



Service Desk Guide

Deutsche Version

Datum	Autor
08.07.2025	imc Support

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Service Desk Team	4
1.1.1	Kontakt	4
1.1.2	Aufgaben	5
2	Jira Service Desk	6
2.1	Zugriff zum Service Desk Portal	6
2.1.1	Registrierung	6
2.1.2	Login	7
2.1.3	Nutzerprofil	8
2.1.4	Service Desk Portal	9
2.2	Funktionen des Jira Service Desk Portals	9
2.2.1	Tickets erstellen	9
2.2.2	Tickets kommentieren	12
2.2.3	Benachrichtigungen erhalten	12
2.2.4	Ticketübersicht	13
2.2.5	Tickets schließen	14
3	Ticketarten und Workflows	15
3.1	Incident	15
3.1.1	Software Defect	17
3.1.2	Non-Software Defect	19
3.2	Request	20
3.2.1	Consulting Request	21
3.2.2	Support Request	22
3.2.3	Customisation	22
3.2.4	Suggestion	23
3.3	Delivery	24
4	Eskalationsmodell	26

Scheer IMC
information multimedia communication AG

Scheer Tower, Uni-Campus Nord
66123 Saarbrücken
Deutschland/ Germany

Tel. +49 681 9476-0
Fax +49 681 9476-530
info@im-c.de
scheer-imc.de

1 Einleitung

Dieses Dokument soll Ihnen als Hilfestellung im Umgang mit dem imc Service Desk dienen. Neben einer Erklärung der Bedienoberfläche und der Funktionen des verwendeten Service Desk Tools werden die Abläufe rund um die unterschiedlichen Ticketarten erläutert, um Ihnen die Vorgehensweise unseres Support Teams aufzuzeigen.

1.1 Service Desk Team

Während des Einführungsprojektes der Software war das Projekt Team Ihre Anlaufstelle für alle Belange. Mit dem Abschluss des Projekts und dem Beginn des produktiven Betriebs geht diese Aufgabe an den Service Desk über. Ab diesem Zeitpunkt ist der Service Desk die zentrale Anlaufstelle für Ihre Anfragen.

1.1.1 Kontakt

Sie erreichen den imc Service Desk über folgende Kanäle:

Kanäle	Details
Ticketsystem	<p>URL: https://im-c.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1</p> <p>alternativ: https://support.scheer-imc.com</p> <p>https://support.scheer-imc.de https://support.scheer-imc.au https://support.scheer-imc.at https://support.scheer-imc.sg https://support.scheer-imc.ch https://support.scheer-imc.us https://support.scheer-imc.co.uk https://support.scheer-imc.nl</p> <p>via E-Mail: support@im-c.atlassian.net</p>
Telefon	+49 681 9476 112 (Germany) +61 3 8400 4581 (Australia) +65 3 1256 302 (Singapore)
E-Mail	support@scheer-imc.com
	alternativ: support@scheer-imc.de support@scheer-imc.au support@scheer-imc.at support@scheer-imc.sg support@scheer-imc.ch support@scheer-imc.us support@scheer-imc.co.uk support@scheer-imc.nl

Der imc Service Desk ist an Werktagen rund um die Uhr durch unser internationales Support-Team besetzt, welches auf folgende **Standorte** verteilt ist:

- Saarbrücken
- Graz
- Sibiu
- London
- Singapore
- Melbourne

An Wochenenden und Feiertagen können schwerwiegende Störungen über das Ticketsystem (in Ausnahmefällen auch telefonisch) gemeldet werden, wodurch die dafür eingerichtete Rufbereitschaft alarmiert wird.

Eine Bearbeitung anderer Anfragen findet zu diesen Zeiten jedoch nicht statt. Ihre Anfragen nehmen wir wahlweise in Deutsch oder Englisch entgegen.

1.1.2 Aufgaben

Zu den Aufgaben des Service Desk gehört:

- die Annahme und Dokumentation aller Supportanfragen
- die erste Stufe der Analyse von Incidents und Supportanfragen aller Art
- die Priorisierung von Incidents
- die Beantwortung und Lösung der Incidents und Support Requests
- die Weiterleitung und Eskalation von Anfragen, sofern sie nicht in der vorgegebenen Zeit durch das Support Team beantwortet werden können
- das Informieren über den Bearbeitungsfortschritt der Anfragen
- die Kommunikation der Lösungen zu Incidents und Support Requests
- die Koordination der Bereitstellung/Auslieferung von Lösungen in Form von Software-Patches
- das Schließen der gelösten Incidents und Support Requests

2 Jira Service Desk

Zur Nachverfolgung von Aufgaben und Softwarefehlern verwenden wir intern die Software Jira von Atlassian. Zusätzlich setzen wir die Erweiterung Jira Service Desk als Lösung für unseren Service Desk ein. In diesem Kapitel beschreiben wir die Funktionen dieser Lösung und erklären Ihnen die Bedienung aus Sicht der Service Desk Nutzer.

2.1 Zugriff zum Service Desk Portal

2.1.1 Registrierung

Nachdem Sie unserem Support-Team als supportberechtigte Kontaktperson des Unternehmens oder der Institution, der Sie angehören, benannt wurden, wird Ihnen Zugriff zum Service Desk erteilt. Wir benötigen dazu Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer, unter der wir Sie kontaktieren können.

Sobald die Zugriffsrechte erteilt wurden, erhalten Sie von jira@im-c.atlassian.net eine Willkommens-E-Mail mit einem Link zum Service Desk Portal.

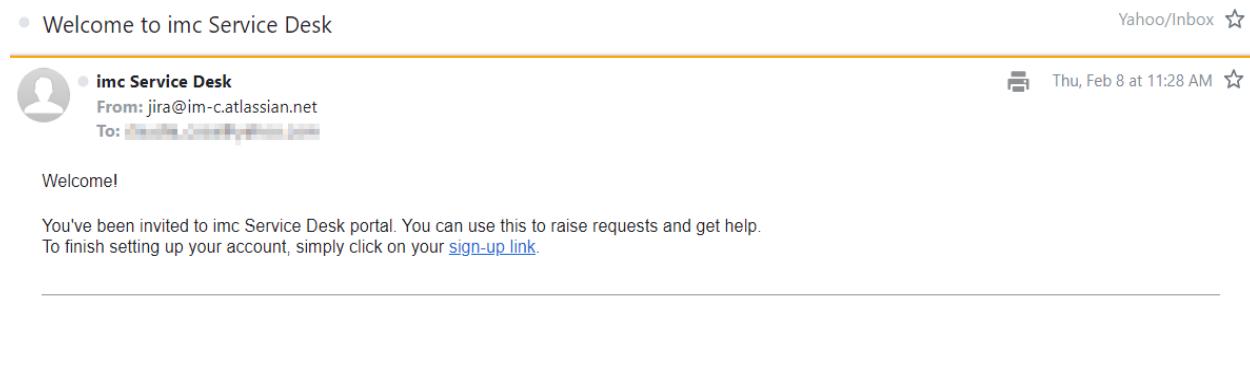


Abbildung 1 "Welcome to Service Desk – E-Mail"

Bitte folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um sich anzumelden. Der Prozess unterscheidet sich je nachdem, ob Sie bereits einen Atlassian-Account besitzen und welche Authentifizierungsmethode Ihre Organisation für Atlassian-Lösungen verwendet.

Falls Sie bereits im Rahmen der Projektphase einen Zugang zu unserem Jira System erhalten haben, entfällt die Zusendung der Willkommens-E-Mail. Stattdessen werden lediglich ihre Zugriffsrechte innerhalb des Jira Systems aktualisiert, wenn das Projekt abgeschlossen und in den regulären Support-Betrieb überführt wird. Ihre bisherigen Zugangsdaten können Sie danach unverändert für den imc Service Desk weiterverwenden.

