

Was gehört in ein Ticket?

Drei Felder reichen. Alles Weitere klärt ihr im Gespräch und schreibt das Ergebnis dazu.

Jedes Ticket

Feld	Was rein gehört	Beispiel
Titel	Was soll passieren, konkret, eine Zeile	Gutschein im Warenkorb entfernen können
Warum	Welches Problem, für wen, woher die Info kommt (bei Mails mit Betreff)	Kunden brechen ab, wenn sie einen Gutschein loswerden wollen. Quelle: Mail Frau Berg, 2.10., Betreff „Kunden brechen ab“
Acceptance Criteria	Ein bis drei prüfbare Punkte	Gutschein mit einem Klick entfernbar. Preis aktualisiert sich sofort.

Wenn vorhanden

Feld	Beispiel
Screenshots	Warenkorb mit markiertem Gutscheinfeld
Links	Seite im Shop, Bestellung im Admin
Bestehende Doku	Konzeptseite „Gutscheinlogik“ im Wiki
Out of Scope	Mehrere Gutscheine gleichzeitig brauchen wir nicht
Offene Fragen	Gilt das auch für Firmenkunden?

Bugs: statt Acceptance Criteria

Feld	Was rein gehört	Beispiel
Steps to Reproduce	Was hast du gemacht, nummeriert	1. Als Redakteur einloggen 2. Bild ins Textfeld ziehen 3. Speichern
Expected / Actual	Zwei Zeilen, Fehlermeldung als Text	Expected: Bild im Text. Actual: Seite lädt neu, Text weg, „Error 500“
Environment	System, Version, Browser	Prod, Build 4.3, Chrome auf Windows

Danach

- Infos aus Chat, Mail, Telefon als Kommentar ins Ticket, mit Quelle: wer, wo, wann.
- Beschreibung aktuell halten. Ändert sich etwas, wird oben angepasst.
- Ein Ticket, ein Ziel. Ein „und“ im Titel heißt: zwei Tickets.

Nie rein

- Lösungsvorgaben statt Problem.
- Passwörter, Tokens, Kundendaten.
- Schuld. Schreib über das System, nicht über die Person.