

Jira Service Desk

Versiebeheer:

Versie 1.0

15-05-2023

Janneke van Velton

Deze handleiding gaat uit van de standaard werking van de Jira Servicedesk en wordt jaarlijks herzien. Tussentijdse wijzigingen worden niet direct verwerkt, daarom kunnen er afwijkingen zijn in de beschrijving. Neem contact op met Livits support wanneer je hier vragen over hebt.

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Aanmelden van incidenten.....	4
3. Tabellen voor het bepalen van de prioriteit	6
4. Ingediende aanvragen bekijken	7
5. Profielgegevens.....	8

1. Inleiding

Bij Livits is er naast een online kennisbank met documentatie over de werking van de software, ook de mogelijkheid om incidenten te melden wanneer je deze onverhoopt ervaart. Al deze incidenten worden in Jira Servicedesk ingediend en behandeld. Hierbij werken we met het Service Level Agreement (SLA) waarin staat beschreven wat het support inhoudt en en wat je kunt verwachten qua afhandeltijden.

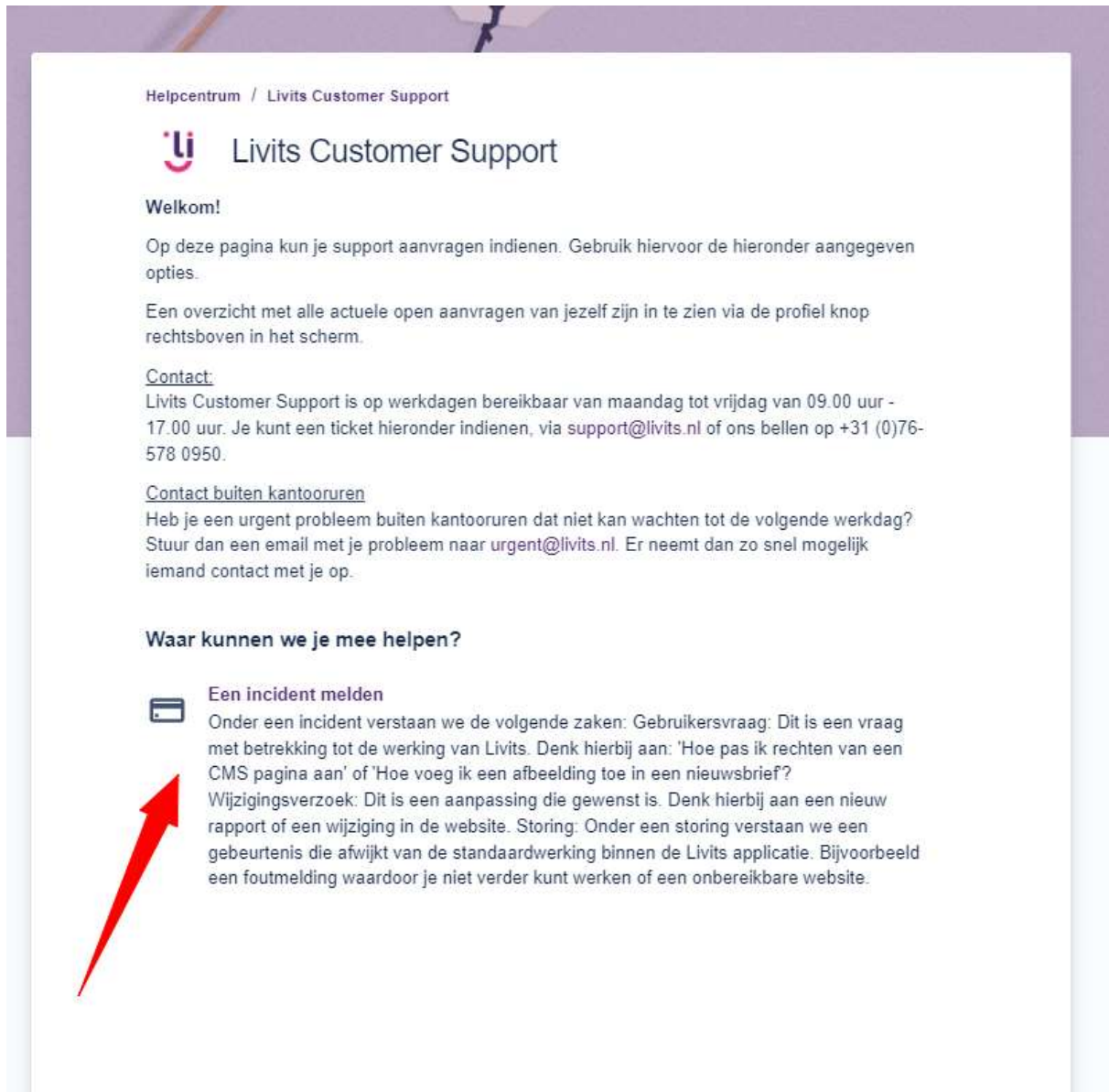
Voordelen van Jira Service Desk:

