



Dokumentation

# **ITS Customer Care Center**

Stand 16.04.2021

© Copyright 2021 durch ITS Informationstechnik Service GmbH. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen dürfen ohne ausdrückliche Bestätigung der ITS Informationstechnik Service GmbH weder vollständig noch in Auszügen verbreitet und reproduziert werden.

# Inhaltsverzeichnis

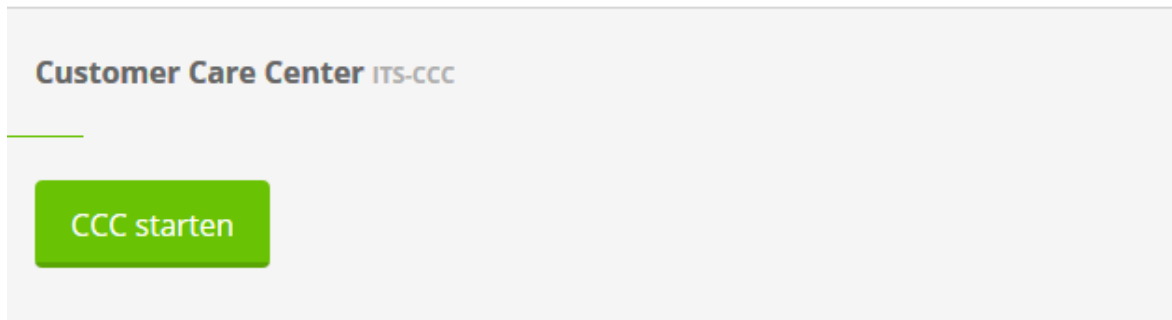
<b>1. ANMELDUNG.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PERSÖNLICHE EINSTELLUNGEN .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ÜBERSICHT UND ZUGRIFF AUF DEN SCHIFFTVERKEHR .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NEUES TICKET ERSTELLEN .....</b>	<b>5</b>
<b>5. SUCHE .....</b>	<b>7</b>
<b>5. DIE BEDEUTUNG DER STATUSWERTE EINES TICKETS .....</b>	<b>8</b>

Auf den folgenden Seiten möchten wir Ihnen eine Kurzübersicht zur Verwendung des ITS Customer Care Centers zur Verfügung stellen. Hierbei handelt es sich um einen Online Zugang zum Ticketsystem des technischen Kundensupports der ITS Informationstechnik Service GmbH. Mit der Einführung eines Kundenportals auf der Grundlage eines Browserzugangs möchten wir Ihnen eine komfortable Möglichkeit zur Verfügung stellen, Ihre Anfragen und technischen Probleme zentral und übersichtlich zu verwalten. Die Zielsetzung ist dabei, die Zusammenarbeit zu verbessern und einen reibungslosen Ablauf bei der Bearbeitung Ihrer Fragen durch unser Supportteam zu gewährleisten. Sie erreichen unseren Support

- über unser Webportal:  
<https://its-service.de/its-gruppe/support-center>
- unter der Hotline-Telefonnummer: 0231 / 22 24 91 - 22
- unter der postalischen Adresse:  
ITS Support, Phoenixseestraße 6, 44263 Dortmund

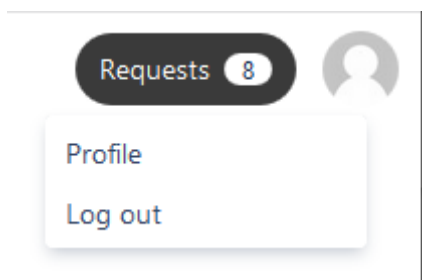
#### 1) Anmeldung:

Verwenden Sie unser Portal über einen geeigneten Browser unter Eingabe der URL <https://its-service.de/its-gruppe/support-center> . Das Ticketsystem wird mithilfe der Schaltfläche »CCC starten« aufgerufen. Eine Liste der aus Sicht des Entwicklers als »geeignet« geltenden Browser kann auf der Seite des Herstellers eingesehen werden: <https://confluence.atlassian.com/cloud/supported-browsers-744721663.html> . Geben Sie dort zur Anmeldung Ihre persönliche Benutzerkennung ein, die Sie entweder von unserem Support erhalten haben oder bereits aus dem Einsatz in anderen Projekten kennen. Sollte Ihnen dieses Login noch nicht vorliegen, so können Sie sich jederzeit durch einen unserer Mitarbeiter einen Zugang einrichten lassen.



