

Kunden Dokumentation Jira Service Desk

Version 1.1

Köln, 23.08.2019

Inhalt

1	Einleitung.....	3
1.1	Kontakt Möglichkeiten.....	3
1.2	Support Zeiten.....	3
1.3	Ansprechpartner.....	3
2	Login.....	4
3	Portal.....	5
4	Eröffnung Incident.....	6
5	Eröffnung Kundenentwicklung.....	7
6	Liste der Incidents und Kundenentwicklungen.....	8
7	Incident Ansicht.....	9
8	Kundenentwicklung Ansicht.....	10
9	Profil Änderungen.....	11
10	Genehmigung erteilen.....	11
11	Häufig gestellte Fragen.....	12
12	Standard SLA.....	13
12.1	Allgemeine Voraussetzungen und Leistungen.....	13
12.2	Reaktionszeiten für Prio Sehr Hoch Meldungen.....	13
12.3	Reaktionszeiten für Prio Hoch Meldungen.....	14
12.4	Reaktionszeiten für Prio Mittel Meldungen.....	14
12.5	Reaktionszeiten für Prio Niedrig Meldungen.....	14
12.6	Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers.....	15

1 Einleitung

Mit der Ablösung des Ticket Systems ZEP von der Firma Provantis, führen wir bei NLI das neue Ticket System Jira Service Desk ein. Dieses beruht auf dem Software Stack der Firma Atlassian und wird sich zukünftig nahtlos in unsere Produktentwicklung einfügen. Für Sie bietet das den Vorteil eines verbesserten Service. Reibungsverluste zwischen den Schnittstellen werden durch wegfallende Medienbrüche verhindert. Unser altes Ticket System (<https://www.zep-online.de/zepnextlevelintegrationgmbh>) wird Ihnen natürlich weiter als Recherche Möglichkeit zur Verfügung stehen. Auf den nachfolgenden Seiten möchten wir die Gelegenheit nutzen und Ihnen das neue Ticket System näherbringen.

1.1 Kontakt Möglichkeiten

Sie erreichen uns unter +49 221 5898 280. Halten Sie bitte beim Anruf Ihre Ticketnummer bereit. Haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir aufgrund lückenloser Dokumentation Störungen und Kundenentwicklungen ausschließlich anhand einer konkreten Ticketnummer bearbeiten können.

<https://service-desk.arvato-systems.com/jsd/service-desk/customer/portal/22>

Wenn Sie bei der Umstellung Probleme feststellen, können Sie diese auch an das folgende Postfach adressieren: ZEP-Umstellung.nli@bertelsmann.de. Dieses dient als Hauptanlaufpunkt für unser Hyper-Care Phase.

1.2 Support Zeiten

Sie können uns zu folgenden Zeiten telefonisch erreichen:

Montag bis Freitag - 08:00 - 18:00 Uhr

An Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen steht unseren Kunden mit einer 10/7 Supportvereinbarung eine erweiterte Rufbereitschaft zur Verfügung.