- Al je open aanvragen op één plek
- Snel en efficiënt reactie op je aanvragen
- E-mail notificaties wanneer er iets wijzigt in je aanvraag
- Tickets aangemeld via onze Servicedesk krijgen voorrang op e-mails verzonden naar onze mailbox. Bij drukte zullen we altijd eerst onze Servicedesk verwerken voordat we losse e-mails in behandeling nemen.


2. Aanmelden van incidenten

Om een vraag, wijzigingsverzoek en/of storing aan te melden volg je de volgende stappen:

1. Ga naar <https://livits.atlassian.net/servicedesk>
2. Log in met je gebruikersgegevens van Jira, wanneer je deze nog niet hebt, neem dan contact met ons op via support@ccigroep.nl of 076 578 0950.
3. Kies voor 'Een incident melden'



Helpcentrum / Livits Customer Support

 Livits Customer Support

Welkom!


Op deze pagina kun je support aanvragen indienen. Gebruik hiervoor de hieronder aangegeven opties.

Een overzicht met alle actuele open aanvragen van jezelf zijn in te zien via de profiel knop rechtsboven in het scherm.

Contact:
Livits Customer Support is op werkdagen bereikbaar van maandag tot vrijdag van 09.00 uur - 17.00 uur. Je kunt een ticket hieronder indienen, via support@livits.nl of ons bellen op +31 (0)76-578 0950.

Contact buiten kantooruren
Heb je een urgent probleem buiten kantooruren dat niet kan wachten tot de volgende werkdag? Stuur dan een email met je probleem naar urgent@livits.nl. Er neemt dan zo snel mogelijk iemand contact met je op.

Waar kunnen we je mee helpen?

 **Een incident melden**
Onder een incident verstaan we de volgende zaken: Gebruikersvraag: Dit is een vraag met betrekking tot de werking van Livits. Denk hierbij aan: 'Hoe pas ik rechten van een CMS pagina aan' of 'Hoe voeg ik een afbeelding toe in een nieuwsbrief?'
Wijzigingsverzoek: Dit is een aanpassing die gewenst is. Denk hierbij aan een nieuw rapport of een wijziging in de website. Storing: Onder een storing verstaan we een gebeurtenis die afwijkt van de standaardwerking binnen de Livits applicatie. Bijvoorbeeld een foutmelding waardoor je niet verder kunt werken of een onbereikbare website.

4. Vul de aanvraag zo goed mogelijk in en voeg eventuele screenshots of documenten toe die van belang zijn bij de aanvraag.

Dien dit verzoek in namens *

 Janneke van Veltom (janneke.vanveltom@livits.nl)  

Korte titel/omschrijving *

Geef hier een korte en bondige omschrijving van je vraag en/of probleem

Livits onderdelen

Kies hier het Livits onderdeel waar je vraag over gaat 

Beschrijving van het probleem

Normale tekst  **B** *I* ...     @     ” + 


Geef hier een zo goed mogelijke omschrijving van je probleem, vraag, wijzigingsverzoek

Bijlage(s)

Versleep bestanden, plak screenshots of blader naar een bestand

Voeg eventuele bijlage(s) toe 

Prioriteit

Gering  

Versturen

Annuleren

3. Tabellen voor het bepalen van de prioriteit

Standaard worden issues aangemeld met de prioriteit 'Minor'. Livits Customer Support bepaalt na aanmelding van het issue of deze prioriteit juist is of dat dit aangepast moet worden. De prioriteit bepalen we aan de hand van de volgende tabellen:

Mate van verstoring	
Hoog	<ul style="list-style-type: none"> • bedrijf kritische processen kunnen niet meer worden uitgevoerd • er is/dreigt aanzienlijk productieverlies / inkomensderving / schadeclaims
Midden	<ul style="list-style-type: none"> • ondersteunende processen kunnen niet of niet goed worden uitgevoerd • werkzaamheden zijn korte tijd uit te stellen • er is een <u>workaround</u>, al dan niet handmatig, beschikbaar
Laag	<ul style="list-style-type: none"> • bedrijf kritische of ondersteunende processen ondervinden geen hinder • werkzaamheden zijn enige tijd uit te stellen

Aantal getroffen (Impact)	
Hoog	<ul style="list-style-type: none"> • vrijwel alle gebruikers zijn niet in staat reguliere werkzaamheden uit te voeren • klantengroepen van Opdrachtgever kunnen bepaalde diensten niet afnemen
Midden	<ul style="list-style-type: none"> • Een aanzienlijke groep gebruikers van het product is niet in staat reguliere werkzaamheden op standaardwijze uit te voeren
Laag	<ul style="list-style-type: none"> • een enkele medewerker heeft er hinder van

Vervolgens worden de prioriteiten naast elkaar gelegd in de volgende tabel, waarmee de overkoepelende prioriteit wordt berekend.

Prioriteitentabel		Aantal getroffen		
		Hoog	Midden	Laag
Mate van verstoring	Hoog	1	2	2
	Midden	2	3	3
	Laag	2	3	4

4. Ingediende aanvragen bekijken

Via de knop requests/Aanvragen kun je alle ingediende aanvragen bekijken. Het startscherm toont enkel de openstaande aanvragen. Via de filters bovenin kun je navigeren naar alle aanvragen in het systeem.

Door op het blauwe ticketnummer te klikken kun je de inhoud van het ticket inzien en volgen.

CCI Groep Customer Support
Requests

Open requests Created by me Any request type Search for requests

Any status
Open requests
Closed requests

	Service desk	Status	Requester
	Servicedesk	RESOLVED	Sabrina Boetzkes
✉ SD-1217	Servicedesk	WAITING FOR DEVELOPMENT	Sabrina Boetzkes
🔍 SD-1218	Servicedesk	WAITING FOR DEVELOPMENT	Sabrina Boetzkes
✉ SD-1216	Servicedesk	WAITING FOR DEVELOPMENT	Sabrina Boetzkes
💡 SD-1203	Servicedesk	RESOLVED	Sabrina Boetzkes
⚡ SD-1210	Servicedesk	IN PROGRESS	Sabrina Boetzkes
🔗 SD-1206	Servicedesk	OPEN	Sabrina Boetzkes
🔄 SD-1201	Servicedesk	RESOLVED	Sabrina Boetzkes

Wanneer collega's aan elkaar gekoppeld zijn aan een bedrijf kun je via de knop aanvragen ook de aanvragen van je collega's inzien. Je kiest hiervoor de optie 'Alle aanvragen' of voor je bedrijfsnaam.



5. Profielgegevens

Je profielgegevens vind je terug via de knop rechts bovenin het scherm:



In je profiel kun je je wachtwoord en avatar wijzigen maar ook je taalinstellingen. Met de taalinstellingen bepaal je ook de taalinstelling van de notificaties die het systeem naar je verzendt en waarmee je op de hoogte gehouden wordt van je aanvraag.

Let op! Wanneer je voor een andere taal kiest dan Nederlands of Engels, dan zullen de emailnotificaties in het Engels verzonden worden. De weergave van Jira wordt wel in de gekozen taal getoond.

Helpcentrum

Profiel



Persoonlijke gegevens

Naam
Janneke van Velton

E-mailadres
janneke.vanvelton@livits.nl

[Je account beheren](#)

Taal en tijdzone

Taal
Nederlands (Nederland)

Tijdzone
(GMT+01:00) Amsterdam

[Accountvoorkeuren bewerken](#)