Status, Priorität etc. anzeigen lassen oder nur die Kommentare der Benutzer.

Antworten auf einen Vorgang

Öffnen Sie einen Vorgang wie in Kapitel „**Öffnen eines Vorgangs**“ beschrieben. Ändern Sie das Feld **assigned to** auf die jeweilige Person, an die der Vorgang dann gerichtet werden soll (alle anderen aus Ihrer Gruppe haben weiterhin Zugriff auf den Vorgang. Aber die jeweilige Person kann so schneller für sie relevante Vorgänge finden. Bei Antworten ist Herr Tädcke Ihr Ansprechpartner, daher ist **assigned to Taedcke** die richtige Einstellung. Im Feld **Comment** können Sie dann Ihren Beitrag verfassen **und mit Update speichern**.

Hochladen einer Datei

Eine Datei kann erst an einen Vorgang angehängt werden, wenn dieser vorher erfolgreich erstellt wurde.

Öffnen Sie dazu den jeweiligen Vorgang. Auf der linken Seite Ihres Browsers sehen Sie einige Auswahlmöglichkeiten.



print
subscribers
stop notifications
send email
add attachment

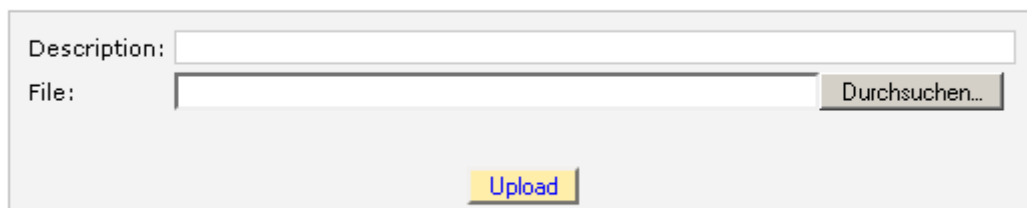
Bug ID: **76** kurze Beschreibung - Überschrift

Created by AccFinal on 29.08.10 21:13, 1 minute ago

Project: **Support**
Organization: **FinalUser**
Category: **Fehlermeldung**
Priority: **Niedrig**
Assigned to: **Taedcke**
Status: **Neu**
FahrstellNr:
Kennzeichen:
Fahrzeugtyp: **e500**
KM-Stand:

Klicken Sie auf **add attachment**, es öffnet sich ein Popup-Fenster.

Add attachment to 76



Description:

File:

Bitte geben Sie unter **Description** eine Beschreibung der Datei an. Anschließend mit **Durchsuchen** die Datei auswählen.

Bestätigen Sie die Eingaben mit **Upload**



Die Suchfunktion

Es stehen zwei Suchvarianten zur Verfügung. Die eine ist die Stichwortsuche in **Überschrift** und **Kommentaren**. Geben Sie das Stichwort dazu unter **search text** ein. Es können auch mehrere Stichwörter gesucht werden, dazu finden sie unter **advanced** weitere Informationen.

Eine ausführlichere Suche ist unter dem Punkt **search** zu finden. Hier können Sie für jedes Feld Suchkriterien angeben. Am Ende haben Sie die Optionen **search** und save **search criteria as query**. Mit der zweiten Option speichern Sie Ihre Anfrage als vordefinierte Suche, die Sie dann auch im Drop-Down Menü in der Hauptmaske auswählen können.

Queries (vordefinierte Suchen)

Die unter **search** von Ihnen erstellten und gespeicherten Suchmasken können Sie hier einsehen.

Reports

Diese Funktion ermöglicht statistische Auswertungen in grafischer Darstellung. Es sind einige Reports voreingestellt. Wir sind bemüht, diese Liste bei Bedarf zu erweitern.

Bei Fragen und Problemen

Sollten Sie Probleme oder Fragen zum Bug-Tracker haben, so erstellen Sie bitte einen Vorgang mit folgenden Einstellungen

Category -> Frage

Assigned to -> Admin

und beschreiben dort Ihr Anliegen. Wir werden dann an einer Lösung arbeiten.