



Gemini

Brugermanual

Version 1

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Introduktion til Gemini	4
Issues i Gemini.....	5
Opret et issue.....	5
Drift issue	5
Løsning af drift issues	7
Bestillings issue	7
Hvordan følges et issue?	9
My Work	9
E-mail notifikationer	9
Følg et issue	10
Bilag	11
Client Log File.....	11

Læsevejledning

Denne manual henvender sig til brugere af Gemini.

Foruden en kort introduktion til Gemini indeholder manualen også en generel beskrivelse af, hvordan brugere arbejder i Gemini.

Manualen er skrevet således, at gengivelse af kommandoer dvs. de knapper, der klikkes på er markeret med **fed**, mens henvisninger til felter i Gemini står i "citations-tegn".

Henvises der i manualen til specifikke Gemini projekter, står disse i *kursiv*.

Manualen indeholder desuden en række skærbilleder, der skal være med til at understøtte den beskrevne funktionalitet.

God fornøjelse.

Introduktion til Gemini

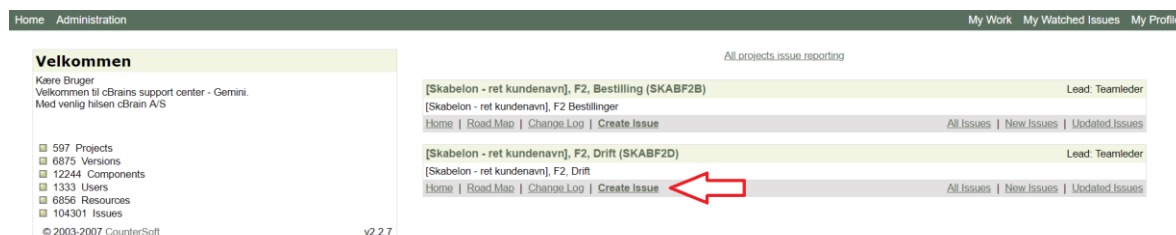
Gemini er cBrains supportportal. Her kan der indrapporteres behov for support eller fejl i F2 via det Gemini projekt, der hedder *[Kundenavn], F2, Drift*. Det er også her, der kan oprettes bestillinger på eksempelvis konsulentydelse, udvikling eller nye moduler via organisationens Gemini projekt til bestillinger, som hedder *[Kundenavn], F2, Bestilling*.

I begge tilfælde oprettes der en henvendelse i Gemini, hvilket kaldes et issue. De følgende afsnit beskriver arbejdsgangen i Gemini.

Issues i Gemini

Opret et issue

Et issue kan oprettes på to måder. Den ene måde er ved at klikke på linket **Create Issue** på forsiden som vist nedenunder.



The screenshot shows the Gemini dashboard. On the left, there is a 'Velkommen' (Welcome) section with a sidebar menu listing statistics like '597 Projects', '6875 Versions', '12244 Components', '1333 Users', '6856 Resources', and '104301 Issues'. On the right, there is a list of project issues. The second issue, '[Skabelon - ret kundenavn], F2, Drift (SKABF2D)', has a red arrow pointing to its 'Create Issue' link in the navigation bar below the issue title.

Den anden måde er ved at gå ind på projektet og klikke på **Create Issue**, som findes i den mørkegrønne menu øverst til venstre.



The screenshot shows the Gemini project page for '[Skabelon - ret kundenavn], F2, Drift'. A red arrow points to the 'Create Issue' link in the top navigation bar. Below the navigation bar, there is a table with project details:

Ejer	F2
Projektklassifikation	Drift
Kundekode	[KUNDEFORKORTEELSE]
Kundenavn	<Navn på kunden>
Kundetype	[TYPE]

Det er typisk kun superbrugere eller administratorer, som har adgang til at oprette issues. Andre brugere i organisationen skal henvende sig til en superbruger, hvis der er behov.

Drift issue

Hvis der er en konkret suppoorthenvendelse, kan der oprettes et drift issue. Det kan fx være, hvis F2 ikke fungerer som forventet på en given funktionalitet, hvis der er spørgsmål til en konkret funktionalitet, eller hvis en bruger ikke kan logge på F2. Det er således kun henvendelser angående driften af F2, der besvares her. cBrains Technical Service and Support (TSS) modtager alle henvendelser og yder support.

Et drift issue oprettes i det Gemini projekt der hedder *[Kundenavn], F2, Drift*.

Billedet nedenfor viser den skærm der kommer frem, når brugeren har klikket **Create Issue**.