## 2) Persönliche Einstellungen:

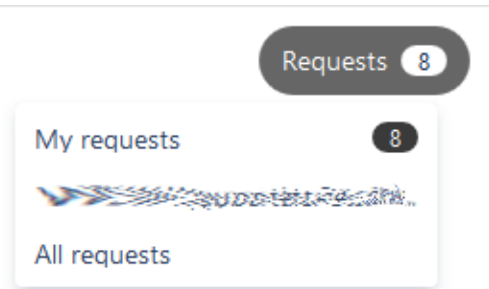
Klicken Sie nach einer erfolgten Erstanmeldung zunächst auf den Menüpunkt »Profile«, den Sie unter dem Benutzer-Icon erreichen. An dieser Stelle können Sie grundlegende Vorgaben zum Verhalten Ihres Zugangs konfigurieren: Legen Sie dort fest, in welcher Sprache Sie Ihre Oberfläche bedienen möchten. Bei Bedarf können Sie hier Ihrem Avatar ein Bild (z.B. ein Unternehmenslogo) hinterlegen.



**Legen Sie bitte unbedingt ein individuelles Passwort fest, um Ihren Zugang vor unbefugten Zugriffen zu schützen.**

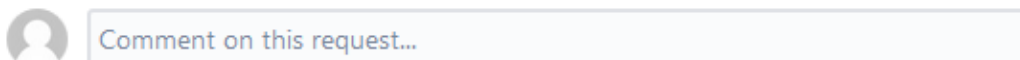
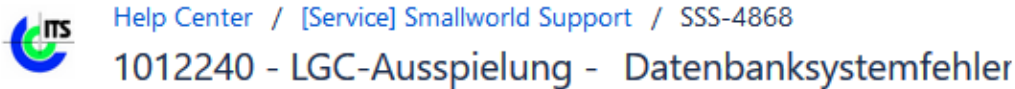
## 3) Übersicht Ihrer Anfragen und Zugriff auf den Schriftverkehr

Über die Schaltfläche »Requests« in der rechten oberen Ecke erhalten Sie Zugriff auf die von Ihnen bereits gestellten Anfragen. Dabei haben Sie Möglichkeit, sich zwischen Ihren persönlichen Problemstellungen oder den Anfragen Ihres Unternehmens insgesamt zu entscheiden.



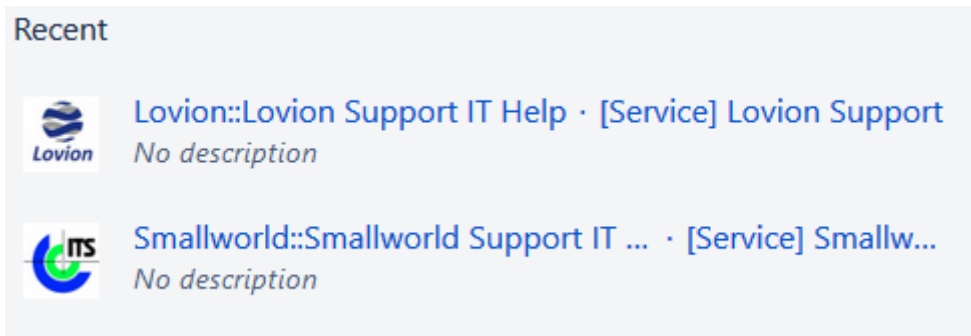
Die vom System erstellte Übersicht kann dabei nach ausstehenden oder historischen Tickets gefiltert werden. Klicken Sie auf einen der dort aufgeführten Einträge, so erhalten Sie Zugriff auf den zum Ticket gehörenden Schriftverkehr, zu dem Sie auch vollen Zugriff auf alle im Rahmen Ihrer Anfrage bereitgestellten Dateien zum Download haben. Sehen Sie an dieser Stelle den aktuellen Status und andere allgemeine Rahmeninformationen zur Bearbeitung Ihrer Anfrage ein.

Klicken Sie auf »Comment on this Request...«, um Ihrer Anfrage eine neue Information oder Notiz hinzuzufügen. Alternativ können Sie auf den Link »Help Center« klicken, um zur allgemeinen Übersicht der zur Verfügung stehenden Projekte im Bereich des ITS Supports zu gelangen.

