

Mantis Handleiding

Versie 1.1
Datum: 01/08/2014

Mantis is de online toepassing die Tactics aanbiedt aan haar klanten voor het aanmelden en opvolgen van problemen en feature requests. In deze handleiding wordt kort toegelicht hoe Mantis werkt, hoe u als klant met het systeem dient om te gaan en wat u er van mag verwachten.

Inhoud

Vooraf	2
1. Aanmelden	2
2. Mijn overzicht	3
3. Meldingen bekijken.....	4
4. Detail van een melding	7
5. Meldingsstatussen	9
6. Prioriteiten en impact	10
7. Een nieuwe melding aanmaken	11
8. Mijn gebruiker.....	12

Vooraf

De ondersteuning die Tactics u biedt via Mantis is afhankelijk van de geldende SLA of Service Level Agreement. In zo'n regelmatig te vernieuwen contract van bepaalde duur wordt onder meer bepaald welke vorm van ondersteuning geboden wordt en welke reactietijden wij garanderen.

Ook kan het zijn dat in het kader van de oplevering van een project een garantieperiode van bepaalde duur ontvangt.

Indien u niet (meer) geniet van een lopende garantieperiode of SLA wordt het mantisplatform u wel aangeboden om melding in te brengen maar zullen die niet actief door ons opgevolgd worden. Pas na expliciete vraag via e-mail zullen we deze inschatten en uitvoeren in regie of tegen een vooropgestelde prijs.

Het is ten slotte belangrijk om de rol van het veld 'impact' en meer bepaald de optie 'feature' te kennen aangezien deze het onderscheidt maakt tussen tickets die potentieel onder een SLA of garantie vallen en vragen die buiten een lopende opdracht vallen. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 6.

1. Aanmelden

Surf met je favoriete webbrowser naar <http://mantis.server04.tactics.be/>, indien je nog niet aangemeld bent, krijg je de aanmeldpagina te zien. Geef hier je gebruikersnaam en wachtwoord in en klik op 'aanmelden'.



Aanmelden	
Gebruikersnaam	
Wachtwoord	
Aanmeldgegevens onthouden	☐
Beveiligde sessie	☒ Deze sessie alleen geldig laten zijn vanaf dit IP-adres.
Aanmelden	

[[Wachtwoord verloren?](#)]

Wachtwoord vergeten?

Onder het loginformulier kan je een [link](#) 'wachtwoord verloren?' vinden. Volg de instructies om je wachtwoord opnieuw in te stellen.

Wachtwoord opnieuw instellen	
Gebruikersnaam	
E-mail	
Geef hier uw naam en e-mailadres in om uw verloren wachtwoord opnieuw in te stellen. Als de gegevens overeen komen met een geldige gebruiker, ontvangt u een verwijzing met de validatiecode via e-mail. Volg deze verwijzing om uw wachtwoord aan te passen. Verder	

2. Mijn overzicht

Als het aanmelden goed verloopt, dan kom je op het 'Mijn overzicht' scherm terecht. Bovenaan vind je de navigatie.

Het 'mijn overzicht' scherm geeft in verschillende categorieën opgedeeld overzicht van de meest recente of recent gewijzigde meldingen.


Tactics Issuetracking

Aangemeld als: gert_test (Gert Test - aanmelder)
2011-03-30 08:42 CEST
Project: Alle projecten 

[Welkom](#) | [Mijn overzicht](#) | [Meldingen bekijken](#) | [Melding aanmaken](#) | [Logboek](#) | [Productplanning](#) | [Mijn gebruiker](#) | [Afmelden](#)
Meldingsnr.

Niet toegewezen [^] (1 - 7 / 7)

Melding 1	Melding 1
Melding 2	Melding 2

Door mij aangemeld [^] (0 - 0 / 0)

3. Meldingen bekijken

Via meldingen bekijken kom je op de volledige lijst met meldingen. In deze lijst kan je zoeken op openstaande en afgewerkt meldingen en deze naar wens sorteren.

Deze pagina bestaat uit twee belangrijke delen: de filter en de lijst met meldingen.

