

Kurzdokumentation der Änderungen im Ticketsystem FIS/oss



1 Übersicht

Um Ihnen zukünftig einen noch besseren Support zu gewährleisten, haben wir unsere Supportprozesse und unser FIS/oss noch mehr nach ITIL ausgerichtet. Ab dem 03.06.2019 umfasst der Supportprozess die vier Ticketarten **Service Request, Incident, Change und Problem**.

Beim Anlegen eines neuen Tickets muss nach Auswahl der Ikone „Anlegen“ im Anlagepopup die gewünschte Ticketart ausgewählt werden. Im oberen Bereich des Popups stehen die Ticketarten des Supportprozesses.

Sind aktive Projekte vorhanden, erscheint zusätzlich die Übersicht „Projektentwicklung“. Zur Anlage eines Projekttickets muss ein Projekt über die Auswahlliste gewählt und anschließend auf den Button „Ticket“ geklickt werden.

Hinweis: Problem-Tickets können nur vom FIS-Support angelegt werden. Dafür kontaktieren Sie bitte Ihren Ansprechpartner im Support bei FIS.

Die folgenden Funktionen gelten für alle Ticketarten des Supportprozesses:

Neben den Pflichtfeldern können bei Bedarf zusätzliche Daten, Langtext, Interner Text (nur für kundeninterne Informationen, diese können von FIS nicht eingesehen werden), Transporte, Anhänge etc. eingetragen/angehängt werden.

Mit dem Sichern erhält das Ticket eine vom System vergebene eindeutige Nummer. Das Ticket kann entweder bei Ihnen intern über die Zuordnung zu einem Kollegen weitergegeben werden (Button „Nur speichern“), oder über „Speichern und Senden“ direkt an FIS geschickt werden.

Kurzdokumentation der Änderungen im Ticketsystem FIS/oss



2 Ticketarten im Detail

2.1 Service Request/Standard Change

Mussfelder:

Kurzbeschreibung: Sprechender Text zum Inhalt des Requests

Modul: Bitte wählen Sie das richtige Modul für Ihre Anfrage aus. Wenn die Anfrage keines der angezeigten Module betrifft, dann bitte „ALL“ auswählen.

Andere Felder:

Wunschtermin: Mit Hilfe des Wunschtermins kann eine gewisse Abarbeitungsreihenfolge abgebildet werden. Achtung: Wenn ein Ticket an FIS zurückgesendet wird, dann darf der Wunschtermin nicht in der Vergangenheit liegen.

Kundenindividuelle Felder:

Sollte es bei Ihnen kundenindividuelle Mussfelder geben, diese bitte ebenfalls entsprechend befüllen.

Standard Changes werden ebenfalls über Service Request Tickets adressiert.

Kurzdokumentation der Änderungen im Ticketsystem FIS/oss



2.2 Incident

Mussfelder:

Kurzbeschreibung: Sprechender Text zum Inhalt des Incidents

Modul: Bitte wählen Sie das richtige Modul für Ihre Anfrage aus. Wenn die Anfrage keines der angezeigten Module betrifft, dann bitte „ALL“ auswählen.

Andere Felder:

Priorität: Beim Incident wird die Priorität anhand von Auswirkung und Dringlichkeit ermittelt. Systemseitig wird bei Ticketanlage per Default die niedrigste Priorität „4“ gezogen. Anhand der Matrix, die über die F4-Hilfe neben dem Feld Priorität geöffnet werden kann, kann die Priorität bei Bedarf erhöht werden:

Kurzdokumentation der Änderungen im Ticketsystem FIS/oss



Kundenindividuelle Felder:

Sollte es bei Ihnen kundenindividuelle Mussfelder geben, diese bitte ebenfalls entsprechend befüllen.

2.3 Change

Mussfelder:

Kurzbeschreibung: Sprechender Text zum Inhalt des Change

Modul: Bitte wählen Sie das richtige Modul für Ihre Anfrage aus. Wenn die Anfrage keines der angezeigten Module betrifft, dann bitte „ALL“ auswählen

Andere Felder:

Priorität: Um gewisse Dringlichkeit abbilden zu können, kann im Change eine Prio von 2 bis 4 mitgegeben werden. Vorbelegt wird im System die Prio 4.