Component Affected: Desktop - Aktvindue
 Desktop - Chat, Note og påtegninger
 Desktop - Distributionslister
 Desktop - Dokumenter
 Desktop - Akt 1

Issue Title: 2

Detailed Description: 3

Issue Visibility: Public 4

Issue Type: Not determined 5

Issue Priority: 1 - Nice to have 6

Fixed For Version: <None> 7

Affected Versions: 8

Assigned Resource: <Nobody>
 F2 Release
 F2Support Drift
 Second level drift 9

Risk Level: No Risk 10

Attachment (optional): Choose File No file chosen 11

Create

Det er vigtigt at lave en grundig beskrivelse af problemet, så TSS-medarbejderne kan løse problemet. En detaljeret beskrivelse kan ofte medvirke til en hurtigere løsning. Når et drift issue oprettes, skal felterne udfyldes på følgende måde:

- "Component Affected" (1) udfyldes med det område, som henvendelsen drejer sig om. Er der fx opstået et problem i forbindelse med oprettelsen af en akt, så vælges området "Desktop – Aktvindue" i rulle-menuen.
- "Issue Title" (2) skal indeholde en kort overskrift der beskriver, hvad henvendelsen drejer sig om.
- Under "Detailed Description" (3) skal der gives en detaljeret beskrivelse af problemet, og der angives, hvor fejlen eventuelt er placeret. Jo bedre og mere præcis beskrivelsen er, des hurtigere er det muligt for cBrain medarbejderen at yde support. For at sikre, at cBrain medarbejderen forstår issue, er det vigtigt at der svares på følgende spørgsmål:
 - Hvor opstod problemet?
 - Er problemet opstået hos én bruger/én sag/én akt, eller drejer det sig om flere, evt. alle? (Husk at angive sagsnummer og/eller akt id)

- Har det fungeret tidligere?
- Hvad ledte frem til problemet? Beskriv gerne skridt for skridt, hvad der skete.
- Kan problemet genskabes?
- Hvad forventede brugeren der skete?
- Hvad var det faktiske udfald?
- Vedhæft altid en Client Log File (se afsnittet Client Log File for mere information) og et skærmbillede som dokumentation.
- I "Issue Type" (5) vælges "Not determined"
- "Issue Priority" (6) indikerer prioriteten af det indrapporterede issue. Prioritering går fra 1 til 5, hvor 1 = Nice to have og 5 = To be fixed now. Husk at bruge de kontraktuelle definitioner til at vælge den rette prioritet, så sagerne tages i den rigtige rækkefølge. Prioritet 4 og 5 benyttes ved driftshindrende problemer.

Bemærk: Hvis det er et prioritet 5-issue, så skal der samtidig ringes til cBrain på telefon 72161891, tryk 2, så arbejdet kan påbegyndes med det samme.

- Felterne (4), (7), (8), (9) og (10) skal ikke udfyldes. Vigtigt for pkt. 9: Det er særligt vigtigt ved oprettelse af et issue, at issueet **ikke** bliver assignet til en medarbejder i cBrain, da issueet derved kan forsvinde fra cBrains overvågning af nye issues.
- Ved "Attachment (optional)" (11) vedhæftes en Client Log File (se afsnittet Client Log File for mere information) og evt. et skærmbillede. Er der brug for vedhæftning af mere end én fil, kan dette ske efter oprettelse af issueet. Her klikkes på "Add" – begrænsning på filstørrelsen er 20 mb.
- Klik på **Create**, for at oprette issueet.

Løsning af drift issues

Når et drift issue oprettes, sker der følgende:

- cBrain starter med at undersøge issueet.
- cBrain beder evt. om mere information.
- cBrain påbegynder arbejdet med at finde et svar eller en løsning på henvendelsen.
- Issueet opdateres med evt. løsningsforslag. Hvis cBrain vurderer, at det løser issueet, ændrer cBrain "Resolution" til complete.
- Hvis brugeren mener, at issueet er løst, lukker brugeren issueet ved at sætte status til "Closed". cBrain lukker ikke issues.

Bestillings issue

Hvis der ønskes et tilbud på en udviklings- eller konsulentopgave, eller hvis en bruger har et forslag til ny funktionalitet, så kan der oprettes et bestillings issue.

Et bestillings issue oprettes i det Gemini projekt der hedder [*Kundenavn*], *F2*, *Bestilling*.

Billedet nedenfor viser den skærm, der kommer frem, når brugeren har klikket **Create Issue**.

