Exxellence Projectondersteuning

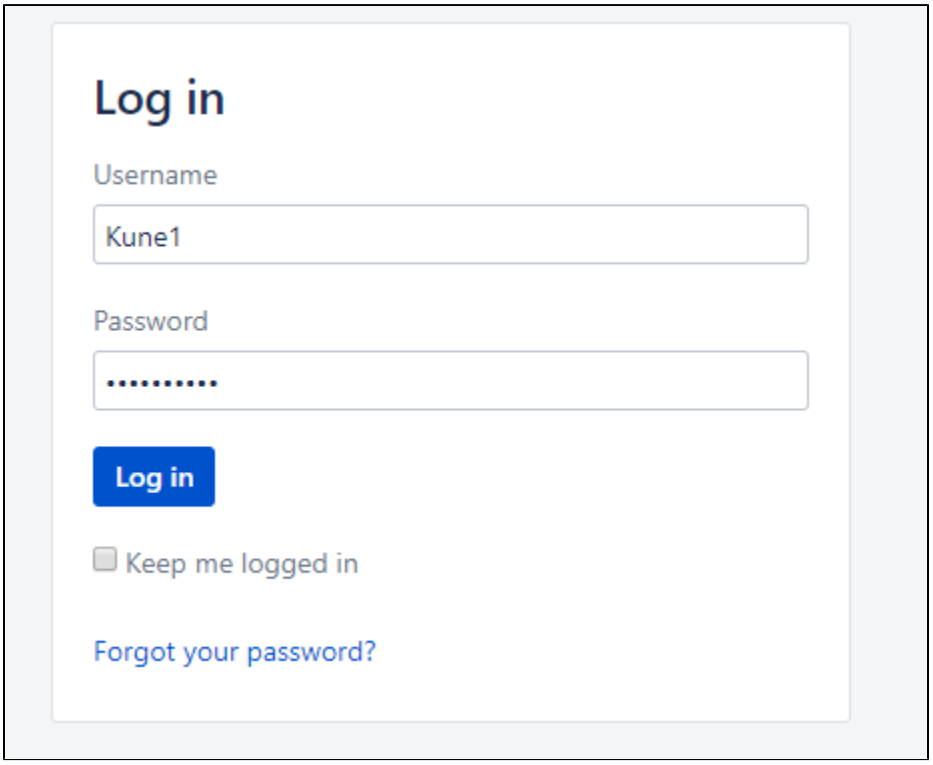
Voor het indienen van vragen en issues tijdens de loop van een project wordt gebruikgemaakt van het Projectondersteuningsportaal via https://jira.exxellence.nl/servicedesk/customer/portal/1. In deze handleiding is beschreven hoe je een melding kunt indienen via dit portaal.

Inhoud pagina

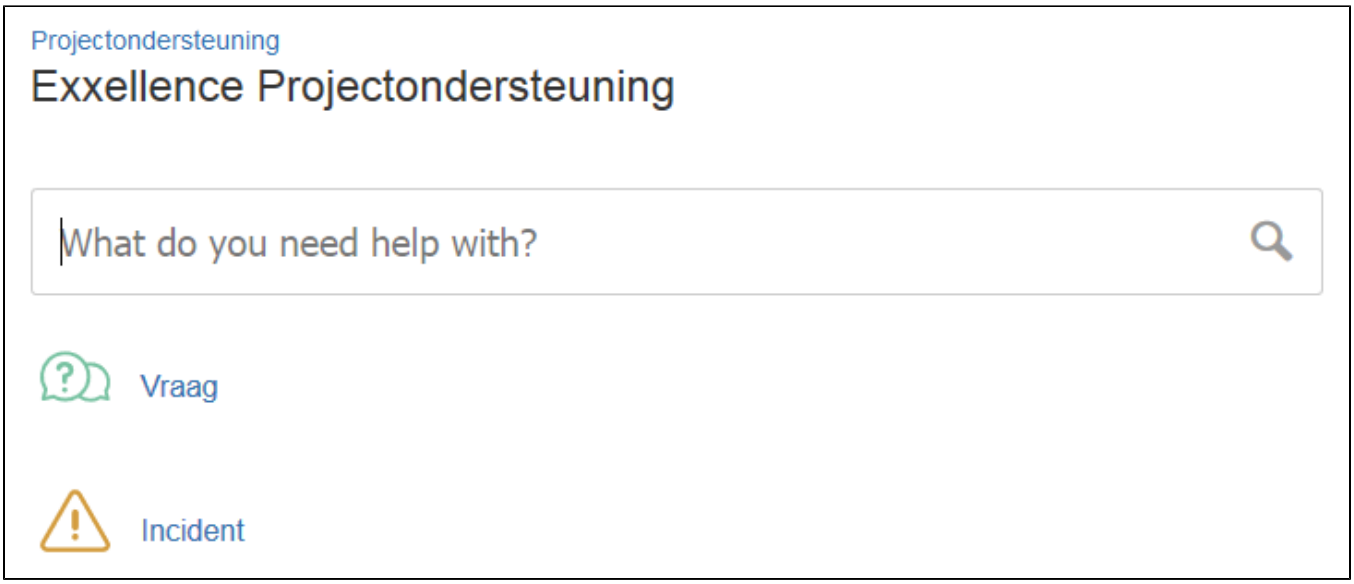
- Inloggen
- Project
- Vraag
  - Nieuwe vraag
  - Vraag bewerken
    - Voeg extra commentaar toe
    - Schakel het versturen van notificaties over dit request uit
    - Nodig anderen uit om de vraag ook in te zien en notificaties te ontvangen
  - Dialoog
  - Antwoord accorderen
- Incident
  - Incident melden
- Overzicht
  - Requests (vragen en incidenten)
  - Approvals (accorderingen)
  - Procedure
- Profiel
- Request indienen namens iemand anders