Wunschtermin: Mit Hilfe des Wunschtermins kann unter Berücksichtigung der Priorität eine gewisse Abarbeitungsreihenfolge abgebildet werden. Achtung: Wenn ein Ticket an FIS zurückgesendet wird, dann darf der Wunschtermin nicht in der Vergangenheit liegen.

Kundenindividuelle Felder:

Sollte es bei Ihnen kundenindividuelle Mussfelder geben, diese bitte ebenfalls entsprechend befüllen.

Kurzdokumentation der Änderungen im Ticketsystem FIS/oss



3 Folgebelegerstellung und Belegfluss

Im Rahmen des Supportprozesses können – wenn der Prozess es erfordert – zu den einzelnen Ticketarten Folgetickets angelegt werden. Zum Beispiel kann sich aus einem Incident ein Change ergeben. Dieser Change kann aus dem Incident heraus mit dem Button „Folgebeleg“ erstellt werden:

Incident 5835 Erfasst: von 000_HAUCKM am 10.05.2019 um 12:58:44
in Bearbeitung K Kunde Geändert: von am um 00:00:00
Kurzbeschreibung Incident Test

Kopf Langtext Intern Aufwand 0 KTW 0 Anlagen

Anforderer 307632 GWS Test Gmbh & Co. KG
Modul / Komponente SD / Anforderungs-Nr.

Beim Anlegen eines Folgebelegs, z. B. zu einem Incident, wird die weitere Bearbeitung in dem neu angelegten Ticket fortgeführt. Der Incident wird automatisch auf Status 6 „Produktiv/Abgeschlossen“ gesetzt. Dies muss dann über das folgende Sicherheitspopup bestätigt werden:

Sicherheitsabfrage

Mit der Anlage des Folgebelegs (Change) wird Incident 5835 geschlossen (Status 6)

OK Abbrechen

Der Incident ist damit erledigt und kann im Nachgang komplett abgeschlossen/quittiert werden.

In beiden Belegen können die Vorgänger-/Folgetickets über den Button „Belegfluss“ nachvollzogen werden. Dieser Button ist anzeigebereit, sobald es Folgetickets gibt. Ist der Button ausgegraut, gibt es zu dem aktiven Ticket keine Vorgänger-/Folgetickets.

Incident 5835 Erfasst: von 000_HAUCKM am 10.05.2019 um 12:58:44
in Bearbeitung K Kunde Geändert: von 000_HAUCKM am 10.05.2019 um 13:01:09
Kurzbeschreibung Incident Test

Kopf Langtext Intern Aufwand 0 KTW 0 Anlagen

Anforderer 307632 GWS Test Gmbh & Co. KG

Belegfluss zu Incident 5835

Hierarchie	Kurztext 1	
Incident 5835	Incident Test	6
• Change 5836	Nachfolgebeleg Change bezüglich -> Incident Test	1

4 Automatisches Quittieren von Tickets

In kontinuierlichen Abständen wird durch einen eingeplanten Job „Massenquittierung“ der Status der Tickets automatisiert von 6 auf 7 geändert, wenn diese älter als 6 Monate sind.

Kurzdokumentation der Änderungen im Ticketsystem *FIS/oss*



Bei Tickets der Belegart S (Supporttickets) wird künftig bei langer Inaktivität nach den folgenden Kriterien automatisch quittiert.

Voraussetzung: Das Ticket befindet sich auf Kundenseite in Bearbeitung.

- Ticket steht auf Status 6 und enthält keine offenen Transporte:
 - Quittierung nach 4 Wochen Inaktivität
- Ticket steht auf Status 6 und enthält offene Transporte:
 - Quittierung nach 26 Wochen Inaktivität
- Ticket mit Status ungleich 6 oder D:
 - Quittierung nach 26 Wochen Inaktivität
- Service Requests mit dem internen Status D werden nicht geschlossen (Aufwandssammler)

Bevor ein Ticket letztendlich geschlossen wird, erhalten der Erfasser und der derzeitige Bearbeiter eine Vorwarnungsemail mit einer Frist von 14 Tagen. Ebenso wird bei Quittierung durch den Report, dann eine Schließungsmail an den Erfasser und den Bearbeiter versendet.

5 Weitere Informationen zum *FIS/oss*

Für weitere Informationen zum *FIS/oss* können Sie über den Infobutton im *FIS/oss*  die ausführliche Dokumentation aufrufen.