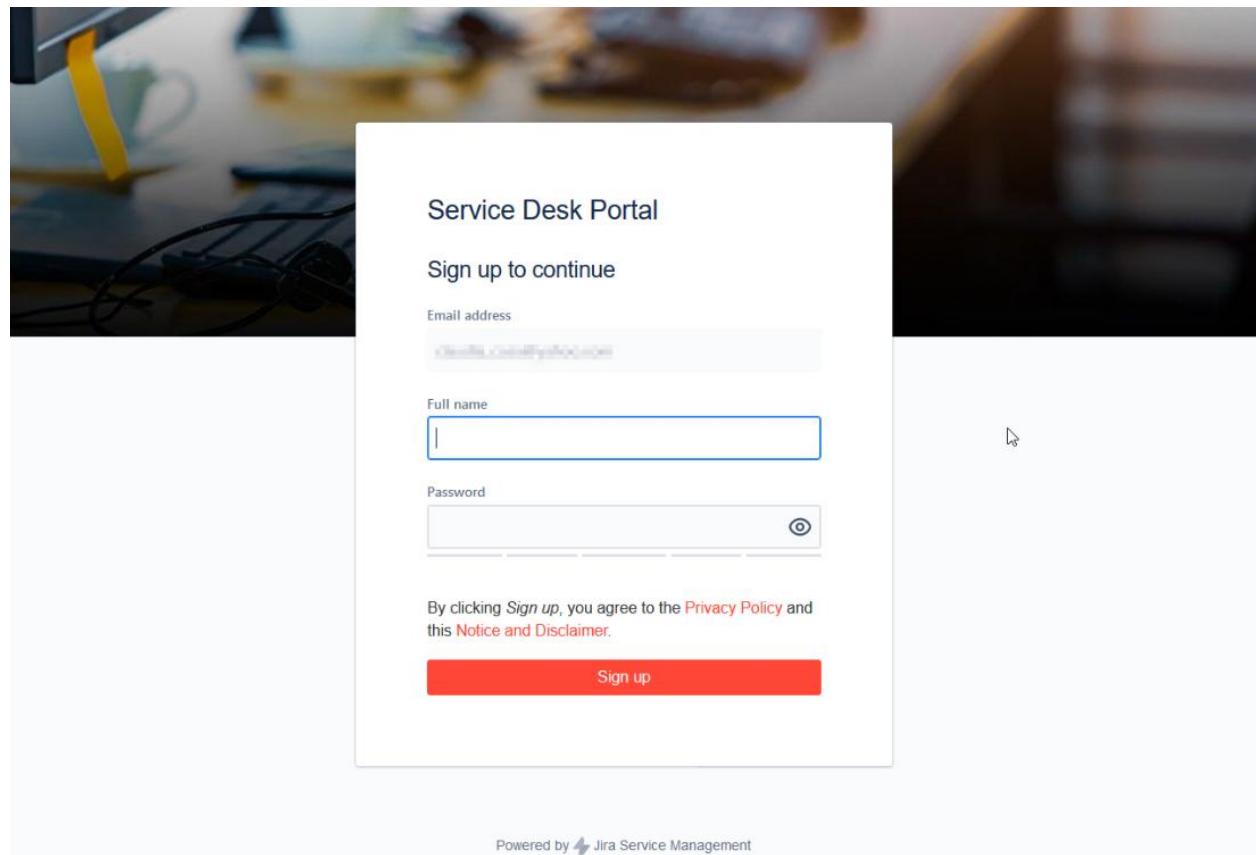
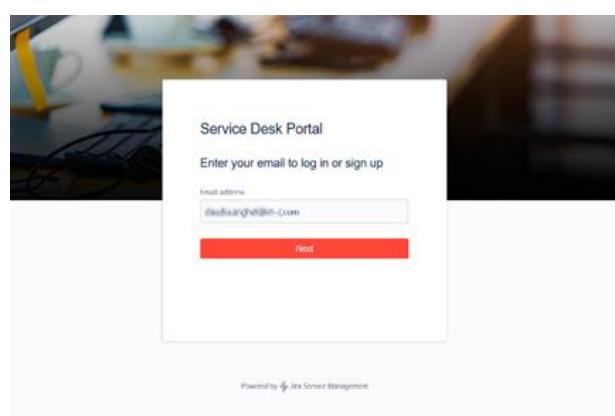


Abbildung 2 "Anmeldeverfahren abschließen"

Prüfen Sie bitte den Spam-Ordner Ihres Postfaches, falls Sie die E-Mail nicht im Posteingang erhalten haben. Wenden Sie sich bitte an unser Support-Team, wenn Sie Unterstützung benötigen.

2.1.2 Login

Nach Abschluss der Registrierung können Sie sich jederzeit im Service Desk einloggen, um Ihre Tickets einzusehen oder neue Tickets zu erstellen. Rufen Sie dazu die URL <https://imc.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1> auf.

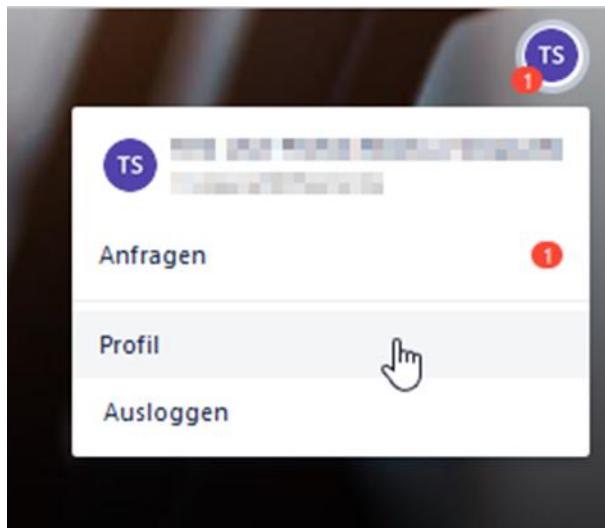


Nun können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse, die stets als Benutzername dient, und Ihrem Passwort anmelden.

Wenn Sie sich nicht anmelden konnten, überprüfen Sie bitte, ob Sie den richtigen Anmeldelink verwenden (öffnen Sie den Service Desk über <https://support.scheer-imc.com>).

Abbildung 3 "Login Maske"

2.1.3 Nutzerprofil



Wenn Sie im Service Desk eingeloggt sind, sehen Sie in der oberen rechten Ecke Ihren Avatar, über den Sie Ihr Nutzerprofil aufrufen können.

Sie haben hier die Möglichkeit, Ihr Profil zu bearbeiten oder sich abzumelden.

Abbildung 4 "Profil Symbol"

Wenn Sie Ihr Profil auswählen, können Sie Ihr Konto verwalten oder Ihre Kontoeinstellungen bearbeiten und die gewünschte Sprache und Zeitzone für den Service Desk auswählen.

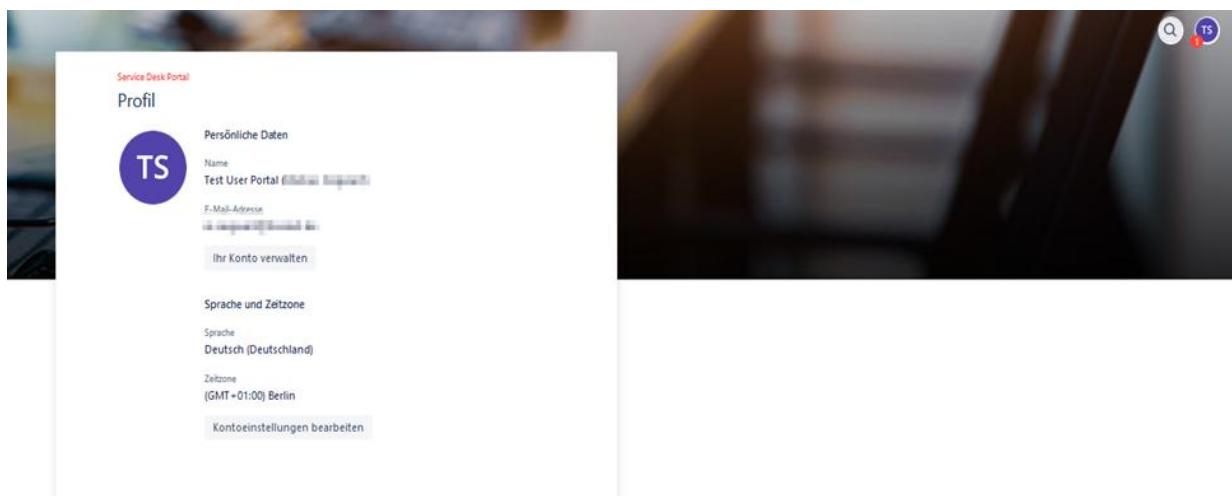


Abbildung 5 "Benutzerprofil"

Bei Verwendung eines lokalen Nutzeraccounts oder eines Atlassian-Accounts kann die Ansicht leicht variieren.

2.1.4 Service Desk Portal

Nach dem Login sehen Sie üblicherweise direkt die Seite der zwei Ticketarten. Auch über das imc Logo links oben können Sie jederzeit zur Portalseite gelangen. Wechseln Sie von dort wieder zum imc Service Desk, um weitere Tickets zu erstellen.

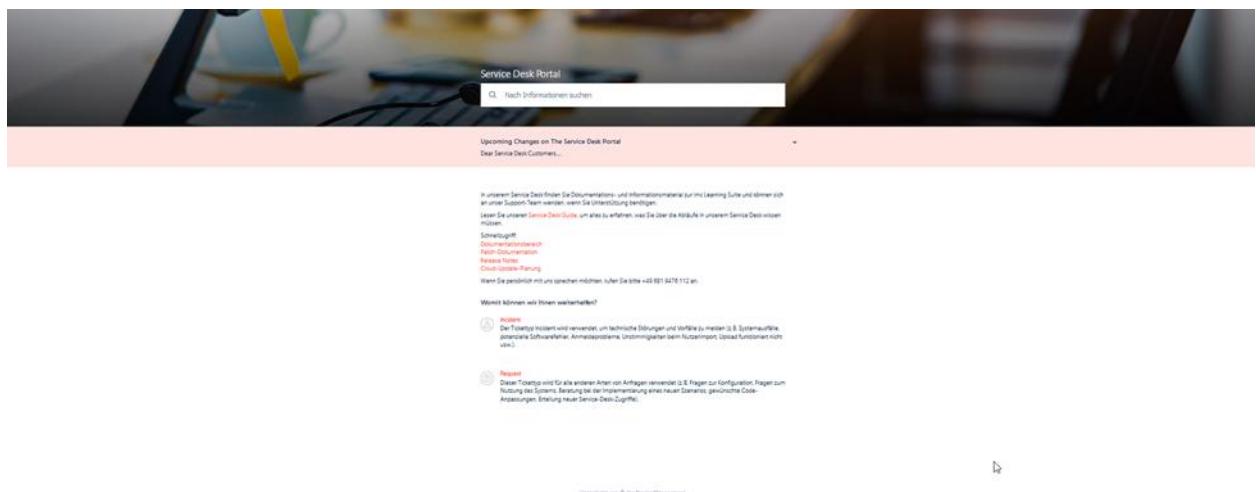


Abbildung 6 "Service Desk Portal"

2.2 Funktionen des Jira Service Desk Portals

2.2.1 Tickets erstellen

Die Erstellung von Tickets ist bewusst einfach gehalten. Nach der Anmeldung über das Service Desk Portal haben Sie zwei verschiedene **Ticket-Typen** zur Auswahl (**Incident** oder **Request**). Wählen Sie den gewünschten Tickettyp aus, um in die Eingabemaske zur Erstellung des Tickets zu gelangen.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?