1.3 Ansprechpartner

Stefan Müller – Fachliche Verantwortung für Support Services und Initialisierung

Phone: +49(5241)8073302

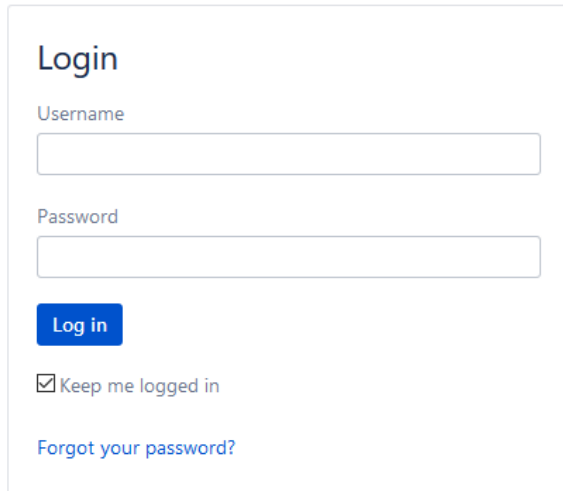
E-Mail: stefan.mueller@bertelsmann.de

Christoph Bäckeralf – Disziplinarische Verantwortung Products und Plattformen

Phone: +49(5241)80-42326

E-Mail: christoph.baeckeralf@bertelsmann.de

2 Login



The screenshot shows a login form titled "Login". It contains two input fields: "Username" and "Password". Below the "Password" field is a blue "Log in" button. Underneath the button is a checkbox labeled "Keep me logged in" which is checked. At the bottom of the form is a blue link that says "Forgot your password?".

Abbildung 1: Login

Sie haben mittlerweile von uns Ihre Zugangsdaten erhalten.

Der Benutzername ist Ihre **E-Mail-Adresse** mit der Sie vor einiger Zeit in ZEP hinterlegt wurden. Diese Adresse kann sich mittlerweile geändert haben.

Wenn dem so ist, würden wir Sie um einen kurzen Hinweis per E-Mail an den Support bitten.

Sie können das Kennwort selbstverständlich erneut anfordern. Wir schicken Ihnen im Anschluss einen Link zur Rücksetzung an das hinterlegte E-Mail-Postfach. Wenn dieses nicht mehr existent ist, bitten wir Sie ebenfalls um ein kurzes Feedback per Mail mit Ihrer neuen E-Mail-Adresse.

Nach erfolgreichem Login leitet Sie Jira Service Desk in das Kundenportal der Next Level Integration weiter.

3 Portal

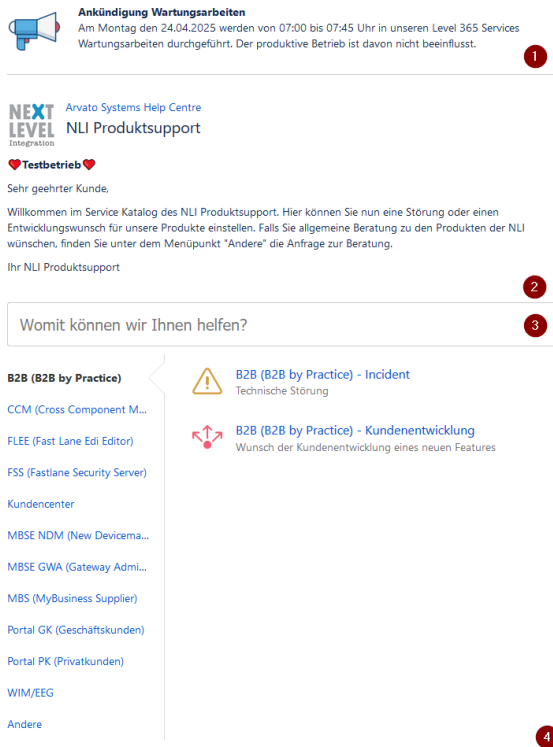


Abbildung 2: Portal

Das nun erscheinende Portal enthält für Sie insgesamt vier Bereiche.

In **(1)** finden Sie aktuelle Ankündigungen. Meist informieren wir Sie hier über Releases oder anstehende Wartungsarbeiten in unserer Cloud.

In **(2)** finden Sie die Begrüßung, sowie allgemeine Informationen zum Portal. Unsere Hotline-Nummer und Erreichbarkeit wird hier ebenfalls nachlesbar sein.

In **(3)** können Sie unseren Service Katalog durchsuchen.

In **(4)** finden Sie den Service Katalog. Dieser enthält für jedes Produkt ein Item für Support (Incidents) und eines für potenzielle Kundenentwicklungen (Change bzw. Service Requests).

