Handbuch QMC/YouTrack (Kunden)

2021.1

© 2022 GreenGate AG

Stand: 05.04.2022

GreenGate AG Alte Brücke 6, 51570 Windeck, Tel.: +49 2243 92307-0, Fax: +49 2243 92307-99, E-Mail: info@greengate.de, www.greengate.de

Lizenzbestimmungen

Dieses Werk unterliegt den Lizenzbestimmungen der GreenGate AG. Sie dürfen den Inhalt dieses Werkes nicht vervielfältigen, verbreiten oder bearbeiten. Alle Weitergaben im Rahmen von Schulungen oder Ausliefern einer GS-Installation unterliegen der vorherigen Zustimmung der GreenGate AG.

GreenGate AG
Alte Brücke 6
51570 Windeck

Fon: 02243 / 92 307 - 0

Inhaltsverzeichnis

1 **Symbole Konventionen** 4

2 **Handbuch QMC - YouTrack (Kunde)** 5

2.1 Einführung 5

2.2 Erster Start von YouTrack 8

2.3 Tickets erzeugen/bearbeiten 9

1 Symbole Konventionen

In den Handlungsabläufen gelten folgende Kennzeichnungen:



Vorsicht

Warnt Sie vor schwerwiegenden Bedienfehlern und beschreibt, was Sie tun oder unterlassen müssen, um sie zu vermeiden.



Hinweis

Liefert wichtige Zusatzinformationen und beschreibt, welche Möglichkeiten zusätzlich zu den beschriebenen Handlungsschritten durchgeführt werden können.



Tipp

Erleichtert Ihnen das Leben, indem Ihnen alternative Handlungsschritte und Zusatzinformationen aufgezeigt werden.

- Eingabe- und Einstellungsmöglichkeiten in Dialogen werden *kursiv* und farblich hinterlegt dargestellt:

  Sortieren wie Lage im Objektbaum

- Spezielle Begriffe der Anwendung werden kursiv dargestellt: *Aufgabenansicht*
- Einstellungen im GS (Extras / Optionen):
  Globale Einstellungen werden blau dargestellt und gelten für alle Benutzer im GS: Objekte anzeigen als
  Individuelle Einstellungen werden grau dargestellt und gelten nur für den angemeldeten Benutzer: Erledigte Termine anzeigen
- Menübefehle des Hauptmenüs werden wie folgt gekennzeichnet:
  Datei / Benutzer / Anmelden
- Kontextmenübefehle werden wie folgt gekennzeichnet:
  Ansicht / Ansicht anpassen
- Tastaturbefehle werden in folgender Form angegeben: ***Strg + T***
- Ist zum Ausführen einer Funktion ein spezielles Benutzerrecht erforderlich, wird es so angegeben: ***Dokument anlegen***

2 Handbuch QMC - YouTrack (Kunde)

Mit der Veröffentlichung der Version 2020.1 werden wir auch unser Ticketsystem ändern.

Unser neues QMC heißt bei uns auch YouTrack. Dies finden Sie unter folgendem Link: https://qmc.greengate.de/

Vorsicht

Wichtig: hier können Sie keinen eigenen Benutzer anlegen. Dies muss durch die GreenGate AG erfolgen. Zudem kann es für jeden Kunden nur noch einen Zugang geben. Dementsprechend empfiehlt sich hierfür eine E-Mail-Adresse anlegen zu lassen, die dann die Mails intern automatisch an entsprechende Personen weiterleitet.

2.1 Einführung

Im folgenden Kapitel wird erklärt, wie Sie sich anmelden können.

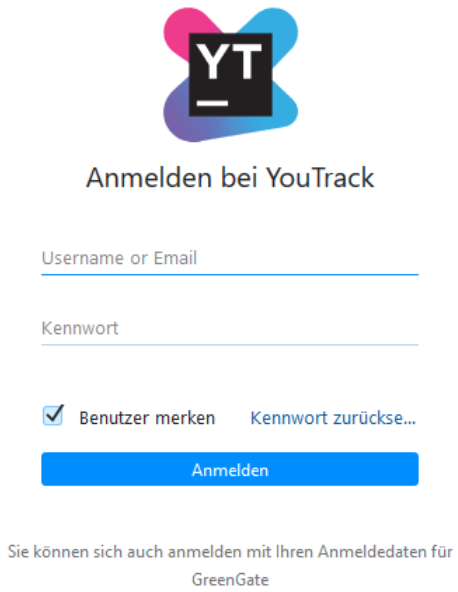


Abb.: Anmeldeseite bei YouTrack

Bei Ihrer allerersten Anmeldung müssen Sie sich Ihr Passwort zurücksetzen, damit Sie sich Ihr eigenes vergeben können. Oder sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie gleiches Vorgehen wählen.