De filter:

Aanmelder:	Gevolgd door:	Toegewezen aan:	Categorie:	Impact:	Oplossing:	Profiel:
alle	alle	aaron	alle	alle	alle	alle
Status:	Status verbergen:				Prioriteit:	Geplande versie:
alle	afgemeld (en hoger)				alle	alle
Bekijken:	Zichtbaarheid:	Sticky meldingen weergeven:	Aangepast (uren):	Datumfilters gebruiken:	Relaties:	
50	alle	Nee	6	Nee	alle	
Platform:	OS:	Versie:	Tags:			
alle	alle	alle				
Opmerking van:	alle	Sorteren op:	Aangepast Aflopend			

[\[Uitgebreide filters \]](#)

[\[Permanente verwijzing aanmaken \]](#)

De gefilterde lijst:

Meldingen bekijken (1 - 4 / 4) [Rapporten afdrukken] [Naar CSV exporteren] [Naar Excel exporteren] [Grafieken]

	P	Meldingsnummer	#	Categorie	Impact	Status	Aangepast	Samenvatting
☐		0002001	2		feature	intern behandeld (aaron)	2011-03-10	
☐		0001785	2		groot	intern behandeld (aaron)	2011-03-10	
☐		0002023			klein	intern behandeld (aaron)	2011-03-10	
☐		0001893	10		feature	feedback (aaron)	2011-03-08	
☐ Alle selecteren Verplaatsen OK								

nieuw

feedback

erkend

bevestigd

toegewezen

intern_behandeld

afgemeld

in_acceptatie

ok_voor_productie

in_productie

afgesloten

Standaard filters

In Mantis werden een aantal standaard filters voorzien om in de lijst met meldingen te zoeken.

Met de filter 'Openstaande tickets (Tactics)' krijg je een beeld van de tickets die Tactics nog als openstaand en dus te behandelen beschouwd. De verschillende mogelijke statussen worden in het volgende hoofdstuk besproken.

De filter 'Openstaande tickets (Klant)' is de standaardfilter voor klanten. Deze lijst bevat meer tickets, met name alle tickets die door Tactics als afgewerkt worden beschouwd maar nog door de klant gevalideerd moeten worden.

Aangepast (uren):	Datumfilters gebruiken:	Relaties:
	Nee	alle
Aangepast Aflopend		
[Opnieuw filteren] Filter gebruiken Filters beheren		
[Opnieuw filteren] Openstaande tickets (Tactics) Openstaande tickets (klant) Recent afgemeld Werklijst		
Naar Excel exporteren [G] Eerste Vorige 1 2 Volgende Laatste		
Aangepast		
co 2011-03-30 Webapplicaties geven witte bladzijden + probleem contactpersonen.		

Eigen filters

Het is ook mogelijk om zelf in detail in de lijst te filteren. In onderstaand voorbeeld maken we een filter aan die alle meldingen toegewezen aan jezelf.

Aanmelder:	Gevolgd door:	Toegewezen aan:	Categorie:	Impact:	Oplossing:	Profiel:
alle	alle	[Mijzelf]	alle	alle	alle	alle

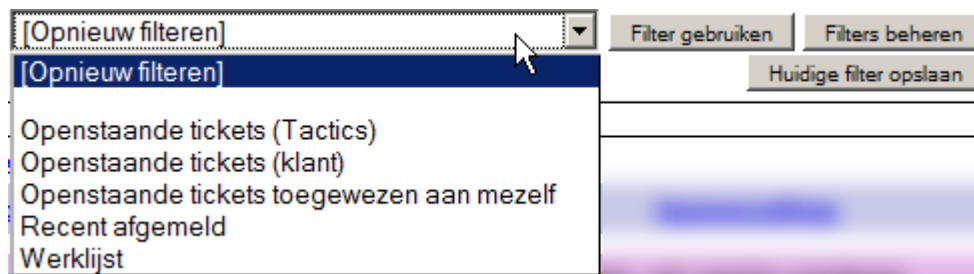
Aanmelder:	Gevolgd door:	Toegewezen aan:	Categorie:	Impact:	Oplossing:	Profiel:
alle	alle	[alle] [geen] [Mijzelf]	alle	alle	alle	alle

Om een filter te wijzigen klik je op de filternaam. Eerst en vooral willen we alle meldingen toegewezen aan onszelf.

