

MyTISM - Die Business-Module

Inhaltsverzeichnis

Modul "Projektverwaltung"	2
Benutzergruppen und Rechte	3
Projekt erstellen	4
Projekte auflisten und bearbeiten	5
Projektzeiten erfassen	6
Modul "Ticketsystem"	9
Benutzergruppen und Rechte	10
Ticket erstellen	11
Tickets auflisten und bearbeiten	12
Tickets automatisch aus e-Mails erstellen	14
Tickets eskalieren	16
Ticketvorgänge	17
Kunden benachrichtigen	17
Weboberfläche des Ticketsystems	18

MyTISM ist plattformunabhängiges, objektorientiertes, dezentrales, multiuserähiges, individuell anpassbares und quelloffenes 3-Tier-Datenbank- und Anwendungs-Framework incl. GUI und Web-Application-Server, entwickelt und betreut von OAshi s.a r.l.

In diesem Handbuch finden Sie Informationen und Anleitungen zu den für MyTISM verfügbaren Business-Modulen.



Beachten Sie bitte, dass sich dieses Dokument noch im Aufbaustadium befindet und noch grosse Lücken aufweist, die wir natürlich nach und nach füllen werden.

Bei Fragen, Problemen oder Anregungen, sei es bzgl. MyTISM selber oder dieser Dokumentation, wenden Sie sich bitte an uns; Kontaktinfos finden Sie im WWW unter <http://www.mytism.de/mytism/contact>.

Modul "Projektverwaltung"

Mit diesem Modul lassen sich Projekte verwalten und die dafür aufgewandte Zeit erfassen.

Benutzergruppen und Rechte

Standardmäßig werden vom Modul zwei Benutzergruppen zur Verfügung gestellt:

- Gruppe "Projektnutzung" - Benutzer die dieser Gruppe angehören dürfen Projekte, an denen sie selbst beteiligt sind, inkl. der zugehörigen Daten, lesen. Des weiteren dürfen sie Projekteinträge zur Zeiterfassung für diese Projekte für sich anlegen.
- Gruppe "Projektverwaltung" - Benutzer die dieser Gruppe angehören dürfen alle Projekte lesen und bearbeiten, sowie neue Projekte anlegen und bestehende löschen; gleiches gilt für Projekteinträge.

Projekt erstellen

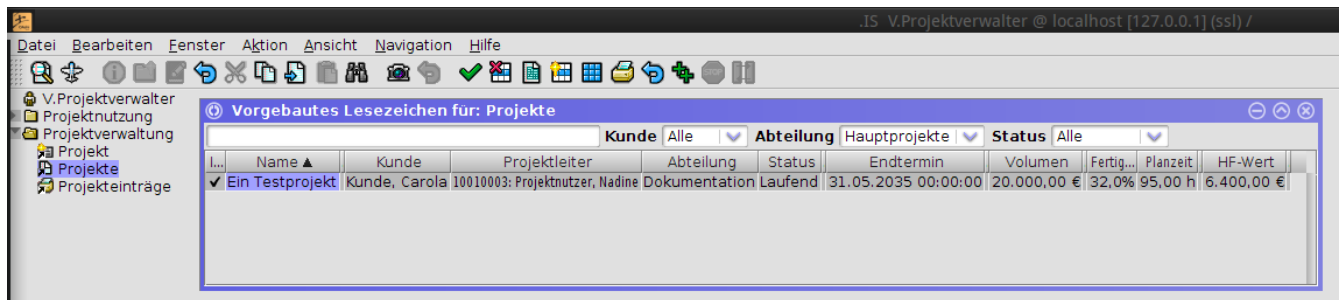
Projekte werden über die Projekt-Schablone im Ordner Projektverwaltung erstellt.