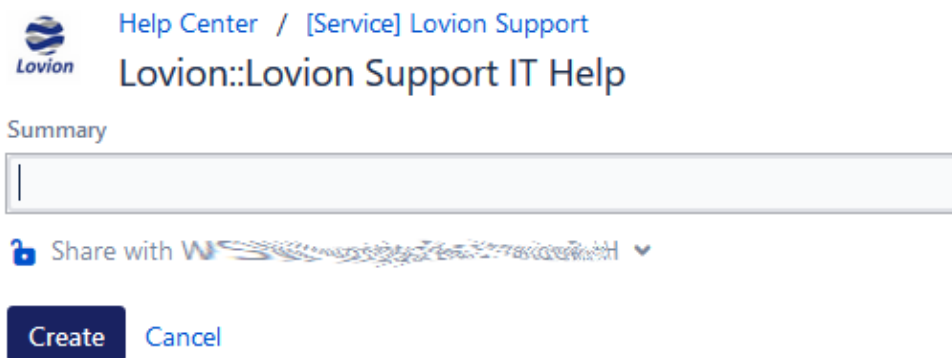


#### 4) Ein neues Ticket erstellen

Begeben Sie sich über den Link »Help Center« zunächst zur Übersicht. Wählen Sie das gewünschte Projekt und damit die Produktkategorie aus, zu dem eine neue Anfrage eingerichtet werden soll.



Für die Erstellung werden nur wenige Informationen benötigt. Vergeben Sie einen aussagekräftigen Titel für Ihre Anfrage. Legen Sie außerdem fest, ob Sie das neue Ticket allein im Zugriff haben oder dessen Inhalte mit anderen Mitarbeitern Ihres Unternehmens teilen möchten.



Klicken Sie auf »Create« um die Erstellung abzuschließen.

Fügen Sie dem Ticket nun die Problemstellung hinzu. Stellen Sie neben einer sachlichen und vollständigen Fehlerbeschreibung sicher, dass Ihre Angaben mindestens die folgenden Informationen umfassen:

- Produkt: Auf welches Produkt bezieht sich die Problemstellung?
- Produktversion: Wie lautet die Versionsnummer des eingesetzten Produkts?
- Beschreibung der Schritte zur Reproduktion: Welche Arbeitsschritte müssen absolviert werden, damit es zum beschriebenen Problem kommt? Bildet dafür das Vorhandensein bestimmter Daten die Grundlage? Tritt das Problem nur unter Beachtung bestimmter Rahmenbedingungen auf? Gab es ggf. bereits eigene Bemühungen die Problemursache zu ermitteln oder zu bewerten?

- Stack Trace / Traceback: Treten im Rahmen der Problemstellung Fehlermeldungen auf? Senden Sie uns diese bitte als Textdatei und nicht als Screenshot zu. Achten Sie bei der Abbildung der Meldung u.a. darauf, dass die Fehlerbeschreibung zumeist vor dem eigentlichen Traceback/Stack Trace steht und Bestandteil der Meldung ist.
- Log-Dateien: Sofern das Produkt standardmäßig oder auf spezielle Aktivierung Log-Dateien erzeugt, stellen Sie uns diese bitte zur Verfügung.
- Screenshots: Gemäß des Grundsatzes »Ein Bild sagt mehr als tausend Worte« kann die Erstellung von Screenshots oder eines kleinen Videos oftmals unterstützend bei der Problembeschreibung helfen.
- kundenspezifische Änderungen: Sind für die Betrachtung der Problemstellung kundenspezifische Änderungen an der Funktion oder individuelle Besonderheiten relevant?

Prüfen Sie im Anschluss an die Erstellung des Tickets, ob Sie über Antworten automatisch per E-Mail benachrichtigt werden möchten. Beachten Sie hierzu bitte, dass der über den Link angezeigte Status erst dann gilt, wenn Sie darauf klicken. D.h. wird Ihnen »Benachrichtigungen erhalten« angeboten, so erhalten Sie aktuell *keine* Benachrichtigungen.



**REVIEW DEVELOPMENT**

 [Benachrichtigungen](#)

[deaktivieren](#)

 [Teilen](#)

## 5) Suche

Die Suchfunktion, die ebenfalls über die Schaltfläche »Requests« verfügbar ist, bietet Ihnen vielfältige Möglichkeiten, die von Ihnen gesuchte Anfrage wiederzufinden. Neben einer Volltextsuche in den Tickets können Sie die Suche auch auf einen vorgegebenen Zeitrahmen festlegen. Sie können über Ihre eigenen Tickets suchen oder auch die Anfragen einbeziehen, die Mitarbeiter Ihres Unternehmens gestellt haben.