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie dies über ‚Kennwort zurücksetzen' ändern. Dabei müssen Sie nur Ihre E-Mail-Adresse (mit der Sie angemeldet sind) angeben.

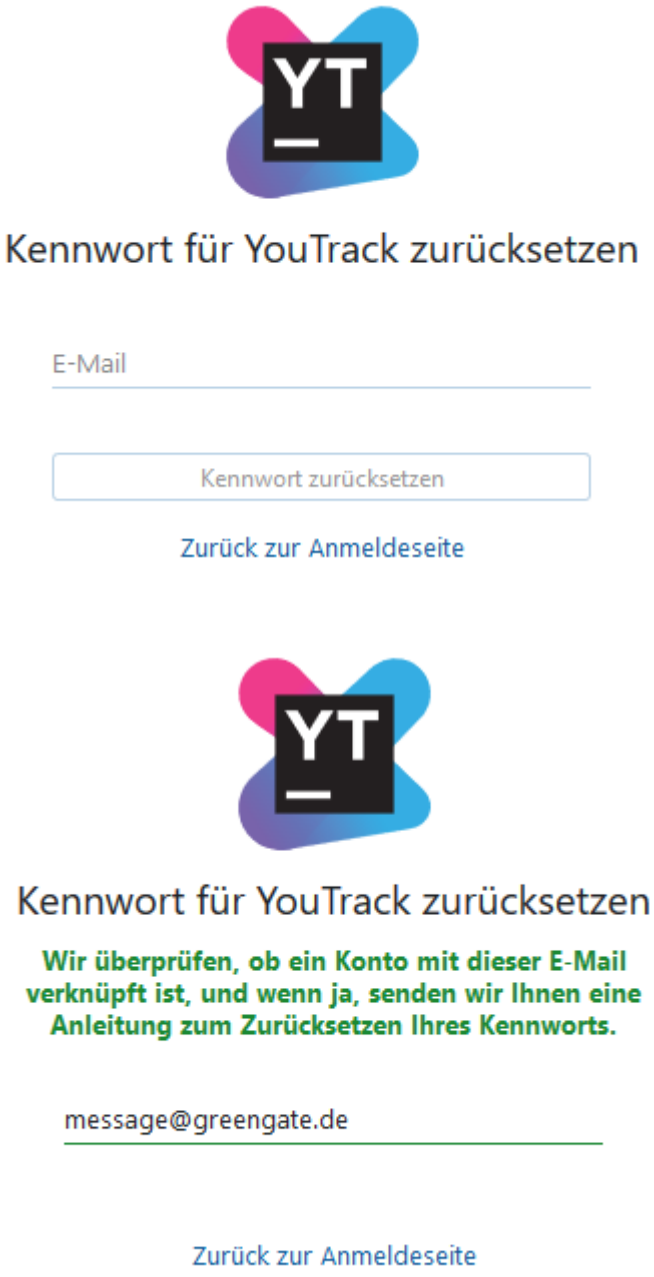


Abb.: ***Angabe der E-Mail-Adresse und Bestätigung des Zurücksetzens***

Wenn Ihre E-Mail-Adresse bekannt ist, bekommen Sie eine Mail zugesandt, mit einem Link zum Ändern des Passwortes.

