

track
that 



ISSUE-TRACKING //

CHECK IT: FEHLERFREIE SYSTEME

ISSUE-TRACKING //

MEHR QUALITÄT UND EFFIZIENZ IN ONLINE-PROJEKTEN

Bei der Entwicklung eines neuen Online-Auftrittes sollte sichergestellt sein, dass dieser zum Going Live-Termin bis ins Detail korrekt umgesetzt wurde, damit der Besucher von Anfang an eine positive Erfahrung mit der Benutzung der neuen Internetpräsenz machen kann. Die Qualitätssicherung, deren Aufgabe darin besteht, dieses zu gewährleisten, ist daher eine der wichtigsten Phasen in einem Online-Projekt.

Die Qualitätssicherung birgt jedoch die Gefahr, dass »unnötiger« Aufwand betrieben und übermäßig Zeit investiert wird. Dann nämlich, wenn bei einer Vielzahl offener Punkte die Übersicht verloren geht und Aufgaben bzw. Korrekturen doppelt angegangen oder teilweise gar nicht erledigt werden, da sie im Kommunikationschaos untergegangen sind. Eine unkoordinierte Qualitätssicherung wirkt sich damit negativ auf die meist knappen Ressourcen, das Arbeitsergebnis und somit auf die Kundenzufriedenheit aus.

So genannte Issue-Tracking-, Bug-Tracking- oder auch Ticket-Systeme unterstützen dabei, die Kommunikation zu Fehlerbearbeitungen oder Umsetzungsänderungen in einem Online-Projekt zu koordinieren. Sie werden in der Qualitätssicherung als Werkzeug zur Erfassung von festgestellten Fehlern sowie zur Dokumentation der Bearbeitung dieser Fehler eingesetzt. Diese Systeme können, wenn sie benutzerfreundlich gestaltet wurden, die Kommunikation zwischen allen Beteiligten, beispielsweise Auftraggeber, Projektleiter und »Umsetzer« (Designer und Entwickler), verbessern. Eine Erfassung der Kommunikation in einem einzigen System bedeutet eine zentrale Archivierung und ermöglicht spätere Recherchen. Die Qualitätssicherungsphase läuft somit effizienter und nachhaltiger ab.

Issue-Tracking-Systeme sind speziell für diesen Einsatzzweck gemacht und stellen keinen Ersatz für andere Projektmanagement-Werkzeuge, sondern vielmehr eine Ergänzung der Instrumentarien bei der Projektumsetzung dar. Synonym zu Issue-Tracking wird häufig auch der Begriff Bug-Tracking benutzt. Bug-Tracking ist ein ursprünglicher Begriff aus der

Softwareentwicklung. Ein Bug ist ein Fehler. Damit Fehler im Lauf der Entwicklung einer Softwareanwendung beseitigt werden können, gibt es das so genannte Tracking. Entwickler und Anwender verfolgen, wo die Fehler liegen, ob und wie sie beseitigt wurden. Bug-Tracking bezeichnet lediglich den Vorgang der Fehlersuche und die Dokumentation des Fehlers.

Die Dokumentation der Fehlerbearbeitung stellt den wesentlichen Vorteil der Bug-Tracking-Anwendungen beispielsweise gegenüber E-Mails und Dokumentenanhängen dar: Die zentrale Archivierung erlaubt Recherchen bei ähnlichen Problemen, die dadurch noch schneller behoben werden. Versionskonflikte, die bei Einsatz von Textverarbeitungs- und Tabellendokumenten meist entstehen, sind dabei ausgeschlossen. Die Historie und Auswertungen zu den aufgetretenen Fehlern helfen darüber hinaus, den Entwicklungsprozess und damit die Qualität auch für künftige Projekte nachhaltig zu verbessern.

