

Benutzerhandbuch



AppKnight

BTRK Bugtracker



Bugtracker

Version

2401

Status

Freigegeben

Datum

31.01.2024

Inhaltsverzeichnis

Inhalt

1	Vorwort	4
1.1	SAPGUI-Version	4
1.2	Funktionsübersicht	4
1.3	Konzept	5
1.4	Anwendungsbereiche	5
2	Transaktionen	6
2.1	Transaktion „Customizing“: /akn/btrk_c	6
2.2	Bereichsmenü /AKN/BTRK	6
2.3	Transaktion „Ticket anlegen“: /akn/btrk01	7
2.4	Transaktion „Ticket ändern“: /akn/btrk02	7
2.5	Transaktion „Ticket anzeigen“: /akn/btrk03	7
2.6	Transaktion „Tickets suchen“: /akn/btrks	8
3	Aufbau eines Tickets	8
3.1	Registerkarte „Kopfdaten“	9
3.1.1	Ticketnummer & Kurzbeschreibung	9
3.1.2	Bereich „Status & Verwaltung“	10
3.1.3	Bereich „Zeiten“	11
3.1.4	Bereich „Transporte“	11
3.1.5	Bereich „Benutzer“	11
3.1.6	Manueller Mailversand	12
3.2	Registerkarte „Information“	12
3.2.1	Text „Problembeschreibung“	13
3.2.2	Text „Lösungsweg“	13
3.2.3	Text „Schritte zur Rekonstruktion“	14
3.3	Registerkarte „Kommentare“	14
3.4	Registerkarte „Anhänge“	14
3.4.1	Dropzone	15
3.5	Registerkarte „Transportobjekte“	15

3.6	Registerkarte „Kundendaten“	16
3.7	Registerkarte „Änderungsprotokoll“	16
3.8	Registerkarte „Schlagworte“	16
3.9	Tickethierarchie.....	17
4	Bedienung	17
4.1	Anlage eines Tickets	17
4.2	Änderung eines Tickets	17
4.2.1	Ticket-Suchhilfe.....	17
4.3	Spezielle Funktionen	18
4.3.1	Transportzuordnung	18
4.3.2	Benutzerzuordnung	18
4.3.3	Texte ändern	19
4.3.4	Anhänge verwalten.....	20
4.3.5	Kommentare hinzufügen	21
4.3.6	Drucken	23
4.3.7	Schlagworte pflegen	24
4.3.8	Tickethierarchie	25
4.3.9	Benutzerparameter.....	28
4.3.10	Persönliche Einstellungen	29
5	Verzeichnisse	30
5.1	Abbildungsverzeichnis.....	30

1 Vorwort

Vielen Dank, dass Sie sich für das AppKnight Addon „Bugtracker“ entschieden haben. Mit dem Bugtracker können Sie kleine Fehler, Aufgaben oder sonstige Meldungen erfassen und verwalten. Die große Stärke des Bugtrackers liegt darin, Ticketzuordnungen direkt bei Transportauftragsanlage oder bei Freigabe eines Transportauftrags hinterlegen zu können.

Die Benutzerdokumentation soll einen kurzen Überblick über die Bedienung des Bugtrackers geben.

1.1 SAPGUI-Version

Die Screenshots zeigen den Bugtracker unter Verwendung der SAPGUI-Version ab 750 *Final Release* und dem *Blue Crystal Theme* oder *Quartz Theme* in einer Auflösung von 1920x1080 Punkten (FullHD).

Schriftarteneinstellung

- monospaced: Arial monospaced for SAP, 9 Pt
- Propotional: Arial, 9 Pt

Die Darstellung in Ihrem SAP-System kann abweichen und stellt keinen Fehler des Produktes dar. Sollten Sie Darstellungsprobleme haben, versuchen Sie bitte zuerst ein Update auf die neueste SAPGUI-Version.

1.2 Funktionsübersicht

Der Bugtracker bietet vieles, was Sie von einem Ticketsystem erwarten:

- Verwaltung von Tickets
- Erfassen von Texten und Screenshots
- Anhängen von Anlagen (Word-Dokumente, PDF, Excel-Dateien oder Bilder)
- Erfassung von Verantwortlichkeiten
- Änderungsprotokoll
- Mailversand
- Transportauftragszuordnung
- Transportauftragsnachverfolgung
- Verschlagwortung
- Kommentare
- Tickethierarchie
- Druck
- Suche
- Oberfläche in den Sprachen Deutsch und Englisch

Wir haben versucht, den Bugtracker so einfach wie möglich und doch so variabel wie nötig zu gestalten. Sie können den Bugtracker in vielen Bereichen einstellen und ihn so an Ihre Bedürfnisse anpassen.

1.3 Konzept

Der Bugtracker entstand aus der Motivation heraus, ein einfaches, im SAP-System integriertes Ticketsystem zu erstellen. Wir wollten die Möglichkeiten des SAP-nutzen und zusätzlich ein wichtiges Feature, nämlich die Transportauftragszuordnung, integrieren.

Der Bugtracker nutzt Steuerungselemente, die aus dem SAP-Umfeld bekannt sind. Dies hat den Vorteil, dass sich Anwender, die sich im SAP-Umfeld auskennen, keine Schwierigkeiten haben werden, den Bugtracker zu bedienen. Da ein Ticket insgesamt sehr übersichtlich ist, findet man sich in der Regel schnell zurecht. Der Pflegebildschirm des Bugtrackers besteht aus folgenden Elementen:

- Kopfdaten
 - Kategorie
 - Status
 - Transportzuordnung
 - Zugewiesene/ beteiligte Benutzer
 - Zeiten
- Informationstexte
 - Problembeschreibung
 - Lösungsweg
 - Schritte zur Reproduzierung des Fehlers
- Kommentare
- Anhänge
- Transportobjekte
- Kundendaten
- Änderungsprotokoll
- Schlagworte
- Tickethierarchie

Die einzelnen Bildschirmmasken und Bereiche werden in diesem Dokument beschrieben.

1.4 Anwendungsbereiche

Für ein Ticketsystem ist der Anwendungsbereich im Grunde klar: Sie möchten Fehler oder Meldungen im SAP-System verwalten. Der Bugtracker lässt sich jedoch auch für andere Aufgaben einsetzen, wie zum Beispiel die Verwaltung von Arbeitspaketen oder als Todo-Liste für Wartungstage.

2 Transaktionen

Dieses Kapitel enthält die relevanten Transaktionen für die Verwendung des Bugtrackers im täglichen Betrieb. Beachten Sie, dass Sie beim Aufruf der Transaktionen in der Ok-Code-Leiste die Zeichenfolge /n voranstellen müssen, damit die Transaktion von SAP korrekt erkannt wird.

2.1 Transaktion „Customizing“: /akn/btrk_c

Die Customizingtransaktion /akn/btrk_c enthält alle relevanten Absprungpunkte zur Einstellung des Bugtrackers. Hier können Sie die folgenden Einstellungen vornehmen:

- Grundeinstellungen
 - Nummernkreis pflegen
 - Produkte, Komponenten und Schlagworte
 - Fehlerkategorien und Prioritäten
 - Statuspflege
 - Parameter
 - Systemkonfiguration
- Mail
 - Mailtext
 - Benutzerrollen pflegen
- Transportmanagement
 - Transportattribut pflegen

Die einzelnen Punkte werden ausführlich in dem *Bugtracker Installationsleitfaden* beschrieben.

2.2 Bereichsmenü /AKN/BTRK

Sie können ein Großteil der Einstellungen auch über das Bereichsmenü /n/AKN/BTRK erreichen. Geben Sie den Namen des Bereichsmenüs in die OK-Codezeile des SAPGUI ein.

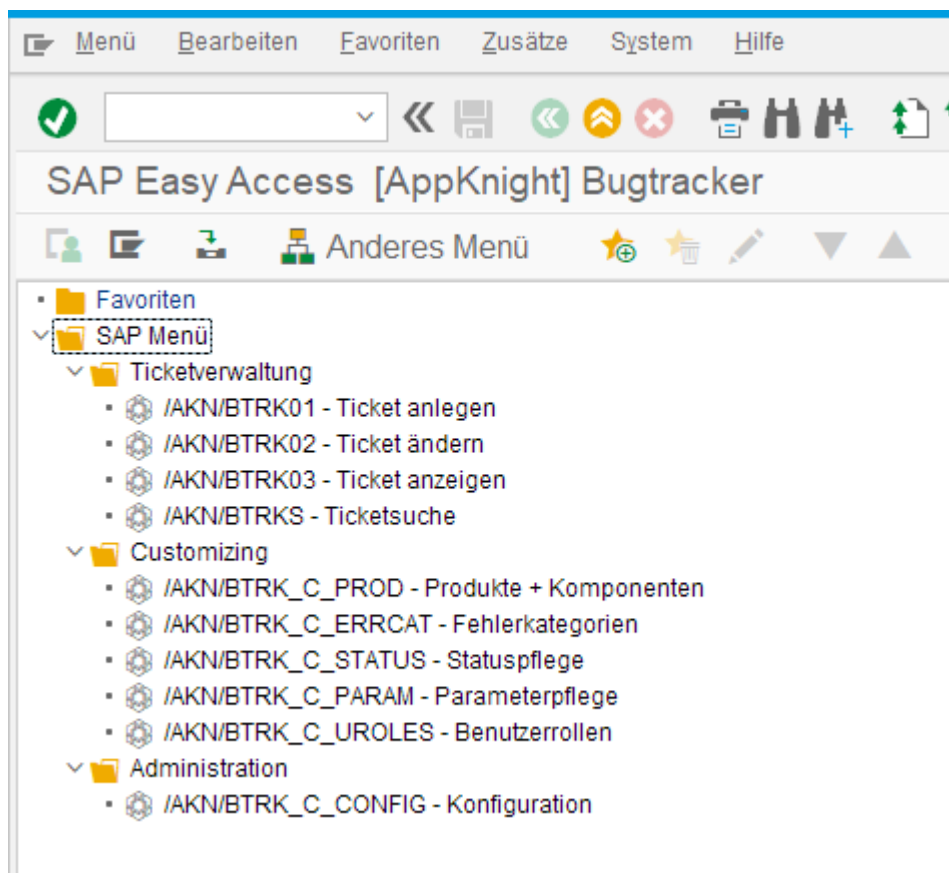


Abbildung 1 Bereichsmenü /akn/btrk

Eventuell sehen Sie den Transaktionscode nicht. Sie können dieses Verhalten einstellen über das Menü *Zusätze • Einstellungen* und dann *Technische Namen anzeigen*.

2.3 Transaktion „Ticket anlegen“: /akn/btrk01

Mit der Transaktion /akn/btrk01 legen Sie ein Ticket an. Füllen Sie die Felder entsprechend der Anforderung aus. Die Ticketpflege ist im Kapitel 4 „Bedienung“ beschrieben.

2.4 Transaktion „Ticket ändern“: /akn/btrk02

Mit der Transaktion /akn/btrk02 ändern Sie ein Ticket. Füllen Sie die Felder entsprechend der Anforderung aus. Die Ticketpflege ist im Kapitel 4 „Bedienung“ beschrieben.