The screenshot shows a software interface for project management. The main window is titled 'Projekt [15309777] Ein Testprojekt'. The interface is divided into several sections:

- Details:**
 - Name: Ein Testprojekt
 - Beschreibung: Ein Projekt zur Illustration der Projektverwaltung.
 - Bemerkung (intern):
 - Abteilung: Dokumentation
 - Projektleiter: 10010003: Projektnutzer, Nadine
 - Vorgängerprojekt:
- Zuordnungen:**
 - Kunde: Kunde, Carola
- Erledigung:**
 - Status: Laufend
 - Endtermin: 31.05.2035 00:00:00
 - Fertigungsstand: 32,0%
 - Fertigstellung:
- Statistik:**
 - Volumen: 20.000,00 €
 - Berechnet:
 - HF-Wert: 6.400,00 €
 - Planzeit: 95,00 h
 - Investierte Zeit:
 - Dauer PEs: 0,00 h
 - Dauer (Effektiv) PEs: 0,00 h

Projekte auflisten und bearbeiten

Die existierenden Projekte können mittels des Projekte-Lesezeichens im Ordner Projektverwaltung abgefragt und geöffnet und dann bearbeitet werden.



Projektzeiten erfassen

Die für ein Projekt aufgewandte Arbeit kann mittels Projekteinträgen erfasst werden. Ein neuer Projekteintrag kann über die Projekteintrag-Schablone im Ordner Projektnutzung erstellt werden.

Projekteintrag [15310468] Nadine Projektnutzer am 16.03.2035 fuer <Ein Testprojek...>

Projekteintrag ZugeordneteDateien

Allgemein

Mitarbeiter 10010001: Projektnutzer, Nadine Datum 16.03.2035

Dauer 90 Minute(n) Dauer (effektiv) 90 Minute(n)

Zuordnungen

Kunde Kunde, Carola

Projekt Ein Testprojekt

Unterprojekt

Ticket

Schritt

Beschreibung

Beschreibung

Analyse eines Bugs beim Öffnen des Testformulars.

Bemerkung (intern)

Berechnen oder nicht? Ggf. Framework-Fehler?

Organisation

In Rechnung stellen Freigegeben Erledigt

Nicht berechnet weil

Projekteintrag kopieren

Die meisten Felder sollten auch hier selbsterklärend sein.

Eine Übersicht über alle oder nach Wunsch mittels der vorhandenen Filter eingeschränkte Menge der Projekteinträge gibt das Lesezeichen Projekteinträge im Ordner Projektverwaltung.

Vorgebautes Lesezeichen für: Projekteinträge

Min. Dauer Zeitraum Alle Mitarbeiter Alle Kunde Projekt Unterprojekt

Standard-Abfragen Alles ZB Freigegeben

Mitarbeiter	Datum	Eff	Kunde	Projekt	ZB	F	E	Beschreibung	Effs.	Jahr	M.	Tag	Status	Laenge	S...
N.Projektnutzer	Sa, 17.03.2035	35	Kundin C. Kunde	Ein Testprojekt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mittels der Spezifikation über die Anforderungen des Testprojektes informiert.	0,58	2035	03	17	Zeichen: 78 ->	OK	47
N.Projektnutzer	Fr, 16.03.2035	90	Kundin C. Kunde	Ein Testprojekt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Analyse eines Bugs beim Öffnen des Testformulars.	1,5	2035	03	16	Zeichen: 93 ->	OK	77

Eine Übersicht der für ein Projekt aufgewandeten Zeit kann natürlich auch direkt im Projekt-Formular aufgerufen werden:

Projekt [15310466] Ein Testprojekt

Projekt | Mitarbeiter | ZugeordneteDateien

Projekteinträge | Unterprojekte | Nachfolgerprojekte

Mitarbeiter	Datum ▼	Dauer	DauerEff	Unter
10010003: Unterstützer, Udo	17.03.2035	35	35	
10010001: Projektnutzer, Nadine	16.03.2035	90	90	

Projekteintrag | ZugeordneteDateien

Allgemein

Mitarbeiter: 10010003: Unterstützer, U | Datum: 17.03.2035

Dauer: 35 Minute(n) | Dauer (effektiv): 35 Minute(n)

Zuordnungen

Kunde: Kunde, Carola

Projekt: Ein Testprojekt

Unterprojekt:

Ticket:

Schritt:

Beschreibung

Beschreibung: Mittels der Spezifikation über die Anforderungen des Testprojektes informiert.