Aanmelder:	Gevolgd door:	Toegewezen aan:	Categorie:	Impact:	Oplossing:	Profiel:
alle	alle	[Mijzelf]	alle	alle	alle	alle
Status:					Prioriteit:	Geplande versie:
nieuw feedback erkend bevestigd toegewezen					alle	alle

Aanmelder:	Gevolgd door:	Toegewezen aan:	Categorie:	Impact:	Oplossing:	Profiel:
alle	alle	[Mijzelf]	alle	alle	alle	alle
Status:					Prioriteit:	Geplande versie:
[alle] nieuw feedback erkend bevestigd toegewezen intern_behandeld afgemeld in_acceptatie ok_voor_productie					alle	alle

Daarna voegen we een extra filter toe zodat we enkel de meldingen met gewenste status te zien krijgen. In dit geval alle meldingen met status: nieuw, feedback, erkend, bevestigd en toegewezen. Je kan meerdere opties selecteren door de ctrl toets ingedrukt te houden terwijl je de selectie maakt.



Het zou lastig zijn om deze filter opnieuw in te stellen telkens we onze meldingen willen bekijken, het is mogelijk om deze filter op te slaan zodat je ze later makkelijk kan hergebruiken. Dit doe je door op de “Huidige filter opslaan” knop te drukken onderaan de filters.

Daarna vind je de filter terug bij de filters uit de selectbox en kan je die opnieuw toepassen via de “filter gebruiken” knop.

4. Detail van een melding

Door in de lijst met meldingen op het meldingsnummer te klikken krijg je detail pagina van de melding te zien. Deze bevat:

De samenvatting van de melding

Dit bevat alle details zoals ze werden aangemeld, eventueel met correcties en aanvullingen die door Tactics werden aangebracht.

Details melding bekijken [Opmerkingen] [<<] [>>] [Geschiedenis melding] [Afdrukken]					
Meldingsnummer	Project	Categorie	Zichtbaarheid	Datum aanmelding	Gewijzigd op
0001243	KU Leuven - Stagebeheer		publiek	2010-02-12 13:19	2010-05-21 13:01
Aanmelder	kul_pieter				
Toegewezen aan	joris				
Prioriteit	normaal	Impact	klein	Reproduceerbaarheid	altijd
Status	afgemeld	Oplossing	opgelost		
Platform		OS		Versie	
Samenvatting	0001243: als je een pagina opvraagt waartoe je geen rechten hebt...				
Beschrijving	dan krijg je een symfony error page. Dit zou een KUL-template pagina moeten zijn.				
Tags	Geen tags toegevoegd.				
Tags toevoegen	(Scheiden met ",") Bestaande tags Toevoegen				
Bijgevoegde bestanden					
Aanpassen Status naar: afgesloten Volgen Klonen Heropenen					

Relaties

Soms kan het zijn dat een melding gerelateerd is aan een ander (bv een dubbele melding) dat vind je hier.

Relaties

Nieuwe relatie

Huidige melding bevat

Bestand toevoegen

Bestand selecteren
(Maximale bestandsgrootte: 5,000k)

Gebruikers die deze melding volgen

Gebruikers

Niemand volgt deze melding.

Een lijst met opmerkingen

Alle opmerkingen die in de loop van de behandeling van de melding werden toegevoegd staan hier in chronologische volgorde.

Opmerkingen	
(0002085) joris (beheerder) 2010-02- Directe verwijzing naar opmerkingen	Klopt, dat is hierbij opgelost.
(0002584) kul_pieter (aanmelder) 2010-05-18 09:42	http://www3.kuleuven.be/med/stage/web/account/switchContext [^] in een eerder ticket is er sprake van problemen voor student 4ej arts dat die een foutmelding krijgt ivm rechten na het switchen van context. Ik heb de student account aangepast en een paswoord gegeven om niet via shibboleth the moeten gaan, en het probleem is reproduceerbaar. Bovendien, is de fout pagina over de credentials een symfony default error page, en geen ku-leuven huisstijl.
(0002607) joris (beheerder) 2010-05-21 13:01	Er waren reeds custom KU Leuven templates voorzien. Zie /apps/admin/modules/login/templates/404Error.php Deze werden nog niet geladen omdat opnieuw de cache folder niet leeggemaakt was na een update.

