

JIRA Service Desk User Guide

Datum	Autor	Änderung	Status
05.08.2015	Arne Ralf	Erste Version	v.1.0

Aufgabe des Dokuments

Beschreibung der Supportumstellung auf JIRA aus Benutzersicht.

Inhalt

1	FUNKTIONSWEISE DES SUPPORTS ÜBER DIE PLATTFORM JIRA	- 3 -
2	REGISTRIERUNG AM JIRA SERVICE DESK	- 4 -
3	TICKET ERSTELLEN	- 6 -
3.1	HILFE ANFRAGEN	- 6 -
3.2	FEHLER MELDEN	- 6 -
3.3	TICKET ÜBERSICHT	- 7 -

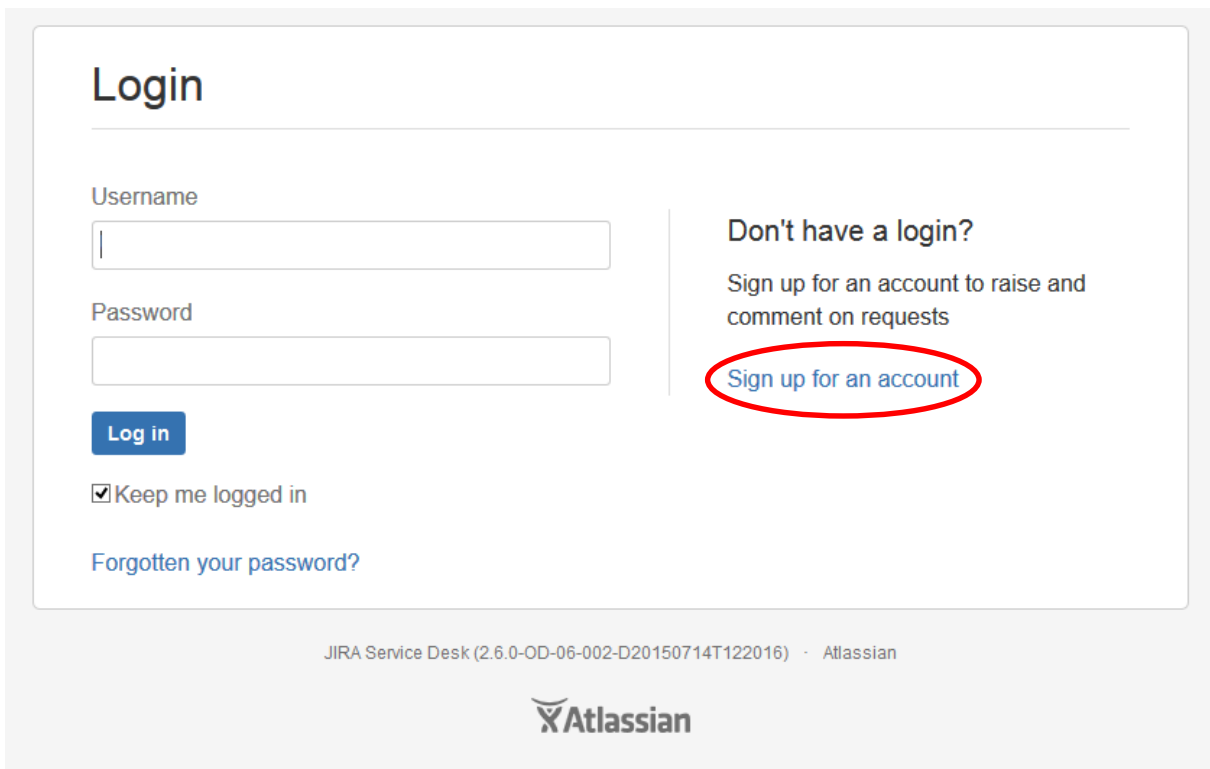
1 Funktionsweise des Supports über die Plattform JIRA

Im Zuge der Umstellung weg von unserer alten Supportdatenbank zum JIRA Service Desk verändert sich für den Benutzer der Umgang mit Supportanfragen. Im Gegensatz zum bisherigen Ablauf läuft der Support nun nicht mehr über eine E-Mail Adresse, sondern über einen Web Service von JIRA, den Service Desk. Um den Service Desk nutzen zu können, muss sich der Benutzer zunächst bei JIRA registrieren.