2.5 Transaktion „Ticket anzeigen“: /akn/btrk03

Mit der Transaktion /akn/btrk01 können Sie sich ein Ticket ansehen. Änderungen sind nicht möglich. Lediglich die folgenden Aktionen sind auch bei Anzeige möglich:

- Hinzufügen eines Kommentares

2.6 Transaktion „Tickets suchen“: /akn/btrks

Mit Hilfe der Transaktion /akn/btrks können Sie Tickets suchen. In die Suchmaske können Sie alle relevanten Daten eintragen und danach suchen. Sie erhalten eine Liste mit den gefundenen Tickets.

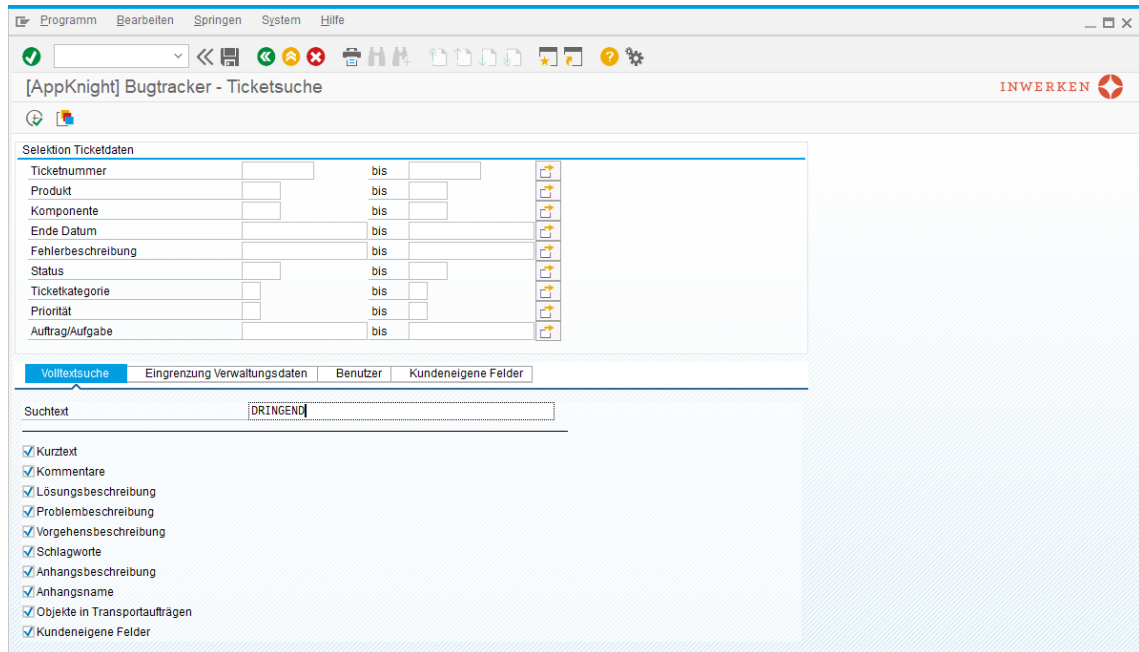
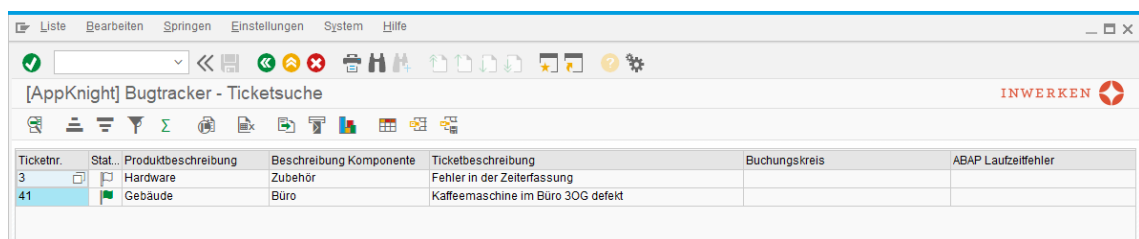


Abbildung 2 Transaktion "Ticketsuche"

Die Darstellung erfolgt im ALV-Grid. Sie können hier die üblichen Einstellungen vornehmen (sortieren, filtern, Spalten verschieben oder ausblenden usw.) und die Einstellungen speichern.



Ticketnr.	Stat...	Produktbeschreibung	Beschreibung Komponente	Ticketbeschreibung	Buchungskreis	ABAP Laufzeitfehler
41	3	Gebäude	Büro	Kaffeemaschine im Büro 30G defekt		

Abbildung 3 Suchergebnis

Klicken Sie doppelt auf einen Eintrag, um das Ticket anzusehen.

3 Aufbau eines Tickets

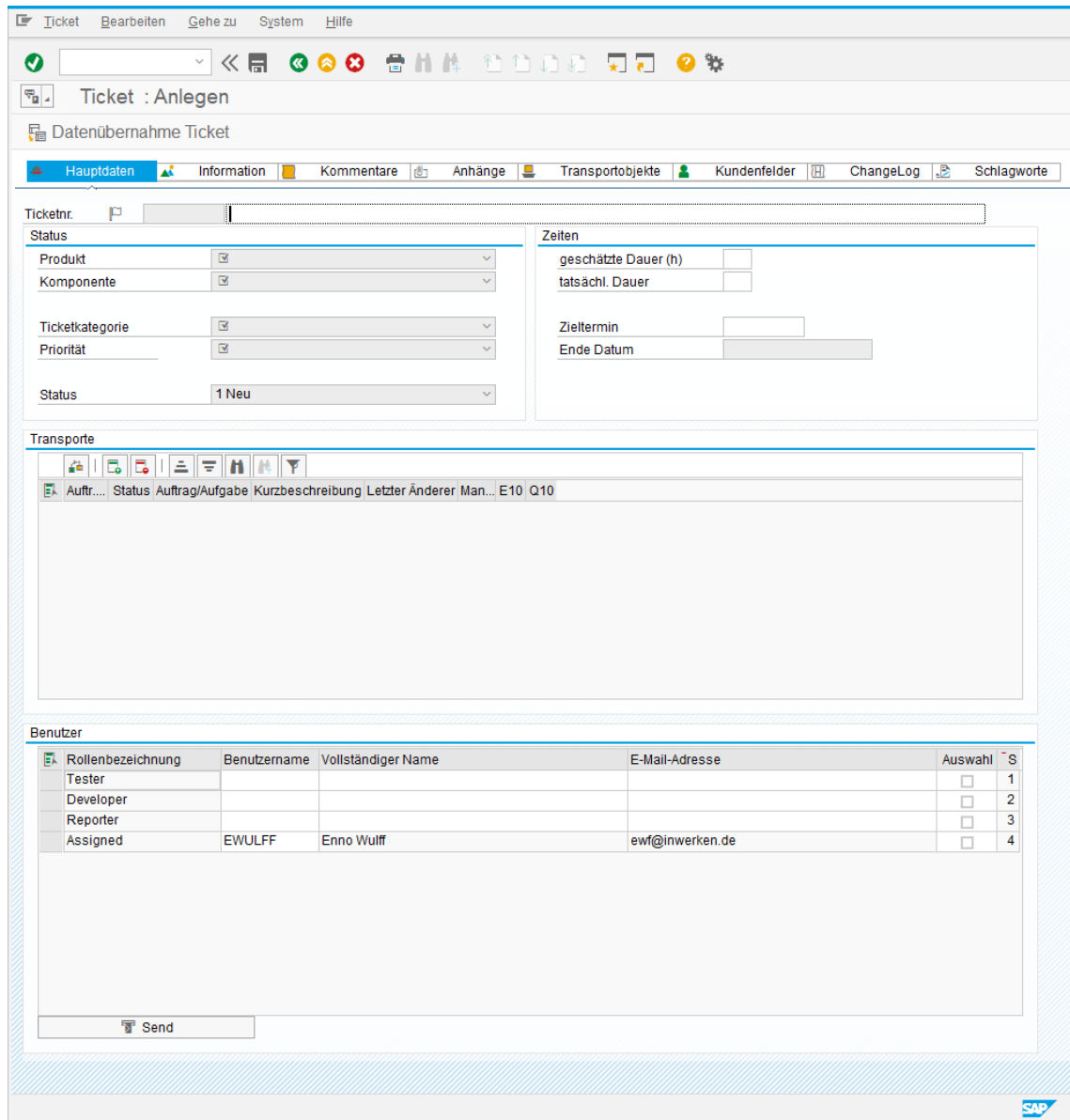
Der Aufbau eines Tickets wird in diesem Kapitel beschrieben. Die Funktionsweise orientiert sich an dem Standard-SAP-Designguide, so dass Ihnen die meisten Elemente bekannt vorkommen sollten und die Bedienung einfach möglich ist.

In diesem Kapitel möchten wir Ihnen die im Bugtracker verwendeten Begriffe und Felder kurz erklären.

Viele Werte können Sie im Customizing ändern. Sehen Sie sich dazu den *Bugtracker Installationsleitfaden* an.

3.1 Registerkarte „Kopfdaten“

Die Kopfdaten sind eine Registerkarte in den Tickettransaktionen und Hauptbestandteil eines Tickets. Alle Daten, die eingetragen werden müssen, sind in den Kopfdaten vorhanden.



Ticket : Anlegen

Datenübernahme Ticket

Hauptdaten | Information | Kommentare | Anhänge | Transportobjekte | Kundenfelder | ChangeLog | Schlagworte

Ticketnr.

Status

Produkt

Komponente

Ticketkategorie

Priorität

Status

Zeiten

geschätzte Dauer (h)

tatsächl. Dauer

Zieltermin

Ende Datum

Transporte

Auftr....	Status	Auftrag/Aufgabe	Kurzbeschreibung	Letzter Änderer	Man...	E10	Q10

Benutzer

Rollenbezeichnung	Benutzername	Vollständiger Name	E-Mail-Adresse	Auswahl	S
Tester				☐	1
Developer				☐	2
Reporter				☐	3
Assigned	EWULFF	Enno Wulff	ewf@inwerken.de	☐	4

Send

Abbildung 4 Ticketanlage mit Transaktion /akn/btrk01

3.1.1 Ticketnummer & Kurzbeschreibung

Ein Ticket bezeichnet einen Eintrag im Bugtracker. Sie können einstellen, in welchem Nummernkreis die Tickets liegen sollen. In der Regel wird bei 1 angefangen zu zählen. Wenn Sie jedoch in Ihrem Unternehmen möglichst schnell erkennen möchten, dass

diese Nummer zu einem Ticket gehört, können Sie dies im Customizing ändern. Sie können je Produkt einen anderen Nummernkreis einstellen.

Geben Sie einen kurzen Text in das Feld Kurzbeschreibung ein, das den Inhalt des Tickets in wenigen Worten zusammenfasst.

3.1.2 Bereich „Status & Verwaltung“

Im Bereich *Status & Verwaltung* wählen Sie aus den Listboxen

- Die Produktzuordnung
- Die abhängige Komponente
- Die Kategorie
- Die Priorität
- Den Status

Alle Felder sind individuell einstellbar. Sind keine Werte auswählbar, dann ist das Customizing nicht vollständig. Beachten Sie in diesem Fall das Kapitel 2.1 Transaktion „Customizing“: /akn/btrk_c.

3.1.2.1 Produkt

Das *Bugtracker-Produkt* ist eine Art Klassifizierung des Tickets. Hier können Sie definieren, zu welchem größeren Bereich das Ticket gehört. Das Produkt muss in einem Ticket ausgefüllt werden.

3.1.2.2 Komponente

Die *Komponente* ist eine Unterklasse oder auch Unterbereich des Produktes. Die Komponente muss in einem Ticket ausgefüllt werden.