Effekte von Issue-Tracking

- + Kosten- und Zeitersparnis im Projekt
- + Produktivitätssteigerung
- + Effiziente Kommunikation
- + Zeit- und ortsunabhängiger Zugriff
- + Transparente und übersichtliche Fehlerbearbeitung
- + Schnellere Recherche nach Problemlösungen

Herausforderungen beim Einsatz eines Bug-Trackers sind der Arbeitsaufwand zur Einrichtung des Systems sowie das nötige Verständnis der Software durch die Anwender. Fehlt dieses Verständnis oder kann der »einfache« Benutzer die Anwendung nur schwer bedienen, weil diese beispielsweise nur Programmierer als Zielgruppe im Fokus hat, trägt das System nicht zu einer effizienteren Kommunikation bei.

Der Begriff Bug-Tracker ist jedoch irreführend. Häufig werden im Issue-Management auch Anfragen für neue Funktionen, einmalige Aufgaben oder einfach nur Informationen koordiniert. Der Begriff Issue-Tracking erweitert das Bug-Tracking um die Anwenderperspektive. Ein solches System verwaltet nicht nur Fehler, dazu kommen mögliche Änderungs- und Erweiterungswünsche sowie Informationsanfragen der Anwender in Form von so genannten Tickets. Ein Ticket ist die elektronische Form eines einzigen Anliegens. Für jedes Anliegen wird im Issue-Tracking-System ein Ticket angelegt.

Begriffsklärung

- **Issue-Tracking-System**
erweitert das Bug-Tracking um die Anwenderperspektive (nicht nur Fehler, auch Änderungs- und Erweiterungswünsche des Anwenders werden gemanaget)
- **Bug-Tracker**
(Software)-Fehler-Verfolger
- **Trouble-Ticket-System**
Synonym zu Issue Tracking
- **Ticket-Tracking**
Synonym zu Issue Tracking (das Ticket ist dann die elektronische Form des Anliegens)
- **Helpdesk-System**
Supportsystem, welches Hilfestellung bei Problemen und mögliche Fehler weiter gibt (Formular)

Es gibt eine Vielzahl von Bug-Tracking-/Issue-Tracking-Systemen am Markt: Jira, FogBugz, Lighthouse, Bugzilla, Mantis und Trac sind die bekanntesten. Allen gemeinsam ist, dass sie rund um die Entwicklung großer, langfristiger IT- oder Open-Source-Projekte entstanden sind. Speziell für den Einsatz im Management von Online-Kommunikationsprojekten sind sie jedoch häufig nur bedingt einsetzbar. Sie sind oft darauf ausgelegt, mit extrem vielen Menschen (teilweise sogar »anonymen«) und sehr lange laufenden (wenigen) Projekten zu funktionieren.

Vor allem sind sie nicht auf den Workflow von Online-Projekten in Unternehmen oder Agenturen, wie beispielsweise die Entwicklung einer neuen Internetpräsenz, ausgerichtet. Dazu können in den meisten Systemen alle Teilnehmer auch alle Aktivitäten sehen, das heißt, es gibt nur wenig Rechte-Management. Für das effiziente Projektmanagement in einem Auftraggeber-Dienstleister-Projekt ist es hingegen sinnvoll, die unterschiedlichen Rollen – Auftraggeber, Projektleiter und Umsetzer – zu berücksichtigen und ihnen einen an die Rolle angepassten Umfang an Nutzungsrechten und Funktionen innerhalb der Anwendung einzuräumen. So ist es beispielsweise sinnvoll, die Kommunikation mit dem Auftraggeber einerseits und mit den verschiedenen Umsetzern andererseits bei einem Projektleiter zu bündeln. Dies erhöht die Effizienz, und eine solche Anwendung kann ihren Nutzen unter Berücksichtigung folgender Gesichtspunkte voll entfalten:

Auftraggeber

Der Auftraggeber kann alle Tickets zu einer Fehlerkorrektur sehen. Er hat somit den gesamten Überblick über den Status des Projektes und kann einzelne Vorgänge kommentieren, wenn er es für wichtig erachtet. Zugleich kann er aus der für ihn unrelevanten Kommunikation zu einzelnen Tickets von der umsetzenden Instanz herausgehalten werden. So können derartige Kommentare für den Auftraggeber als »nicht sichtbar« markiert werden. Damit kann sichergestellt werden, dass der Auftraggeber nichts vom internen Workflow mitbekommt und auch – teilweise noch wichtiger – die beteiligten Personen nicht direkt ansprechen kann. Die Bündelung der

Kommunikation beim Projektleiter als zentralem Ansprechpartner des Auftraggebers beugt einer Kommunikationsflut vor, die zu verfolgen den Auftraggeber und die Umsetzer unnötig Zeit kosten würde.

