



JIRA – cubus Support System

Katharina Laudien

cubus Webcast
30.05.2018

Support bei cubus

Historie

- Supportteam
 - Simone Grimm-Haasis
 - Bastian Schäfer
 - Thomas Gerblich
 - Katharina Laudien
 - Aufgegliedert in Front-End Support und Back-End Support
- Aktuelles Support System
 - Outlookbasierte, selbstprogrammierte Lösung
 - Seit 2004 im Einsatz
 - Einfach und flexibel an Supportprozess anpassbar



Support bei cubus

Aktuelles Support System



Support bei cubus

Entscheidungsprozess

- Gründe / Ziele für neues Support System
 - Stärken beibehalten und ausbauen
 - Schwächen angehen
 - Mehrwert für Kunden und Partner liefern
- Softwareauswahlprozess
 - Anforderungsanalyse
 - Anbieterüberblick
 - POC
 - Entscheidung

 **JIRA Service Desk**

Support bei cubus

Neues Support System



Übersicht der Status

| Status deutsch | Status englisch | Bedeutung |
|--------------------------------|-------------------------------|---|
| OFFEN | OPEN | Fall angelegt und noch nicht durch cubus bearbeitet |
| IN BEARBEITUNG | IN PROGRESS | Durch Mitarbeiter von cubus in Bearbeitung |
| WARTET AUF RÜCKMELDUNG | WAITING FOR INFORMATION | Rückfrage von cubus an Kunden gestellt |
| GELÖST | RESOLVED | Lösungsvorschlag oder Antwort an Kunden gesendet |
| GESCHLOSSEN | CLOSED | Lösung / Antwort von Kunde akzeptiert |
| ANGEHALTEN | PENDING | Wartet auf Rückmeldung vom Kunden, die länger dauern wird, da z.B. erst später geprüft werden kann |
| ERNEUT GEÖFFNET | REOPENED | Bereits geschlossener Fall wird wieder geöffnet weil etwas doch nicht korrekt ist |
| ÜBERGEBEN AN ENTWICKLUNG | DEVELOPMENT WORKING | Als Bug klassifiziert, Entwicklung arbeitet an Lösung |
| ABGELEHNT | DECLINED | Frage: vorgeschlagene Antwort wurde vom Kunden abgelehnt Lizenz: Anfrage wurde von cubus abgelehnt |
| ERLEDIGT | DONE | Lizenz wurde erstellt und an Kunden geliefert |
| WARTET AUF INTERNE GENEHMIGUNG | WAITING FOR INTERNAL APPROVAL | Lizenzanfrage muss intern geprüft werden |