3.1.2.3 Kategorie

Die Ticketkategorie bezeichnet die Art des Tickets, also zum Beispiel ob es ein Fehler ist, eine Verbesserung oder Ähnliches. Die Kategorien können eingestellt werden. Die Kategorie muss in einem Ticket ausgefüllt werden.

3.1.2.4 Priorität

Was wäre eine Aufgabe ohne Priorität? Mit der Priorität definieren Sie die Dringlichkeit oder Wichtigkeit eines Tickets. Die Priorität können Sie im Customizing einstellen. Die Priorität muss in einem Ticket ausgefüllt werden.

3.1.2.5 Status

Der Status zeigt an, was mit dem Ticket passiert ist, bzw. was als nächstes passieren kann. Im Customizing können Sie eigene Status und auch Statusfolgen definieren.

Der Status wird bei Anlage eines Tickets automatisch auf den im Customizing eingestellten Anfangsstatus gesetzt.

3.1.3 Bereich „Zeiten“

Im Ticket gibt es in den Kopfdaten den Bereich *Zeiten*. Die Zeiten eines Tickets definieren Sie in dem Feld *Geschätzte Dauer*. Die Angabe erfolgt in Stunden. Die *tatsächliche Dauer* des Tickets können Sie bei Fertigstellung in das gleichnamige Feld eintragen.

Im Rahmen *Zeiten* können Sie den *Zieltermin* eintragen. Der Zieltermin ist das *Fälligkeitsdatum* oder auch *geplantes Fertigstellungsdatum*.

Das Enddatum wird beim Setzen eines Status vom Typ „Final“ vom Bugtracker gesetzt (Datum und Uhrzeit). Es kann nicht geändert werden.

3.1.4 Bereich „Transporte“

Dem Ticket zugeordnete Transporte werden in diesem ALV-Grid angezeigt. Der Typ und der Status des Transportauftrags werden als Icon dargestellt. Sie können neue Transporte durch Einfügen einer neuen Zeile einfügen. Geben Sie die Transportauftragsnummer direkt ein oder wählen Sie die Nummer über die F4-Wertehilfe.

Transporte						
						
Auftr....	Status	Auftrag/Aufgabe	Kurzbeschreibung	Letzter Änderer	Man...	E10 Q10
D		IDXK900639	[AppKnight] BTRK Bugtra...			

Abbildung 5 Bereich "Transporte" im Ticket

Sie können eine Transportzuordnung löschen, indem Sie die zu löschenden Zeilen markieren und das Löschen-Icon anklicken.

Sie können im Customizing /akn/btrk_c unter Konfiguration einstellen, für welche Benutzer bei Anlage eines Transportes ein passendes Ticket vorgeschlagen und zugewiesen wird.

Der Importstatus des jeweiligen Transportes in die angeschlossenen Systeme wird anhand von Icons dargestellt und das Transportprotokoll kann per Doppelklick eingesehen werden.

3.1.5 Bereich „Benutzer“

In diesem Rahmen werden die im Customizing eingestellten Benutzerrollen angezeigt. Ordnen Sie die Benutzer durch direkte Eingabe im Feld „Benutzername“ zu oder verwenden Sie die F4-Wertehilfe zur Auswahl.

Benutzer

Rollenbezeichnung	Benutzername	Vollständiger Name	E-Mail-Adresse	Auswahl	S
Tester	NSCHMARJE	NSCHMARJE	nse@inwerken.de	☐	1
Developer	MHAUBITZ	MHAUBITZ	mhz@inwerken.de	☐	2
Reporter	EWULFF	Enno Wulff	ewf@inwerken.de	☒	3
Assigned	EWULFF	Enno Wulff	ewf@inwerken.de	☐	4

 Senden

Abbildung 6 Bereich "Benutzer"

3.1.6 Manueller Mailversand

Sie können eine Mail an ausgewählte Nutzer senden. Markieren Sie die Benutzer, die eine Mail erhalten sollen und drücken Sie auf die Drucktaste „Senden“. Es erscheint das SAP-Standard-Popup zum Versenden einer Kurznachricht. Der im Customizing definierte Text wird vorgeblendet. Ändern Sie den Text nach Belieben ab.

IDX(1)/100 Dokument erstellen und senden

Titel: Ticket 3 Rufanlage defekt

Dokumentinhalt Eigenschaften

Hallo!

Das Ticket 3 wurde geändert.
Thema: Rufanlage defekt
Bitte prüfe die nächsten Schritte.

Herzlichst
Dein Bugtracker.

Weitere Infos zum Ticket
Abgabetermin:
Beteiligte Personen
Tester: NSCHMARJE

* Ze 4, Sp 24 Ze 1 - Ze 12 von 20 Zeilen

Empfänger Sendeoptionen

Empfänger	Empfängertyp				Au...
ewf@inwerken.de	via Internet	☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐

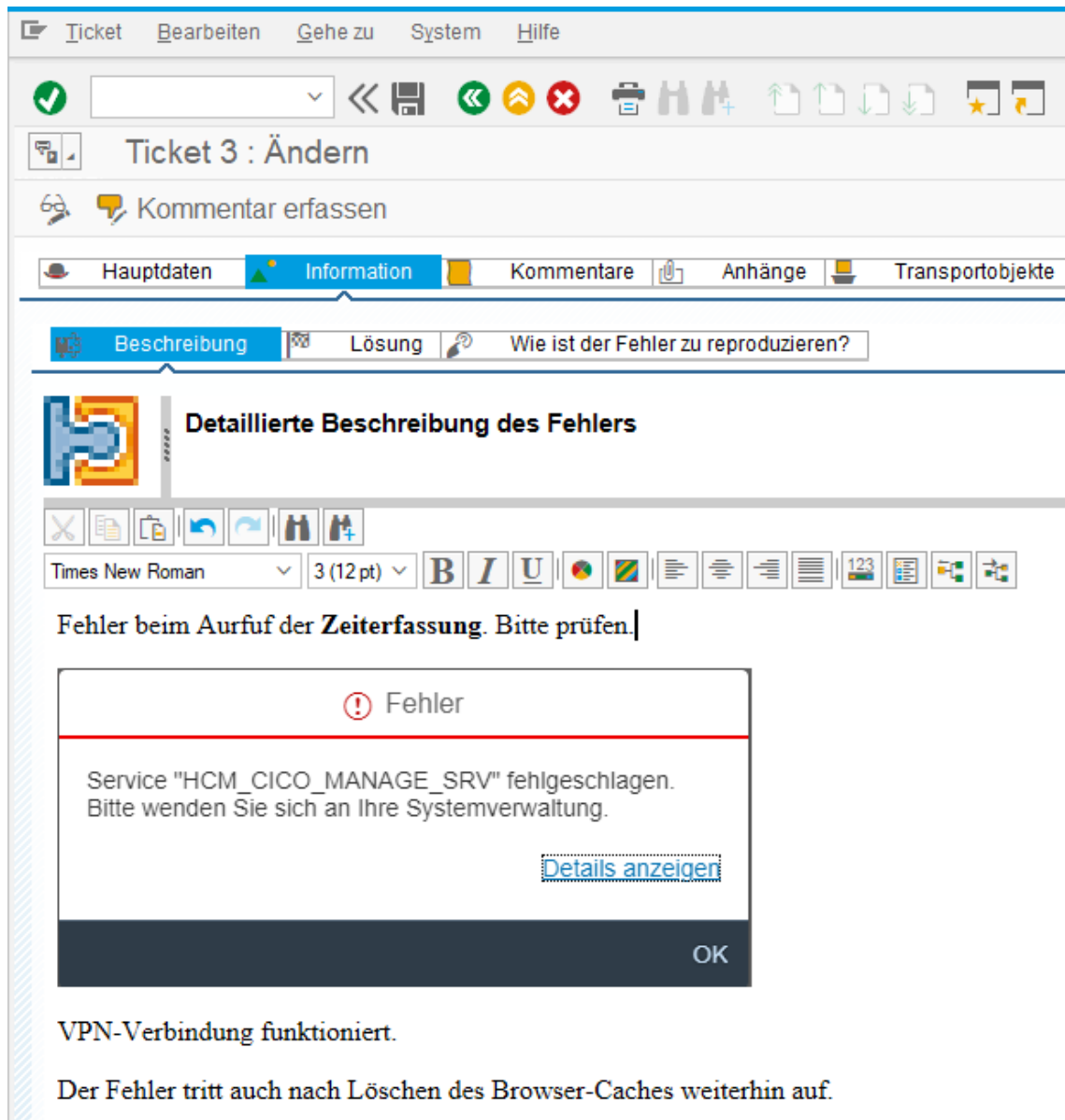
Abbildung 7 SAP-Standard Mailversand

3.2 Registerkarte „Information“

In der Registerkarte „Information“ haben Sie die Möglichkeit, folgende weitere Texte einzugeben:

- Problembeschreibung
- Lösungsweg
- Schritte zur Rekonstruktion

Die Texte können formatiert werden (Schriftart, Größe, Farbe) und sie können Bilder aus der Zwischenablage einfügen (STRG + V).



Ticket 3 : Ändern

Kommentar erfassen

Hauptdaten Information Kommentare Anhänge Transportobjekte

Beschreibung Lösung Wie ist der Fehler zu reproduzieren?

Detaillierte Beschreibung des Fehlers

Times New Roman 3 (12 pt) **B** *I* U [Color] [Background Color] [List] [Align] [Indent] [Table] [Table Border] [Table Header] [Table Footer]

Fehler beim Aufruf der **Zeiterfassung**. Bitte prüfen!

❗ Fehler

Service "HCM_CICO_MANAGE_SRV" fehlgeschlagen.
Bitte wenden Sie sich an Ihre Systemverwaltung.

[Details anzeigen](#)

OK

VPN-Verbindung funktioniert.

Der Fehler tritt auch nach Löschen des Browser-Caches weiterhin auf.

Abbildung 8 Registerkarte "Information"

3.2.1 Text „Problembeschreibung“

In der *Problembeschreibung* erfassen Sie einen Langtext, der das Problem beschreibt.

3.2.2 Text „Lösungsweg“

Der Text *Lösungsweg* beschreibt eine mögliche Lösung für das Problem oder auch das tatsächliche Vorgehen, das das Problem letztendlich gelöst hat.

3.2.3 Text „Schritte zur Rekonstruktion“

Wichtig zur Behebung eines Fehlers ist, dass man ihn rekonstruieren kann. In dem Text *Schritte zur Rekonstruktion* können Sie die Vorgehensweise erfassen, wie und unter welchen Umständen es zu dem Fehler kommt.

3.3 Registerkarte „Kommentare“

Die zu einem Ticket erfassten Kommentare werden hier mit dem Erfasser, sowie Erfassungsdatum- und -zeit dargestellt. Sie können nicht geändert werden. Die Darstellung erfolgt chronologisch in absteigender Folge (der letzte Kommentar erscheint oben).

3.4 Registerkarte „Anhänge“

Die Anlagen eines Tickets werden über die zentrale SAP-Funktionalität „Generische Objektdienste“ verwaltet. Dementsprechend sind die Anlagen über das Icon oben links, wie gewohnt, erreichbar.