Im Service Katalog stehen Ihnen die folgenden Items zur Verfügung:

- B2B – Störung & Kundenentwicklung
- CCM – Störung & Kundenentwicklung
- FLEE – Störung & Kundenentwicklung
- FSS – Störung & Kundenentwicklung
- Kundencenter – Störung & Kundenentwicklung
- MBSE NDM – Störung & Kundenentwicklung
- MBSE GWA – Störung & Kundenentwicklung
- MBS – Störung & Kundenentwicklung
- Portal GK – Störung & Kundenentwicklung
- Portal PK – Störung & Kundenentwicklung
- WIM/EEG – Störung & Kundenentwicklung
- Andere – Produkt Beratung & Dienstleistung

Nutzen Sie bitte das Item „Produkt Beratung & Dienstleistung“, wenn Sie Unterstützung bei operativen Themen benötigen oder sich von uns zu neuen Lösungen und Prozessen beraten lassen möchten.

4 Eröffnung Incident

Arvato Systems Help Centre / NLI Produktsupport
B2B (B2B by Practice) - Incident

Diese Anfrage stellen für:
Müller, Stefan, NMU-OA **1**

Kurze Beschreibung
 2 Was wäre eine aussagekräftige Überschrift zur Störung?

Priorität
Mittel **3** Welche Priorität hat die Störung?

Beschreibung
 4 Wie kann die Störung für den Support im Detail beschrieben werden?

Anlage (optional)
Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen, oder durchsuchen **5** Welche Anhänge (Logs, Screenshots, Edit-Nachrichten) gibt es, die uns bei der Störungsbehebung weiterhelfen würden?

Erstellen **Abbrechen**

Abbildung 3: Incident anlegen

Im folgenden Dialog können Sie nun ein Ticket bei uns anlegen.

In **(1)** haben Sie die Möglichkeit für einen anderen Ansprechpartner innerhalb Ihrer Organisation einen Incident zu melden. In den meisten Fällen, braucht diese Option aber nicht verändert werden.

In **(2)** können Sie nun einen Titel vergeben. Dieser sollte kurz, prägnant sein und dem Support Mitarbeiter erste Anhaltspunkte zur Störung liefern.

In **(3)** legen Sie wie gewohnt die Priorität fest. Orientieren Sie sich dazu bitte an den Prioritäten Ihre Service- und Supportvertrages.

In **(4)** kann die Störung nun von Ihnen beschrieben werden. Je mehr Informationen hier hinzugefügt werden, desto schneller kann auch eine Bearbeitung Ihrer Störung erfolgen.

In **(5)** haben Sie natürlich noch die Möglichkeit weitere Anhänge hinzuzufügen.

5 Eröffnung Kundenentwicklung

Arvato Systems Help Centre / NLI Produktsupport
 B2B (B2B by Practice) - Kundenentwicklung

Diese Anfrage stellen für:
 1

Kurze Beschreibung
 2 Was wäre eine aussagekräftige Überschrift zur Kundenentwicklung?

Beschreibung
 3 Wie kann die Anforderung im Detail beschrieben werden?

Anlage (optional)
 4 Welche Anhänge (Konzepte, Beschreibung, Screenshots) würden uns helfen, die Anforderung zu verstehen?

Priorität (optional)
 5 Wie relevant ist die Kundenentwicklung in Ihrem Haus?

Wunschtermin (optional)
 6 Wann ist ein Umsetzungstermin gewünscht?

Anfrage Genehmiger (optional)
 7 Wer darf diese Anfrage freigeben?

Ergebnis Genehmiger (optional)
 8 Wer darf das Endergebnis abnehmen?

Abbildung 4: Kundenentwicklung anlegen

In **(1)** haben Sie die Möglichkeit für einen anderen Ansprechpartner innerhalb Ihrer Organisation einen Incident zu melden. In den meisten Fällen, braucht diese Option aber nicht verändert werden.

In **(2)** können Sie nun einen Titel vergeben. Dieser sollte kurz, prägnant sein und dem Support Mitarbeiter erste Anhaltspunkte zur Kundenentwicklung liefern.

In **(3)** würden wir Sie bitten, Ihre Kundenentwicklung bestmöglich zu beschreiben. Das gibt uns die Möglichkeit Ihnen eine möglichst fundierte Schätzung bereitzustellen und die Kosten im Rahmen zu halten.