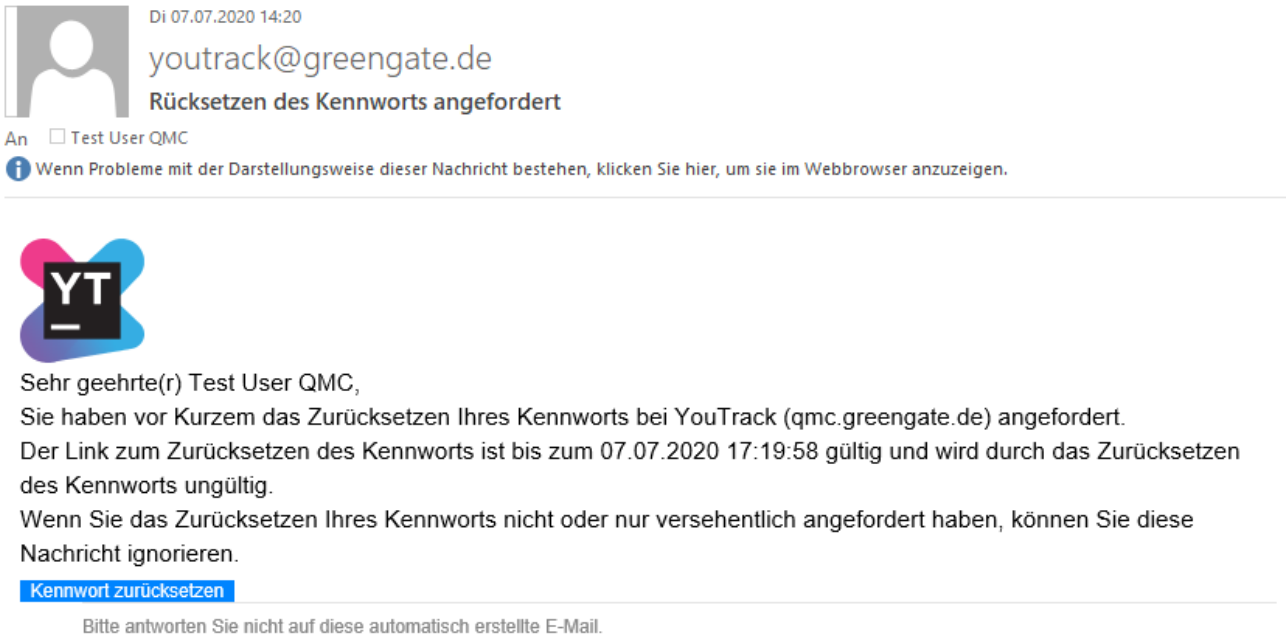


Abb.*: Link zum Ändern des Passwortes*

Mit diesem Link können Sie nun Ihr Passwort neu setzen.

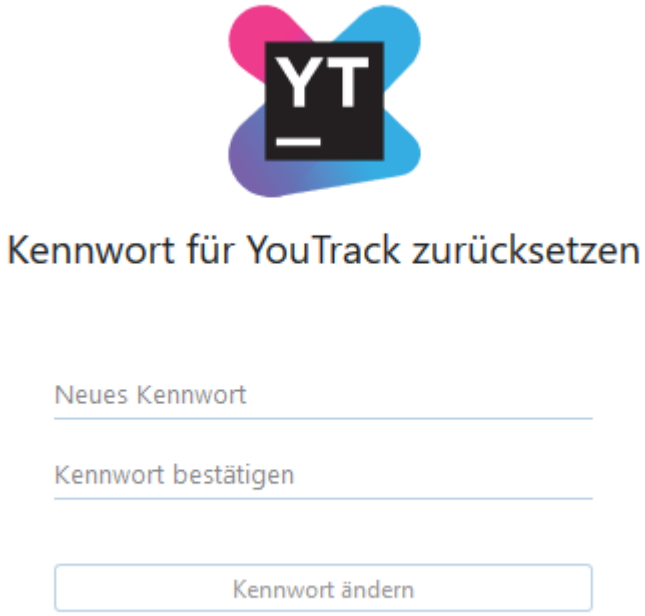


Abb.: Neues Passwort vergeben

2.2 Erster Start von YouTrack

Nach der ersten Anmeldung werden Sie auf unseren Datenschutz hingewiesen.



Abb.: Nach der ersten Anmeldung wird auf unsere aktuelle DSGVO hingewiesen

Wir nun folgender Hinweis angezeigt, bitte wenden Sie sich an unseren Support. Dieser muss Ihrem Benutzer noch Berechtigungen auf Ihr Projekt geben.