Incident

Der Tickettyp Incident wird verwendet, um technische Störungen und Vorfälle zu melden (z.B. Systemausfälle, potenzielle Softwarefehler, Anmeldeprobleme, Unstimmigkeiten beim Nutzerimport, Upload funktioniert nicht usw.).



Request

Dieser Tickettyp wird für alle anderen Arten von Anfragen verwendet (z.B. Fragen zur Konfiguration, Fragen zur Nutzung des Systems, Beratung bei der Implementierung eines neuen Szenarios, gewünschte Code-Anpassungen, Erteilung neuer Service-Desk-Zugriffe).

Abbildung 7 "Ticket-Typ Auswahl"

Bitte teilen Sie uns eine detaillierte Beschreibung des Verhaltens mit, um eine schnelle Analyse durch uns zu ermöglichen. Sobald Ihr Ticket erstellt wurde, wird das **Service Desk Team** Ihre

Anfrage auf der Grundlage der von Ihnen bereitgestellten Beschreibung analysieren, die Priorität festlegen, zusätzliche Details erfragen, falls dies für unsere Untersuchung erforderlich ist, und versuchen, die Ursache so schnell wie möglich zu ermitteln.

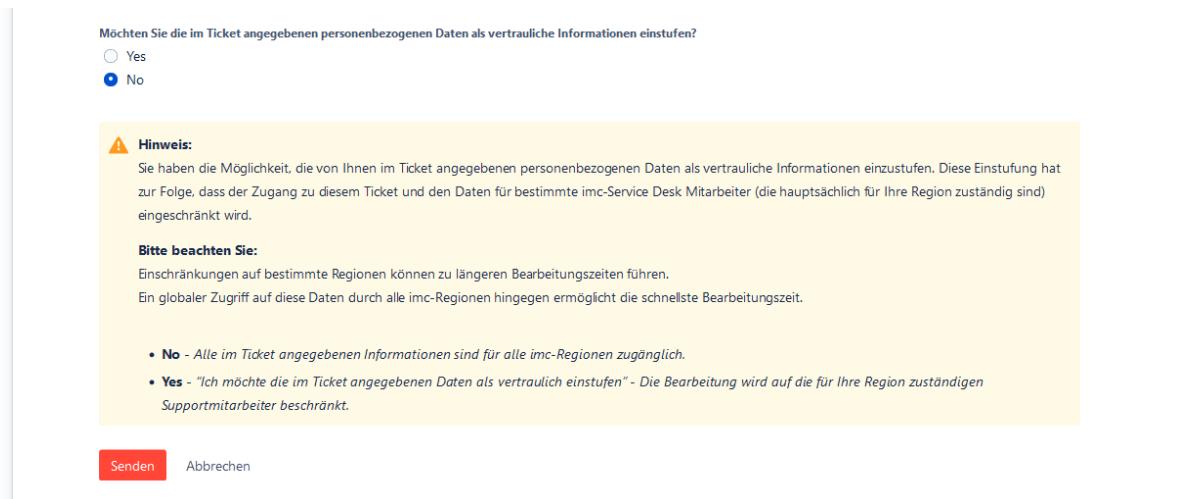
Sobald die **Ursache** für das gemeldete Verhalten **ermittelt** wurde, oder die Art Ihrer Anfrage identifiziert werden kann, wird das Service Desk Team den **Ticket-Typ** für die weitere Bearbeitung des Tickets **anpassen** und Sie über den internen Fortschritt auf dem Laufenden halten. Die verschiedenen Tickettypen werden im nächsten Kapitel erklärt.

Die Eingabemasken unterscheiden sich je nach Tickettyp nur geringfügig. Pflichtfelder sind dabei mit einem Stern gekennzeichnet.

Für beide Ticketarten müssen Sie mindestens einen **Titel** für das Ticket festlegen und eine **Beschreibung** des Sachverhalts eingeben. Das Feld „Ihre Referenz“ können Sie nach Belieben für Ihre eigenen Zwecke verwenden, beispielsweise für eine interne Referenznummer. Außerdem können Sie **Anlagen**, wie Screenshots oder Logfiles, hochladen.

Wir bitten Sie, von der Übermittlung personenbezogener Daten und vertraulicher Informationen abzusehen. Manchmal ist es jedoch für die Bearbeitung des Tickets unumgänglich (z.B. beim Senden von Importdateien, Nutzerdaten).

In solchen Fällen setzen Sie bitte das Feld „Möchten Sie die im Ticket angegebenen personenbezogenen Daten als vertrauliche Informationen einstufen?“ auf „Ja“ („Yes“).



Möchten Sie die im Ticket angegebenen personenbezogenen Daten als vertrauliche Informationen einstufen?

Yes
 No

Hinweis:
Sie haben die Möglichkeit, die von Ihnen im Ticket angegebenen personenbezogenen Daten als vertrauliche Informationen einzustufen. Diese Einstufung hat zur Folge, dass der Zugang zu diesem Ticket und den Daten für bestimmte imc-Service Desk Mitarbeiter (die hauptsächlich für Ihre Region zuständig sind) eingeschränkt wird.

Bitte beachten Sie:
Einschränkungen auf bestimmte Regionen können zu längeren Bearbeitungszeiten führen.
Ein globaler Zugriff auf diese Daten durch alle imc-Regionen hingegen ermöglicht die schnellste Bearbeitungszeit.

Aktionen:

- No - Alle im Ticket angegebenen Informationen sind für alle imc-Regionen zugänglich.
- Yes - Ich möchte die im Ticket angegebenen Daten als vertraulich einstufen - Die Bearbeitung wird auf die für Ihre Region zuständigen Supportmitarbeiter beschränkt.

Buttons:

Senden Abbrechen

Abbildung 8 "Vertraulichkeit des Tickets"

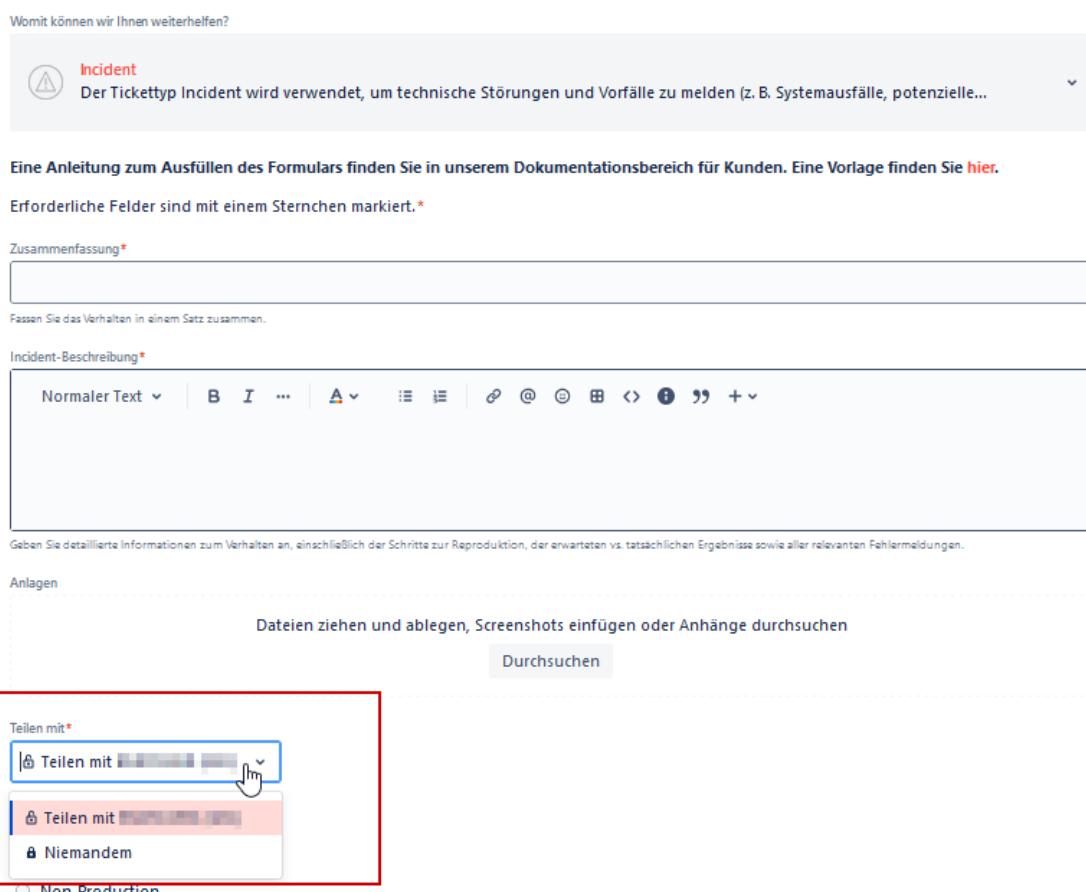
Diese Einstufung hat zur Folge, dass die Bearbeitung und der Zugang zu diesen Daten, auf die für Ihre Region zuständigen Support-Mitarbeitender eingeschränkt wird.

Andere Abteilungen, wie z. B. Business Consulting, Managed Services oder Deployment, können auf das Ticket nicht zugreifen.

Bitte beachten Sie, dass dies sich auf die vertragliche Reaktions- und Lösungszeit auswirken kann. Ein globaler Zugriff auf diese Daten durch alle imc-Regionen hingegen, ermöglicht die schnellste Bearbeitungszeit.

Unter dem Feld „Anlagen“ finden Sie die Option „Teilen mit“, um das Ticket mit anderen Nutzern Ihrer Organisation zu teilen. Mit Organisation ist in diesem Zusammenhang eine Gruppe im Service Desk gemeint, in der alle supportberechtigten Personen des Unternehmens oder der Institution, der Sie angehören, zusammengefasst sind.