The screenshot shows the 'Create Issue' form with the following fields and options:

- Component Affected:** A dropdown menu with 'Generelle konsulenttydelser' selected (1).
- Issue Title:** An empty text input field (2).
- Detailed Description:** A rich text editor with a toolbar and a large text area (3).
- Issue Visibility:** A dropdown menu with 'Public' selected (4).
- Issue Type:** A dropdown menu with 'Change request' selected (5).
- Issue Priority:** A dropdown menu with '1 - Nice to have' selected (6).
- Fixed For Version:** A dropdown menu with '<None>' selected (7).
- Affected Versions:** An empty list box (8).
- Assigned Resource:** A dropdown menu with '<Nobody>' selected (9).
- Risk Level:** A dropdown menu with 'No Risk' selected (10).
- Attachment (optional):** A 'Choose File' button and the text 'No file chosen' (11).

A 'Create' button is located at the bottom of the form.

- I "Component Affected" (1) angives, hvad henvendelsen drejer sig om. For henvendelser om F2 vælges relevant område, fx "Desktop – Akt". Hvis der er tale om konsulenttydelser, som fx opgradering af F2 til nyeste version eller undervisning, vælges "Generelle konsulenttydelser".
- "Issue Title" (2) skal indeholde en kort overskrift, der beskriver, hvad henvendelsen drejer sig om.
- "Detailed Description" (3) skal indeholde en detaljeret beskrivelse af, hvad der ønskes.
- "Issue Type" (5) indeholder en række muligheder, men her skelnes mellem to scenarier:
 - Vælg "Change Request" hvis bestillingen vedrører en udviklings- eller konsulentopgave, der ønskes tilbud på.
 - Vælg "Future Idea" hvis bestillingen er et ønske eller forslag til fremtidig udvikling af F2 produkterne, som der ikke ønskes tilbud på (på nuværende tidspunkt).
- I "Issue Priority" (6) vælges, hvor højt issue skal prioriteres. Prioritering går fra 1 til 5, hvor 1-3 = En potentiel opgave, 4 = Der ønskes et tilbud på en konkret opgave, og 5 = Der er en accept på opgaven, og cBrain løser den.

- Felterne (4), (7), (8), (9) og (10) skal ikke udfyldes
- Ved "Attachment (optional)" (11) er der mulighed for at vedhæfte filer. Det kan fx være et skærmbillede, en illustration af hvad der ønskes eller andet. Er der brug for vedhæftning af mere end én fil, kan dette ske efter oprettelse af issueet. Her klikkes på "Add" – begrænsning på filstørrelsen er 20 mb.
- Klik på **Create** for at oprette issueet. I første omgang er det F2 Customer Care, som behandler henvendelsen.

Hvordan følges et issue?

My Work

I Gemini kan brugeren se en liste over de sager, der er assignet til vedkommende ved at klikke på **My Work** oppe i højre hjørne.

Her fås et overblik, der viser:

- Sagsnummer
- Komponent (f.eks. "Mail")
- Type-ID
- Prioritet
- Overskrift
- Status

Felter kan vælges til eller fra i visningen, ved at klikke på **Customise** i højre hjørne. Listen kan desuden eksporteres til Excel ved at klikke på **Excel**.

E-mail notifikationer

Det er muligt for en bruger at opsætte notifikationer i Gemini, således at han/hun modtager en e-mail, når et issue opdateres, ændrer status, lukkes eller lignende. Log ind i Gemini og klik ind på det ønskede projekt. Klik herefter på **Email Alerts** øverst i venstre hjørne som vist nedenfor.



The screenshot shows the Gemini interface for issue 'SKABF2B'. The top navigation bar includes 'Home', 'Create Issue', and 'My Work'. The main header displays the issue title and classification: '[Skabelon - ret kundenavn], F2, Bestilling'. Below this, there are tabs for 'Email Alerts', 'Repository', 'Time Report', and 'Project Administration'. The issue details section shows: Ejer: F2; Projekt/Klassifikation: Bestilling; Kundekode: [KUNDEFORKORTEELSE]; Kundenavn: <Navn på kunden>; Kundetype: [TYPE]. Below the details are three tables: 'Type ID' with icons for Not determined, Support/Task, Enhancement, Change request, Design discussion, Future idea, Projects, and Bug; 'Components' listing items like Aflevering til Risikoløst, Akribidjet, BOM Connector, cBrain Intern, cLearning, cPort LIS, cPort LIS - Bestilling, cPort LIS - Forstyrrelser, cPort LIS - Godkendelser, CPR Abonnement Integration, and CPR Opslag Integration; and 'Resources' listing 'Unassigned' and 'cBrain Styling'.