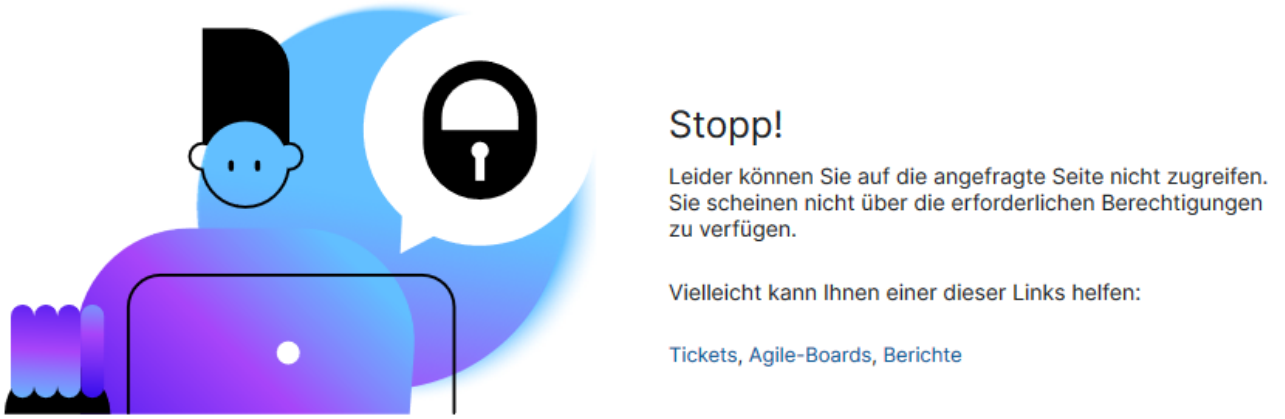


Abb.: Hinweis, wenn Berechtigungen fehlen

Wenn alles richtig konfiguriert ist sehen Sie nun die Startseite des YouTracks.

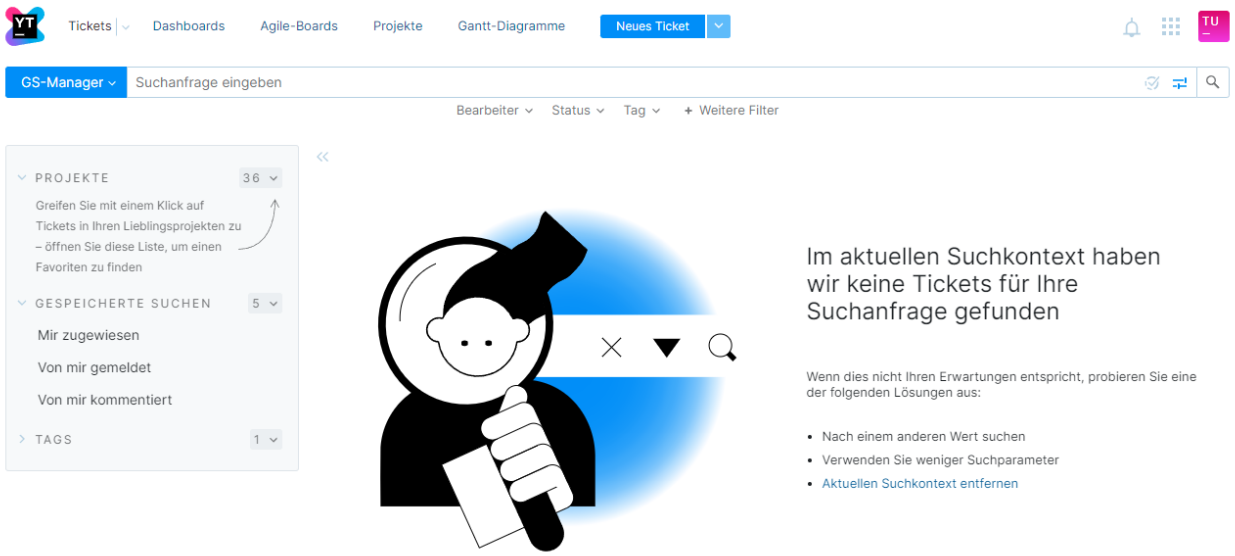


Abb.: Startseite des YouTracks

In dieser Übersicht sehen Sie mehrere Projekte.

Die Projekte sind dafür da, Ihre Tickets rund um das GS und seine Produkte zu melden.

2.3 Tickets erzeugen/bearbeiten

Ein neues Ticket können Sie über den Button ‚Neues Ticket' erzeugen.

Hinweis

Das Programm kann auch beim Erstellen des Tickets geändert werden. Dazu kann das Projekt durch einen Klick auf das Programm (Programm wird blau dargestellt, siehe Screenshot) geändert werden.

Hinweis

Sollte ein Programm fehlen, informieren Sie uns bitte, dann legen wir das fehlende Projekt an.