In **(4)** können Sie weitere Informationen hinzufügen, wie zum Beispiel Konzepte, Zeichnungen, Prozessbilder usw. Je mehr Informationen wir hier bekommen, desto schneller kann die Kundenentwicklung abgeschlossen werden.

In **(5)** geben wir Ihnen die Möglichkeit der Kundenentwicklung eine Priorität zuzuordnen. Diese verweist zwar nicht auf ein bestehendes Service Level Agreement, hilft uns aber die Relevanz für Sie als Kunde besser einschätzen zu können.

In **(6)** erhalten Sie die Möglichkeit ein Wunschtermin für die Entwicklung anzugeben. So können wir dies in unsere Ressourcenplanung einfließen lassen. Beachten Sie bitte, dass kurzfristige Termine (weniger als 4 Wochen) sich nicht mit unserem Releaseplan vereinbaren lassen.

In **(7)** und **(8)** haben Sie zusätzlich die Möglichkeit Ansprechpartner aus Ihrem Haus zur Freigabe der Schätzung und des Endergebnisses zu hinterlegen.

6 Liste der Incidents und Kundenentwicklungen



Abbildung 5: Kopfleiste



Abbildung 6: Anfragen anzeigen

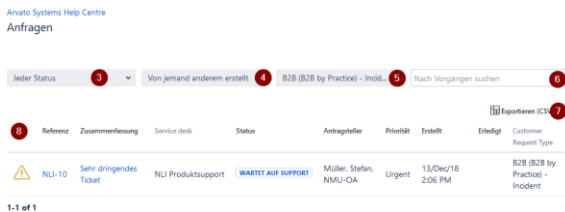


Abbildung 7: Liste Anfragen

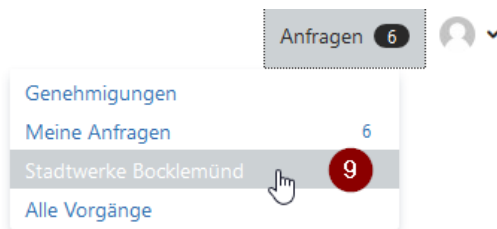


Abbildung 8: Liste Vorgänge pro Organisation

Möchten Sie die offenen Anfragen in einer Liste anzeigen, kehren Sie auf die Portalseite zurück.

Im Kopf (1) der Seite finden Sie auf der rechten Seite den Zugang zu Ihrem Profil und auch die offenen Anfragen.

Klicken Sie auf Anfragen -> „Meine Anfragen“ (2).

In der nachfolgenden Maske erhalten Sie eine Liste Ihrer offenen Anfragen. Diese Liste kann nach:

Status (3), Ersteller (4), Service Katalog Item (5) sowie Freitext (6) durchsucht werden.

Weiterhin kann die Übersicht als CSV Datei exportiert werden (7). Darüber hinaus ist eine direkte Sortierung in den Spalten möglich (8).

Im Kopfzeilen Menü haben Sie ferner die Möglichkeit sich alle Incidents und Kundenentwicklung Ihrer Organisation anzuschauen (9).