Ein Bug-Tracking- oder Ticket-System kann auch für Projekte innerhalb eines Unternehmens eingesetzt werden. Auftraggeber und Dienstleister sind dann jeweils interne Stellen.

Projektleiter

Die Zusammenarbeit der verschiedenen Rollen wird in einem Werkzeug gebündelt. Dies erleichtert dem Projektleiter die Kontrolle und seine Aufgabe als zentrale Kommunikationsstelle. Alle Teilnehmer sind immer auf dem aktuellen Stand der Fehlerbearbeitung. Das führt zu weniger E-Mails und Rückfragen beim Projektleiter zum Status der Bearbeitung. Fehlerbeschreibungen und Problemlösungen müssen nicht mehr in einzelnen Dokumente oder E-Mails formuliert werden; dies spart Zeit, Kosten und Nerven. Die Qualitätssicherungsphase läuft strukturierter und transparenter ab, was zu höherer Qualität und somit zu mehr Kundenzufriedenheit führt.

Entwickler/Designer

Die Umsetzer wissen jederzeit auf einen Blick, welche Aufgaben noch anstehen und erledigt werden müssen. Sie werden automatisch per E-Mail benachrichtigt, wenn ein für sie zuständiges Ticket im System angelegt wurde. Zugleich werden sie aus der externen Kommunikation mit dem Auftraggeber weitestgehend herausgehalten und können sich somit auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Die Dokumentation ermöglicht ihnen jederzeit die einfache Recherche in der Chronik eines Fehlers und nach Problemlösungen aus anderen Projekten.

Weitere entscheidende Aspekte beim erfolgreichen Einsatz eines Issue-Tracking-Systems sind die Usability und die Gestaltung der Anwendung. Fast

alle am Markt verfügbaren Produkte sind in dieser Hinsicht stark verbesserungsfähig. Sie sind oftmals zu technisch ausgerichtet und verfügen über zu viele Funktionen, so dass unerfahrene Nutzer sie nicht wirklich intuitiv verwenden können. Eine solche Einstiegshürde kann leicht zum Unwillen führen, das Werkzeug aktuell zu pflegen beziehungsweise überhaupt zu nutzen.

Motivation

Unternehmen, die ihre Fehlerbearbeitungen in Projekten in Form von einfachen Dokumenten oder E-Mail-Sammlungen organisieren, haben mit einer Reihe von Problemen zu kämpfen; darunter z.B.:

- + Es kann immer nur jeweils eine Person Änderungen am Dokument vornehmen.
- + Es sind nur einfache Suchanfragen möglich.
- + Eine Organisation aller Dokumente ist sehr mühselig.
- + Die Erstellung und Pflege von Dokumenten ist mit sehr hohem und manuellem Aufwand verbunden.
- + Die Nachverfolgung von Fehlerbearbeitungen gestaltet sich sehr schwierig, wodurch bereits erfasste Fehler in Vergessenheit geraten können.
- + Meist wird in proprietären Formaten gespeichert, was die Verwendung auf unterschiedlichen Plattformen erschwert oder unmöglich macht.



STARTSEITE
TOUR
PREISE
REGISTRIEREN
LOGIN

Issue-Tracking ohne viel Aufsehen

Webbasiertes Änderungsmanagement leicht gemacht


- TrackThat ist eine **benutzerfreundliche** Issue-Tracking-Anwendung, welche die Verwaltung und Nachverfolgung von Fehlerbearbeitungen in Projekten erleichtert.
- TrackThat ist für Freelancer und **Agenturen**, die mehrere Projekte gleichzeitig betreuen und ihre Kunden in das Issue-Tracking mit einbeziehen möchten.
- Mit TrackThat behalten alle Projektpartner den notwendigen **Überblick** über den aktuellen Stand der Fehlerbearbeitung. Die Qualität des Projektablaufes wird enorm erhöht.