Ausblick / Einführungsprozess

Phasen



Implementierung

Abschluss Dez. 17



Parallelbetrieb

Abschluss Ende Mai 18



Go Live

Juni 18

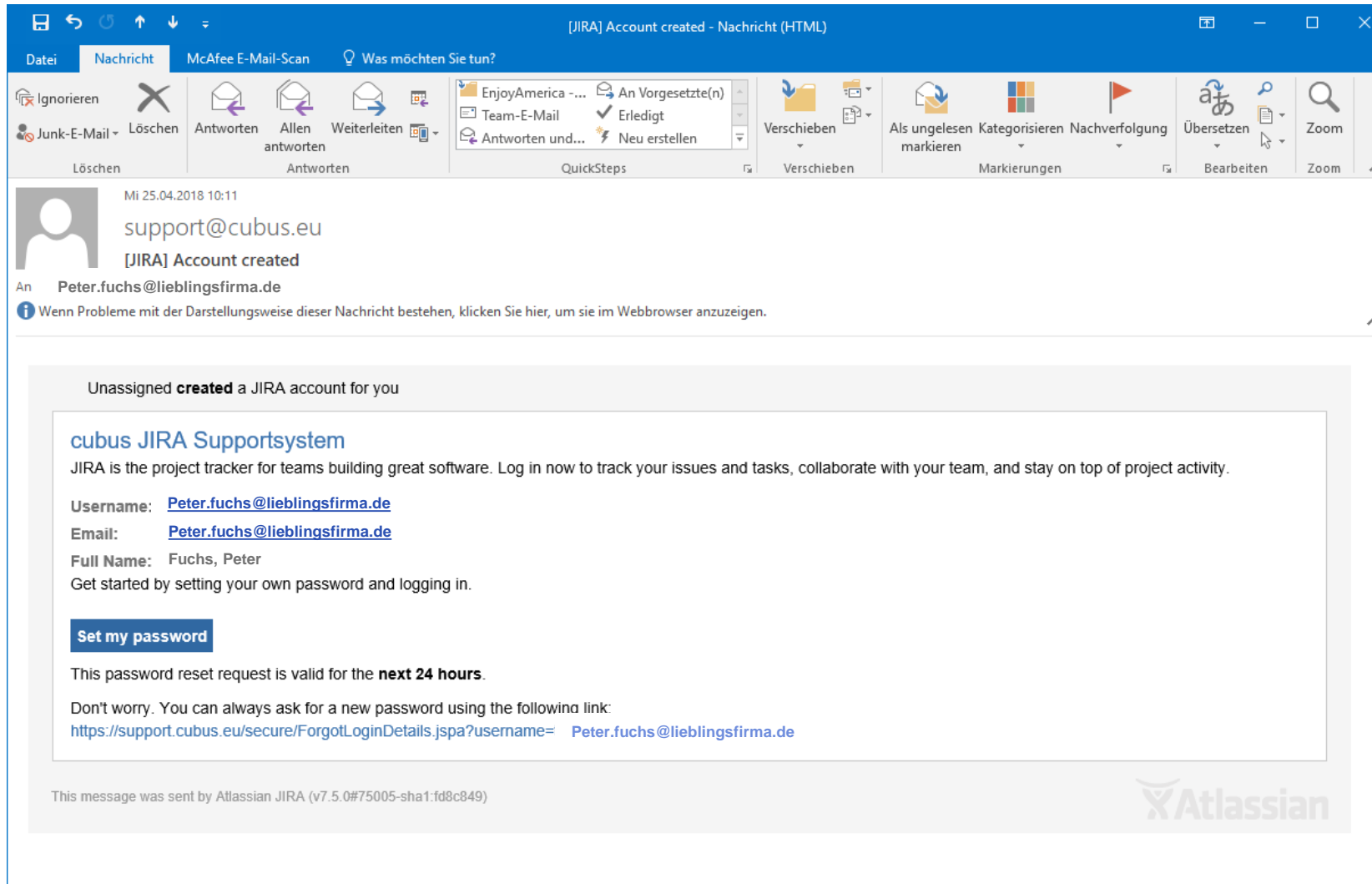
 Outlook

Ausblick / Einführungsprozess

- Zusammenfassung Neuerungen
 - Zugriff auf das neue Portal (<https://support.cubus.eu/portal>)
 - Erfassen in drei vordefinierten Kategorien
 - Aktualisieren
 - Historie einsehen
 - Zugriff auf neue Knowledge Base (<https://confluence.cubus.eu>)
 - Mitarbeiterübergreifender Zugriff
- Go-Live am 1. Juni
 - Anbindung an CRM System
 - Automatische Einladung per E-Mail -> Login am Portal mit E-Mail-Adresse
 - Migration alter Fälle aktuell nicht vorgesehen

Ausblick / Einführungsprozess

Einladungsmail



The screenshot shows an Outlook window with the title "[JIRA] Account created - Nachricht (HTML)". The ribbon includes "Datei", "Nachricht", "McAfee E-Mail-Scan", and "Was möchten Sie tun?". The "Nachricht" ribbon is active, showing options like "Ignorieren", "Junk-E-Mail", "Löschen", "Antworten", "Allen antworten", "Weiterleiten", "QuickSteps", "Verschieben", "Als ungelesen markieren", "Kategorisieren", "Nachverfolgung", "Übersetzen", and "Zoom".

The email header shows the sender as "support@cubus.eu" with the subject "[JIRA] Account created". The recipient is "Peter.fuchs@lieblingsfirma.de". A note indicates: "Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen."

The main content of the email is a white box with a light blue border containing the following text:

Unassigned **created** a JIRA account for you

cubus JIRA Supportsystem
JIRA is the project tracker for teams building great software. Log in now to track your issues and tasks, collaborate with your team, and stay on top of project activity.

Username: Peter.fuchs@lieblingsfirma.de
Email: Peter.fuchs@lieblingsfirma.de
Full Name: Fuchs, Peter
Get started by setting your own password and logging in.

[Set my password](#)

This password reset request is valid for the **next 24 hours**.

Don't worry. You can always ask for a new password using the following link:
[https://support.cubus.eu/secure/ForgotLoginDetails.jsps?username= Peter.fuchs@lieblingsfirma.de](https://support.cubus.eu/secure/ForgotLoginDetails.jsps?username=Peter.fuchs@lieblingsfirma.de)

At the bottom of the email content area, it says "This message was sent by Atlassian JIRA (v7.5.0#75005-sha1:fd8c849)" and the Atlassian logo is visible in the bottom right corner.