

Use Case Help Desk

Das Atlassian Tool Jira Service Desk unterstützt und automatisiert die tägliche Arbeit Ihres Support-Teams mit Knowledge Datenbank, automatisierter Kommunikation und Versioning.

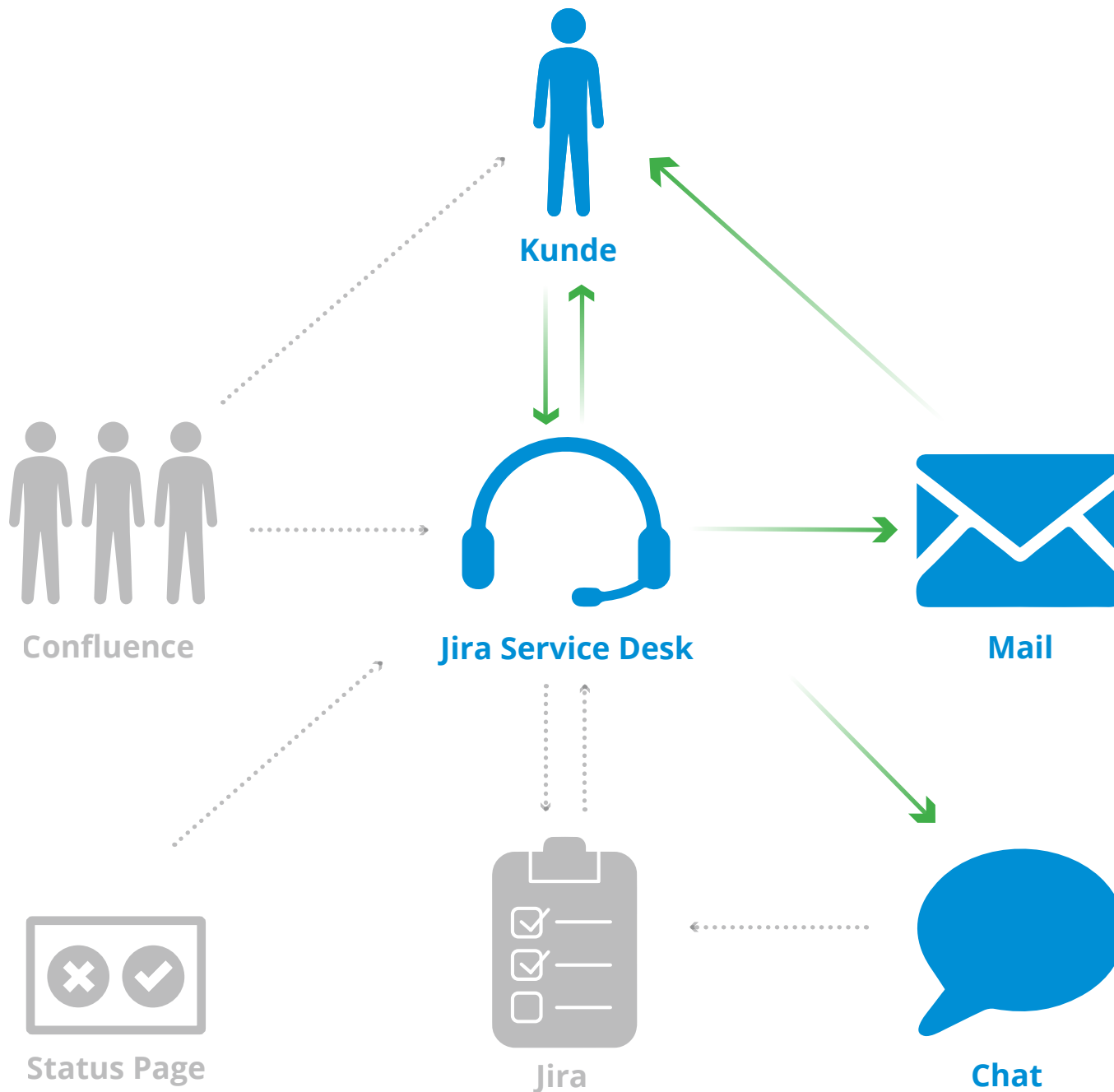
Problemstellung

Der Kunde hat Probleme mit einem Produkt und möchte den Helpdesk in Anspruch nehmen.

1. Er loggt sich auf dem JIRA Service Desk ein. Eine Lizenz ist nicht nötig.
2. Der Kunde beginnt sein Problem zu erläutern. Aufgrund dieser Angaben wird im Confluence (Knowledge Base) nach möglichen Lösungen gesucht.
3. Der Kunde findet in einer der Confluence Seiten die gewünschte Hilfe und löst sein Problem selbstständig.