Die Einstellung bewirkt, dass das Ticket für andere Mitglieder Ihrer Organisation sichtbar ist oder nur von Ihnen selbst eingesehen werden kann.



The screenshot shows a ticket creation form. At the top, there's a note about the ticket type being 'Incident'. Below it, there's a general note about filling out the form and a reminder that required fields have an asterisk. The 'Zusammenfassung*' (Summary) field is empty. The 'Incident-Beschreibung*' (Description) field is also empty and contains rich text editing tools. A note below it says to provide detailed information about the behavior. The 'Anlagen' (Attachments) section has a placeholder for dragging files or searching attachments. The 'Teilen mit*' (Share with) dropdown is highlighted with a red box and a cursor is hovering over it. The options in the dropdown are: 'Teilen mit [REDACTED]' (selected), 'Teilen mit [REDACTED] (Non-Production)', 'Niemandem', and 'Non-Production'.

Abbildung 9 "Ticket teilen"

Sie können auch Tickets erstellen, indem Sie eine E-Mail an das Postfach support@imc.atlassian.net schreiben. Beim Import ins Ticketsystem wird der Betreff Ihrer E-Mail als Titel und der Text Ihrer Nachricht als Beschreibung des Tickets verwendet. Anlagen können ebenfalls mitgesendet werden. Tickets, die per E-Mail erstellt wurden, werden automatisch mit der Organisation geteilt.

Eine Auswahl des Tickettyps oder die Befüllung weiterer Felder ist auf diesem Wege jedoch nicht möglich. Die Tickets werden daher zunächst mit dem Tickettyp **Request** eröffnet und vom Support Team später einem anderen Tickettyp zugeordnet. Bei zeitkritischen Themen, beispielsweise einem Systemausfall, empfehlen wir, das Ticketsystem zu nutzen, um einen

Incident zu melden, so dass unser Support-Team benachrichtigt wird und sofortige Maßnahmen ergreifen kann.

2.2.2 Tickets kommentieren

Zum Kommentieren eines Tickets gibt es ebenfalls zwei Möglichkeiten. Die erste Möglichkeit besteht darin, ein Ticket im Service Desk aufzurufen. Dort sehen Sie unterhalb des Tickettitels ein Eingabefeld für weitere Kommentare. Tragen Sie hier Ihre Nachricht ein und fügen Sie ggf. Anlagen hinzu. Nach Klick auf „Hinzufügen“ wird Ihr Eintrag als oberste Aktivität im Ticket ergänzt, da die Aktivitäten chronologisch absteigend sortiert sind.

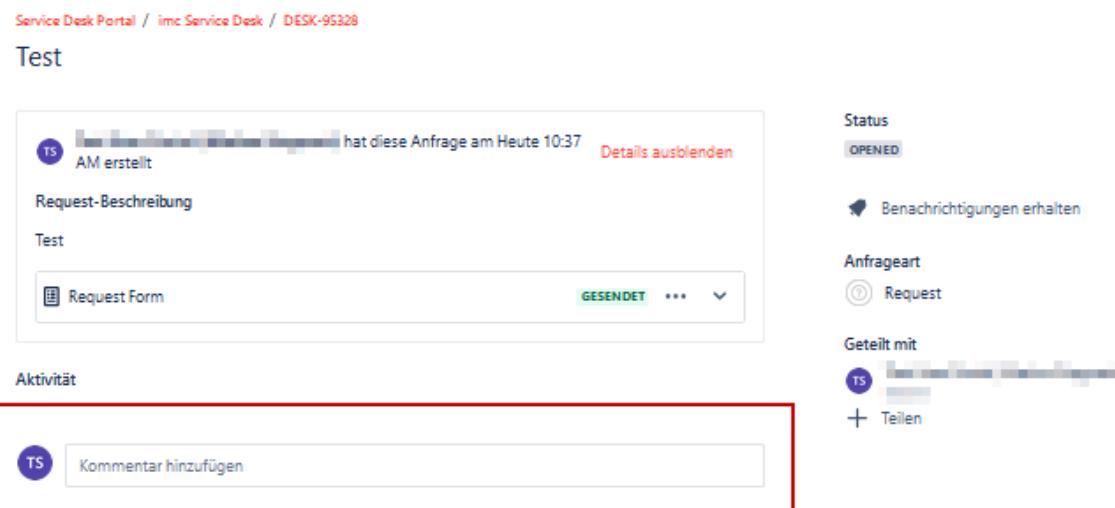


Abbildung 10 "Kommentar hinzufügen"

Die zweite Möglichkeit ist das Antworten per E-Mail auf eine Benachrichtigung, die Sie zu einem Ticket erhalten haben. Lassen Sie dabei den Betreff bitte unverändert. Das Ticketsystem erkennt daran, auf welches Ticket Sie antworten und wird Ihre Nachricht inklusive möglicher E-Mail-Anhänge dem Ticket als neuen Kommentar hinzufügen.

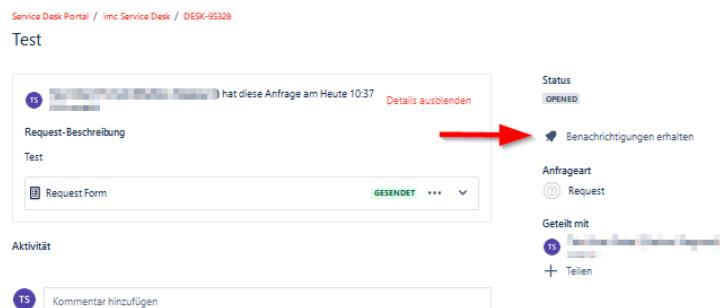
2.2.3 Benachrichtigungen erhalten

Als **Ersteller** eines Tickets erhalten Sie **standardmäßig** Benachrichtigungen per E-Mail, wenn neue Kommentare oder Änderungen im Ticket vorliegen.

Sie können diese Benachrichtigungen deaktivieren, wenn Sie keine E-Mails erhalten möchten (keine Benachrichtigungen erhalten).

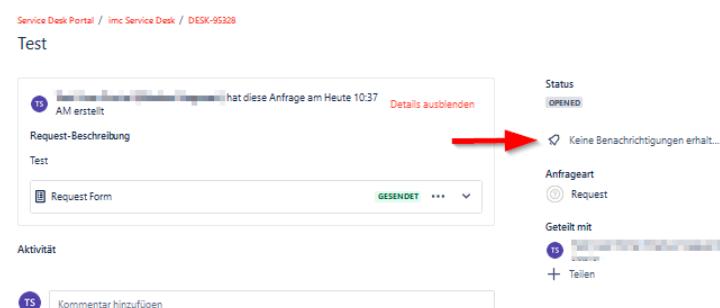
Umgekehrt verhält es sich bei **Mitgliedern der Organisation**, mit der ein Ticket geteilt wurde. Die Mitglieder der Organisation erhalten **nur bei der Erstellung** des Tickets eine Benachrichtigung. Wenn weitere Benachrichtigungen gewünscht sind, muss der jeweilige Nutzer sie für das entsprechende Ticket aktivieren (Benachrichtigungen erhalten).

Rufen Sie dazu das entsprechende Ticket im Service Desk auf. Auf der rechten Seite befindet sich unterhalb des Ticketstatus ein Link zum Aktivieren bzw. Deaktivieren der Benachrichtigungen.



Wenn der Link die Beschriftung „**Benachrichtigung erhalten**“ zeigt, sind die Benachrichtigungen **aktiv** und können durch Klick auf den Schriftzug deaktiviert werden.

Abbildung 11 "Benachrichtigungen deaktivieren"



Wenn der Link die Beschriftung „**Keine Benachrichtigungen erhalten**“ zeigt, sind die Benachrichtigungen **deaktiviert** und können durch Klick auf den Schriftzug aktiviert werden.

Abbildung 12 „Benachrichtigungen aktivieren“

2.2.4 Ticketübersicht

Eine Übersicht Ihrer Tickets können Sie mit dem Button „**Anfragen**“ aufrufen, der sich in der rechten oberen Ecke neben dem Profilbutton befindet. Bei Klick auf den Button haben Sie die Auswahl zwischen Ihren persönlichen Tickets, den Tickets, die von anderen Mitgliedern Ihrer Organisation erstellt wurden, oder einer kombinierten Ansicht.

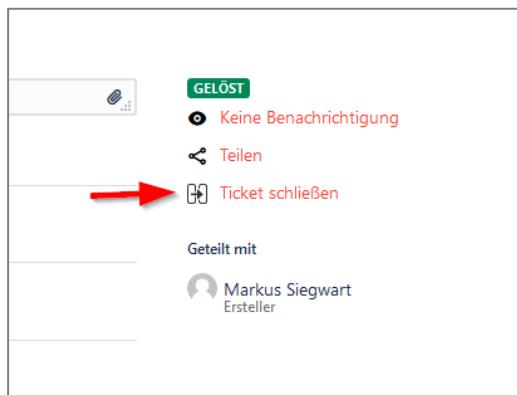
Entsprechend Ihrer Auswahl wird ein Filter gesetzt, den Sie aber anschließend noch ändern können. Des Weiteren können Sie nach dem Ticket Status filtern oder nach einem bestimmten Anfragetyp und Sie haben auch die Möglichkeit nach Stichworten zu suchen. Weitere Filtermöglichkeiten oder eine Exportmöglichkeit stehen in der aktuellen Version des Service Desk leider nicht zur Verfügung.