Opmerking toevoegen

Opmerking

Opmerking toevoegen

De geschiedenis van het ticket

Als laatste krijg je een overzicht van de volledige historie van de melding met alle statuswijzigingen.

Geschiedenis melding			
Gewijzigd op	Gebruikersnaam	Veld	Wijziging
2010-02-12 13:19	kul_pieter	Nieuwe melding	
2010-02-12 16:21	joris	Opmerking toegevoegd: 0002085	
2010-02-12 16:21	joris	Status	nieuw => afgemeld
2010-02-12 16:21	joris	Oplossing	open => opgelost
2010-02-12 16:21	joris	Toegewezen aan	=> joris
2010-05-17 15:53	kul_hilde	Status	afgemeld => afgesloten
2010-05-18 09:42	kul_pieter	Opmerking toegevoegd: 0002584	
2010-05-18 09:42	kul_pieter	Status	afgesloten => feedback
2010-05-18 09:42	kul_pieter	Oplossing	opgelost => heropend
2010-05-21 13:01	joris	Opmerking toegevoegd: 0002607	
2010-05-21 13:01	joris	Status	feedback => afgemeld
2010-05-21 13:01	joris	Oplossing	heropend => opgelost

5. Meldingsstatussen

Alle meldingen in het systeem hebben een status. Een melding begint haar 'leven' met de status nieuw en evolueert tot ze uiteindelijk 'afgesloten' is. Daartussen kan een ticket meerdere keren van status wijzigen.

Het is de taak van de klant om de status van elke melding mee op te volgen en wanneer een melding naar voldoening werd behandeld, het ticket op de status 'afgesloten' te plaatsen.

Elke status heeft een betekenis en verwacht actie van ofwel de klant ofwel van Tactics. Dit is een overzicht van alle statussen en de bijhorende betekenis:

Status	Status gezet door	Betekenis	Actie voor	Te ondernemen actie
Nieuw	Klant	Nieuwe melding	Tactics	Te behandelen
Feedback	Tactics	Vraag naar klant (bv verduidelijking, bijkomende info)	Klant	Vraag beantwoorden
Erkend	Tactics	Interne status voor Tactics	Tactics	Te behandelen
Bevestigd	Tactics	Interne status voor Tactics	Tactics	Te behandelen
Toegewezen	Tactics	Melding werd toegewezen aan persoon.	Tactics	Uitvoeren door aangewezen persoon.
Intern behandeld	Tactics	Melding werd opgelost, verdere communicatie komt later.	Tactics	Oplossing te installeren
Afgemeld	Tactics	Melding werd afgemeld om bepaalde reden. Een vraag werd beantwoord of een melding was niet van toepassing.	Klant	Reden tot afmelden evalueren, feedback geven of melding op 'afgesloten' plaatsen.
In_acceptatie	Tactics	Oplossing werd in de acceptatieomgeving geïnstalleerd.	Klant	Controleren van de aangeboden oplossing. De melding op 'Ok voor productie' plaatsen indien ok. Anders het ticket heropenen.
ok_voor_productie	Klant	De oplossing van de melding is ok en mag in productie genomen worden.	Tactics	Installeren van de oplossing in de productieomgeving.
In_productie	Tactics	Oplossing werd in productie gezet.		Nogmaals controleren, daarna ticket afsluiten.
Afgesloten	Klant	De melding werd naar voldoening opgelost.	-	-

6. Prioriteiten en impact

Via de velden prioriteit en impact kan u als klant het relatieve belang van uw melding aangeven.

Prioriteit

Het veld prioriteit bepaalt rechtstreeks de volgorde waarin meldingen door Tactics opgevolgd worden.

Indien u een SLA heeft afgesloten, kunnen daarin per prioriteit specifieke definities (bv aantal gebruikers dat door de melding hinder ondervindt) en gegarandeerde reactietijden bepaald zijn.

Prioriteit
Geen
Laag
Normaal
Hoog
Urgent
Onmiddelijk

Impact

Via het veld impact kan u bijkomend aangeven wat voor soort melding het betreft. Deze classificatie heeft geen impact op de volgorde waarin tickets behandeld worden.