Kundennutzen

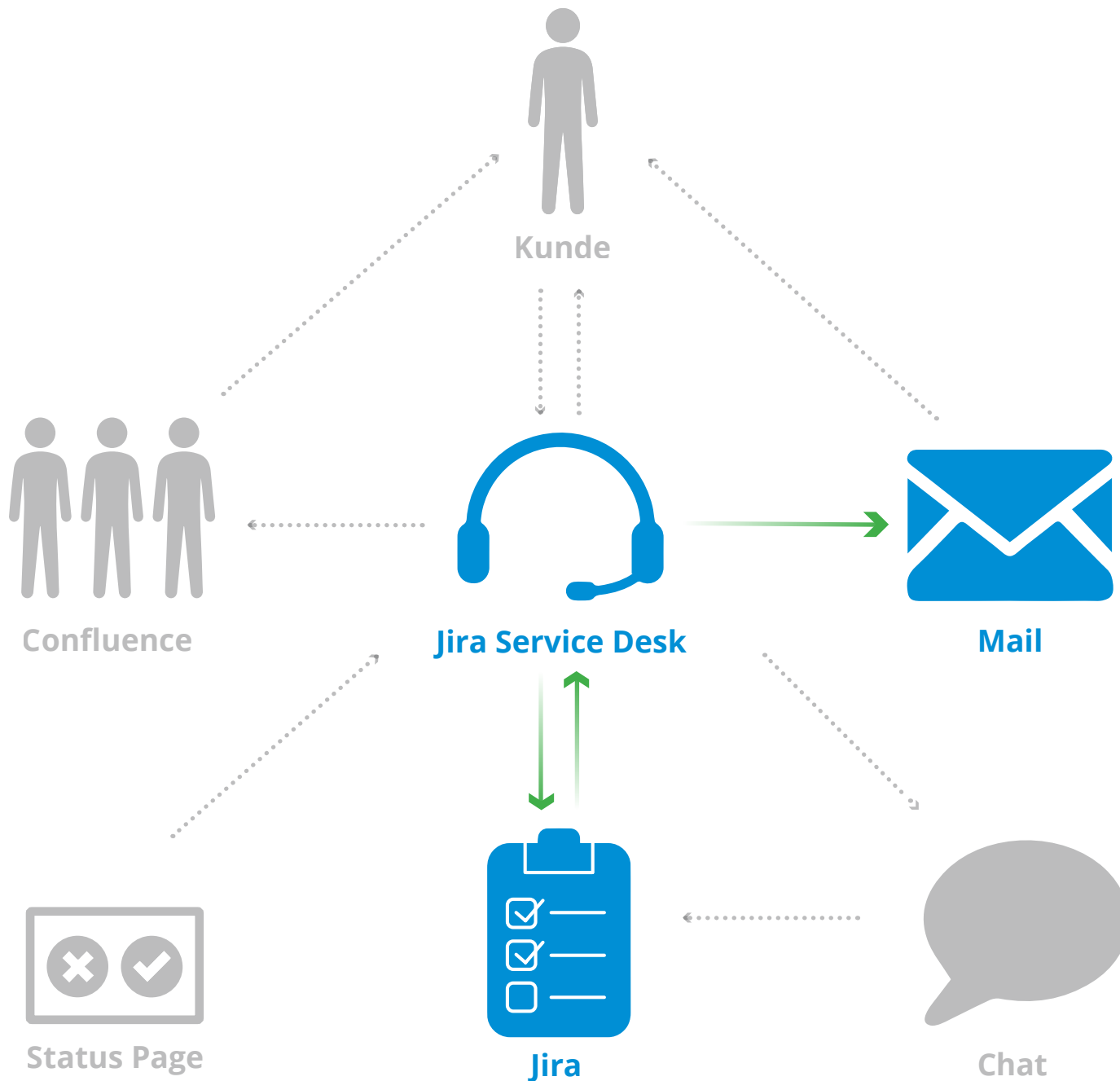
Der Kunde hat ein Erfolgserlebnis - sein Problem wurde sofort gelöst. Dadurch wird ein Ticket verhindert und es entsteht kein Aufwand für die Service Desk Mitarbeiter.



Problemstellung

Der Kunde hat leider keine Lösung in der Knowledge Base gefunden.

1. Er eröffnet ein Ticket und bekommt unmittelbar eine Bestätigungs-E-Mail.
2. Das Ticket wird gleichzeitig in den HipChat Raum geteilt.
3. Die JIRA Service Desk Mitarbeiter müssen sich nur auf einen HipChat Raum verbinden und müssen nicht alle Queues von allen JIRA Service Desks beobachten.
4. Sobald die Software in einem offiziellen Release freigegeben ist, wird das Ticket auf 'gelöst' gesetzt und der Kunde wird per Mail informiert.
5. Die SLA Zeit beginnt zu ticken, z.B. eine Stunde. Innerhalb diesem Zeitfenster muss eine Antwort an den Kunden erfolgen.
6. Der Servicedesk Mitarbeiter schreibt einen Kunden-Kommentar auf das Ticket, z.B. „können Sie mir einen Screenshot des Problems senden“?



Das Ticket löst eine E-Mail-Notifikation an den Kunden aus und das Ticket ändert den Status auf „Warten auf den Kunden“.

7. Der JIRA Service Desk Mitarbeiter stellt einen Softwarefehler im Produkt fest.

8. Er erstellt ein JIRA Issue für das Software Entwicklungs-Team

9. Das Software Entwicklungs-Team behebt den Softwarefehler.

10. Sobald die Software in einem offiziellen Release freigegeben ist, wird das Ticket auf gelöst gesetzt. Der Kunde wird automatisch per E-Mail informiert.

Kundennutzen

Durch den Einsatz von Jira Service Desk, Jira und HipChat kann das Change- und Servicemanagement weitgehend automatisiert und vereinfacht werden. Zeit- und Kostenersparnis bei hoher Kundenzufriedenheit sind der Nutzen für alle Projektbeteiligten.