7 Incident Ansicht

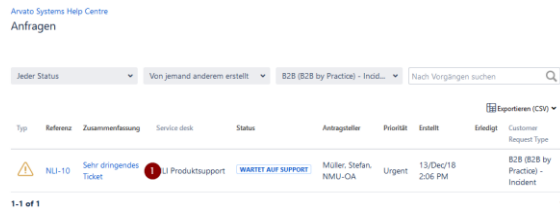


Abbildung 9: Liste Anfragen

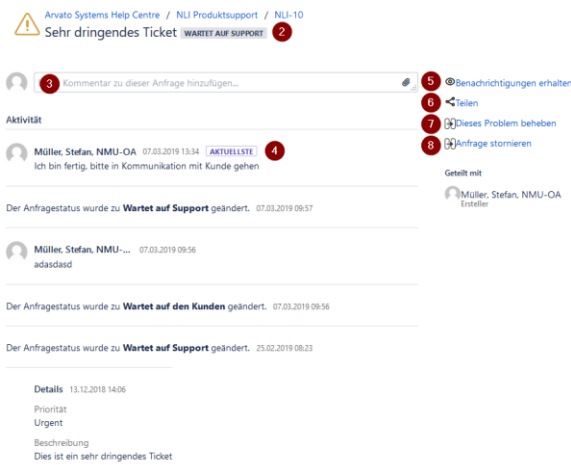


Abbildung 10: Incident Ansicht

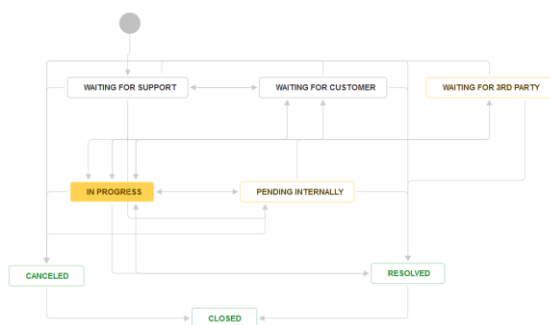


Abbildung 11: Incident Prozess

Mit Klick auf die Ticket Referenz oder Zusammenfassung (1), kann der jeweilige Vorgang geöffnet werden.

In der nun geöffneten Maske finden Sie verschiedenste Informationen.

Im Titel des Tickets wird Ihnen der aktuelle Status angezeigt (2). Zur Auswahl stehen:

- Wartet auf Kunde – Feedback vom Kunden erforderlich
- Wartet auf Support – Der Support bearbeitet das Ticket als nächstes
- Wartet auf 3rd Party – Der Support wartet auf Feedback eines Drittanbieters
- Pending – Bearbeitung ist pausiert
- Pending internally – Bearbeitung ist pausiert
- Canceled – Anfrage wurde abgebrochen
- Resolved – Störung wurde behoben
- Closed – Infolge der Behebung, wurde das Ticket geschlossen

Selbstverständlich ist es möglich weitere Kommentare und Anhänge hinzuzufügen (3).

Unter Aktivität finden Sie den letzten Kommentar oder Statuswechsel des Tickets (4).

Sie haben ferner die Möglichkeit bei einer Änderung am Ticket Benachrichtigungen zu erhalten. Diese Option ist im Standard aktiviert. Wenn Sie dies nicht wünschen, genügt ein Klick, um die Benachrichtigungen zu deaktivieren (5).

Innerhalb Ihrer Organisation kann das Ticket mit anderen Ansprechpartnern geteilt werden. Beispielsweise im Rahmen einer Urlaubsvertretung (6).

Sollte sich unabhängig von den Supporttätigkeiten bereits eine Lösung abzeichnen, zum Beispiel durch die Einspielung eines neuen Releases, haben Sie nun die Möglichkeit das Ticket vorzeitig zu beenden. Geben Sie hier entweder die Lösung oder den Grund für den Abbruch der Anfrage ein (7 & 8).

