



Kurzanleitung Ticketsystem

Inhalt

Ticketsystem öffnen	2
Anmeldung am Ticketsystem	2
Dashboard	2
Gesamtansicht des NWR-Benutzerservice.....	2
Die Warteschlangen	2
Ticket öffnen und bearbeiten.....	2
Lösungsvorschlag eingeben.....	3
Lösung an den SPOC schicken	3
Rückfragen, Zuweisen und Prüfung durch TBO.....	3
Sachanfragen	3
Gruppenbearbeitung.....	3
Abgabe an SPOC	3



Ticketsystem öffnen

Das Ticketsystem (Jira Servicedesk) ist eine Online-Anwendung, die im Internetbrowser (Firefox, Edge etc.) über diesen Link: <https://nwr-benutzerservice.hamburg.doi-de.net/secure/Dashboard.jspa> geöffnet wird.

Anmeldung am Ticketsystem

Die Anmeldung erfolgt über Benutzername und Passwort wobei der Benutzername sich aus Vorname.Nachname zusammensetzt (Groß- und Kleinschreibung ist hier irrelevant).

Über dieses Symbol,  ganz rechts in der oberen Leiste kann man das Benutzerprofil und das Passwort personalisieren.

Dashboard

Nach der Anmeldung wird zunächst das (System-) Dashboard angezeigt in dem die Tickets angezeigt werden, die man bearbeiten soll. Man kann direkt im Dashboard auf ein Ticket klicken oder in die Gesamtansicht des NWR-Benutzerservice gehen.

Gesamtansicht des NWR-Benutzerservice

In der oberen Menüleiste kann man über „Projekte“ auf NWR-Benutzerservice (BS) gehen und sieht dann die Gesamtansicht mit den Warteschlangen:

The screenshot shows the NWR Benutzerservice dashboard. On the left is a navigation menu with options like 'Warteschlangen', 'Kunden', 'Berichte', 'Eine Anfrage stellen', 'Wissensdatenbank', 'Kundenkanäle', and 'Team einladen'. The main area displays a table of tickets under the heading 'Erstanalyse'.

WARTESCHLANGEN	Erstanalyse
Erstanalyse 68	Schlüssel Priorität Zusammenfassung
In Bearbeitung 66	BS-306 ↓ Jagd & Sport Schaepermeier <jagd-sport@t-online.de>
Prüfung durch Beteil... 8	BS-401 ↓ Frage zu NWR II
Antwort von Beteil... 0	BS-406 ↓ Bereinigung von fehlerhaften Waffendaten von Waffenhändlern
Ticket gelöst 9	BS-413 ↓ Bestandswaffe doppelt erfasst
Final beantwortet 131	BS-315 ↓ Transaktions-ID: a4fe65bd-1a0e-4d00-ad30-c7b6a047e845
Ticket in Zuordnung 5	BS-421 ↓ Thema Rückabwicklung/Löschung der Doppelmeldungen oder Fehlermeldung
Ticket abgegeben 11	BS-425 ↓ Fehlerhafte Überlassung zurücknehmen
Abgebrochen 0	BS-427 ↓ Meldung eines Waffenverkaufs
Ticket geschlossen 156	BS-430 ↓ Erfassen des Waffenbestandes durch Händler - NWR II [Entschlüsselung OK]
	BS-329 ↓ Waffe kann von Behörde nicht eingetragen werden - bitte um schnelle Rückm
	RS_453 ↓ Meldungen für Rückabwicklungen im Portal nicht aufrufen

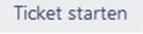
Die Warteschlangen

dienen als Container für die Tickets und gruppieren sie sachlich in den Stand der Bearbeitung. Der SPOC erstellt ein Ticket und es liegt zunächst in der „Erstanalyse“. Von dort geht es nach der Verteilung nach „In Bearbeitung“ u.s.w.

Für die Sachbearbeitung in der FL von Bedeutung sind die Warteschlangen „In Bearbeitung“, Prüfung durch Beteiligte“ und „Antwort von Beteiligten“. Diese Warteschlangen müssen regelmäßig geprüft werden. Wer keine Arbeit mehr hat wird bestimmt in der „Erstanalyse“ fündig.

