

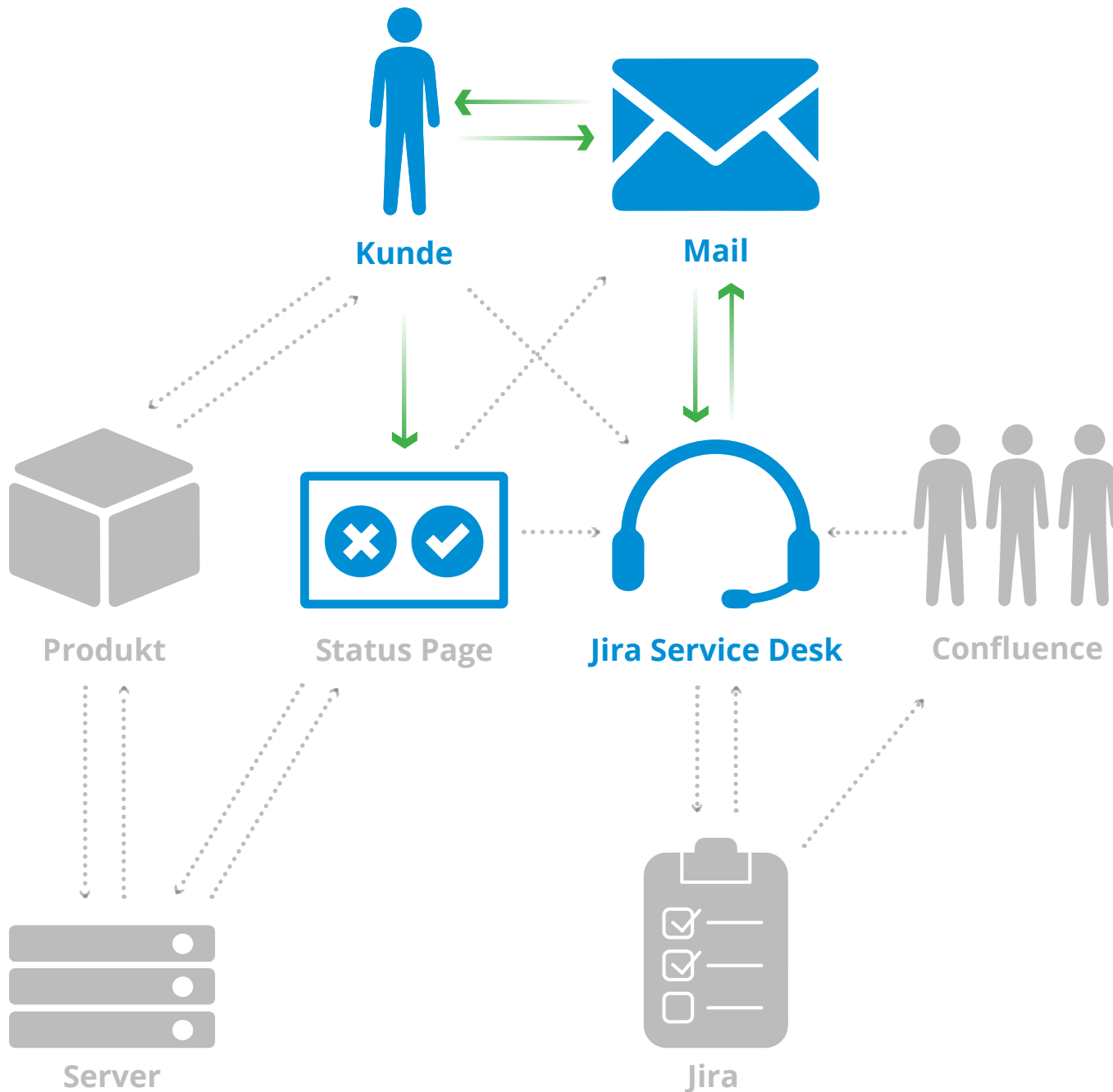
## Use Case Digitaler Service / Status Page

Das Atlassian Tool Status Page ermöglicht die Ausgabe automatisierter Statusmeldungen über verschiedene Kanäle und funktioniert nahtlos mit der Atlassian Tool Suite. Unnötige Support-Tickets können so weitgehend vermieden werden.

### Problemstellung

1. Der Kunde registriert sich über Status Page
2. Das Operation-Team plant ein Wartungsfenster
3. Aufgrund des Wartungsfenster erhält der Kunde ein E-Mail, das ihn über den Unterbruch informiert
4. Sollte Ihr Kunde das Wartungsfenster vergessen haben und will aufgrund der Störung ein Support-Ticket auf dem JIRA Service Desk eröffnen, so wird Ihr Kunde auf dem JIRA Service Desk via die Einbindung des Zustandes von Status Page nochmals auf das Wartungsfenster hingewiesen.

Damit wird das Support-Ticket verhindert und das Operation Team wird während dem Wartungsfenster nicht unnötig gestört.



5. Im Falle einer unvorhergesehenen Störung wird der Kunde per E-Mail, das von Status Page versendet wird, auf die Störung hingewiesen.

6. Ist der Kunde nicht auf Status Page registriert, so erhält er keine E-Mail. Sollte der Kunde aus diesem Grund ein Support-Ticket auf dem JIRA Service Desk eröffnen wollen, so wird er via Einbindung von Status Page auf dem JIRA Service Desk auf die Störung aufmerksam gemacht.

### Kundennutzen

Einfachheit in der Kommunikation von Störungen und Wartungsfenstern durch die Service Desk Lösung für Ihren Service- / Helpdesk Prozess

Die Status Sichtbarkeit wird auf alle gewünschten Kanäle ausgegeben und E-Mail Notifications versandt

Unnötige Tickets werden verhindert.