8 Kundenentwicklung Ansicht

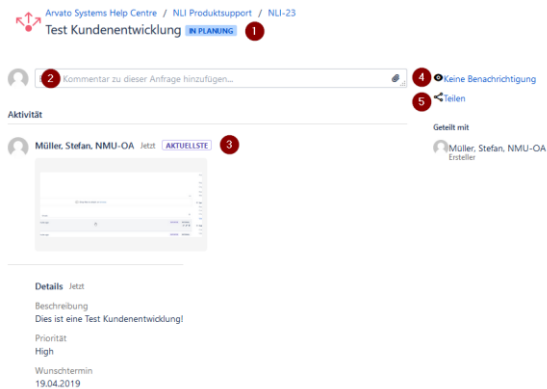


Abbildung 12: Kundenentwicklung Ansicht

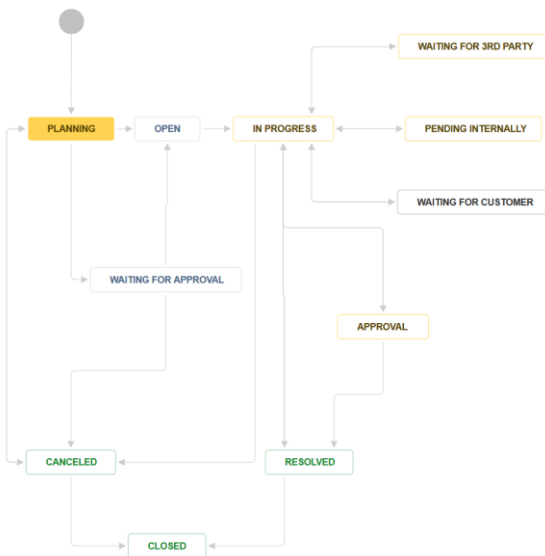


Abbildung 13: Kundenentwicklung Prozess

Im Titel des Tickets wird Ihnen der aktuelle Status angezeigt (1). Zur Auswahl stehen:

- Planung – Die Kundenentwicklung wird von uns geplant
- Offen – Die KW steht offen zur Umsetzung
- In Progress – Die KW befindet sich in der Umsetzung
- Warten auf Freigabe – Die KW wartet Freigabe der Planung
- Wartet auf Kunde – Feedback vom Kunden erforderlich
- Wartet auf 3rd Party – Der Support wartet auf Feedback eines Drittanbieters
- Abnahme – Das Ergebnis der Kundenentwicklung wurde abgenommen
- Pending internally – Bearbeitung ist pausiert
- Canceled – Kundenentwicklung wurde zurückgezogen
- Resolved – Kundenentwicklung wurde ausgeliefert
- Closed – Die Kundenentwicklung ist abgeschlossen.

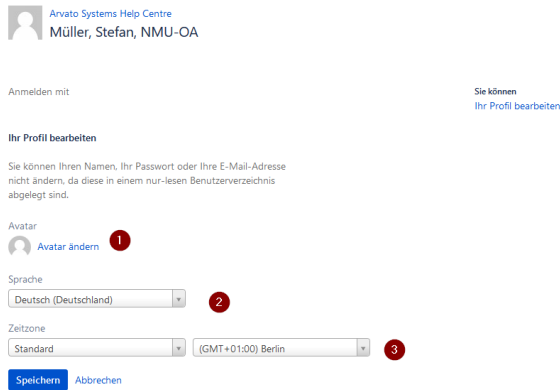
Ferner haben Sie die Möglichkeit weitere Informationen und Anhänge der Kundenentwicklung hinzuzufügen (2).

Der letzte Kommentar steht an erster Stelle (3).

Weiter können Sie die Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren (4) und die Kundenentwicklung zwecks Vertretung mit anderen Ansprechpartnern Ihrer Organisation teilen (5).

Zusätzlich finden Sie auch den von uns dargestellten Prozess für Kundenentwicklungen.

9 Profil Änderungen



Zum aktuellen Zeitpunkt ist es lediglich möglich Avatar **(1)**, Sprache **(2)** sowie die Zeitzone **(3)** im Profil anzupassen.

Benutzername bzw. hinterlegte E-Mail-Adresse können nicht vom Benutzer direkt geändert werden.

Kontaktieren Sie uns gerne dazu, wir passen die Informationen in der bilateralen Absprache an.

Abbildung 14: Profil

10 Genehmigung erteilen



Sollten Sie im Rahmen einer Kundenwicklung für die Freigabe der Planung oder der Umsetzung als Ansprechpartner hinterlegt worden sein, haben Sie die Möglichkeiten in der nachfolgenden Liste die Freigaben für Planung und Ergebnis zu geben.