Ticket öffnen und bearbeiten

Beim Klick auf ein Ticket (Text oder Nummer) wird es geöffnet und die Details werden angezeigt.

Sollte in der Leiste unter dem Titel der Knopf  zu sehen sein ist der Klick darauf der Erste Schritt der Bearbeitung!

In der Übersicht findet sich die Beschreibung (die Frage) und darunter ggf. Anhänge. Klickt man eine angehängte Datei an, wird sie in einer Vorschauansicht geöffnet. Wenn man einen Anhang während der Bearbeitung „zur Hand“ haben möchte kann man sie entweder mit einem Klick auf das Maus-Rad oder mit STRG + Klick öffnen. Dann geht im Internetbrowser ein separater TAB mit der Datei auf.



Lösungsvorschlag eingeben

Wenn das Ticket direkt beantwortet werden kann klickt man auf  und gibt bei „TBO Lösungsvorschlag“ die Antwort ein und klickt unten auf „Aktualisieren“.

Die Anrede wird weggelassen und in der letzten Zeile wird „Name/FL“ eingegeben damit man im Nachhinein nachvollziehen kann wer das Ticket beantwortet hat.

Das Ticket wird jetzt wieder in der Detailansicht angezeigt. Man kann weitere Bearbeitungen durchführen oder die Lösung an den SPOC schicken.

Lösung an den SPOC schicken

Durch Klick auf „Lösung an SPOC übergeben“ wird das fertige Ticket an den SPOC geschickt damit der die Antwort per Mail an den Fragestellenden schickt.

Im Kommentarfeld kann man dem SPOC noch weiterführende Informationen geben oder einfach nur einen Gruß senden.

Nachdem man unten im Dialog auf den Knopf „Lösung an SPOC übergeben“ geklickt hat verschwindet aus Ticket aus der Warteschlange „In Bearbeitung“ und erscheint in der Warteschlange „Ticket gelöst“.

Rückfragen, Zuweisen und Prüfung durch TBO

Es gibt verschiedene Möglichkeiten Rückfragen an andere Personen und ggf. TBOs zu stellen. Von Bedeutung ist dabei ob es sich um ein Ticket zur Sachbearbeitung (nur eine TBO beteiligt) oder um ein Ticket zur Gruppenbearbeitung (für mehrere TBOs) handelt.

Man kann jederzeit auf  klicken um Rückfrage bei einer Kollegin oder einem Kollegen zu halten oder um im Ticket einen Kommentar zu hinterlassen.

Fügt man im Kommentar-Feld ein @ gefolgt von dem Namen (ohne Leerzeichen hinter dem @) ein bekommt man eine Auswahl an möglichen Kontaktpersonen. Diese sogenannten „Erwähnungen“ sind nur für Personen möglich, die das Ticket auch sehen können.

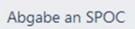
Sachanfragen

Innerhalb einer Sachanfrage kann man das Ticket innerhalb der TBO einem Kollegen zuweisen. Beim Klick auf  geht ein Fenster auf in dem man den neuen Bearbeiter und einen Kommentar eintragen kann. *Gefährlich ist hier, dass man es auch jemanden außerhalb der eigenen TBO zuweisen kann, derjenige das Ticket dann aber nicht sehen kann.*

Gruppenbearbeitung

Auch in einem Ticket zur Gruppenbearbeitung kann man zuweisen. Außerdem kann man den Lösungsvorschlag zur Prüfung durch die beteiligte TBO weitergeben. Dazu klickt man auf , gibt einen Kommentar ein und das Ticket geht automatisch bei der anderen TBO in die Warteschlange „Prüfung durch Beteiligte“

Abgabe an SPOC

Sollte es sich, während der Erstanalyse oder der Bearbeitung, herausstellen, dass das Ticket vom SPOC einer falschen TBO zugeordnet wurde oder man Rückfragen an den Fragestellenden hat klickt man auf , gibt wieder einen Kommentar ein und schickt damit das Ticket zurück an den SPOC. Der stellt die Nachfrage beim Kunden und schickt das Ticket anschließend wieder zurück in die Erstanalyse.