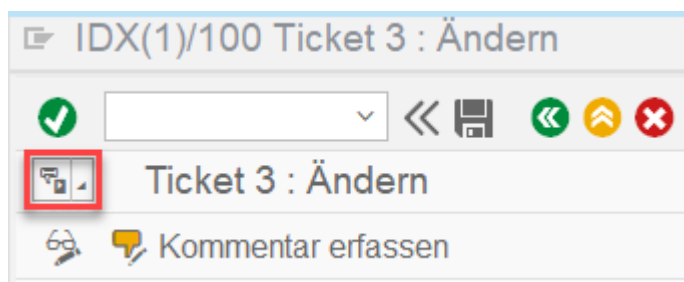
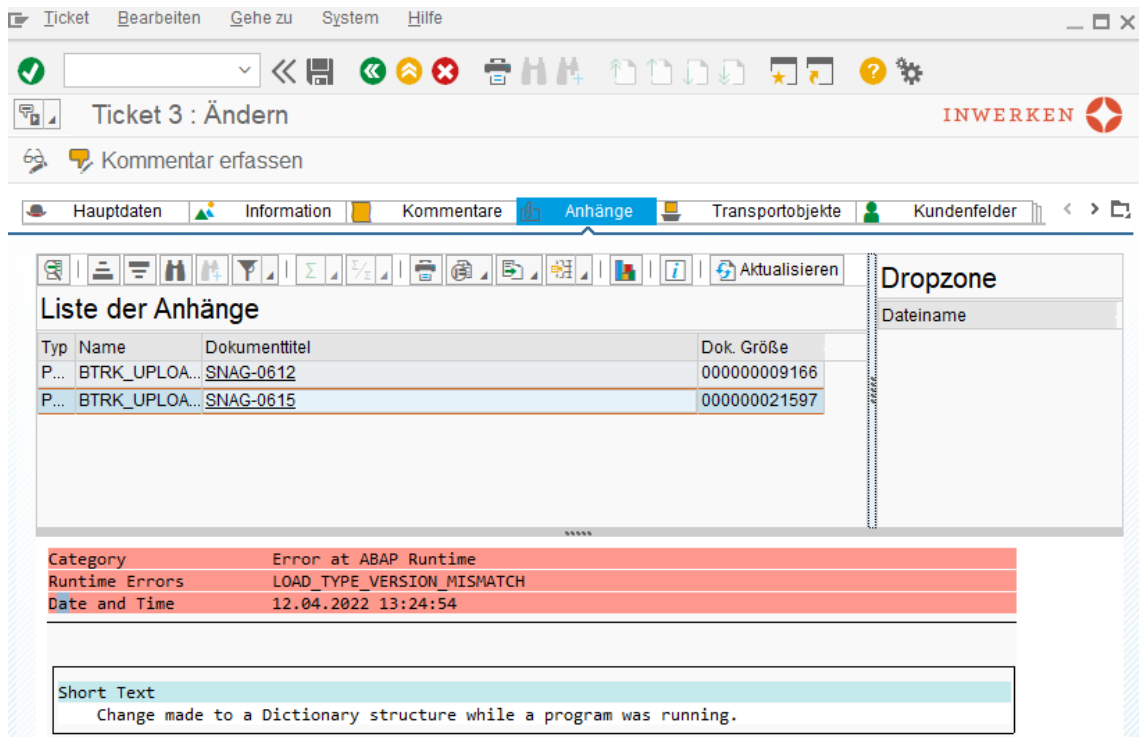


Abbildung 9 Generische Objektdienste

Zusätzlich werden die zugeordneten Anlagen auch in der Registerkarte *Anhänge* dargestellt. Für Dateien vom PDF und Bilddateien PNG und JPG ist eine direkte Vorschau möglich. Alle anderen Anlagen werden in einem neuen Fenster geöffnet.



Ticket 3 : Ändern

Kommentar erfassen

Hauptdaten Information Kommentare **Anhänge** Transportobjekte Kundenfelder

Liste der Anhänge

Typ	Name	Dokumenttitel	Dok. Größe
P...	BTRK_UPLOA...	SNAG-0612	000000009166
P...	BTRK_UPLOA...	SNAG-0615	000000021597

Dropzone

Dateiname

Category Error at ABAP Runtime

Runtime Errors LOAD_TYPE_VERSION_MISMATCH

Date and Time 12.04.2022 13:24:54

Short Text

Change made to a Dictionary structure while a program was running.

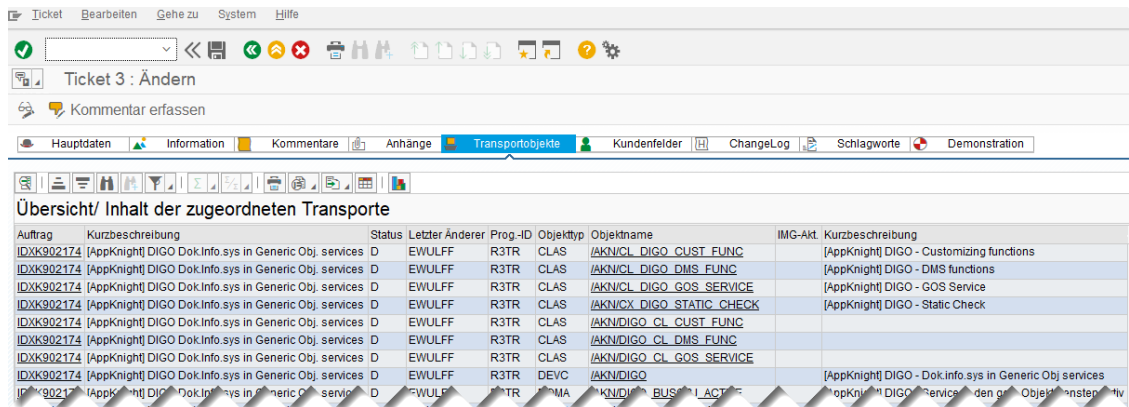
Abbildung 10 Anhänge in einem Ticket

3.4.1 Dropzone

Die *Dropzone* ist eine einfache Möglichkeit, Dateien per Drag and Drop aus dem Windows Explorer an ein Ticket anzuhängen. Ziehen Sie dazu die gewünschten Dateien aus dem Windows Explorer in die Dropzone. Die Dateien werden sofort dem Ticket zugeordnet.

3.5 Registerkarte „Transportobjekte“

In der Registerkarte Kopfdaten können Sie Transporte dem Ticket zuordnen. Die Objekte der zugeordneten Transportaufträge werden hier angezeigt. Mit einem Doppelklick können Sie direkt in das Objekt verzweigen und gegebenenfalls sehen, welche Änderungen gemacht wurden.

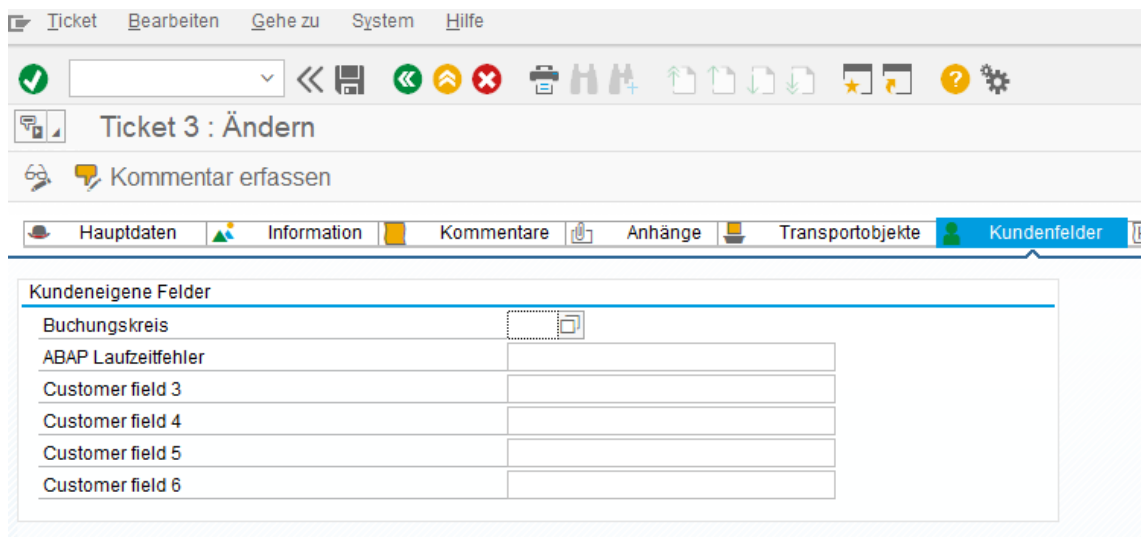


Auftrag	Kurzbeschreibung	Status	Letzter Änderer	Prog-ID	Objekttyp	Objektname	IMG-Akt.	Kurzbeschreibung
IDXK902174	[AppKnight] DIGO Dok.Info.sys in Generic Obj. services	D	EWULFF	R3TR	CLAS	/AKN/CL DIGO CUST_FUNC		[AppKnight] DIGO - Customizing functions
IDXK902174	[AppKnight] DIGO Dok.Info.sys in Generic Obj. services	D	EWULFF	R3TR	CLAS	/AKN/CL DIGO DMS_FUNC		[AppKnight] DIGO - DMS functions
IDXK902174	[AppKnight] DIGO Dok.Info.sys in Generic Obj. services	D	EWULFF	R3TR	CLAS	/AKN/CL DIGO GOS_SERVICE		[AppKnight] DIGO - GOS Service
IDXK902174	[AppKnight] DIGO Dok.Info.sys in Generic Obj. services	D	EWULFF	R3TR	CLAS	/AKN/CX DIGO STATIC_CHECK		[AppKnight] DIGO - Static Check
IDXK902174	[AppKnight] DIGO Dok.Info.sys in Generic Obj. services	D	EWULFF	R3TR	CLAS	/AKN/DIGO CL CUST_FUNC		
IDXK902174	[AppKnight] DIGO Dok.Info.sys in Generic Obj. services	D	EWULFF	R3TR	CLAS	/AKN/DIGO CL DMS_FUNC		
IDXK902174	[AppKnight] DIGO Dok.Info.sys in Generic Obj. services	D	EWULFF	R3TR	CLAS	/AKN/DIGO CL GOS_SERVICE		
IDXK902174	[AppKnight] DIGO Dok.Info.sys in Generic Obj. services	D	EWULFF	R3TR	DEVC	/AKN/DIGO		[AppKnight] DIGO - Dok.Info.sys in Generic Obj. services
IDXK902174	[AppKnight] DIGO Dok.Info.sys in Generic Obj. services	D	EWULFF	R3TR	CLAS	/AKN/DIGO		[AppKnight] DIGO - Dok.Info.sys in Generic Obj. services

Abbildung 11 Transportobjektübersicht

3.6 Registerkarte „Kundendaten“

Bei Bedarf können Sie hier eine eigene Programmierung einbinden und spezielle Daten einblenden (Kostenstelle oder ähnliches).



Kundeneigene Felder	
Buchungskreis	
ABAP Laufzeitfehler	
Customer field 3	
Customer field 4	
Customer field 5	
Customer field 6	

Abbildung 12 Kundenfelder

3.7 Registerkarte „Änderungsprotokoll“

Im Änderungsprotokoll sehen Sie (fast) alle Änderungen, die im Ticket vorgenommen wurden. Bei Änderungen im Langtext sehen Sie nur, dass er geändert wurde, aber nicht was.

Änderungen in der Transportauftragszuordnung werden nicht protokolliert.