Abbildung 15: Genehmigung von Kundenentwicklungen

11 Häufig gestellte Fragen

Was passiert mit den alten Tickets?

Die alten Tickets bleiben in ZEP erhalten und können von Ihnen jederzeit eingesehen werden. Einzig die Möglichkeit neue Störungen oder Kundenentwicklungen anzulegen ist nicht mehr gegeben ab dem Zeitpunkt der Umstellung. Für Einführungsprojekte bleibt allerdings der Schreibende Zugang von ZEP erhalten.

Ich kann mich nicht mehr anmelden am neuen Ticket System!

Kontaktieren Sie hierzu bitte den Support unter der genannten Rufnummer oder schreiben Sie uns eine Mail. Nach erfolgreicher Authentifizierung werden wir Ihren Account zurücksetzen und ein neues Kennwort zuschicken. Um den Vorgang zu beschleunigen haben Sie natürlich die Möglichkeit sich direkt ein neues Kennwort schicken zu lassen

In meinem Account scheint eine veraltete E-Mail-Adresse hinterlegt zu sein?

Das kann sein. Die E-Mail-Adressen wurden aus ZEP in Jira übertragen. Teilen Sie uns bitte Ihre neue E-Mail-Adresse mit oder aktualisieren Sie diese in Ihrem Profil.

Welche Tickets wurden in Jira übertragen?

Übertragen wurden nur Tickets, welche im Status „neu“, „in Bearbeitung“, „in Bearbeitung (Kunde)“ und „Abgelehnt“ standen. Geschlossene oder abgenommene Tickets wurden nicht migriert.

Für welche Prozesse wird das Jira Service Desk bei NLI genutzt?

Über das vorliegende Ticket System werden ausschließlich Incident-, Change- und Service Request Prozesse abgedeckt. Für Einführungs- bzw. Migrationsprojekte wenden Sie sich bitte an die Ansprechpartner des zuständigen Produktteams. Die Ticketbearbeitung erfolgt weiterhin in ZEP.

Ich arbeite im Projekt und kann in ZEP keine Tickets mehr anlegen?

Für die Umstellung wird ZEP vorübergehend auf Read-Only gesetzt. Wir heben den Schreibschutz am 17.09.2019 wieder auf. Danach können auch für Einführungs- und Entwicklungsprojekte wieder Tickets angelegt werden.

Wie entscheide ich, welches Ticket-System ich benutzen muss?

Da in ZEP oft verschiedene Projektformen auf identischen Vorgängen liefen, mussten wir für die Umstellung auf JiraSD eine Trennung herbeiführen. Tickets aus Projekten, zum Beispiel zur Einführung eines NLI-Produktes werden in ZEP belassen. Hier können Sie sich also mit ihrem ZEP Account weiterhin anmelden. Tickets aus reinen Support-Projekten, die ggf. auch mehrere NLI Produkte betreffen, wandern in unser neues Ticket-System JiraSD. Hierzu erhalten Sie die Zugangsdaten am 16.09.2019.

12 Standard SLA

Nachfolgend finden Sie die Service Level Agreements, die wir im Standard mit unseren Kunden vereinbaren. Sollte Sie separate SLA geschlossen haben, wurden diese In Jira Service Desk Ihrer Organisation zugewiesen und unabhängig vom Standard angewendet.

12.1 Allgemeine Voraussetzungen und Leistungen

Next Level Integration informiert pro aktiv über wichtige Patches und Supportpackages. Der Kunde verpflichtet sich alle Prio 1 Patches und Supportpackages für B2B by Practice zeitnah einzuspielen, um bekannte Prio 1 Fehler zu vermeiden.

Alle Meldungen werden über das Ticket System der Next Level Integration erfasst (Jira Service Desk).

Voraussetzung für den Support ist ein VPN-Zugang zu den Kundensystemen, der Next Level Integration GmbH auch ein Remote Debugging ermöglicht.

Servicezeiten sind an Werktagen in NRW 8:00-18:00. Ausgenommen sind der 24+31.12.