Organisation

In Rechnung stellen Freigegeben Erledigt

Nicht berechnet weil:

Mittels des vorhandenen Reports kann auch eine Übersicht der Projekteinträge ausgedruckt bzw. in eine Datei exportiert werden. Einfach im Lesezeichen für Projekteinträge die auszugebenden PEs markieren und dann im Kontextmenü (Aufruf mit rechter Maustaste) "? Projekteinträge drucken mit "Projekteinträge" wählen.

Übersicht Projekteinträge

Datum

Übertrag: MA [min] [h] ZB
0,00 0,00

Projekt: Ein Testprojekt

16.03.35 Analyse eines Bugs beim Öffnen des Testformulars.
17.03.35 Mittels der Spezifikation über die Anforderungen des Testprojektes informiert.

N. 90 1,50 ?
#/Mita 35 0,58 R

Gesamt für Ein Testprojekt: 2,08
Zu berechnen: 0,58

Gesamt: 2,08
Zu berechnen: 0,58

Modul "Ticketsystem"

Mit diesem Modul lassen sich Tickets, Bugmeldungen und Todos verwalten.

Benutzergruppen und Rechte

Standardmäßig werden vom Modul zwei Benutzergruppen zur Verfügung gestellt:

- Gruppe "Ticketing" - Benutzer die dieser Gruppe angehören dürfen Tickets anlegen und bearbeiten.
- Gruppe "Admins Ticketing" - Benutzer die dieser Gruppe angehören dürfen bei Bedarf zusätzliche "Infrastrukturdaten" wie Ticketstatus, Ticketpriorität, etc. verwalten.

Ticket erstellen

Tickets werden über die Ticketeröffnung-Schablone im Ordner Ticketing erstellt. Alternativ können Tickets auch über die optionale Weboberfläche angelegt werden.

The screenshot shows the 'N.Ticketnutzer' application interface. The main window is titled '(Neu) Ticketeröffnung Neues Ticket <-1> erstellt am 2014-04-25 12:47 von "Unbekannt"'. The form is divided into several sections:

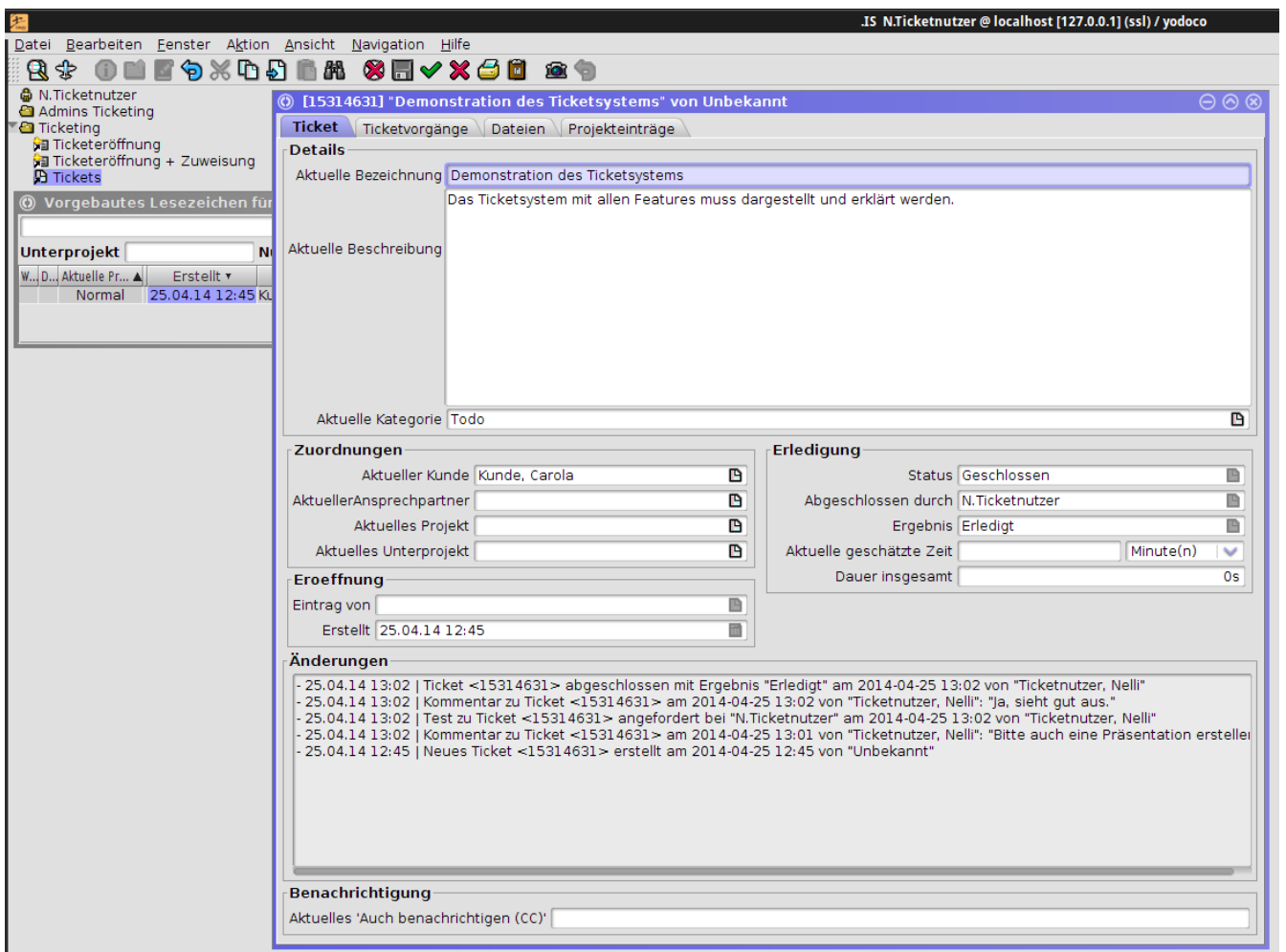
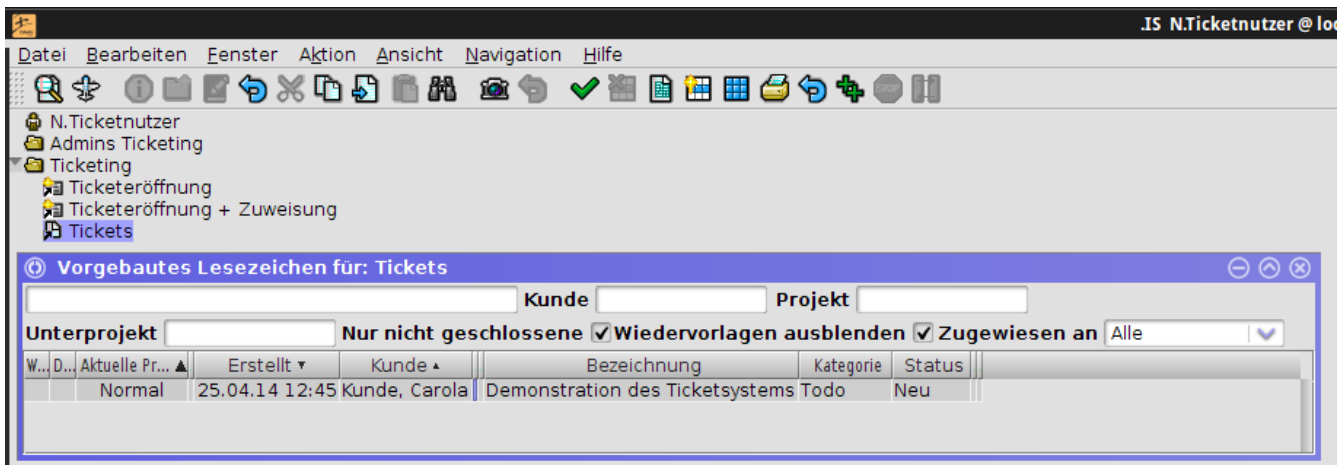
- Details:** Includes 'Bezeichnung' (Demonstration des Ticketsystems) and 'Beschreibung' (Das Ticketsystem mit allen Features muss dargestellt und erklärt werden.). The 'Kategorie' is set to 'Todo'.
- Zuordnungen:** Fields for 'Kunde' (Kunde, Carola), 'Ansprechpartner', 'Projekt' (Ein Testprojekt), and 'Unterprojekt'.
- Erledigung:** Fields for 'Priorität' (Normal), 'Zu erledigen bis', 'Geschätzte Zeit' (with a 'Minute(n)' dropdown), and 'Wiedervorlage am'.
- Bemerkung:** Two empty text areas for 'Bemerkung' and 'Bemerkung (intern)'.
- Benachrichtigung:** Checkboxes for 'Kunden benachrichtigen?' and 'Ersteller benachrichtigen?', and a field for 'Auch benachrichtigen (CC)'.
- Vorgangsinfo:** Fields for 'Eintrag von' and 'Datum' (25.04.14 12:47).
- Zeiterfassung:** A checkbox for 'Projekteintrag für diesen Vorgang erstellen?'.