3.8 Registerkarte „Schlagworte“

In der Registerkarte Schlagworte können Sie die Schlagworte verwenden, die im Customizing dem Produkt zugeordnet wurden. Verwenden Sie Schlagworte, um definierte Daten (Seriennummer, Materialnummer, Auftragsnummer etc.) schnell zu finden.

3.9 Tickethierarchie

Mit Release 2307 ist es möglich, durch Zuordnung eines Tickets zu einem anderen Ticket *Tickethierarchien* zu erzeugen. Auf diese Weise haben Sie die Möglichkeit, Tickets thematisch zu gruppieren. Zuordnungen können über das Menü oder per Drag and Drop über die optional eingeblendete Baumdarstellung der Tickethierarchie erfolgen.

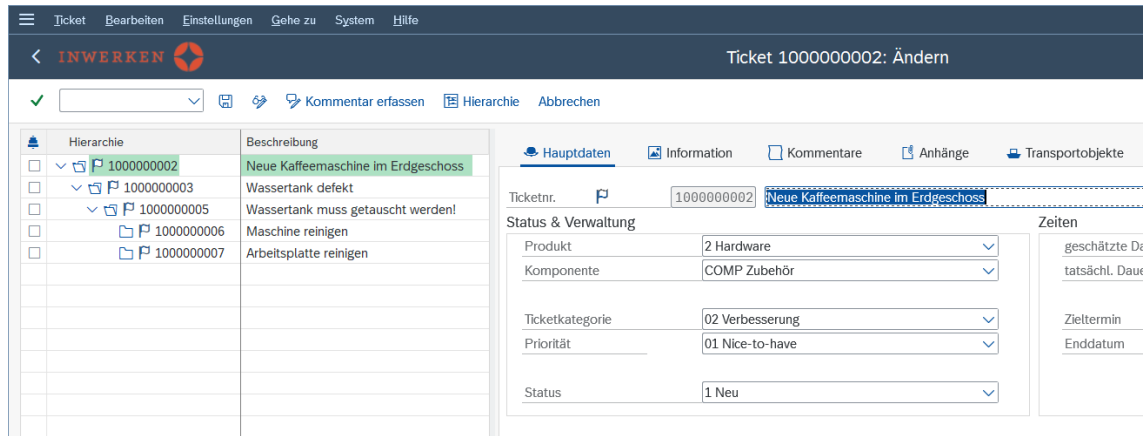


Abbildung 13 Ticket mit eingeblendeter Hierarchiedarstellung

4 Bedienung

Die Bedienung des Bugtrackers orientiert sich an SAP-Standardtransaktionen und dem SAP Styleguide. Wenn Sie bereits Erfahrung mit SAP-Transaktionen haben, dann werden Sie sich gut zurechtfinden. Beachten Sie das Kapitel 3 Aufbau eines Tickets. Änderungen werden mit STRG + S oder der Funktionstaste F11 oder dem Icon *Sichern* in der Druckastenleiste.

4.1 Anlage eines Tickets

Zur Ticketanlage rufen Sie die Transaktion /n/AKN/BTRK01 auf. Tragen Sie einen kurzen Text in das eingabebereite Feld *Ticketbeschreibung* (Ticketnr.) ein. Drücken Sie *Enter*. Nun sind die anderen Felder eingabebereit und Sie können die Felder aus den anderen Bereichen füllen.

4.2 Änderung eines Tickets

Starten Sie die Transaktion /n/AKN/BTRK02 zur Änderung eines Tickets. Geben Sie in das Feld *Ticketnummer* die Nummer des zu ändernden Tickets ein. Das zuletzt verwendete Ticket wird vorgeblendet. Drücken Sie die *Enter*-Taste, um den Kurztext des Tickets anzuzeigen. Drücken Sie die Funktionstaste F8, um das Ticket zu bearbeiten.

4.2.1 Ticket-Suchhilfe

Nutzen Sie die Suchhilfe (Funktionstaste F4) zur schnellen Suche eines Tickets. Ihnen stehen die folgenden elementaren Suchhilfen zur Verfügung:

- Alle Tickets
- Offene Tickets
- Eigene offene Tickets
- Eigene Tickets

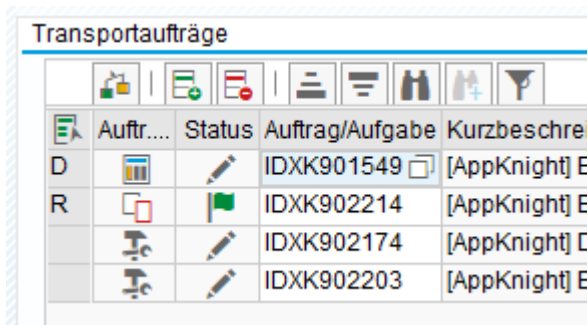
Die Tickets werden absteigend sortiert angezeigt. Wählen Sie das gewünschte Ticket durch einen Doppelklick aus.

4.3 Spezielle Funktionen

Im Folgenden zeigen wir Ihnen ein paar Abweichungen beziehungsweise Abweichungen vom SAP-Standardverhalten.

4.3.1 Transportzuordnung

Die Transportzuordnung kann manuell vorgenommen werden. Transportzuordnungen können gelöscht werden. Die Auftragsart und der jeweilige Status der Transportaufträge werden mit Hilfe eines Icons angezeigt:



Auftr....	Status	Auftrag/Aufgabe	Kurzbeschre
D		IDXK901549	[AppKnight] E
R		IDXK902214	[AppKnight] E
		IDXK902174	[AppKnight] C
		IDXK902203	[AppKnight] E

Abbildung 14 Übersicht Transportaufträge

Es wird unterschieden zwischen den Auftragsarten:

- Workbench
- Customizing
- Transport von Kopien

Der Status kann die folgenden Ausprägungen haben:

- Änderbar
- freigegeben

Änderungen in der Transportauftragszuordnung wirken sich direkt auf die Anzeige in der Registerkarte *Transportobjekte* aus.

4.3.2 Benutzerzuordnung

Tragen Sie die beteiligten Personen in der Registerkarte *Hauptdaten* im Bereich *Benutzer* ein. Normalerweise können Sie das Layout in einem ALV-Grid über

entsprechende Drucktasten in der Toolbar speichern. Da dieses Grid aus Platzgründen keine Toolbar hat, eine Speicherung des Layouts jedoch wichtig ist, erreichen Sie die bekannten Funktionen zum Layout über das Kontextmenü. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen freien Bereich im Grid um das Kontextmenü aufzurufen:

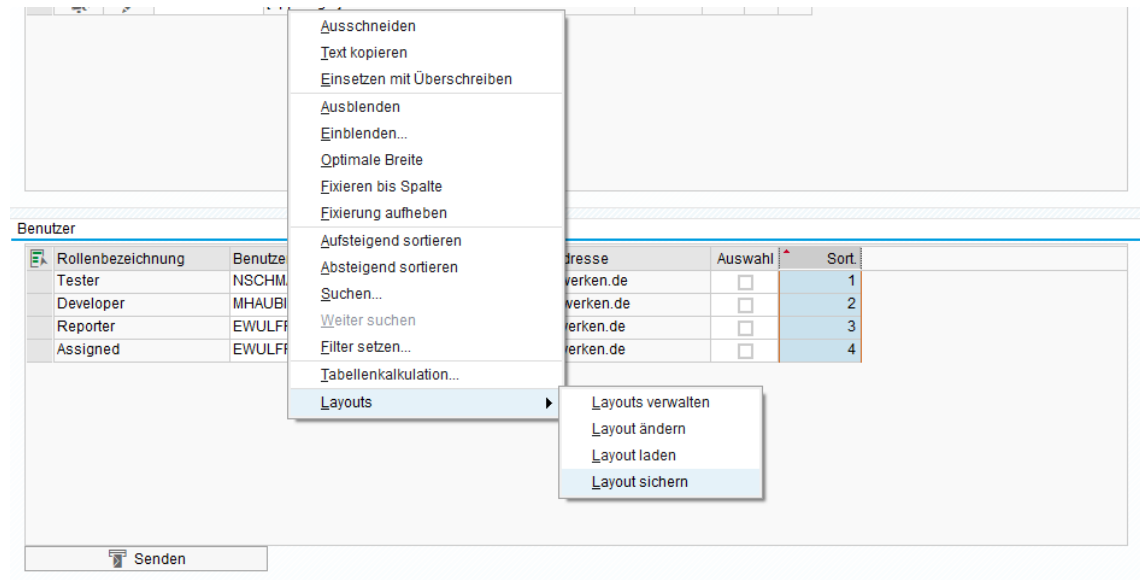


Abbildung 15 Kontextmenü im Bereich "Benutzer"

4.3.3 Texte ändern

Langtexte sind in einem SAP-System seit jeher eher schlecht zu erfassen. Aus diesem Grund haben wir uns entschieden, den BTF-Editor zu verwenden. Der Editor bietet rudimentäre Formatierungsoptionen wie zum Beispiel verschiedene Schriftarten, -farben und -größen sowie Aufzählungen und Absatzausrichtungen.

Der größte Vorteil jedoch ist, dass Bilder und Screenshots problemlos per Copy and Paste eingebunden werden können.

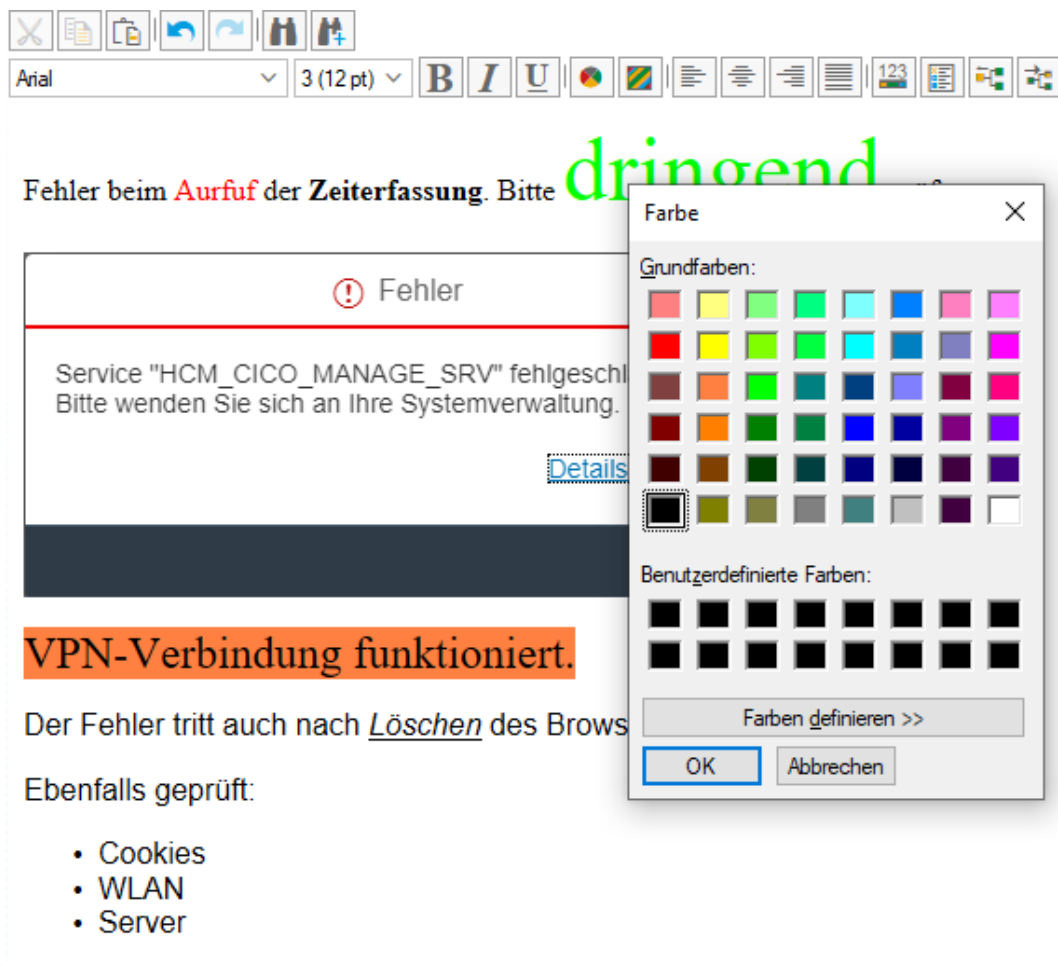


Abbildung 16 Formatierungen im BTF-Editor

4.3.4 Anhänge verwalten

Ihnen steht in jedem Ticket das *GOS-Menü* zur Verfügung, um Dateien und Notizen über die *Generic Object Services* Funktion zu verwalten.