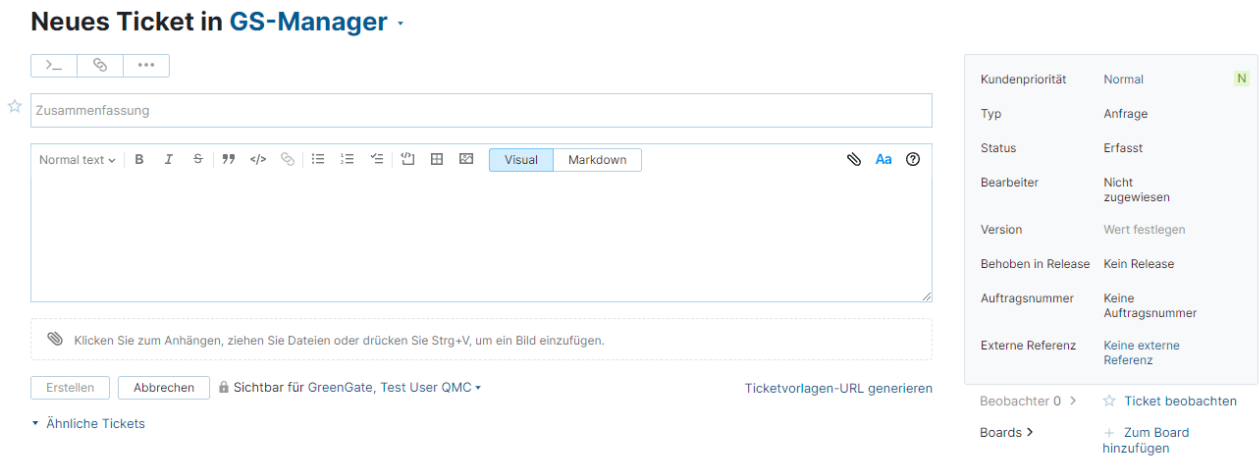


Abb.: Neues Ticket im YouTrack erzeugen

Im Folgenden werden die Felder beschrieben, die beim Anlegen eines Tickets ausgefüllt werden können. Alle rot markierten Felder können durch Sie ausgefüllt werden.

Spalte	**Angaben**
Zusammenfassung	Titel des Tickets
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung Ihres Anliegens
Anhang	Anhang für Screenshots, Fehlermeldungen, Logdateien
Kundenpriorität	Showstopper, Kritisch, Normal, Niedrig
Typ	Standard Anfrage: dies wird durch den GreenGate Support angepasst
Status	Standard Erfasst: der Status passt sich durch den Bearbeitungsprozess an
Bearbeiter	Hier wird der aktuelle Bearbeiter des Tickets aufgeführt
Modul	Bei Tickets für ein Produkt (GS-Manager, GS-Web, usw.) kann hier ein Teilbereich des Programmes ausgewählt werden.

	Bei Tickets im Projekt mit Ihrem Kundennamen kann die Individualentwicklung ausgewählt werden.
Version	Die Version ist ein Pflichtfeld und muss von Ihnen ausgefüllt werden.
Behoben in Release	Hier wird die Versionsnummer stehen, ab welcher die Anfrage behoben wurde.
Auftragsnummer	Gibt es zu dem Ticket einen Auftrag, so wird hier die Auftragsnummer aufgeführt.

Wenn Sie alles ausgefüllt haben, können Sie das Ticket über den Button ‚Erstellen' anlegen.