Inloggen

Om in te loggen op https://jira.exxellence.nl/servicedesk/customer/portal/1 dien je gebruik te maken van een gebruikersnaam en wachtwoord. Deze worden door de projectmanager van Exxellence verstrekt.

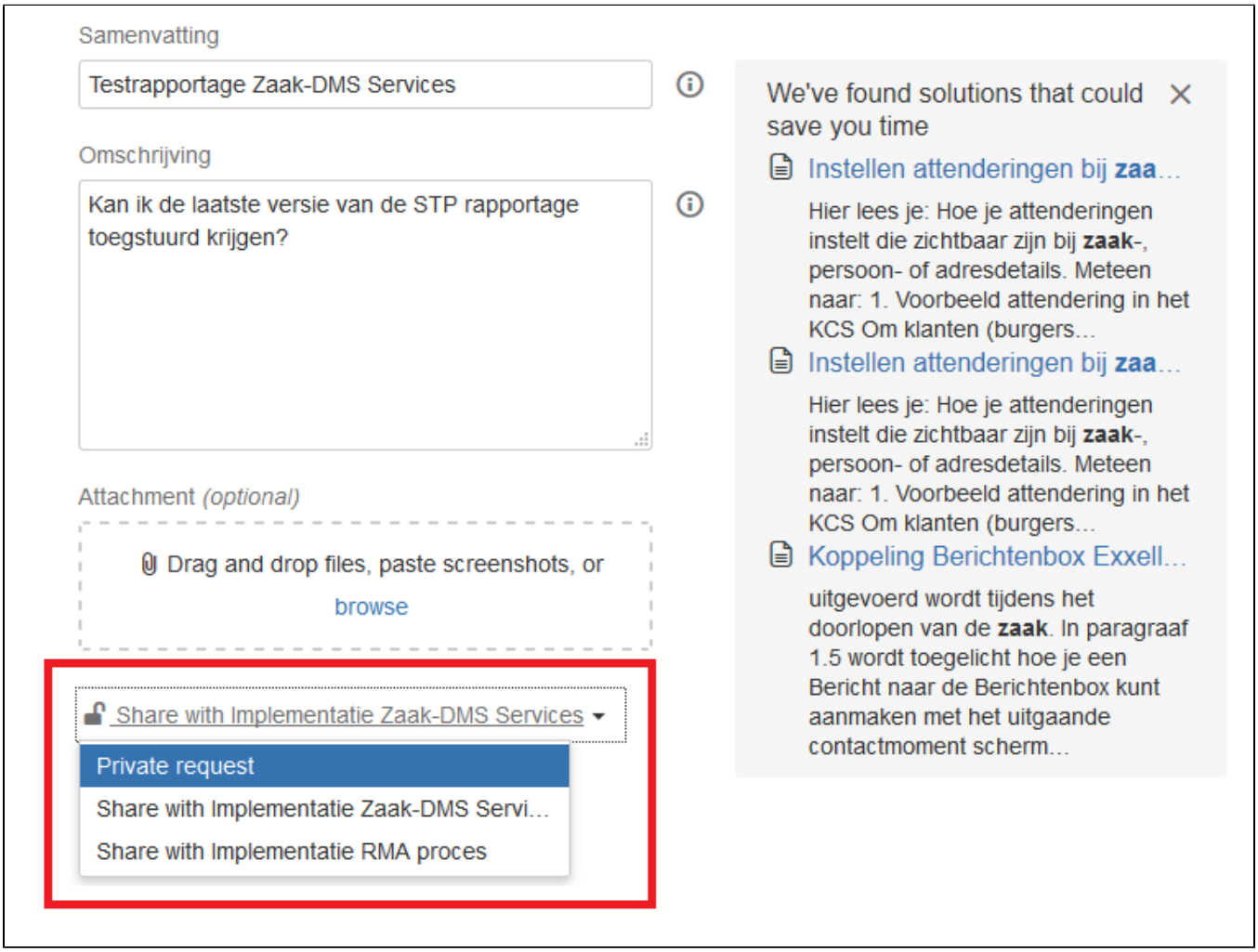


Na inloggen verschijnt het zoekscherm. Op ingetypte termen wordt direct gezocht in het gekoppelde KennisPortaal. Mocht hier de oplossing niet kunnen worden gevonden, dan kan gekozen worden om een vraag te stellen dan wel een incident te melden.



Project

Bij het indienen van een request kan het bijbehorende project worden geselecteerd:

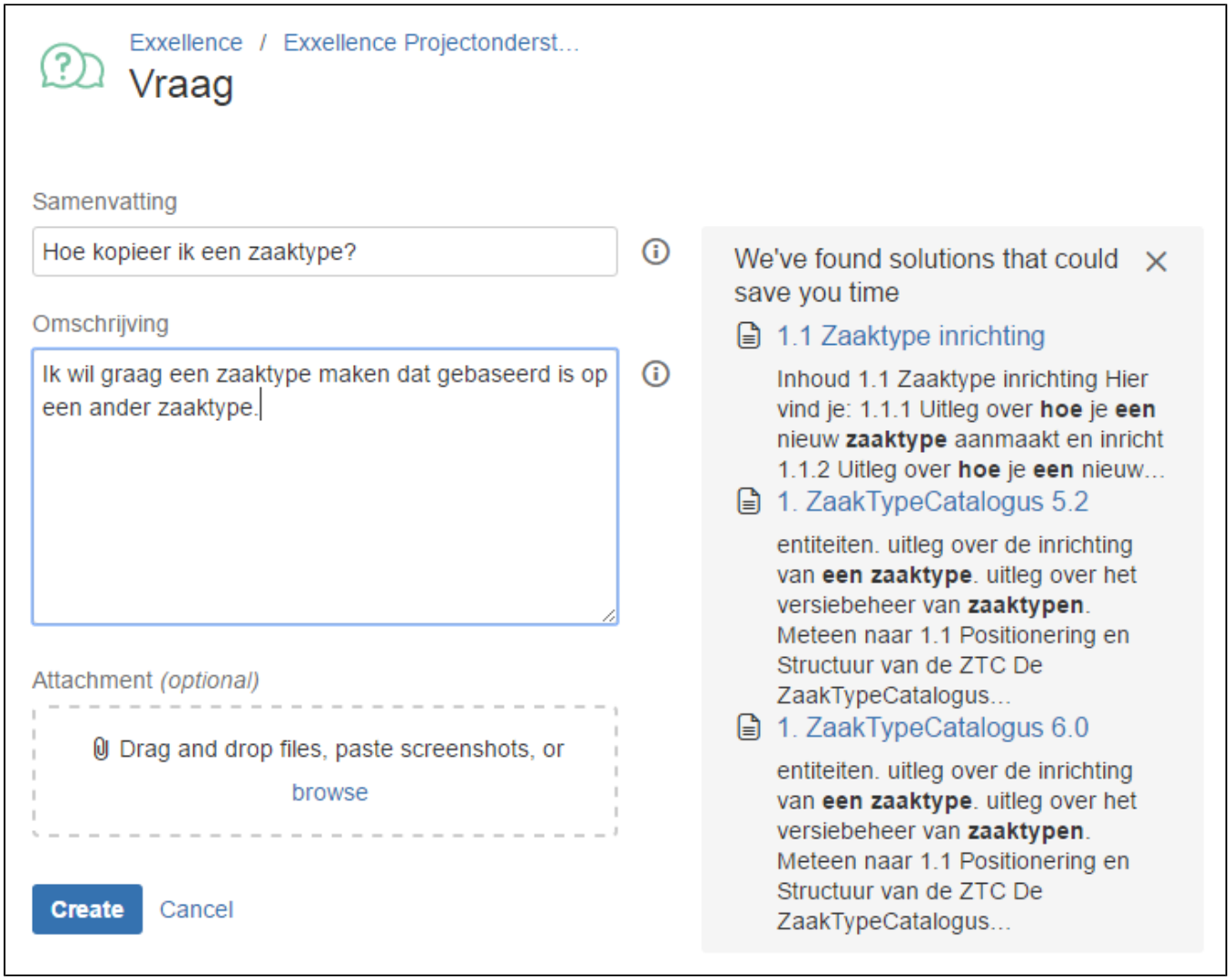


Het request is dan zichtbaar voor allle leden van het project.

Merk op dat requests die als 'Private request' zijn ingediend, niet zichtbaar zijn voor anderen.

Vraag

Nieuwe vraag



Vul het scherm als volgt in:

- Vat de vraag in een paar woorden samen in de Samenvatting, zodat deze makkelijk te herkennen is. Tijdens het typen worden suggesties uit het KennisPortaal weergegeven.
- Formuleer de vraag in detail in de Omschrijving, zodat alle relevante informatie en de vraagstelling duidelijk zijn.
- Voeg eventueel een of meer bestanden toe, zoals screenshots of logbestanden, om nog meer duidelijkheid te verschaffen.

Hoe completer de vraag is bij het indienen, hoe sneller en beter het antwoord kan zijn.

Merk op dat er wellicht een oplossing gevonden kan worden door de gepresenteerde artikelen uit het KennisPortaal te lezen. In dat geval is het stellen van een vraag misschien helemaal niet nodig. Dit is natuurlijk de snelste weg om een antwoord te krijgen.