2 Registrierung am JIRA Service Desk

Achtung! Benutzer die bereits ein JIRA Konto haben werden von uns zum Service Desk hinzugefügt und können diesen Schritt überspringen!

Um den Service Desk nutzen zu können geht man auf die JIRA Login Seite (<http://support.timetoact.de>). Auf der Seite findet man auf der rechten Seite einen Link zum Registrierungsformular:



Username

Password

[Log in](#)

 Keep me logged in

[Forgotten your password?](#)

Don't have a login?

Sign up for an account to raise and comment on requests

[Sign up for an account](#)

JIRA Service Desk (2.6.0-OD-06-002-D20150714T122016) · Atlassian



In der darauf folgenden Ansicht registriert man sich mit seiner E-Mail Adresse und einem selbst gewählten Passwort:

Sign up for an account

Email

Password

Show password

Full name

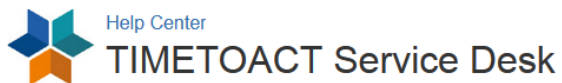
Sign Up

[Back to login](#)

JIRA Service Desk (2.6.0-OD-06-002-D20150714T122016) · Atlassian



Nach erfolgreicher Registrierung wird man sofort auf die Seite des Service Desk weitergeleitet. Zusätzlich bekommt man eine E-Mail mit dem Link auf diese URL:



Willkommen im TIMETOACT Service Desk. Bitte wählen Sie das für Sie passende Anfrageformular
Welcome! You can raise a TIMETOACT General Support request from the options provided.

Deutsch

English

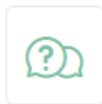
 [Hilfe anfragen](#)

 [Fehler melden](#)

3 Ticket erstellen

3.1 Hilfe anfragen

Über diesen Menüpunkt kann allgemeine Hilfe oder optional spezifische Hilfe zu einem Produkt angefragt werden. Ebenfalls optional kann eine Datei/ein Bild angehängen werden, um das Problem klarer zu beschreiben:

 [Help Center / TIMETOACT Service ...](#)


Hilfe anfragen

Produkt / System *(optional)*

Zusammenfassung

Beschreibung

Anhänge *(optional)*

 Choose file(s)

3.2 Fehler melden

Über diesen Menüpunkt kann ein Fehler gemeldet werden. Optional können das Produkt und die Fehlerpriorität mit angegeben werden. Ebenfalls optional kann eine Datei/ein Bild angehängen werden, um das Problem klarer zu beschreiben:



Help Center / TIMETOACT Service ...

Fehler melden

Produkt / System *(optional)*

Priorität *(optional)*

Zusammenfassung

Beschreibung


Anhänge *(optional)*

 Choose file(s)

3.3 Ticket Übersicht


Sobald ein Ticket erstellt wurde bekommt man eine E-Mail mit einer Übersicht und einem Link zu dem Ticket im Browser. In der Ticket Übersicht sieht man den aktuellen Status und die Kommentare des Service Desk Teams. Ebenfalls kann man selber Kommentare verfassen und so auf Fragen antworten oder ergänzende Informationen hinzufügen. Zudem steht in dem Ticket eine Referenznummer auf die man sich beziehen kann, wenn Kommunikation über das Problem außerhalb des Service Desks stattfindet:

Help Center / TIMETOACT Service ...
 **Test für Manual** WARTEN AUF ANNAHME


 Comment on this request...

Reference: **TTA-11**

Activity

 **Arne Ralf** Today 10:17 AM LATEST
Test Kommentar

People involved

 **Arne Ralf**
Creator

You can

[Add a comment](#)

[Add attachment](#)

Details Today 10:16 AM

Produkt / System
TIMETOWEB

Beschreibung
Test für Manual

Sobald das Ticket gelöst ist bekommt der Ticket Ersteller eine E-Mail mit der Lösung.

3.4 Ticket anderen Benutzern verfügbar machen

Über die Funktion „Add People“ können ein oder mehrere Benutzer dem Ticket hinzugefügt werden. Diese werden dann bei Ticketaktualisierungen informiert.

Help Center / TIMETOACT Service Desk
 **test** WARTEN AUF ANNAHME

 Comment on this request...

Reference: **TTA-19**

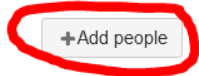
Details Today 3:46 PM

Produkt / System
TIMETOWEB

Beschreibung
fdsfsdf

People involved

 **Andre.Schmidt**
Creator

 +Add people

You can

[Add a comment](#)

[Add attachment](#)