

# Leitfaden zum Umgang mit Tickets

## Unser Ticketsystem Trac

### URL

<https://trac.hebis.de/vufind>

### Zweck

- Einordnung eines Problems, Auslösen der Bearbeitung und Dokumentation der Bearbeitung und der Behebung
  - inhaltlich
  - zeitlich
  - bezogen auf den Ersteller
  - bezogen auf einen Meilenstein
  - bezogen auf eine Komponente
  - bezogen auf den aktuellen Bearbeiter

### Besonderheiten

- Zustandsänderungen eines Tickets gehen generell an die p2\_dev-Mailingliste.
- Einen Fall als gelöst zu kennzeichnen und das Ticket zu schließen stellen denselben Bearbeitungsstatus dar.

## Erstellen eines Tickets

In folgenden Schritten sollte ein neues Ticket, in den meisten Fällen von der Fachseite, erstellt werden:

1. **Prüfen, ob das Problem oder der Fall schon im Ticketsystem existiert**

Mit Stichwörtern im Trac suchen, ob ein Ticket mit dem gesuchtem Sachverhalt bereits existiert

  - a. Ja, der Sachverhalt ist als Ticket dokumentiert und das Ticket ist geöffnet:  
Ggf. Problembeschreibung ergänzen und/oder Kommentar hinzufügen
  - b. Ja, der Sachverhalt ist als Ticket dokumentiert, aber das Ticket ist geschlossen:  
Tritt der Fehler wiederholt oder in einem neuen Zusammenhang auf, dann das Ticket wieder öffnen und in einem Kommentar das Problem ergänzen
  - c. Nein, der Sachverhalt ist nicht dokumentiert  
In diesem Fall ein neues Ticket öffnen (siehe Punkt 2)
2. **Ein neues Ticket erstellen**
  - a. Knappen aber aussagekräftigen Titel (Summary) vergeben. Die jeweilig betroffene Installation (ubffm/ubks usw...) in eckigen Klammern als Prefix.  
Beispiel: *[ubffm] Zu wenige Suchvorschläge bei der Autovervollständigung*
  - b. Die Problembeschreibung erfolgt allgemeinverständlich aus fachlicher (Anwender-)Sicht, unter Berücksichtigung folgender Aspekte:
    - Beschreibung muss nachvollziehbar sein
    - Problem sollte für die Entwickler reproduzierbar sein. Alle nötigen Daten und Ausführungsschritte, die zur Reproduktion erforderlich sind, müssen angegeben werden.
    - Beispiele anführen
    - Wenn es die Oberfläche betrifft, Screenshots beifügen
    - Keine Nutzerdaten in öffentlichen Tickets speichern (Datenschutz)
  - c. Ticket-Typ festlegen (Änderungswunsch, Verbesserung, Fehler...)
  - d. Priorität festlegen
  - e. Passende Stichwörter vergeben
3. Die übrigen Zuweisungen sowie Ergänzungen erledigen die Entwickler

## Lebenslauf eines Tickets in Bearbeitung

1. **Das Ticket wurde erstellt**
2. **Überprüfung auf Duplikat und ggf. Kennzeichnung als solches mit Verweis auf älteres Ticket und Schließen des Tickets**
3. **Bestimmen des Bearbeiters (owner)**
4. **Auswahl der betroffenen Komponente**
5. **Auswahl des Meilensteins (milestone)**
6. **Der Bearbeiter (owner) akzeptiert die Aufgabe**

- 7. Ggf. wird mittels Kommentar nachgefragt/ergänzt/diskutiert etc.
- 8. Der Fall wird bearbeitet
- 9. Die Bearbeitung mündet in
  - a. eine Lösung des Falls 😊  
Der Bearbeiter schreibt in einem Kommentar, dass und wie der Fall gelöst wurde, und bittet um die Überprüfung durch den Ticketersteller ("fachliche Abnahme") innerhalb einer vierwöchigen Frist, weiter mit (10.)
  - b. die Erkenntnis, dass der Fall nicht lösbar ist und schließt das Ticket ("wontfix") mit einem Kommentar 😞
  - c. die Feststellung, dass der Fall gar kein Problem darstellt ("invalid") und Schließen des Tickets mit einem Kommentar 😊
- 10. Der Ticketersteller prüft
  - a. Fehler behoben -> schließt Ticket ("fixed")
  - b. Fehler nicht behoben -> zurück zu (7.)  
Ausnahme: Wird ein zur fachlichen Prüfung angemeldetes Ticket nicht innerhalb der gesetzten Frist (vgl. 9a) geschlossen oder ergänzt, gilt es als abgenommen und wird vom HDS-Team bei nächster Gelegenheit mit "worksforme" geschlossen.

## Detail: Die neue Meilenstein-Struktur

Milestone	Zweck
Fehlermeldungen Live	Für Fehler, die im Produktionssystem auftauchen und sofort beseitigt werden müssen, bitte nicht mit bugs belasten.
Installationen	Änderungswünsche, die nur einer Installation zu Gute kommen. Werden bewertet und je nach Aufwand umgesetzt und im Hotfix oder Patchday berücksichtigt.
V1.0	Sammlung aller Tickets, die noch vor VuFind 2 umgesetzt werden.
V0.8 (V0.9,...)	Bei der Planung eines neuen Patchdays wird ein Ticket mit entsprechendem Namen angelegt und alle Tickets, die umgesetzt werden sollen, zugeordnet.
h_da	Installation h_da
FRA-UAS	Installation FRA-UAS
Mobile Version	Installationen mobile Version
Umstellung auf VuFind 2	Sammlung von Tickets für VuFind 2
Review Index	Sammlung von Tickets mit allen nicht kurzfristig lösbaren Fragestellungen zum Index