Zur Tour
Kostenlos testen

Optimiert auf Agenturworkflow **Fokus auf Benutzerfreundlichkeit** **Transparenz und Überblick**

TrackThat wurde auf den Workflow in einer Agentur ausgerichtet.



Es gibt die Projektpartner Kunde (extern), Projektmanager und Entwickler (intern). Der externe Kunde kann in der Kommunikation mit eingeschränkten Rechten versehen werden. Der Kunde kann agenturinterne Kommentare zu einem Ticket nur sehen, wenn diese als „Sichtbar für den Kunden“ freigegeben wurden.

Viele andere Issue-Tracking-Anwendungen machen diesbezüglich keinen Unterschied. Bei Ihnen kann jeder Benutzer alles sehen und kommentieren.

Tickets unkompliziert erstellen und verwalten

Die Archivierung von Tickets ermöglicht eine spätere Recherche nach ähnlichen Problemlösungen. Projekte können ebenfalls archiviert werden und gelten dann als inaktives Projekt. Der Platz für neue aktive Projekte ist damit gesichert.

- Tickets und Kommentare per E-Mail erzeugen
- Projekte anlegen und den Teilnehmer zuordnen
- Statistiken zur Ticketbearbeitung
- Archivierung von Projekten und Tickets
- Benutzerfreundliches Hochladen von Anhängen

TrackThat


TrackThat ist eine benutzerfreundliche, webbasierte Issue-Tracking- Anwendung, welche die effiziente Verwaltung und Nachverfolgung von Fehlerbearbeitungen in Projekten ermöglicht und die oben genannte Aspekte optimal umsetzt. TrackThat wurde für Freelancer, Agenturen und Unternehmen entwickelt, die eines oder mehrere Projekte gleichzeitig bearbeiten.

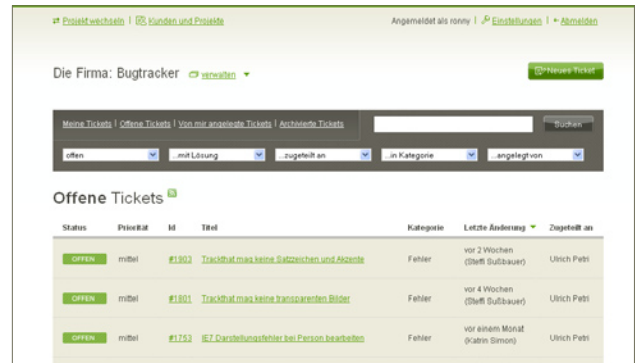
Der Ansatz von TrackThat ist es, den Workflow in einem Online-Projekt abzubilden und die beteiligten Personengruppen an den relevanten Stellen und mit den »richtigen« Möglichkeiten einzubinden. So wird beispielsweise zwischen Auftraggeber, Projektleiter und Umsetzer (Programmierer + Designer) unterschieden: Die Kommunikation läuft bestenfalls ausschließlich über den Projektleiter.

TrackThat wurde so einfach wie möglich umgesetzt. Grundsätzliche Funktionen können unerfahrene

Benutzer intuitiv durchführen. Dennoch sind für den erfahrenen Benutzer erweiterte Funktionen, wie zum Beispiel eine detaillierte Suche, RSS-Feed, Erzeugen von neuen Tickets aus Kommentaren, Links zur Versionsverwaltung, vorhanden. Weil TrackThat so benutzerfreundlich ist, lässt sich der Schulungsaufwand für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter als sehr gering einstufen.

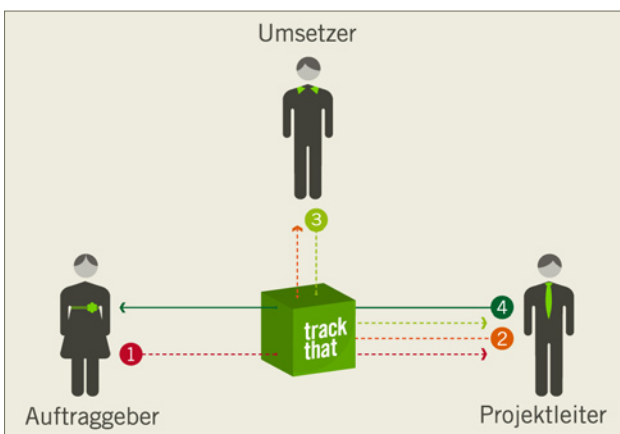
Wie funktioniert TrackThat?