Um Ihnen die Verwaltung einfacher zu machen, werden alle Anhänge in der Registerkarte „Anhänge“ aufgelistet. Gängige Formate wie Texte und Bilder können Sie direkt in der Anwendung anzeigen. Klicken Sie zur Anzeige auf den Dokumententitel. Das Dokument wird in einem Docking-Container unterhalb der Anhänge angezeigt:

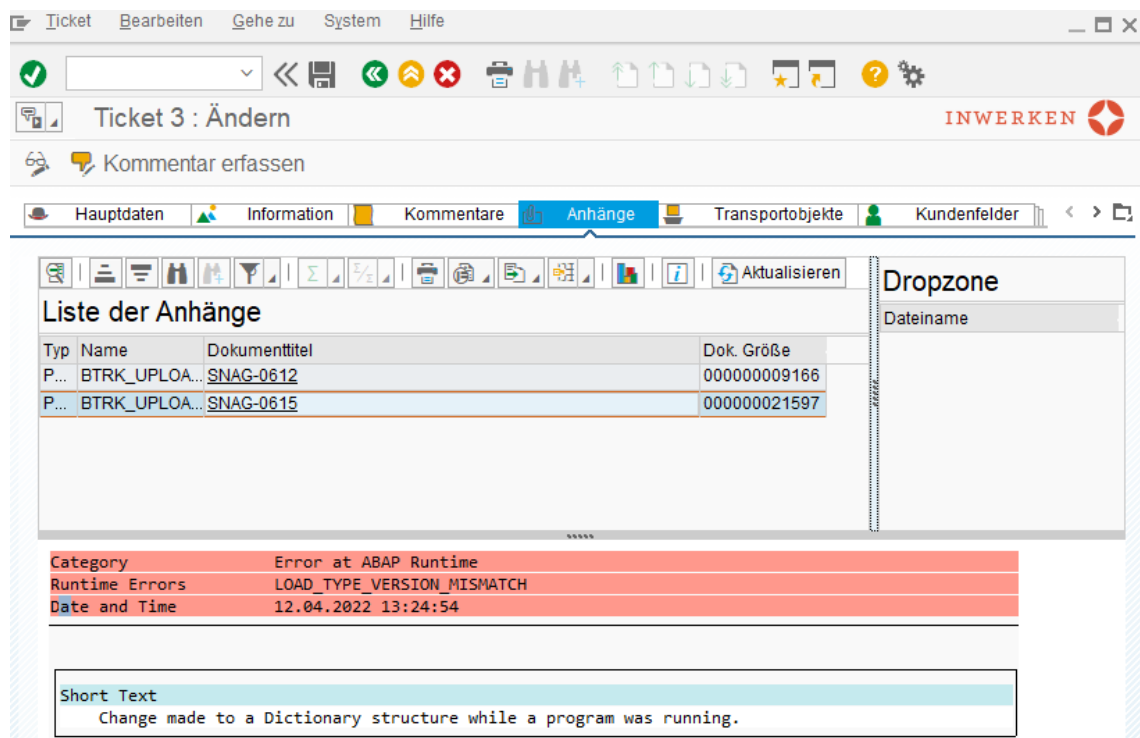


Abbildung 17 Direkte Anzeige eines Anhangs

Sie können Bilder per Drag and Drop in die Dropzone zuordnen. Die Anhänge werden in dem Fall noch nicht direkt angezeigt, sondern sind erst in der Dropbox zu sehen. Hinzugefügte Bilder können leider nicht direkt aus der Dropbox gelöscht werden. Um versehentlich hinzugefügte Dateien doch nicht zu übernehmen, haben Sie die folgenden beiden Möglichkeiten:

- Brechen Sie die Bearbeitung des Tickets ab, ohne zu speichern
- Speichern Sie die Änderungen und löschen Sie die falsch zugeordneten Dateien aus der Anlagenliste (*GOS-Menü • Anlagenliste*, Einträge wählen und Löschen)

4.3.5 Kommentare hinzufügen

In einem Ticket können Sie zwei Arten von Texten erfassen:

- Langtexte
- Kommentare

Die *Langtexte* (Kapitel 3.2 Registerkarte „Information“) können im Änderungsmodus bearbeitet werden. *Kommentare* hingegen können Sie auch im Anzeigemodus hinzufügen. Kommentare können nicht mehr geändert werden.

Zum Hinzufügen eines Kommentares klicken Sie auf die Drucktaste *Kommentar erfassen*.

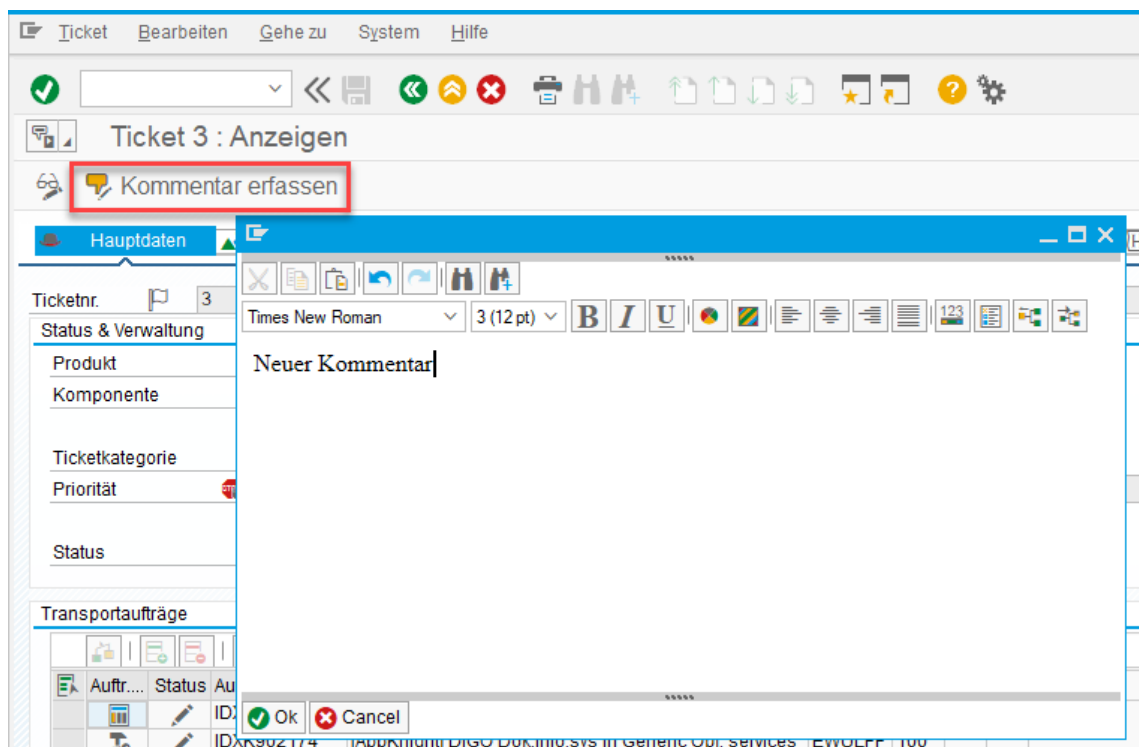
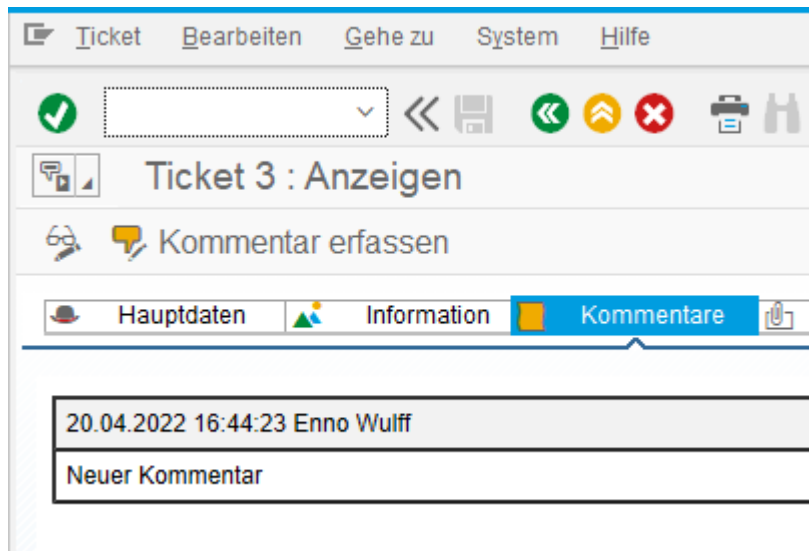


Abbildung 18 Kommentar erfassen

Erfasste Kommentare sehen Sie in der Registerkarte „Kommentare“:



Hinweis: Ab Version 2211 können Sie mit Hilfe des Parameters COMMENT_DIALOG_-TYPE ein anderes Popup aktivieren. Das bisherige Popup lässt die Beendigung mit Funktionstasten nicht zu. Im neuen Popup können die Änderungen mit Funktionstaste F5 übernommen oder mit ESC abgebrochen werden.

Info: Aus technischen Gründen ist es nicht möglich, den Fokus bei Aufruf des Popups direkt in das Textfeld zu setzen.

Abbildung 19 Erfasste Kommentare

4.3.6 Drucken

Sie haben die Möglichkeit, die Ticketdaten auszudrucken. Wir verwenden hierfür eine HTML-Anzeige, die das Drucken der Editorinhalte zulässt.

Rufen Sie die Druckfunktion über die SAP-Menüleiste mit Hilfe des Drucken-Icons auf oder verwenden Sie die Tastenkombination STRG + P.

Die Ticketdaten werden in einem Popup angezeigt. Über die Drucktasten am oberen Rand können Sie entscheiden, welche Ticketbereiche gedruckt werden sollen. Standardmäßig sind alle Bereiche zum Drucken ausgewählt. Um einen Bereich abzuwählen, klicken Sie einmal auf die entsprechende Drucktaste.