Help Center

Requests

Open requests ▾ Created by me ▾ Any request type ▾ Search for requests 🔍

## 6) Die Bedeutung der Statuswerte eines Tickets

Die gesetzten Status spiegeln den Bearbeitungsstand eines Tickets wider und zeigen diesen aus der Sichtweise des Supports. Nachfolgend sind die Statuswerte beschrieben:

**Open**: Die Problemstellung der Anfrage steht zur Bearbeitung aus. Das Ticket ruht.

**In Progress**: Das Ticket befindet sich derzeit in Bearbeitung und die Problemstellung wird analysiert.

**Resolved**: Die Bearbeitung des Tickets ist abgeschlossen. Es liegt eine Zusicherung des Entwicklers bezüglich eines Behebungszeitpunkts vor oder die Rahmenbedingungen für eine Fehlbedienung oder Fehlkonfiguration konnten geklärt werden.

**Canceled**: Die Bearbeitung des Tickets ist ohne Auflösung der Problemstellung vorzeitig abgeschlossen. Die Bearbeitung wurde ggf. durch den Anfragenden auf eigene Initiative beendet (z.B. weil sich eine Problemstellung als unzutreffend oder als bereits gelöst erwiesen hat). Das Ticket ist ein inhaltliches Duplikat zu einer zuvor bereits gestellten Problemstellung.

**Waiting for customer**: Auf der Grundlage einer gegebenen Antwort oder Rückfrage wird auf Rückmeldung durch den Anfragenden gewartet.

**Review Development**: Die Anfrage liegt entweder als Fehlermeldung oder Enhancement Request (Verbesserungsvorschlag) der Entwicklung zur Bewertung und Behebung vor.

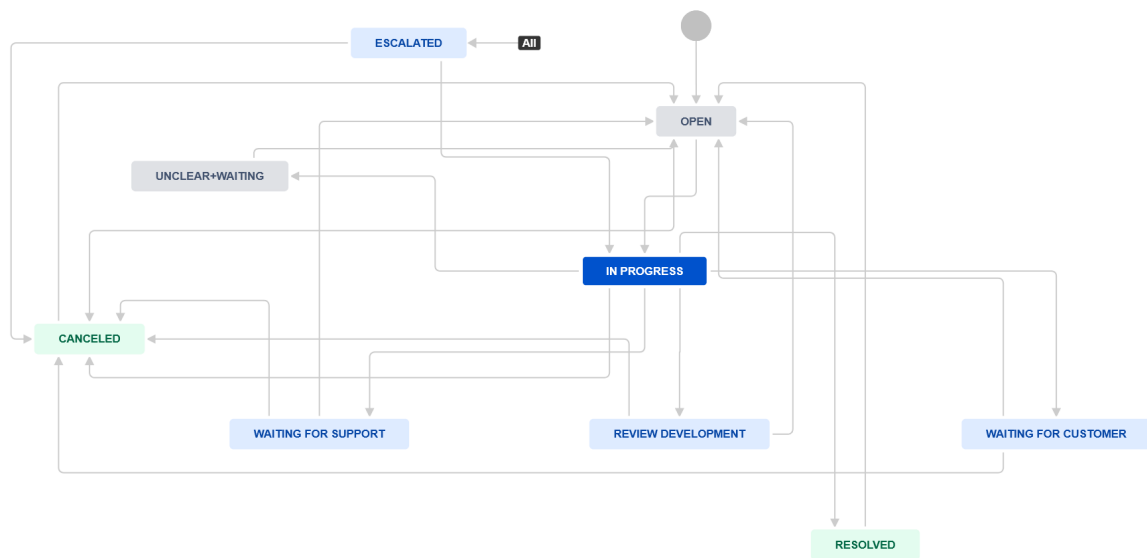
**Waiting for support**: Der ITS Support wartet auf Rückmeldung eines Second Level Supports eines Produktherstellers.

**Unclear+Waiting**: Es besteht ein Hindernis, das zunächst vor der Bearbeitung des Tickets gelöst werden muss. Z.B. könnte eine ausstehende artverwandte Fehlerbehebung eines anderen Tickets zur Analyse erforderlich sein.

**Escalated**: Der Anfragende hat die Problemstellung bei der ITS oder über die ITS beim Produkthersteller eskaliert.



- generische Abbildung des Statusmodells:



Haben Sie Fragen zur Verwendung des Ticketsystems?  
Unser Supportteam wird Ihnen dabei behilflich sein.