Service Desk Portal						
Requests						
Type	Reference	Summary	Status	Request type	Created by me	Requester
	DESK-65534	Delivery of Patch 14	All	ice project	09/Sep/22 7:52 AM	08/Nov/22 8:49 AM
	DESK-66491	imc Service Desk User Review	CLOSED	imc Service Desk	05/Oct/22 10:31 AM	08/Nov/22 8:49 AM

Abbildung 13 "Ticketübersicht"

2.2.5 Tickets schließen

Sobald eine Anfrage beantwortet bzw. die Lösung dazu bereitgestellt wurde, nimmt das Ticket den Status **Resolved** an. Das Ticket ist in diesem Status noch nicht abgeschlossen, sondern wartet auf Ihre Bestätigung, dass wir das Ticket schließen können.



Um das **Ticket zu schließen**, verwenden Sie bitte die Option „**Ticket schließen**“.

Sie können uns aber auch über einen Kommentar die Bestätigung zum Schließen des Tickets übermitteln.

Sollten wir keine Rückmeldung von Ihnen erhalten, gehen wir davon aus, dass die Antwort bzw. Lösung zufriedenstellend war und das Ticket wird nach 50 Tagen im Status **Resolved** automatisch geschlossen.

Abbildung 14 "Ticket schließen"

Eine ähnliche Automatik gibt es bei Rückfragen, also im Status **Clarification required / On hold**. Sie erhalten zunächst drei Erinnerungen, jeweils im Abstand von 10 Tagen, dass eine Rückfrage offen ist. Nach weiteren 10 Tagen, also insgesamt 40 Tagen ohne Rückmeldung, wird das Ticket dann automatisch geschlossen.

Sollten Sie mehr Zeit zur Klärung der Rückfrage benötigen, genügt ein Kommentar von Ihnen, um den Timer zurückzusetzen.

3 Ticketarten und Workflows

Wie im Kapitel zuvor erwähnt, haben Sie die Möglichkeit über das Service Desk Portal zwei verschiedene **Ticket-Typen** zur Auswahl (**Incident** oder **Request**). Ihre Anfragen werden zunächst vom Support Team geprüft und später einer anderen Ticketart zugeordnet.

3.1 Incident

Der Tickettyp **Incident** wird verwendet, um technische Störungen und Vorfälle (z.B. Systemausfälle, mögliche Softwarefehler, Login-Probleme, Inkonsistenzen beim Nutzerimport, Upload funktioniert nicht usw.) zu melden.

Vorwort können wir Ihnen weiterhelfen?

Incident
Der Tickettyp Incident wird verwendet, um technische Störungen und Vorfälle zu melden (z.B. Systemausfälle, potentielle Softwarefehler,...)

Eine Anleitung zum Ausfüllen des Formulars finden Sie in unserem Dokumentationsbereich für Kunden. Eine Vorlage finden Sie [hier](https://docs.scheer-imc.com/ServiceDesk/vorlage-für-incidents).

Erfordern Sie Felder sind mit einem Sternchen markiert.*

Zusammenfassung*

Fassen Sie das Verhalten in einem Satz zusammen.

Incident-Beschreibung*

Normaler Text B I ... | A I U | P @ C D < > , +

Geben Sie detaillierte Informationen zum Verhalten an, einschließlich der Schritte zur Reproduktion, der erwarteten vs. tatsächlichen Ergebnisse sowie aller relevanten Fehlermeldungen.

Anlagen

Daten laden und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Teilen mit*

Teilen mit EMPOWER (IMC) ▾

Weches System ist betroffen?

Production

Non-Production

Kann auf das System/die Website zugriffen werden?

Klicken Sie auf "Nein", wenn der Zugriff auf die Website möglich ist und Sie die Login-Meldung sehen können.
Klicken Sie auf "Nein", wenn auf die Website nicht zugriffen werden kann und ein Fehler angezeigt wird (z. B. Whitelabel Error Page 500, 404, 502, ...).

Nein

Ja

Bitte geben Sie die URL, der Seite an, auf der das Verhalten aufgetreten ist*

Ihre Referenz

Verwenden Sie dieses Feld für Ihre interne Ticketsurround, den Namen des Ticketstellers, usw.

Möchten Sie die im Ticket angegebenen personenbezogenen Daten als vertrauliche Informationen einstuften?

Yes

No

Hinweis:
Sie haben die Möglichkeit, die von Ihnen im Ticket angegebenen personenbezogenen Daten als vertrauliche Informationen einzustufen. Diese Einstufung hat zur Folge, dass der Zugang zu diesem Ticket und den Daten für bestimmte ImoService Desk Mitarbeiter (die hauptsächlich für Ihre Region zuständig sind) eingeschränkt wird.

Bitte beachten Sie:
Beschränkungen auf bestimmte Regionen können zu längeren Bearbeitungszeiten führen.
Ein globaler Zugriff auf diese Daten durch alle Imo-Regionen hingegen ermöglicht die schnellste Bearbeitungszeit.

- No - Alle im Ticket angegebenen Informationen sind für alle Imo-Regionen zugänglich.
- Yes - "Ich möchte die im Ticket angegebenen Daten als vertraulich einstufern" - Die Bearbeitung wird auf die für Ihre Region zuständigen Supportmitarbeiter beschränkt.

Senden **Abrbeiten**

Abbildung 15 "Incident Ticket"

Zur Meldung eines **Incidents** gehört neben einem aussagekräftigen Titel des Tickets und der Auswahl des betroffenen Systems vor allem eine detaillierte Beschreibung.

Die Incident-Beschreibung sollte folgende Informationen enthalten:

- Welche Stelle im System muss aufgerufen werden (inklusive URL)?
- Welche Schritte sind an dieser Stelle zu unternehmen?
- Welches Verhalten wurde bei der beschriebenen Vorgehensweise beobachtet?
- Welches Verhalten wurde stattdessen erwartet?
- Welche Rahmenbedingungen sind zu beachten?
- An welchem Datum und zu welcher Uhrzeit trat der Fehler auf?
- Objekt-IDs bzw. Personen-IDs der betroffenen Objekte und Nutzer

Fügen Sie bitte immer auch die Logfiles bei, falls das System nicht von uns gehostet wird. Sehr willkommen sind uns auch Screenshots oder kurze Videos, die das Problem zeigen.

Anhand Ihrer Beschreibung wird das Support Team versuchen das gemeldete Incident zu untersuchen, ihn nach Prioritäten ordnen und versuchen, die Ursache so schnell wie möglich zu ermitteln.

Wenn der Zugang gewährt wird, wird sich das Support-Team den beschriebenen Fall auf Ihrem Produktionssystem ansehen. Dies ist in der Regel der schnellste und effektivste Weg, um eine Fehlkonfiguration zu identifizieren oder zu beseitigen. Ist dies nicht erfolgreich, können weitere Rückfragen zur Klärung des Reproduktionsszenarios erforderlich sein. In manchen Fällen bedeutet dies, dass wir Sie bitten, eine Zeit lang weitere Beobachtungen und Untersuchungen anzustellen, bevor wir das Ticket weiterbearbeiten können.

Sobald die **Ursache** ermittelt wurde, wird der Ticket-Typ auf der entsprechenden Ticketart umgestellt, um die Bearbeitung fortzusetzen.

In der Regel werden die folgenden zwei Arten von Tickets verwendet:

- **Software Defect:** im Falle eines Fehlers im Softwarecode, welches die Verfügbarkeit des Systems beeinträchtigt: *Ich erhalte eine Fehlermeldung, wenn ich versuche, einen Mitarbeiter für einen Kurs zu buchen. Der Nutzer kann übers Backend nicht angemeldet werden.*
- **Non-Software Defect:** Wenn die Grundursache nicht auf einen Fehler im Code zurückzuführen ist, sondern andere Probleme auf imc-Seite die Nutzbarkeit oder Verfügbarkeit des Dienstes beeinträchtigen: SSO funktioniert nicht aufgrund einer Fehlkonfiguration, der Nutzerimport funktioniert nicht aufgrund von Problemen mit den Copy Jobs, Performanceprobleme aufgrund von Datenbankproblemen, das System ist aufgrund mangelnder Ressourcen nicht verfügbar.

Für diese Ticketarten wird die vertraglich vereinbarte Reaktionszeit und Wiederherstellzeit im Betracht genommen:

- Maßgeblich für den Fristbeginn der **Reaktionszeit** ist der **Eingang** der Fehlermeldung im Ticketsystem des Auftragnehmers
- Maßgeblich für den Beginn der **Wiederherstellzeit** ist die **Annahme** der Fehlermeldung durch einen Support Mitarbeiter

Fehlerkategorie	Ticketart	Fehlerpriorität	Beschreibung
System-Vefügbarkeit	Non-Software Defect	Priorität 1 (kritischer Fehler)	Auf die Systemumgebung kann nicht zugegriffen werden, oder Probleme mit der Systemumgebung verhindern ihre Nutzung.
		Priorität 2 (kritischer Fehler)	Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.
Software-Nutzbarkeit	Software Defect & Non-Software Defect	Priorität 3 (wesentlicher Fehler)	Störung, die die Nutzung des Systems derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem System nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Der Fehler kann mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln vorübergehend umgangen werden.
		Priorität 4 (leichter Fehler)	Sonstige Störung, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt.

Für die Ticketarten **Software Defect** und **Non-Software Defect** können Sie in der Ticketansicht die Priorität sehen, mit der das Ticket klassifiziert wurde.