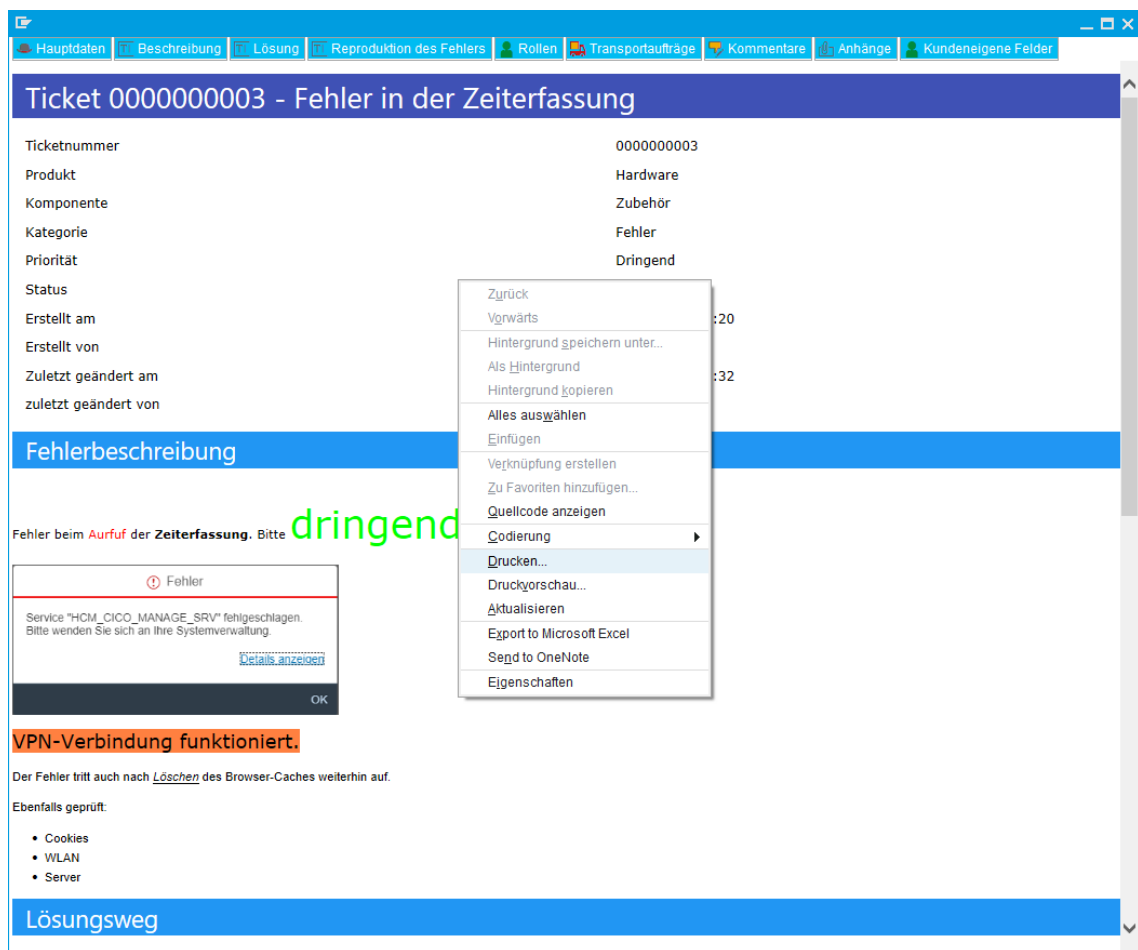


Abbildung 20 Drucken eines Tickets

Um das Ticket auszudrucken, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Dokument und wählen Sie „Drucken“.

4.3.7 Schlagworte pflegen

Schlagworte (im Englischen: „Tags“), sind Zusatzinformationen, die Sie zu einem Ticket hinterlegen können. Die Schlagworte können nicht frei gewählt werden, sondern müssen aus einer Liste, die zuvor zu einem Produkt definiert wurde, ausgewählt werden. Zu jedem Schlagwort können Sie einen variablen Wert eintragen. Auf diese Weise können Sie zum Beispiel Programm- oder Formularnamen, Seriennummern oder Materialnummern gezielt ablegen.

Klicken Sie auf die Registerkarte „Schlagworte“, um vorhandene Schlagworte zu sehen oder um neue zu erfassen.

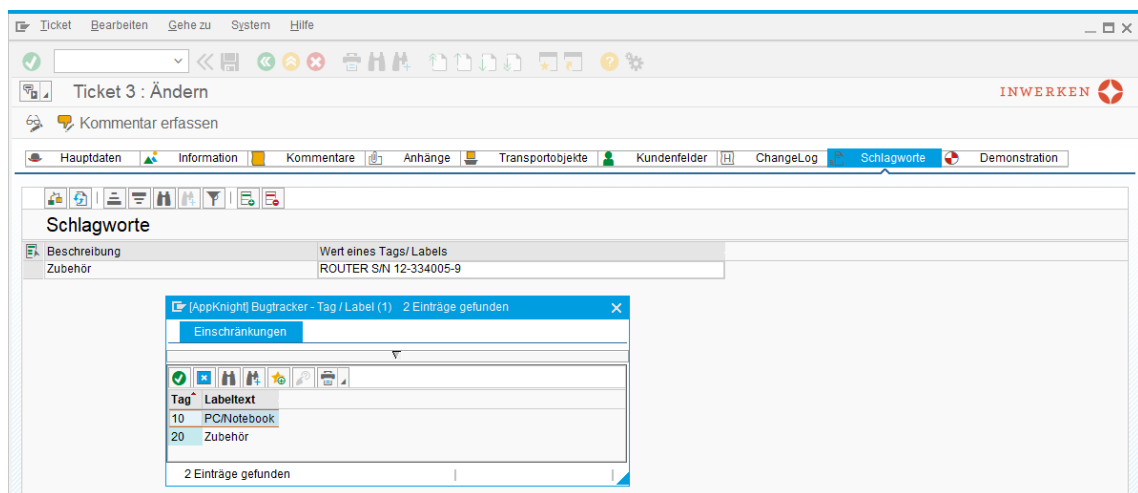
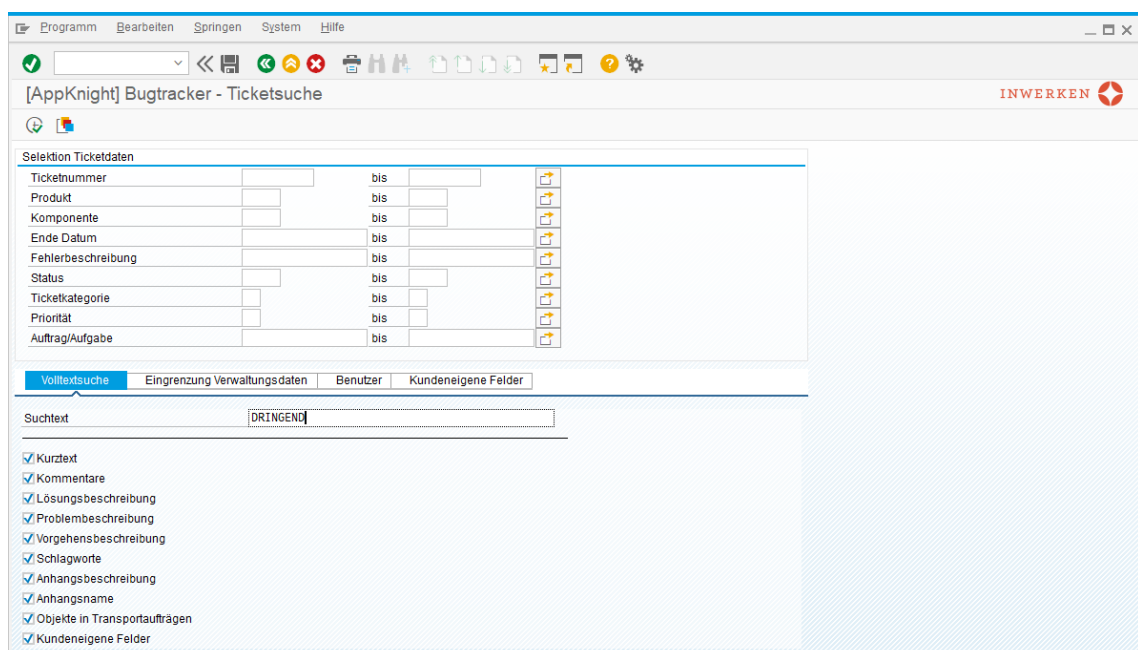


Abbildung 21 Registerkarte "Schlagworte"

Klicken Sie auf die Drucktaste mit dem Plus-Zeichen, um ein Schlagwort einzufügen. Wählen Sie aus dem Popup das gewünschte Schlagwort aus. Erfassen Sie den Inhalt zu dem Schlagwort.

Um ein Schlagwort zu löschen, markieren Sie es und klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Minus-Zeichen.

Achtung: Es ist leider noch nicht möglich, direkt nach Schlagworten und deren Inhalten zu suchen. Schlagworte werden zwar in der Volltextsuche indiziert, aber Sie können nicht nach einem speziellen Schlagwort suchen.



4.3.8 Tickethierarchie

Ab Release 2307 ist es möglich, Tickethierarchien durch Zuordnung anderer Tickets zu erzeugen. Sie können Tickets auf diese Weise hierarchisch gruppieren.

Die Tickethierarchie entsteht durch die Zuordnung eines übergeordneten Tickets zu dem Ticket, das Sie aktuell bearbeiten. Ein Ticket kann demnach nur einem anderen Ticket übergeordnet sein. Es können jedoch viele Zuordnungen zu Untertickets vorhanden sein.

4.3.8.1 Hierarchiedarstellung ein- und ausblenden

Wenn Sie die Tickethierarchie nutzen möchten, dann können Sie die Hierarchiedarstellung über die Drucktaste **Hierarchie** oder die Tastenkombination **SHIT+F1** ein- oder ausblenden.



Abbildung 22 Hierarchiedarstellung

Das System merkt sich, welche Einstellung Sie zuletzt verwendet haben. Diese Einstellung wird beim nächsten Aufruf eines Tickets wieder angewendet. Wenn Sie sich vom SAP-Abmelden, wird die Einstellung zurückgesetzt. Der Default für die Ticketanzeige-/ Bearbeitung ist, dass die Hierarchiedarstellung nicht angezeigt wird.

4.3.8.2 Hierarchiedarstellung einstellen

Die Größe der Hierarchiedarstellung (Dockingcontainer sowie Spaltenbreite) werden beim Verlassen der Transaktion als persönliche Einstellungen gespeichert. Diese sind auch nach dem Abmelden vom SAP-System verfügbar. Sie können die Einstellungen bearbeiten. Klicken Sie hierzu im Menü **Einstellungen • Pers. Einstellungen** an. Im Popup Persönliche **Einstellungen** können Sie die Werte anpassen.