At the bottom of the form, there is a button labeled 'Datei hinzufügen'.

Die Schablone Ticketeröffnung + Zuweisung trägt zusätzlich noch automatisch den aktuellen Benutzer als Abarbeiter des Tickets ein.

Tickets auflisten und bearbeiten

Die existierenden Tickets können mittels des Tickets-Lesezeichens im Ordner Ticketing abgefragt und geöffnet und dann bearbeitet werden.



Auf dem Reiter Ticketvorgänge kann das Ticket bearbeitet werden. Mögliche Aktionen (die Knöpfe in der linken Spalte) sind:

- Ticket zuweisen - setzt einen Mitarbeiter als (aktuellen) Abarbeiter für das Ticket.
- Aufwand schätzen - eine Person (normalerweise den Bearbeiter) um eine Abschätzung des zu erwartenden Aufwands bitten.

- Aufwand freigeben - Freigabe zur Bearbeitung des Tickets mit dem geschätzten Aufwand erteilen.
- Kommentar abgeben - einen allgemeinen Kommentar zum Ticket oder zur Bearbeitung abgeben.
- Test anfordern - den Kunden, Ersteller oder Verantwortlichen des Tickets um einen Test der gewünschten Funktionalität bitten.
- Information anfordern - den Kunden, Ersteller oder Verantwortlichen des Tickets um weitere Informationen bitten.
- Antworten - auf eine Test- oder Informationsanforderung antworten.
- Live-Projekteintrag starten - Ermöglicht dem Bearbeiter die automatische Zeiterfassung bei der Bearbeitung des Tickets zu nutzen.
- Ticket schliessen - Das Ticket mit einem bestimmten Ergebnis abschliessen.

The screenshot shows a web-based ticket management system. The main window displays a list of tickets with columns for Date, Department, From, Date (SZ), Date (EZ), and Comment. The selected ticket is [15314631] "Demonstration des Ticketsystems" von Unbekannt.