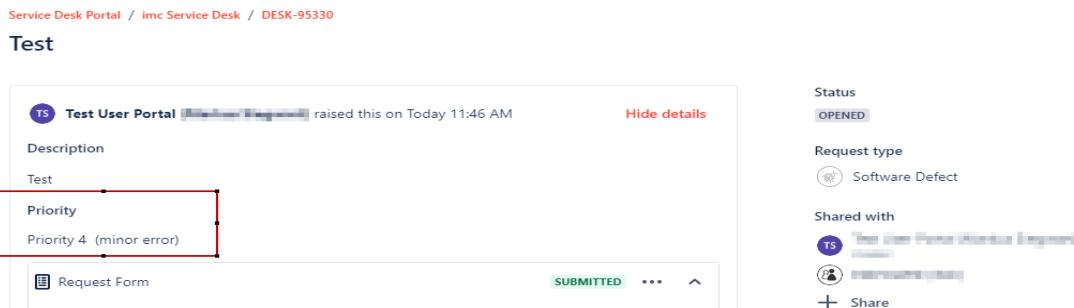


Abbildung 16 "Ticketpriorität"

3.1.1 Software Defect

(durch Support- und Wartungsvertrag abgedeckt)

Dieser Tickettyp wird ausschließlich verwendet, wenn es sich bei der festgestellten Ursache um einen Fehler im Softwarecode handelt und die Nutzbarkeit des Systems beeinträchtigt ist. Für Fehler in der Konfiguration oder andere Anfragen stehen gesonderte Ticketarten zur Verfügung.

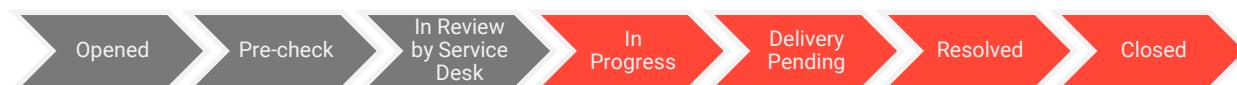
Anhand Ihrer Beschreibung wird das Support Team versuchen, den Fehler auf dem sogenannten **Referenzsystem** nachzustellen. Es handelt sich dabei um ein internes Testsystem, welches die gleiche Konfiguration und Software (inkl. Anpassungen) wie ihr Produktivsystem, sowie eine anonymisierte Kopie der Datenbank verwendet. Nur wenn ein Fehler auf dem Referenzsystem reproduziert werden konnte, kann er der Entwicklungsabteilung zur weiteren Analyse und Behebung übergeben werden. Versuchen Sie daher zunächst selbst, von Ihren Nutzern gemeldete Fehler zu reproduzieren und erst dann mit allen zur Reproduktion relevanten Informationen an uns zu melden. Dies erspart Rückfragen und beschleunigt letztlich die Fehlerbehebung.

Ist die Reproduktion des Fehlers gelungen, wird der Fehler vom Support-Team intern an die Software-Entwicklung gemeldet. Der Ticketstatus wechselt dabei auf **In Progress**.

Die Entwicklung wird anschließend eine Analyse des Sachverhaltes auf Codeebene vornehmen, an deren Ende verschiedene Ergebnisse möglich sind. Es kann sein, dass noch weitere Informationen für die Analyse benötigt werden und vom Support-Team von Ihnen angefordert werden. Oder es kann sich herausstellen, dass kein Fehler vorliegt, weil das Problem dem spezifizierten Standardverhalten entspricht bzw. durch eine fehlerhafte Einstellung hervorgerufen wird, die dem Support-Team bei der Eingangsprüfung entgangen ist. In seltenen Fällen kann es auch vorkommen, dass eine Behebung aus fachlichen oder wirtschaftlichen Gründen abgelehnt wird. Das Support Team wird Sie in diesen Fällen über den Ausgang der Analyse informieren, den Tickettyp ggf. anpassen und den Ticketstatus auf **Resolved** setzen.

Der häufigste Fall wird jedoch sein, dass der Fehler im Code identifiziert und korrigiert wird. Die Behebung erfolgt dann in einem der nächsten regulären Patches oder durch Bereitstellung eines Hotfixes, je nach Schweregrad des Fehlers. Sobald ein Bugfix von der Entwicklungsabteilung bereitgestellt wurde, wechselt der Ticketstatus zu **Delivery Pending**. Dadurch soll ersichtlich werden, dass bereits eine Lösung gefunden wurde, doch die dafür notwendigen Code- oder Konfigurationsänderungen noch nicht an Sie ausgeliefert wurden. Zusätzlich wird im Feld „Auslieferung mit Version“ die Patchversion angezeigt, in der der Fehler behoben ist. Manchmal werden Sie dort, statt einer Versionsnummer, das Wort „CUSTOM“ sehen. Dies bedeutet, dass die Codeänderungen nicht im Produktstandard durchgeführt, sondern speziell für Ihr System entwickelt wurden. Die Änderungen sind dann automatisch in der nächsten Auslieferung enthalten; unabhängig davon, welche Patchversion ausgeliefert wird.

Auf das Thema Auslieferungen wird in der Beschreibung des Tickettyps Delivery näher eingegangen. Sobald die Lösung ausgeliefert wurde, entweder durch Bereitstellung des Auslieferungspaketes oder durch die Installation in der Staging Umgebung bzw. der Produktivumgebung, geht der Ticketstatus auf **Resolved** über. Sie haben nun Gelegenheit die Lösung zu testen und uns Feedback zu geben. Schließlich wird das Ticket nach Ihrer Bestätigung der erfolgreichen Lösung oder nach 50 Tagen ohne Rückmeldung automatisch geschlossen.



3.1.2 Non-Software Defect

(durch Support- und Wartungsvertrag abgedeckt)

Wenn das Fehlverhalten nicht durch einen Fehler im Softwarecode, sondern durch ein technisches Problem innerhalb der von imc bereitgestellten Software verursacht wurde, wird der Ticket-Typ auf einen Non-Software-Defekt umgestellt.

Typische Beispiele für Non-Software-Defect, welche die Nutzbarkeit des Systems beeinträchtigen:

- ungenügend Speicherplatz für den SFTP-Server
- SSO hat nicht funktioniert - Zertifikat im Keystore aktualisiert
- Falsche IP-Adresse
- Katalogindex kann nicht aktualisiert werden
- Copy Job muss konfiguriert werden
- Mail-Server-Problem

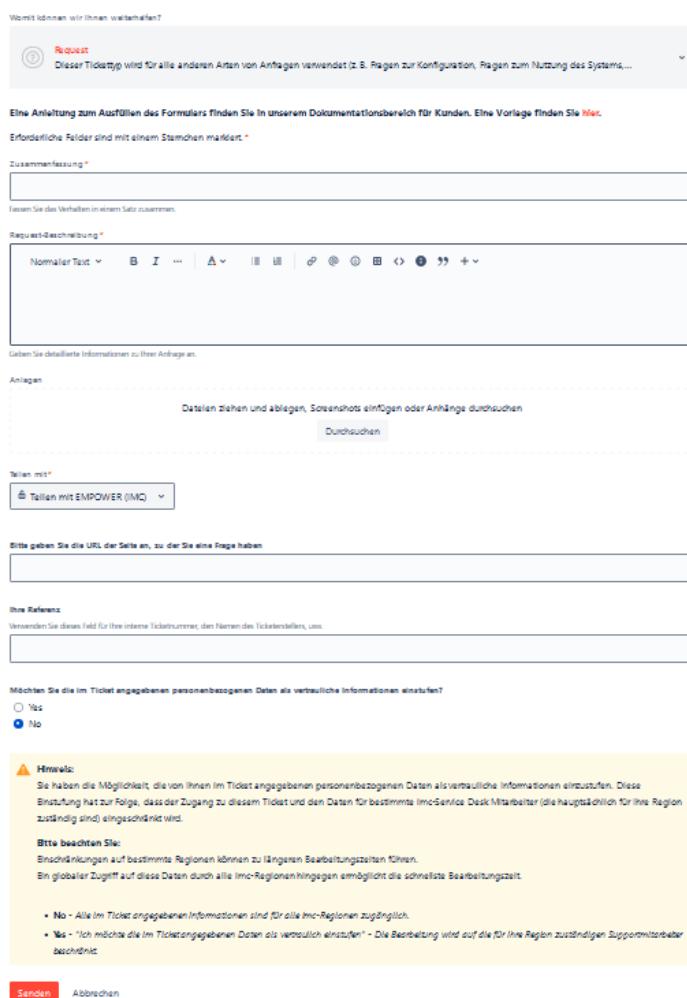
Typisches Beispiel für einem Non-Software-Defect, welches die Verfügbarkeit des Systems beeinträchtigt :

- Systemausfall



3.2 Request

Der Tickettyp **Request** wird für alle anderen Arten von Anfragen verwendet (z.B. Fragen zur Konfiguration, Fragen zur Bedienung des Systems, Beratung zur Implementierung eines neuen Szenarios, gewünschte Code-Anpassungen, Fragen zur nächsten Auslieferung, Beantragung neuer Service-Desk-Zugänge, etc.).



The screenshot shows the 'Request' ticket creation form. At the top, there's a note: 'Womit können wir Ihnen weiterhelfen?' followed by a 'Request' icon and the text: 'Dieser Tickettyp wird für alle anderen Arten von Anfragen verwendet (z. B. Fragen zur Konfiguration, Fragen zum Nutzung des Systems,...)'.

Below this is a note: 'Eine Anleitung zum Ausfüllen des Formulars finden Sie in unserem Dokumentationsbereich für Kunden. Eine Vorlage finden Sie [hier](#). Erforderliche Felder sind mit einem Sternchen markiert.'