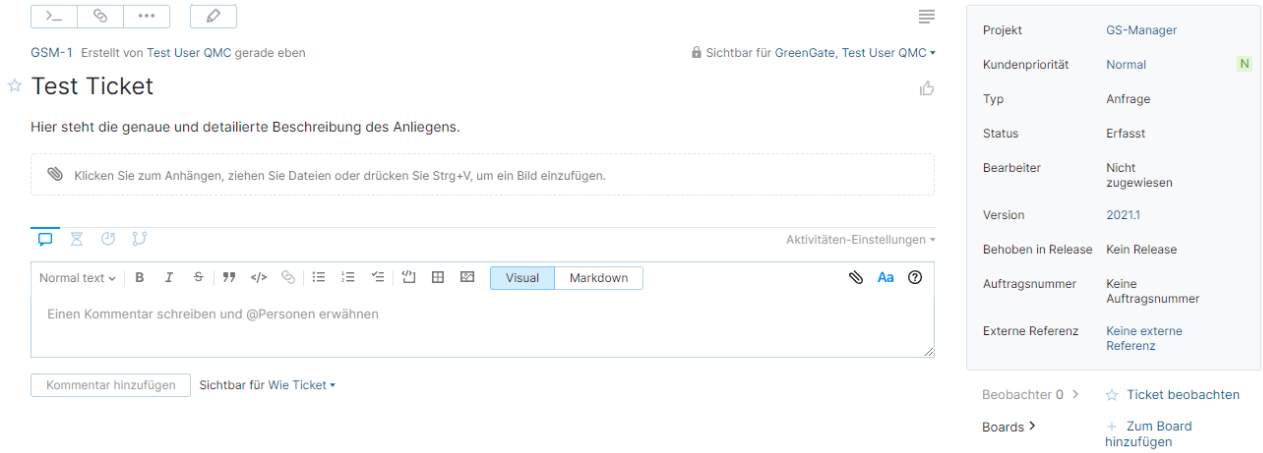


Abb.: Neu erzeugtes Ticket

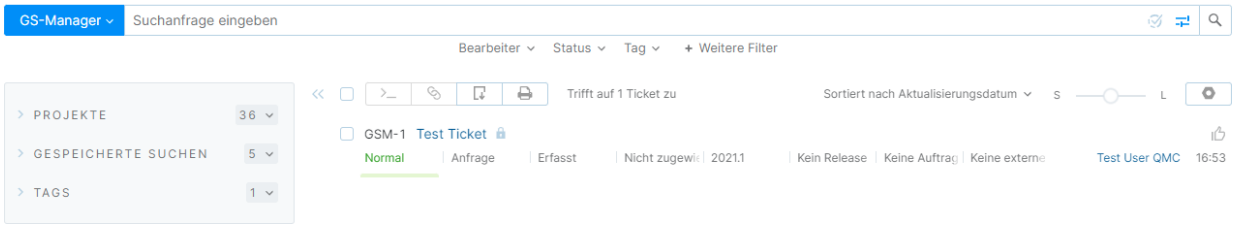


Abb.: Ticketübersicht im Projekt GreenGate AG

Das Ticket wird dann direkt angezeigt, des Weiteren kann dies auch in der Übersicht angezeigt werden.

Das Ticket wird nun vom GreenGate Support bearbeitet.

Mögliche Bearbeitung:

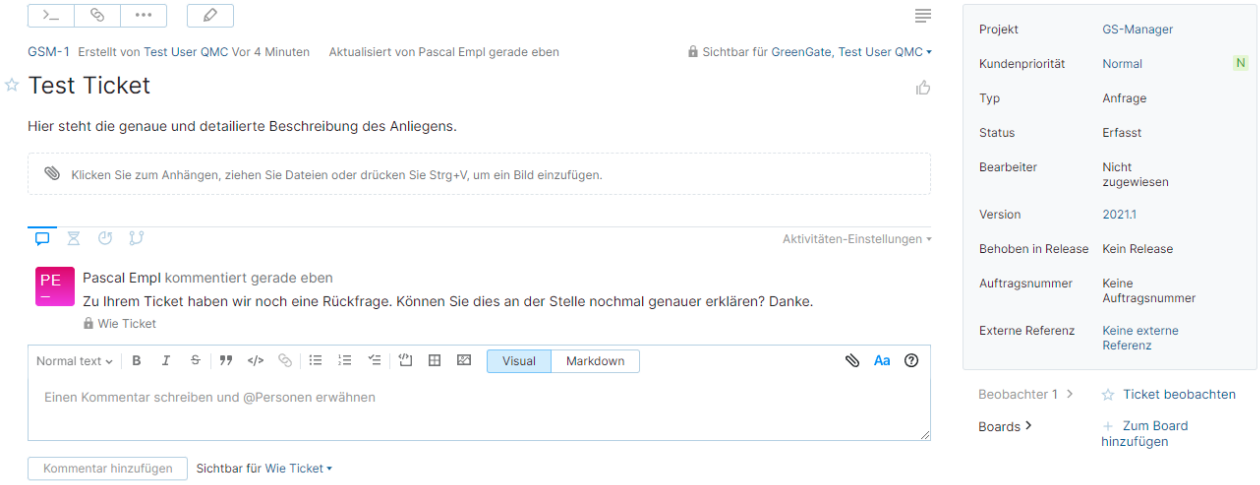


Abb.: Ticket wurde durch GreenGate bearbeitet

Über die Kommentarfunktion können wir uns nun direkt im Ticket austauschen. Im Kommentar können z.B. auch weitere Anhänge eingefügt werden.