

Tiketin kirjaamisohje

Tiketin kirjaamisohje = Näin aloitat tiketin

Päivitetty: 25.2.2013

JIRA-asianhallintajärjestelmä

Tiketin voi luoda JIRA-järjestelmässä painamalla katselutilassa oikealla ylhäällä olevaa painiketta Create Issue.

1. Luo tiketti: Create issue

Project:

Avoinyliopisto.fi

Issue type:

Konsortio - päivitystyökalu Meteorita tai julkisia www-sivuja koskevat virheilmoitukset, ongelmat, palautteet, huomautukset ja kysymykset.

Korkeakoulun oma - korkeakoulu voi tilata CSC - Tieteen tietotekniikan kautta uusia ominaisuuksia tms.

Create Issue Configure Fields

Project * Avoinyliopisto.fi

Issue Type * Konsortio ?

Summary * Korkeakoulun oma

Kuvaus

Korvaa kentän "Description"; tiketin tarkoittaman tilanteen tai tavoitteen kuvaus: tyypillisesti muutettavaksi halutun vian tai ominaisuuden kuvaus "X raportille ei tulostu..."; tavoitetiketissä esim. "excel-makron jatkokehitys"

Seuraukset

Kerro, minkälaisista haittaa aiheutuu nyt, tai mikäli järjestelmään ei tehdä muutosta? Keneen haitta kohdistuisi ja kuinka useasti se toteutuisi?

Attachment
The maximum file upload size is 2,048.00 MB.

Ratkaisuehdotus

Create another

2. Kirjaa tikettiin kuvaus

Summary

Kirjaa kuvaava otsikko

Kuvaus

Tähän kirjoitetaan kuvaus ongelmasta/virheestä/asiasta. Kuvaus sisältää seuraavat asiat:

- millainen virhe on, miten virhe näkyy, kenelle virhe näkyy, miten virhe huomattiin, webosoite jossa virhe on havaittu.
- millä webselaimella ja käyttöjärjestelmällä virhe on huomattu ja testattu
- kuka virheen on havainnut: nimi, yliopisto/opisto, sähköpostiosoite, puhelinnumero.

Kirjaa virhe mahdollisimman tarkkaan, muutoin joudumme kysymään lisätietoja ja virheen käsittely hidastuu.

Seuraukset

Tähän kirjoitetaan arvio siitä, kuinka vakavasta ja haittaavasta virheestä on kyse. Onko kyse toimintakyvyttömyyttä aiheuttavasta teknisestä virheestä, asiakaspalautteesta, jne.

Attachment

Liitteet: voit liittää tähän word, pdf tai kuvaliitteitä ongelmasta.

Ratkaisuehdotus (tilaus)

Voit kirjoittaa tähän oman ehdotuksesi ratkaisusta.

Priority

Merkitse prioriteetti halutessasi.

Assignee (Automatic)

Kenelle tiketti ohjataan hoidettavaksi. Posti ohjautuu ensimmäisellä kertaa automaattisesti ylläpitäjälle, joten älä vaihda oletusta.

Reporter (oma sähköpostiosoitteesi)

Kuka on asian alkuperäinen ilmoittaja. Katso, että tässä on oma osoitteesi.

Yleensä ilmoittaja on yliopiston yhdyshenkilö, mutta voi olla myös muu. Huomaa, että reporter myös testaa ilmoittamansa virheen korjauksen. Ylläpitäjä ohjaa (assign) tiketin hoidettavaksi kun testauksen aika tulee.

3. Tarkista tiedot ja paina Create

Tiketti syntyy ja ylläpito saa tiedon.

Tieto luomisesta lähtee myös reporterille sähköpostitse.

4. Tiketin näkymässä näet seuraavaa:

Projektin, johon tiketti kuuluu -> Avoinyliopisto.fi

Tiketin tunnusteen -> AVOIN-X

Tiketin otsikon

Työkalut:

Edit – Assign – Comment – More Actions – Siirrä toteutukseen – Siirrä hyväksyttäväksi – Workflow

Avoinyliopisto.fi / AVOIN-2
Mallitiketti

Edit Assign Comment More Actions ▾ Siirrä toteutukseen Siirrä hyväksyttäväksi Workflow ▾

Editointi Ohjaus toiselle Kommentointi

5. Voit halutessasi muokata tikettiä kohdasta Edit

Saat auki tiketin Käsittelytiedot, joka on yksi tiketin kolmesta käsittelyvälilehdestä

- Käsittelytiedot

- Testaus

(- Toimittajan toteutustiedot)

Käsittelytiedoissa näet kohdassa 1 merkitsemäsi kuvauksen

Käsittelytiedoissa on myös lisäkenttiä, jotka tulisi täyttää. Siirry kohtaan 6.

6. Voit lisätä tai muokata Käsittelytietoja

Comment

Tähän voi kommentoida, kommentit tulevat näkyviin tikettinäkymään.

...sekä muut edellämainitut kentät.

7. Tarkista tiedot ja paina Update

8. Tiketti on nyt kunnossa

Jos lisätietoja ja tarkennuksia tarvitaan, ohjataan viesti sinulle/yhdyshenkilölle takaisin täydennettäväksi.

Saat sähköpostiisi ilmoituksen otsikolla

[CSC-Jira] Assigned: (AVOIN-X) Tiketin otsikko

Ja viestissä lukee

Assignee: sinun nimesi (was: edellinen käsittelijä)

Joka tarkoittaa, että sinulle on "heitetty pallo" ja sinulta odotetaan toimenpiteitä asian edistämiseksi. Tikettiin kirjataan tieto siitä, mitä sinun tulisi tehdä.

Kun olet asian tehnyt, ohjaa viesti ylläpitäjälle eli Soile Pylsulle painalla Assign -napista ja valitsemalla valikoista joko nimen tai Automatic.

Message

Reply Reply to All Forward Call IM
Respond

Delete Move to Folder Create Rule Other Actions
Actions

Block Sender Safe Lists Not Junk
Junk E-mail

Categorize Follow Up Mark as Unread
Options

Find

From: Oodi-JIRA (Soile Pylsy) [nobody@csc.fi]

Sent: to 8.9.2011 17:53

To: [REDACTED]

Cc:

Subject: [Oodi-jira] Assigned: (AVOIN-2) Mallitiketti

[<https://jira.csc.fi/browse/AVOIN-2?page=com.atlassian.jira.plugin.system.issuetabpanels:all-tabpanel>]

Soile Pylsy reassigned AVOIN-2:

Assignee: Minna [REDACTED] (was: Soile Pylsy)

> Mallitiketti

> -----

>

>

Key: AVOIN-2

>

URL: <https://jira.csc.fi/browse/AVOIN-2>

>

Project: Avoinyliopisto.fi

>

Issue Type: Konsortio

>

Reporter: Soile Pylsy

>

Assignee: Minna [REDACTED]

>

Priority: Tiedoksi (ei toimenpiteitä)

>

> Mallitiketti

--

This message is automatically generated by JIRA.

For more information on JIRA, see: <http://www.atlassian.com/software/jira>