Next Level Integration bearbeitet alle eingehenden Meldungen des Kunden innerhalb der in den SLAs vereinbarten Reaktions- und Antwortzeiten.

12.2 Reaktionszeiten für Prio Sehr Hoch Meldungen

Definition Prio Sehr Hoch Meldungen: Produktivstillstand der Lösung. Es werden keine Transaktionen mehr verarbeitet.

Reaktionszeit: Nach Erfassung der Meldung im Trackingsystem und zusätzlicher telefonischer Meldung an den Ansprechpartner erfolgt die Besprechung des Fehlers und des Weiteren Vorgehens innerhalb von 2 Stunden an Werktagen innerhalb der Servicezeiten. An einer Lösung wird dann unverzüglich gearbeitet. Spätestens nach 24 Stunden wird die Lösung eingespielt. Sollte wider Erwarten der Fehler nicht behoben sein oder ein anderer Fehler auftreten, wird das Verfahren bis zur erfolgreichen Fehlerbeseitigung wiederholt.

Lösung: Die Lösung wird in Form einer Handlungsanweisung und/oder eines Software Patches ausgeliefert. Die Störungsbehebung durch Next Level Integration GmbH erfolgt remote, vor Ort oder im Rahmen einer gemeinsamen Teamviewersitzung.

12.3 Reaktionszeiten für Prio Hoch Meldungen

Definition Prio Hoch Meldungen: Schwerwiegende Beeinträchtigung – Betriebswirtschaftlich wichtige und zeitkritische Transaktionen werden nicht ordnungsgemäß verarbeitet.

Reaktionszeit: Nach Erfassung der Meldung im Trackingsystem und falls gewünscht der zusätzlichen Meldung an den Ansprechpartner per Email, erfolgt die Besprechung des Fehlers und des Weiteren Vorgehens innerhalb von 4 Stunden an Werktagen innerhalb der Servicezeiten. An der Lösung- oder einem Workaround wird dann unverzüglich gearbeitet. Spätestens am übernächsten Arbeitstag wird der erste Korrekturstand oder Workaround eingespielt.

Lösung: Die Lösung wird in Form einer Handlungsanweisung und/oder eines Softwarepatches ausgeliefert. Die Störungsbehebung durch Next Level Integration GmbH erfolgt remote oder im Rahmen einer gemeinsamen Teamviewersitzung.

12.4 Reaktionszeiten für Prio Mittel Meldungen

Definition Prio Mittel Meldungen: Es treten Fehler auf, die aber nicht zu schwerwiegenden Problemen im Datenaustausch führen. Der Fachbereich stimmt der Störungsbeseitigung innerhalb von maximal 20 Arbeitstagen zu.

Reaktionszeit: Die Meldung wird als Ticket erfasst und zusätzlich ggfs. per E-Mail an Ansprechpartner gesendet. Spätestens nach 20 Arbeitstagen wird die Lösung eingespielt im Rahmen der qualitätsgesicherten Monatsreleases

Lösung: Die Lösung wird im Rahmen von Patches und Supportpackages ausgeliefert.

12.5 Reaktionszeiten für Prio Niedrig Meldungen

Definition Prio Niedrig Meldungen: Es treten Schönheitsfehler auf, oder das Verhalten der Lösung wird als fehlerhaft empfunden. Beispiele für Prio Niedrig Meldungen: z.B. Sortierreihenfolgen.

Reaktionszeit: Besprechung der Fehler und gemeinsame Qualifizierung einmal pro Monat.

Lösung: Korrekturen werden

12.6 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

Die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers sind Voraussetzung für die planmäßige Leistungserbringung der Next Level Integration GmbH. Nimmt der Auftraggeber ihm obliegende Handlungen nicht rechtzeitig vor, so verschieben sich auch zugesagte Termine um eine angemessene Zeit.

Bereitstellung eines Arbeitsplatzes, wenn erforderlich mit allen nötigen Systemvoraussetzungen und Berechtigungen.