In der Qualitätssicherungsphase stellt der Auftraggeber einen Fehler am Produkt fest. Um den Fehler zu dokumentieren, loggt er sich in TrackThat ein, öffnet ein neues Ticket, füllt die vorhandenen Felder aus und sendet das Ticket ab. Dieses wird an den verantwortlichen Projektleiter beim Auftragnehmer übermittelt . Der Projektleiter bekommt automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung über das angelegte Ticket. Nun ist es Aufgabe des Projekt-



Die komfortable und leistungsfähige Suche unterstützt die Fehler-Recherche nach verschiedenen Kriterien, die Fehlerlisten stellen die wichtigsten Informationen einfach dar.

leiters, den Fehler zu bewerten. Dazu loggt er sich ebenfalls in TrackThat ein, öffnet das ihm zugewiesene Ticket und bewertet den Fehler. Handelt es sich dabei um keinen Fehler, weist er das Ticket dem Kunden mit einem Kommentar zur Aufklärung zurück. Handelt es sich jedoch um einen Fehler, stehen zur Fehlerbewertung die Einstufung der Kategorie und der Priorität zur Verfügung. Mit einem Kommentar weist der Projektleiter das Ticket dann dem zuständigen Mitarbeiter zur Korrektur zu ②. Der Mitarbeiter korrigiert den Fehler und weist das Ticket als bearbeitet an den Projektleiter zurück ③. Dieser überprüft abschließend die Fehlerkorrektur und schließt das Ticket. Der Auftraggeber erhält letztlich eine Benachrichtigung über Erledigung des Fehlers ④.



Zentrale Fehlerbearbeitung mit Unterstützung eines Issue-Tracking-Systems.

Die Vorteile von TrackThat!

- + Durch die »Ein-Kanal-Kommunikation« mit einem einzigen Werkzeug wird die Kommunikation vereinfacht und effizienter gestaltet.
- + TrackThat wurde so einfach wie möglich umgesetzt. Grundsätzliche Funktionen können »unerfahrene« Benutzer intuitiv durchführen.
- + TrackThat wurde speziell auf den Workflow von Online-Projekten ausgerichtet.
- + Da TrackThat eine webbasierte Anwendung ist, kann der aktuelle Stand einer Fehlerbearbeitung an jedem Ort und zu jeder Zeit via Internet überprüft werden.
- + Jeder Projektteilnehmer kann den aktuellen Stand der Bearbeitung einsehen und die Korrektur mitverfolgen – damit wird die Qualität des Projektablaufes und in der Folge die des zu erstellenden Produktes erhöht.
- + Mit TrackThat wird der Aufwand einer Fehlerbearbeitung wesentlich minimiert. Dies spart wertvolle Arbeitszeit und somit Kosten.

Die Firma GmbH – Innovative Kommunikation

Die Firma, Spezialist für digitale B2B-Kommunikation, verfügt über umfassende Erfahrungen mit Online-Projekten in unterschiedlichen Branchen, insbesondere im B2B-Bereich. Mit Hilfe der eigens entwickelten Issue-Tracking-Anwendung TrackThat unterstützt Die Firma jene Unternehmen, die ihre

Qualitätssicherungsphase mit einem Werkzeug optimieren und effizienter gestalten möchten. Sie haben Interesse an weiterführenden Informationen oder einpersönlichen Termin? Dann freuen sich Ronny Drews oder Christoph Kremers über Ihre Kontaktaufnahme.

Die Firma GmbH / Schwalbacher Str. 74 / 65183 Wiesbaden
06 11 . 2 38 50 . 10 / kontakt@diefirma.de / www.diefirma.de