Når brugeren har klikket på **Email Alerts** kan der vælges én eller flere af de følgende muligheder:

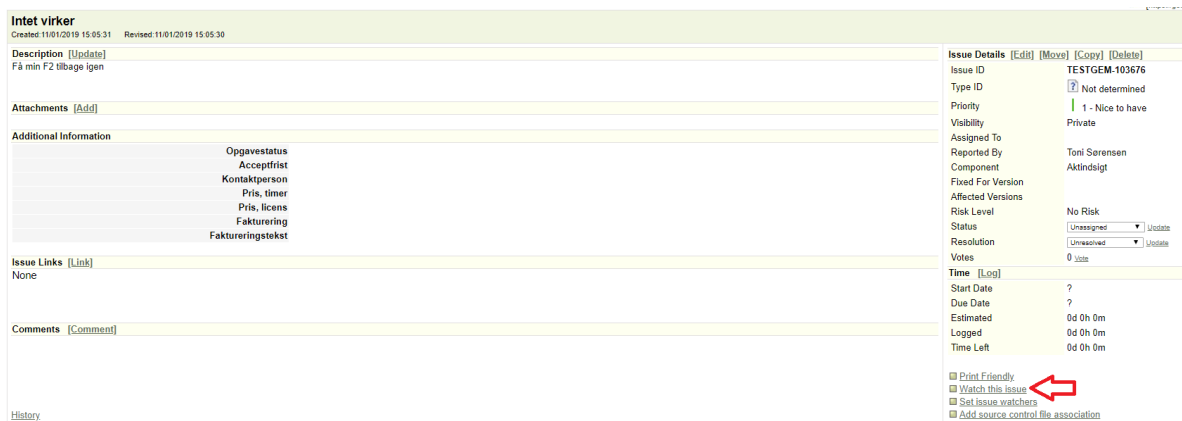
- Receive alert when issue is CREATED

- Receive alert when issue is UPDATED
- Receive alert when issue is DELETED
- Receive alert when COMMENT is added to issue
- Receive alert when resource ASSIGNED to issue
- Receive alert when issue is CLOSED
- Receive alert when issue is RESOLVED
- Receive alert when issue STATUS changes
- Receive alert when issue RESOLUTION changes

Det er helt frivilligt, hvordan e-mail notifikationer opsættes. cBrain anbefaler at vælge "Receive alert when issue is CREATED" og "Receive alert when COMMENT is added to issue". Dette giver normalt en god balance, således at brugeren bliver informeret ved vigtige handlinger, men undgår, at få sin indbakke spammet.

Følg et issue

Når e-mail notifikationer opsættes (som beskrevet ovenfor), gælder disse for alle issues på det valgte Gemini projekt (drift eller bestilling). Det er også muligt at følge et enkelt issue. Dette gøres ved at klikke ind på det issue, som skal følges og derefter klikke på **Watch this issue** nederst i højre hjørne. Se nedenfor. Dermed modtages en e-mail hver gang, der er aktivitet på det valgte issue.



Intet virker
 Created: 11/01/2019 15:05:31 Revised: 11/01/2019 15:05:30

Description [Update]
 Få min F2 tilbage igen

Attachments [Add]

Additional Information

Opgavestatus
Acceptfrist
Kontaktperson
Pris, timer
Pris, licens
Fakturering
Faktureringstekst

Issue Links [Link]
None

Comments [Comment]

Issue Details [Edit] [Move] [Copy] [Delete]

Issue ID: TESTGEM-103676
 Type ID: ? Not determined
 Priority: 1 - Nice to have
 Visibility: Private
 Assigned To:
 Reported By: Toni Sørensen
 Component: Aktindsigt
 Fixed For Version:
 Affected Versions:
 Risk Level: No Risk
 Status: Unassigned [Update]
 Resolution: Unresolved [Update]
 Votes: 0 votes
 Time [Log]
 Start Date: ?
 Due Date: ?
 Estimated: 0d 0h 0m
 Logged: 0d 0h 0m
 Time Left: 0d 0h 0m

Print Friendly
 Watch this issue
 Set issue watches
 Add source control file association

Bilag

Client Log File

cBrain vil så vidt muligt altid gerne have en Client Log File. En Client Log File beskriver hændelsen, når der opstår en fejl eller anden u hensigtsmæssig handling (som beskrevet i afsnittet drift issue). Clientlog Filen findes ved at klikke på "F2" øverst til venstre i F2s hovedvindue. Klik derefter først på "Om F2" og derefter på "Åbn logfilmappe" som vist nedenfor. Hvis ikke det er muligt at logge på F2, f.eks. hvis login ikke virker, så kan clientlog filen findes lokalt på brugerens pc.