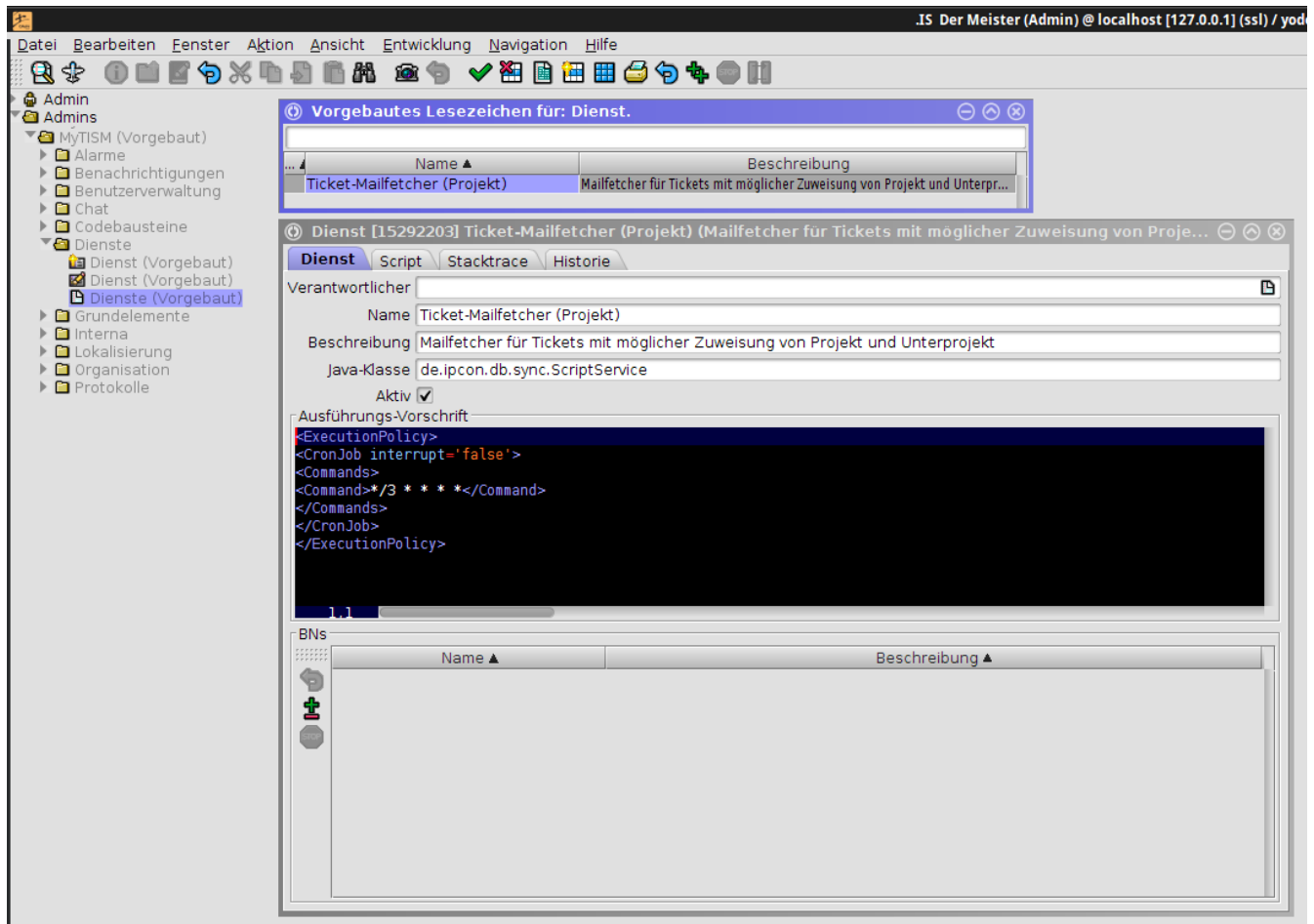
Datum	Abteilung	von	Datum (SZ)	Datum (EZ)	Bemerkung
25.04.14 12:45		Unbekannt			
25.04.14 13:01		Ticketnutzer, Nelli			
25.04.14 13:02		Ticketnutzer, Nelli			Bitte auch eine Präsentation erstellen. Ist die Präsentation ok?
25.04.14 13:02		Ticketnutzer, Nelli			Ja, sieht gut aus.
25.04.14 13:02		Ticketnutzer, Nelli			

The detailed view of the selected ticket shows the following information:

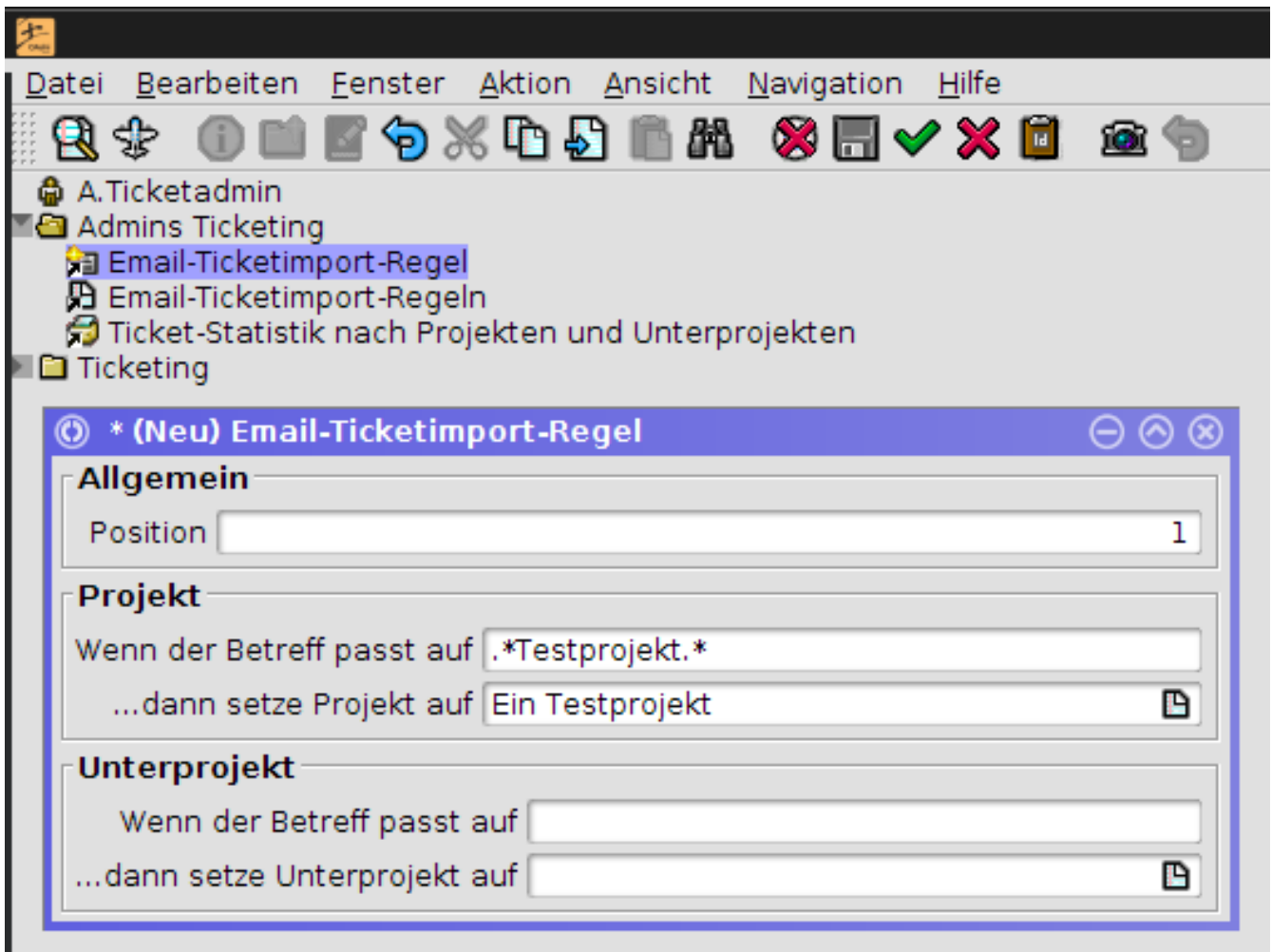
- Ticketvorgang:** Zugeordnete Dateien, Projekteinträge
- Details:** Ergebnis: Erledigt. Demo vorbereitet, Präsentation erstellt, dem Kunden gezeigt.
- Änderungen / Maßnahmen:** (Empty field)
- Bemerkung:** (Empty field)
- Bemerkung (intern):** (Empty field)
- Benachrichtigung:** Kunden benachrichtigen? Ersteller benachrichtigen?
- Vorgangsinfo:** Eintrag von: Ticketnutzer, Nelli; Datum: 25.04.14 13:02

Tickets automatisch aus e-Mails erstellen

Wenn der entsprechende MyTISM-Dienst konfiguriert ist und läuft können e-Mails an eine vorkonfigurierte Adresse geschickt werden, aus denen dann automatisch anhand vorgegebener Regeln Tickets erzeugt werden können.



Email-Ticketimport-Regeln werden über die Email-Ticketimport-Regeln-Schablone im Ordner Admins Ticketing erstellt.



Die Regeln werden als Regulärer Ausdruck angegeben; wenn der Betreff der empfangenen e-Mail auf die Regel passt wird das Ticket dem ausgewählten Projekt und/oder Unterprojekt zugewiesen.