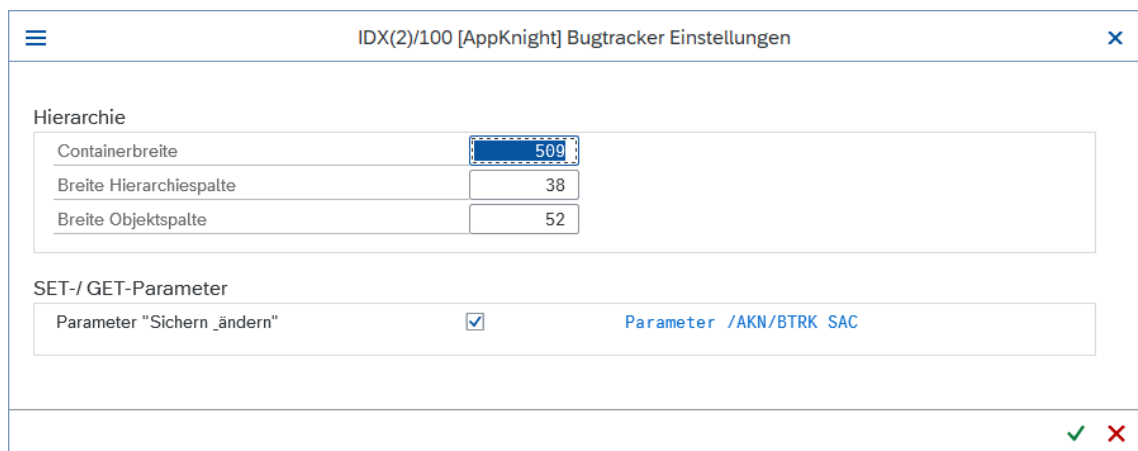


Abbildung 23 Popup "Persönliche Einstellungen"

Änderungen, die Sie im Popup machen, werden direkt angewendet.

4.3.8.3 Ticketzuordnung ändern

Sie können das aktuelle Ticket einem anderen Ticket unterordnen. Klicken Sie das Menü **Bearbeiten • Übergeordnetes Ticket festlegen**. Wählen Sie im Popup die gewünschte Ticketnummer aus.

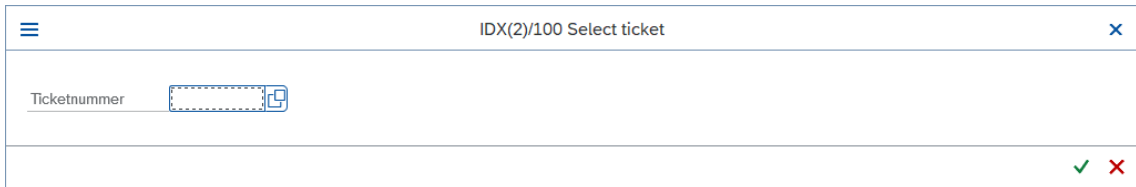


Abbildung 24 Popup zur Auswahl des zuzuordnenden Tickets

Das übergeordnete Ticket wird in den Kopfdaten angezeigt. Die Tickethierarchie wird noch nicht aktualisiert. Sichern Sie das Ticket, um die Änderung zu speichern und die Tickethierarchie zu aktualisieren.

Über das Kontextmenü **Vorhandenes Ticket unterordnen** in der Hierarchiedarstellung können Sie ein anderes Ticket **unterordnen**. Wenn Sie die Hierarchie des *aktuellen* Tickets per Drag and Drop ändern, dann müssen Sie die Zuordnung explizit sichern. Die Zuordnung zu Tickets, die nicht von Ihnen in Bearbeitung sind, wird nach der Änderung mittels Drag and Drop *sofort* gesichert.

Auf die folgende Weise können Sie die Ticketzuordnung löschen:

1. Über das Menü **Bearbeiten • Zuordnung zu übergeordn. Ticket löschen**
2. Über das Kontextmenü **Vom übergeordneten Ticket lösen** in der Hierarchiedarstellung

Hinweis: Das übergeordnete Ticket wird in den Hauptdaten des aktuellen Tickets angezeigt.



Abbildung 25 Ticket mit übergeordnetem Ticket

4.3.8.4 Neues Unterticket anlegen

Über das Kontextmenü **Neues Ticket** (Rechtsklick auf ein Ticket in der Hierarchieanzeige) können Sie ein **neues** Ticket anlegen, dass dem ausgewählten Ticket direkt untergeordnet wird.

Vorhandenes Ticket unterordnen

Vom übergeordneten Ticket lösen

Neues Ticket

Abbildung 26 Kontextmenü eines Ticketknoten

Die Anlage des Tickets erfolgt über das folgende Popup:

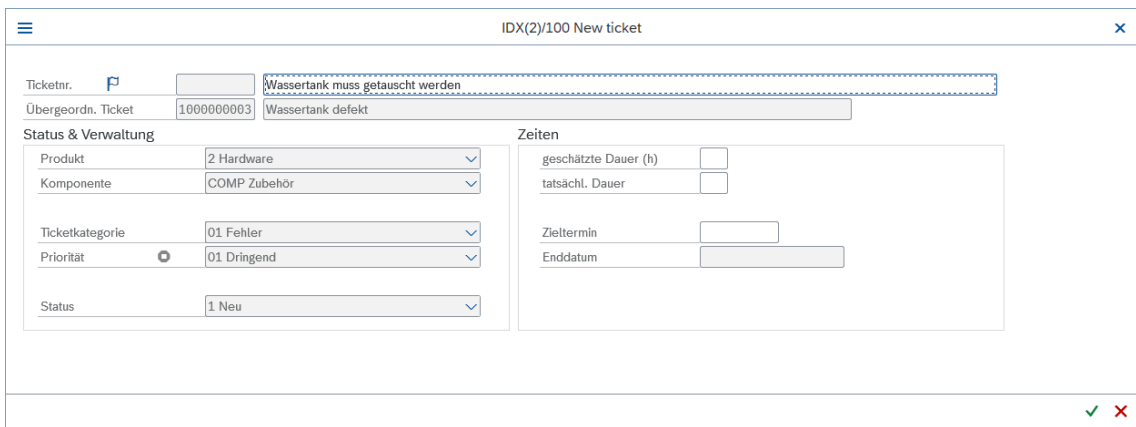


Abbildung 27 Popup zur Anlage eines neuen untergeordneten Tickets

Geben Sie in dem Feld *Ticketbeschreibung* den gewünschten Kurztext für das neue Ticket ein. Drücken Sie Enter, um die Ticketattribute anzupassen. Drücken Sie die Drucktaste *Okay* oder die Funktionstaste *F5*, um das Ticket anzulegen. Klicken Sie die *Abbrechen*-Drucktaste oder die Taste *ESC*, um die Anlage des Tickets abubrechen.

Nach Bestätigung des Popups mit Okay wird das Ticket angelegt und unterhalb des ausgewählten Tickets aufgeführt. Nach der Anlage wird das Ticket in der Tickethierarchie unter dem gewählten Ticket angezeigt. Klicken Sie das neue Ticket doppelt an, um es zu bearbeiten.

Hinweis: Die Ticketattribute werden aus dem übergeordneten Ticket vererbt. Sie können bei Bedarf geändert werden.

4.3.9 Benutzerparameter

Es gibt Einstellungen, die Sie in den **eigenen Daten** über das Menü **System • Benutzervorgaben • Eigene Daten** einstellen können.

Folgende Parameter können verwendet werden:

- Sichern und ändern

4.3.9.1 Benutzerparameter Sichern und ändern

Das Standardverhalten beim Sichern eines Tickets ist, dass die Transaktion verlassen wird. Mit dem Parameter `/AKN/BTRK_SAC` können Sie steuern, dass nach dem Sichern

sofort wieder in die Transaktion zurück gekehrt wird. Belegen Sie hierzu den Parameter /AKN/BTRK_SAC mit einem X.

Adresse Festwerte Parameter		
		
Parameter		
Set-/Get-Parameter-Id	Parameterwert	Kurzbeschreibung
/AKN/BTRK_SAC	X	[AppKnight] Bugtracker: Mode "Save and change"

Abbildung 28 Benutzereigene Daten: Parameter

4.3.9.2 Weitere Parameter

Es sind die folgenden Parameter vorhanden, deren Verwendung jedoch für den reibungslosen Programmablauf und nicht zur Benutzung als Benutzerparameter gedacht sind.

- /AKN/BTRK_BUG_ID Aktuelle Ticketnummer
- /AKN/BTRK_HIERARCHY Hierarchiedarstellung ein- oder ausblenden
- /AKN/BTRK_PRODUCT_ID Zuletzt verwendete Produkt-Id

4.3.10 Persönliche Einstellungen

Sie können die persönlichen Einstellungen zu der Hierarchiedarstellung über einen separaten Dialog anpassen (Siehe auch Kapitel 4.3.8.2).

Die persönlichen Einstellungen erfolgen über die sogenannte *Personalisierung*. Die Personalisierungsobjekte sind Bestandteil des Benutzerstamms und können aus der Benutzerstammpflege heraus angepasst werden.

Bei weiteren Releases können weitere Einstellungen hinzukommen.

User Edit Goto Information Environment System Help	
	
Display Users	
	
User	EWULFF
Changed By	10:26:39 Status Saved
Documentation Address Logon Data SNC Defaults Parameters Roles Profiles Groups Personalization Lic. Data	
	
Description	Personalization object key
[AppKnight] Bugtracker Personalizati...	/AKN/BTRK
User Settings for the Visual Compose...	/ISDFPS/BI_CONTENT_VISUAL_COMP

Abbildung 29 Benutzerstamm mit Personalisierungsobjekten

Hinweis: Sie können die Einstellungen ebenfalls mit Hilfe des Reports /AKN/BTRK_PERSONALIZATION anzeigen oder ändern.

Der Personalisierungsdialog sieht wie folgt aus:

≡
IDX(2)/100 [AppKnight] Bugtracker Einstellungen
✕

Hierarchie

Containerbreite	509
Breite Hierarchiespalte	38
Breite Objektspalte	52

SET-/ GET-Parameter

Parameter "Sichern_ändern" ☒	Parameter /AKN/BTRK SAC
--	---

✓
✕

Abbildung 30 Personalisierungsdialog

5 Verzeichnisse

5.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Bereichsmenü /akn/btrk	7
Abbildung 2 Transaktion "Ticketsuche"	8
Abbildung 3 Suchergebnis	8
Abbildung 4 Ticketanlage mit Transaktion /akn/btrk01	9
Abbildung 5 Bereich "Transporte" im Ticket	11
Abbildung 6 Bereich "Benutzer"	12
Abbildung 7 SAP-Standard Mailversand	12
Abbildung 8 Registerkarte "Information"	13
Abbildung 9 Generische Objektdienste	14
Abbildung 10 Anhänge in einem Ticket	15
Abbildung 11 Transportobjektübersicht	16
Abbildung 12 Kundenfelder	16
Abbildung 13 Ticket mit eingeblendeter Hierarchiedarstellung	17
Abbildung 14 Übersicht Transportaufträge	18
Abbildung 15 Kontextmenü im Bereich "Benutzer"	19
Abbildung 16 Formatierungen im BTF-Editor	20
Abbildung 17 Direkte Anzeige eines Anhangs	21
Abbildung 18 Kommentar erfassen	22
Abbildung 19 Erfasste Kommentare	23
Abbildung 20 Drucken eines Tickets	24
Abbildung 21 Registerkarte "Schlagworte"	25
Abbildung 22 Hierarchiedarstellung	26
Abbildung 23 Popup "Persönliche Einstellungen"	26

Abbildung 24 Popup zur Auswahl des zuzuordnenden Tickets	27
Abbildung 25 Ticket mit übergeordnetem Ticket	27
Abbildung 26 Kontextmenü eines Ticketknoten	28
Abbildung 27 Popup zur Anlage eines neuen untergeordneten Tickets	28
Abbildung 28 Benutzereigene Daten: Parameter	29
Abbildung 29 Benutzerstamm mit Personalisierungsobjekten	29
Abbildung 30 Personalisierungsdialog	30