The form fields include:

- Zusammenfassung***: A text input field with placeholder text: 'Fassen Sie das Verhalten in einem Satz zusammen.'
- Request-Beschreibung***: A rich-text editor with a toolbar containing buttons for bold, italic, underline, etc.
- Anlagen**: A file upload section with a placeholder: 'Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen' and a 'Durchsuchen' button.
- Teilen mit***: A dropdown menu showing 'Ticket mit EMPOWER (IMC)'
- Bitte geben Sie die URL der Seite an, zu der Sie eine Frage haben**: A text input field.
- Ihre Referenz**: A text input field with placeholder text: 'Verwenden Sie dieses Feld für Ihre interne Ticketnummer, den Namen des Ticketstellers, usw.'
- Möchten Sie die im Ticket angegebenen personenbezogenen Daten als vertrauliche Informationen einstufen?**: A radio button group with 'Yes' (selected) and 'No'.
- Hinweis:** A yellow callout box with text: 'Sie haben die Möglichkeit, die von Ihnen im Ticket angegebenen personenbezogenen Daten als vertrauliche Informationen einzustufen. Diese Einstufung hat zur Folge, dass der Zugang zu diesem Ticket und den Daten für bestimmte Imc-Service Desk Mitarbeiter (die hauptsächlich für Ihre Region zuständig sind) eingeschränkt wird.' It also contains a note: 'Bitte beachten Sie: Einschränkungen auf bestimmte Regionen können zu längeren Bearbeitungszeiten führen. Ein globaler Zugriff auf diese Daten durch alle Imc-Regionen hingegen ermöglicht die schnellste Bearbeitungszeit.' Below this are two options: 'Ne - Alle im Ticket angegebenen Informationen sind für alle Imc-Regionen zugänglich.' and 'Ne - "Ich möchte die im Ticket angegebenen Daten als vertraulich einstufen" - Die Bearbeitung wird auf die für Ihre Region zuständigen Supportmitarbeiter beschränkt.'
- Senden** and **Abrüsten** buttons at the bottom.

Abbildung 17 "Request Ticket"

Dieser Tickettyp wird auch für alle Anfragen verwendet, die per E-Mail erstellt werden, bis das Support-Team eine Einordnung vorgenommen hat.

Der Service Desk untersucht die eingereichten Anfragen auf der Grundlage Ihrer Beschreibung und stuft sie entsprechend ein.

In der Regel werden die folgenden vier Arten von Tickets verwendet:

- **Consulting Request**
- **Support Request**
- **Customisation**
- **Suggestion**

3.2.1 Consulting Request

Dieser Tickettyp wird vom Service Desk gewählt, wenn Sie Fragen zur Nutzung, Einrichtung, Bedienung und Konfiguration der Software an uns richten. Auch kleinere Beratungsleistungen und Arbeitsaufträge, sowie Unterstützung bei technischen Fragestellungen, fallen in diese Kategorie.

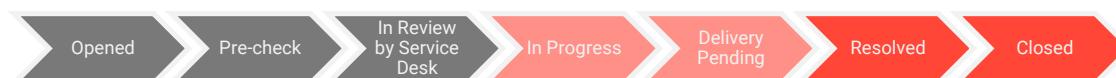
Beispiele:

- Warum wird mein Kurs nicht im Katalog angezeigt?
- Warum hat der Teilnehmer keine Benachrichtigung erhalten?
- Wie kann ich das Zertifikat bearbeiten?
- Legen sie neue Buchungsmails für uns an
- Unterstützung bei der Patchinstallation
- Websessions mit Consultants / Technikern
- Änderungen an bestehenden Designs
- Skript erstellen, um das Metatag in einem Kurs zu aktualisieren
- Ich möchte eine Designänderung.
- Ich benötige einen Leitfaden oder eine Web-Sitzung zu den Anmeldeformularen.
- Wie kann ich eine Buchungs-E-Mail konfigurieren?

Consulting Requests sind **kostenpflichtig**. Die Aufwände (time and materials), die bei der Beantwortung dieser Anfragen entstehen, werden vom erweiterten Support Budget verrechnet. Aufwände der hinzugezogenen Fachabteilungen werden hierbei direkt im Monat der Leistungserbringung verrechnet. Aufwände des Support-Teams hingegen werden erst am Ende des Monats verrechnet, in dem das Ticket geschlossen wurde. Sollten Sie noch keinen erweiterten Support Budget erworben haben oder möchten eine Erhöhung vornehmen, sprechen Sie Ihren Ansprechpartner im Vertrieb darauf an. Unser Sales Team berät Sie gerne dazu.

Falls Rückfragen gestellt werden, erkennen Sie dies am Status **Clarification required / On hold**. Abhängig vom Aufwand werden die Anfragen entweder direkt vom Service Desk Team beantwortet oder an eine Fachabteilung weitergeleitet. Der Ticketstatus wechselt dabei auf **In Progress**. Bei technischen Fragestellungen erfolgt die Weiterleitung an die Technical Services, Konfigurations- und Beratungsleistungen übernimmt das Managed Services Team. Bei Bedarf werden auch andere Fachabteilungen involviert. Eine Weiterleitung kann nur erfolgen, wenn ein erweitertes Support Budget vorhanden ist.

Falls zur Lösung der Anfrage Konfigurations- oder sonstige Änderungen ausgeliefert werden müssen, wird das Ticket nach der Bearbeitung den Status **Delivery pending** annehmen und im Feld „Auslieferung mit Version“ den Wert „CUSTOM“ anzeigen. Die Änderungen sind somit in der nächsten anstehenden Auslieferung enthalten. Sobald die Auslieferung erfolgt ist, wird der Ticketstatus auf **Resolved** gesetzt. In den meisten Fällen wird keine Auslieferung erforderlich sein. Der Ticketstatus geht dann direkt mit der Rückmeldung an Sie auf **Resolved**.



3.2.2 Support Request

(durch Support- und Wartungsvertrag abgedeckt)

Der Tickettyp General Support Request ist für allgemeine und organisatorische Anfragen an den Support vorgesehen, oder für Fragen, die in keine andere Kategorie passen. Anders als bei den Consulting Requests, wird dieser Tickettyp nicht berechnet. Mit der Beantwortung der Anfrage geht der Status auf **Resolved** über.

Beispiele:

- Wo finde ich die Patchdokumentation?
- Können Sie eine Auslieferung an uns einplanen?
- Ein Ansprechpartner hat gewechselt. Können Sie den alten Service Desk Zugriff deaktivieren und einen neuen erteilen?
- Das SSL-Zertifikat für unsere Domain läuft ab und muss erneuert werden.



3.2.3 Customisation

Kundenspezifische Codeanpassungen, kundengetriebene Standarderweiterungen werden in Tickets des Typs *Customisation* bearbeitet. Wir könnten aber auch ein solches Ticket in Ihrem Namen erstellen, wenn es uns auf anderem Wege erreicht (z. B. in einem Workshop mit unseren Beratern oder einem Termin mit dem Vertriebsteam), um Sie über den Stand der Bearbeitung zu informieren

Gerade bei umfangreicheren Änderungswünschen bietet sich auch ein Scoping Workshop mit unserem Consulting Team an, um die Anforderungen und die Lösungsmöglichkeiten näher zu bestimmen. Nach Klärung der Anforderung leitet das Support Team die Anfrage dann zu einer Aufwandsschätzung an die Entwicklung weiter. Außerdem wird Ihr Ansprechpartner im Vertrieb informiert, der für die Angebotserstellung verantwortlich ist. Das Ticket nimmt hierbei den Status **Estimation in progress** an. Sobald die Abschätzung vorliegt, wechselt der Status zu **Estimation available**. Der Vertrieb wird Ihnen dann ein Angebot vorlegen.

Bitte beachten Sie, dass die übermittelte Abschätzung ab der Bereitstellung für einen Zeitraum von **16 Wochen** gültig ist. Ist Sobald die Gültigkeitsdauer abgelaufen ist, schließen wir das zugehörige Ticket. Aufgrund kontinuierlicher Weiterentwicklungen und Änderungen an unserer Software kann die ursprüngliche Abschätzung möglicherweise nicht mehr den aktuellen technischen oder kommerziellen Rahmenbedingungen entsprechen.

Sollten Sie weiterhin interessiert sein, wenden Sie sich bitte an Ihre zuständige Account Managerin bzw. Ihren zuständigen Account Manager, um zu klären, ob eine neue Abschätzung erforderlich ist.

Falls die Anpassung danach beauftragt wird, stellen wir den Status auf **Ordered** um. Ansonsten wird das Ticket geschlossen. In Laufe der weiteren Bearbeitung wird ein Consultant ein Fachkonzept zur Beschreibung der Anpassung erstellen. Sie erhalten das Fachkonzept dann zur Abnahme.

Nach der Abnahme wird der Auftrag zur Implementierung an die Entwicklung erteilt. Das Service Desk Ticket erhält den Status **In Progress**.

Ist die Implementierung abgeschlossen, signalisiert der Status **Delivery Pending**, dass die Anpassung mit der nächsten anstehenden Auslieferung bereitgestellt wird. Bei Standarderweiterungen erfolgt die Auslieferung mit dem im Feld „Delivery version“ angezeigten Patch. Nach erfolgter Auslieferung wird das Ticket geschlossen. Sollten Sie nach der Auslieferung Fragen zu einer Anpassung oder Erweiterung haben, bitten wir diese in einem separaten Ticket zu stellen



3.2.4 Suggestion

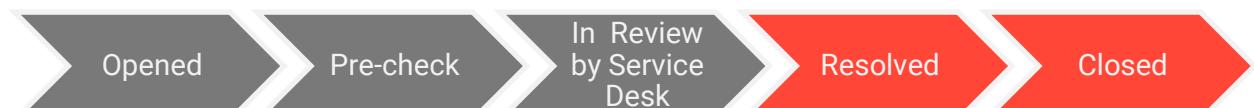
(durch Support- und Wartungsvertrag abgedeckt)

Falls Sie Ideen zur Verbesserung bestehender Funktionen der Software haben oder neue Funktionen vorschlagen möchten, können Sie dafür den Ticketytyp **Request** verwenden und nach Prüfung durch den Service Desk wird Ihre Anfrage dem Ticket-Typ **Suggestion** zugeordnet.