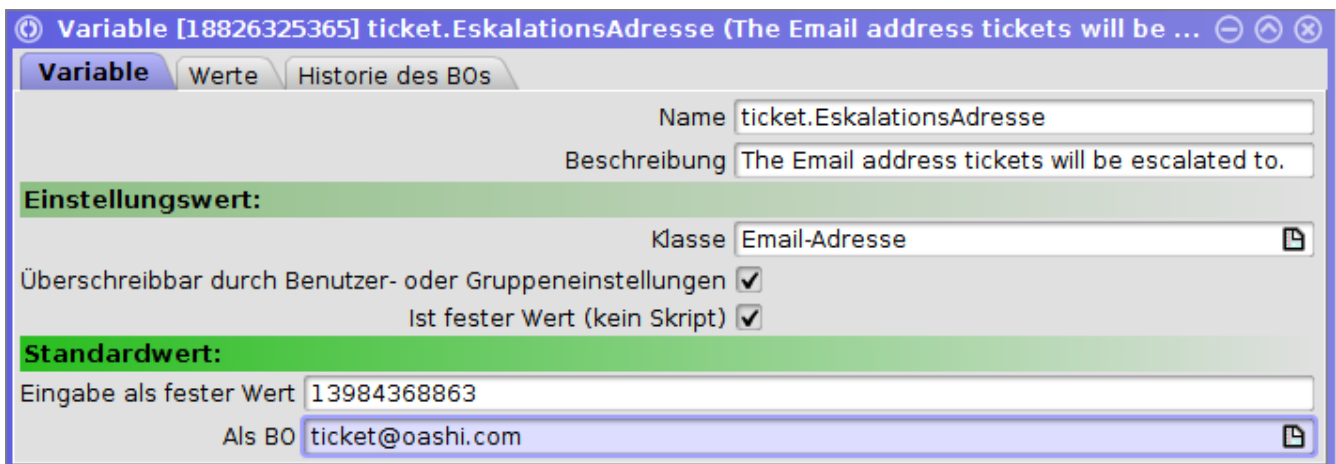
[image::images/ticket/modules-emailticketimportregeln_auflisten.png](#)[Die Liste der existierenden Email-Ticketimport-Regeln.,pdfwidth=100%]

Die Email-Ticketimport-Regeln werden in der Reihenfolge ihrer Positionen überprüft; die erste Regel die passt wird genommen.

Tickets eskalieren

Tickets können an andere (außenstehende Instanzen) eskaliert werden. Der Grundgedanke ist, dass z.B. Tickets die intern nicht gelöst werden können über einen Knopf an einen Externen übermittelt werden.

Dazu gibt es die **Einstellungsvariable** `ticket.EskalationsAdresse`. Hier kann eine *MyTISMAAdresseEmail* hinterlegt werden. Wird dann die TicketEskalation ausgelöst wird automatisch eine E-Mail mit einer Zusammenfassung des Tickets (Ticketbeschreibung & Ticketvorgänge) an diese versendet.



The screenshot shows a configuration window for a variable named 'ticket.EskalationsAdresse'. The window title is 'Variable [18826325365] ticket.EskalationsAdresse (The Email address tickets will be ...)'. It has three tabs: 'Variable', 'Werte', and 'Historie des BOs'. The 'Variable' tab is active. The configuration includes:

- Name:** ticket.EskalationsAdresse
- Beschreibung:** The Email address tickets will be escalated to.
- Einstellungswert:**
 - Klasse:** Email-Adresse
 - Überschreibbar durch Benutzer- oder Gruppeneinstellungen:**
 - Ist fester Wert (kein Skript):**
- Standardwert:**
 - Eingabe als fester Wert:** 13984368863
 - Als BO:** ticket@oashi.com

Zusätzlich können auf Nutzer-Ebene unterschiedliche Adressen hinterlegt werden, falls diese Unterscheidung benötigt wird.

Auslösbar ist die Eskalation nur, wenn die Einstellungsvariable konfiguriert ist.

Ticketvorgänge

Kunden benachrichtigen

Voraussetzung: Die entsprechende Infrastruktur (Alarme) sind definiert.

Bei jedem Ticketvorgang kann spezifiziert werden, ob der Kunde über den Vorgang benachrichtigt werden soll.

1. **Entweder** wird eine eMail an den am Ticket gesetzten Ansprechpartner geschickt
2. **Oder** es wird eine eMail an die im Attribut Kunde.EmpfaengerTicketBenachrichtigung hinterlegte Adresse geschickt

Weboberfläche des Ticketsystems

Zur Nutzung des Ticketsystems steht auch optional eine Webapplikation zur Verfügung, über die ebenfalls Tickets angelegt, aufgelistet, etc. werden können.