Opgelet: Eén belangrijk onderscheid wordt met dit veld wel gemaakt: Tickets met als impact “feature” worden door Tactics beschouwd als nieuwe vragen buiten het kader van de lopende opdracht of SLA. Deze tickets zullen dus steeds het voorwerp vormen van een nieuwe opdracht en slechts na akkoord van de klant in regie of tegen een vaste prijs uitgevoerd worden.

Indien we oordelen dat een bepaalde melding of vraag niet onder de bestaande opdracht valt zullen we de impact van een ticket aanpassen naar ‘feature’ waardoor het niet meer verder door ons opgevolgd wordt. Indien u als klant hiermee niet akkoord gaat is het noodzakelijk de impact terug te wijzigen en een opmerking toe te voegen zodat we dit opnieuw kunnen bekijken.

Impact
Feature
Triviaal
Tekst
Tweak
Klein
Groot
Crash
Blokkade

7. Een nieuwe melding aanmaken

Selecteer “Melding aanmaken” in het hoofdmenu. Optioneel kan het zijn dat je nog het betreffende project moet selecteren:

Project selecteren	
Project kiezen	
Als standaard instellen	☐
Project selecteren	

Vul daarna alle velden zo goed mogelijk in en klik op melding toevoegen.

Probeer bij het aanmaken van een ticket steeds **zo volledig mogelijk** te zijn. Vermeld indien mogelijk:

- De exacte URL waar het probleem zich voordoet
- Een beschrijving van de stappen die tot het probleem leiden
- Het specifieke object (persoon, locatie, ...) waar het probleem zich bij voordoet
- Een schermafbeelding als bijlage. Gebruik hiervoor eventueel het handige gratis programma ‘greenshot’ (<http://getgreenshot.org/>)

Details invoeren	
*Categorie	(selecteren) ▼
Reproduceerbaarheid	niet geprobeerd ▼
Impact	klein ▼
Prioriteit	normaal ▼
Profiel selecteren	
⊞ OF vul in	
*Samenvatting	
*Beschrijving	
Stappen om te reproduceren	
Additionele informatie	
Bestand toevoegen (Maximale bestandsgrootte: 5,000k)	Browse_
Zichtbaarheid	☒ Publiek ☐ Intern
Doorgaan met aanmelden	☐ vink aan om meer meldingen in te voeren
* verplicht	Melding toevoegen

8. Mijn gebruiker

Om je account naar wens in te stellen klik je in het hoofdmenu op "[Mijn gebruiker](#)", hier kan je de basis instellingen(wachtwoord, e-mailadres, naam) voor je account wijzigen.

Instellingen aanpassen		[Mijn gebruiker] [Instellingen] [Kolommen beheren] [Profielen]
Gebruikersnaam		
Wachtwoord		
Wachtwoord bevestigen		
E-mail		
Volledige naam		
Toegangsniveau		
Toegangsniveau project		
Toegewezen projecten		
Gebruiker aanpassen		

Je doet er ook goed aan de gebruikersinstellingen naar de hand te zetten, deze kan je terugvinden in het submenu onder "[Instellingen](#)".

Gebruikersinstellingen		[Mijn gebruiker] [Instellingen] [Kolommen beheren] [Profielen]
Standaardproject	Alle projecten	
Verversingssnelheid	30 minuten	
Doorloopsnelheid berichten	2 seconden	
Sorteervolgorde opmerkingen	☒ Oplopend ☐ Aflopend	
E-mail bij nieuwe meldingen	☒ Met minimale impact alle	
E-mail bij toegewezen meldingen	☒ Met minimale impact alle	
E-mail bij feedback	☒ Met minimale impact alle	
E-mail bij afgemelde meldingen	☒ Met minimale impact alle	
E-mail bij gesloten meldingen	☒ Met minimale impact alle	
E-mail bij heropende meldingen	☒ Met minimale impact alle	
E-mail bij toegevoegde opmerking	☒ Met minimale impact alle	
E-mail bij statuswijziging	☐ Met minimale impact alle	
E-mail bij prioriteitswijziging	☐ Met minimale impact alle	
E-mailmimet opmerkingen	0	
Tijdzone	Berlin	
Taal	dutch	
Instellingen aanpassen		