Das Support-Team leitet das Ticket **Suggestion** nach Prüfung an das Produktmanagement-Team weiter. Das Ticket wird zu diesem Zeitpunkt auf „Resolved“ gesetzt. Das Produktmanagement wertet die gesammelten Vorschläge vierteljährlich aus und nimmt relevante Verbesserungen in die Roadmap für die weitere Entwicklung der Produkte auf.

Beispiel:

- Verbesserungsvorschlag Zugriffs-Implementierung für lernpfadspezifischen Systemnachrichten, ähnlich wie bei Kursen, alternativ einen Filter zu den globalen Systemnachrichten hinzuzufügen.



3.3 Delivery

Tickets vom Typ *Delivery* werden durch das Support Team bei der Einplanung und Vorbereitung von Auslieferungen angelegt. Sie dienen dazu Ihnen Informationen zur Auslieferung bereitzustellen und Absprachen in Bezug auf die Auslieferung zu treffen.

Zu den angezeigten Informationen gehören die Patchversion, das voraussichtliche Lieferdatum, Links zum Download von Begleitdokumenten, sowie eine Auflistung der Service Desk Tickets, für die Änderungen in der Auslieferung enthalten sind.

Die Auslieferungen durchlaufen zunächst eine Vorbereitungsphase. Einer der ersten Schritte dabei ist die Einplanung des sogenannten „Merge“, bei dem der auszuliefernde Standardpatch in die Auslieferungscodeline integriert wird, die u.a. Design, Konfiguration und Anpassungen des jeweiligen Kundensystems enthält. Sobald der Merge eingeplant ist, ergibt sich daraus der **voraussichtliche Auslieferungstermin (estimated delivery date)**, das Ihnen auch im Auslieferungsticket angezeigt wird. Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei nur um eine Schätzung und keine konkrete Zusage handelt. Wir versuchen zwar stets das voraussichtliche Auslieferungsdatum einzuhalten, müssen aber dennoch manchmal Verschiebungen vornehmen, die wir über das Auslieferungsticket kommunizieren.

Nachdem der Merge erfolgt ist, wird geprüft, welche Änderungen in der Auslieferung enthalten sind bzw. sein sollen und, ob alle Änderungen abgeschlossen sind. Parallel dazu sehen Sie im Auslieferungsticket eine Liste der Service Desk Tickets, die mit der Auslieferung behandelt werden. Sind alle erforderlichen Änderungen abgeschlossen und in der Auslieferungscodeline enthalten, wird die Codeline geschlossen und ein Auslieferungspaket erzeugt. Das Paket wird anschließend auf dem Referenzsystem eingespielt und getestet, wobei insbesondere die Fehlerbehebungen noch einmal im Gesamtkontext aller Änderungen überprüft werden. Wurden die Tests erfolgreich durchlaufen, erfolgt die Freigabe der Auslieferung durch den Support.

Damit endet die Vorbereitungsphase und die Auslieferung kann stattfinden. Während der gesamten Vorbereitungsphase hat das Auslieferungsticket den Status **Planned**.

Service Desk Portal / imc Service Desk / [REDACTED]

Delivery of Patch 14.21.3.1

 **ScriptRunner for Jira** hat diese Anfrage am 10/Dez/24 3:03 PM erstellt

Beschreibung

The following Service Desk tickets are expected to be included in this delivery:

Key	Request Type	Summary
[REDACTED]	Consulting Request	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

Delivery Version

14.21.3.1

Cloud-Umgebung

Dedicated Cloud

Status

GEPLANT

Anfrageart

 Delivery

Geteilt mit

-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung
-  [REDACTED] geplante Lieferung

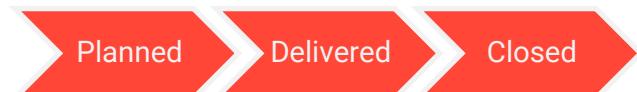
 Teilen

Abbildung 18 "Auslieferungsticket"

Bei der eigentlichen Auslieferung unterscheiden wir zwei Fälle:

- zum einen Systeme, die **kundenseitig** oder durch **Drittanbieter** betrieben werden, und
- zum anderen Systeme, die **durch imc betrieben** werden bzw. für die imc mit dem Patchmanagement beauftragt wurde.

Im ersten Fall stellen wir Ihnen das Auslieferungspaket zum Download auf unserem SFTP-Server zur Verfügung. Eine Nachricht im Auslieferungsticket informieren Sie darüber, wenn das Paket heruntergeladen werden kann. Die Auslieferung ist damit abgeschlossen und das Ticket nimmt den Status **Delivered** an.

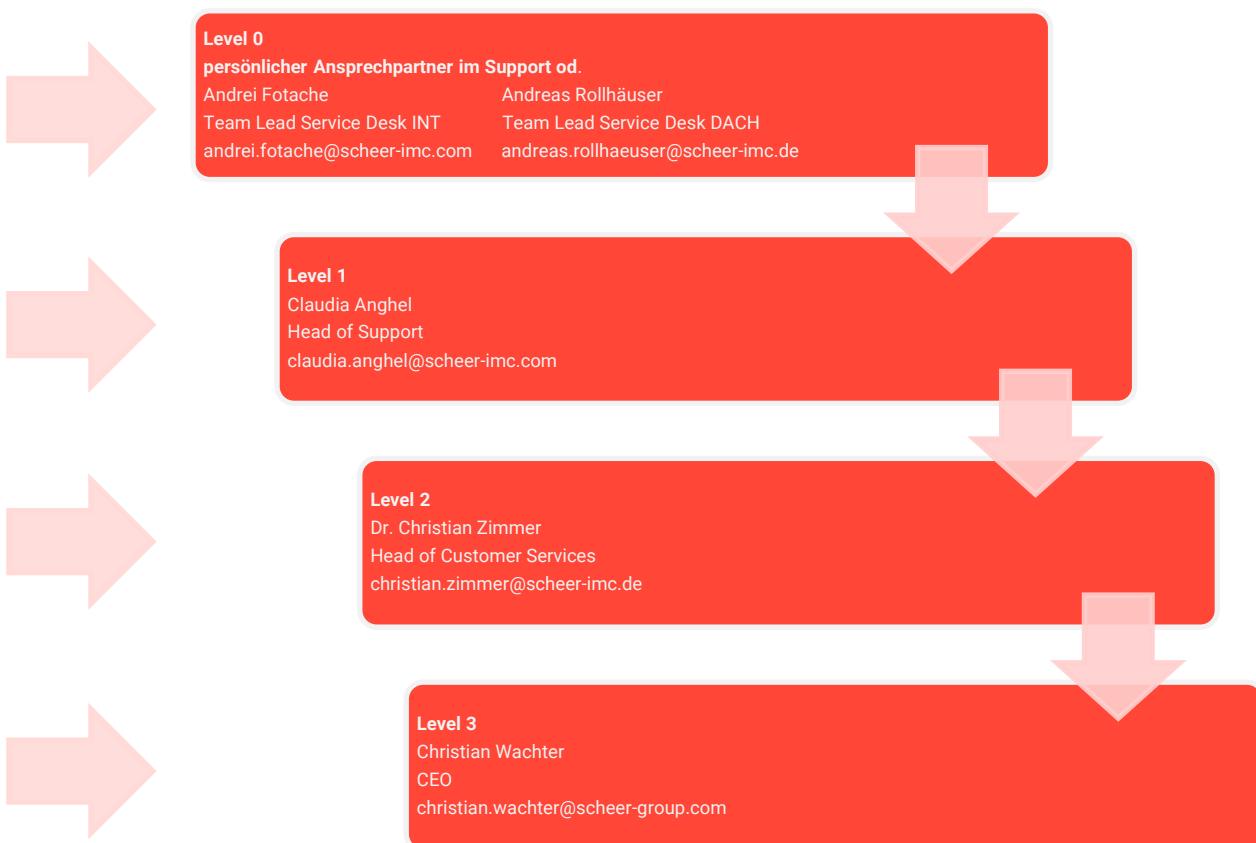


Im zweiten Fall wird das Support-Team Sie im Auslieferungsticket informieren, dass die Auslieferung eingespielt werden kann, und Ihnen den geplanten Wartungstermin nennen. Sofern vorhanden, erfolgt zunächst die Aktualisierung des Staging-Systems und nach erfolgreicher Testphase dann das Update des Produktivsystems. Das Ticket nimmt nach Abschluss der Wartungsarbeiten den Status **Stage installation completed** bzw. **Installation completed** an.



4 Eskalationsmodell

Trotz aller Bemühungen wird es vielleicht Fälle geben, in denen unser Support Team Ihr Anliegen nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeiten konnte und Sie dies reklamieren möchten. Gründe dafür können beispielweise eine Überschreitung der vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Unzufriedenheit über die Handhabung eines Tickets durch das Support Team oder Unzufriedenheit über die Qualität des Produkts sein. Sie haben in einem solchen Fall die Möglichkeit Ihr Anliegen auf verschiedenen Ebenen zu eskalieren.



Ihr persönlicher Ansprechpartner im Support stellt die primäre Anlaufstelle dar.

Zögern Sie nicht uns anzusprechen, wenn Sie mit etwas unzufrieden sind, umso früher können wir auf Ihre Wünsche reagieren.

Danach steht Ihnen die Teamleitung zur Verfügung, Andrei Fotache für das Support Team International und Andreas Rollhäuser für das Support Team DACH.

Als nächstes steht Ihnen Claudia Anghel als Leiterin der Support Abteilung für Reklamationen zur Verfügung.

Auf dritter Ebene wird Dr. Christian Zimmer als Bereichsleiter der Customer Services sich Ihrer Anliegen annehmen.

Die höchste Ebene schließlich ist eine Eskalation an den Vorstand, vertreten durch CEO Christian Wachter als Verantwortlichen für diesen Bereich.