Klik op **Create** om de vraag aan te bieden aan Exxellence.



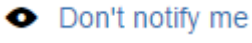
De vraag wordt doorgestuurd naar Exxellence ('Exxellence is aan het werk').

Vraag bewerken

Voeg extra commentaar toe

- Klik in de commentaarbox ('Comment on this request')
- Typ aanvullende informatie in
- Klik **Add** om het commentaar toe te voegen

Schakel het versturen van notificaties over dit request uit

Klik op 

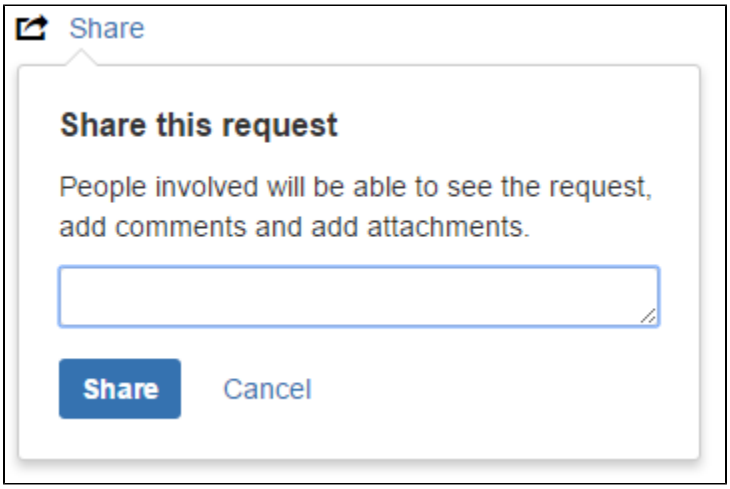
om geen notificaties per e-mail meere te ontvangen.

Klik op 

om wel weer notifcaties te ontvangen.

Nodig anderen uit om de vraag ook in te zien en notificaties te ontvangen

Het is mogelijk om anderen, met een account, uit te nodigen om ook een lopend request te volgen. Dit kan middels de 'Share' link:



De gebruiker behorende bij het emailadres wordt toegevoegd:



De genodigde kan later desgewenst weer worden verwijderd van de lijst.

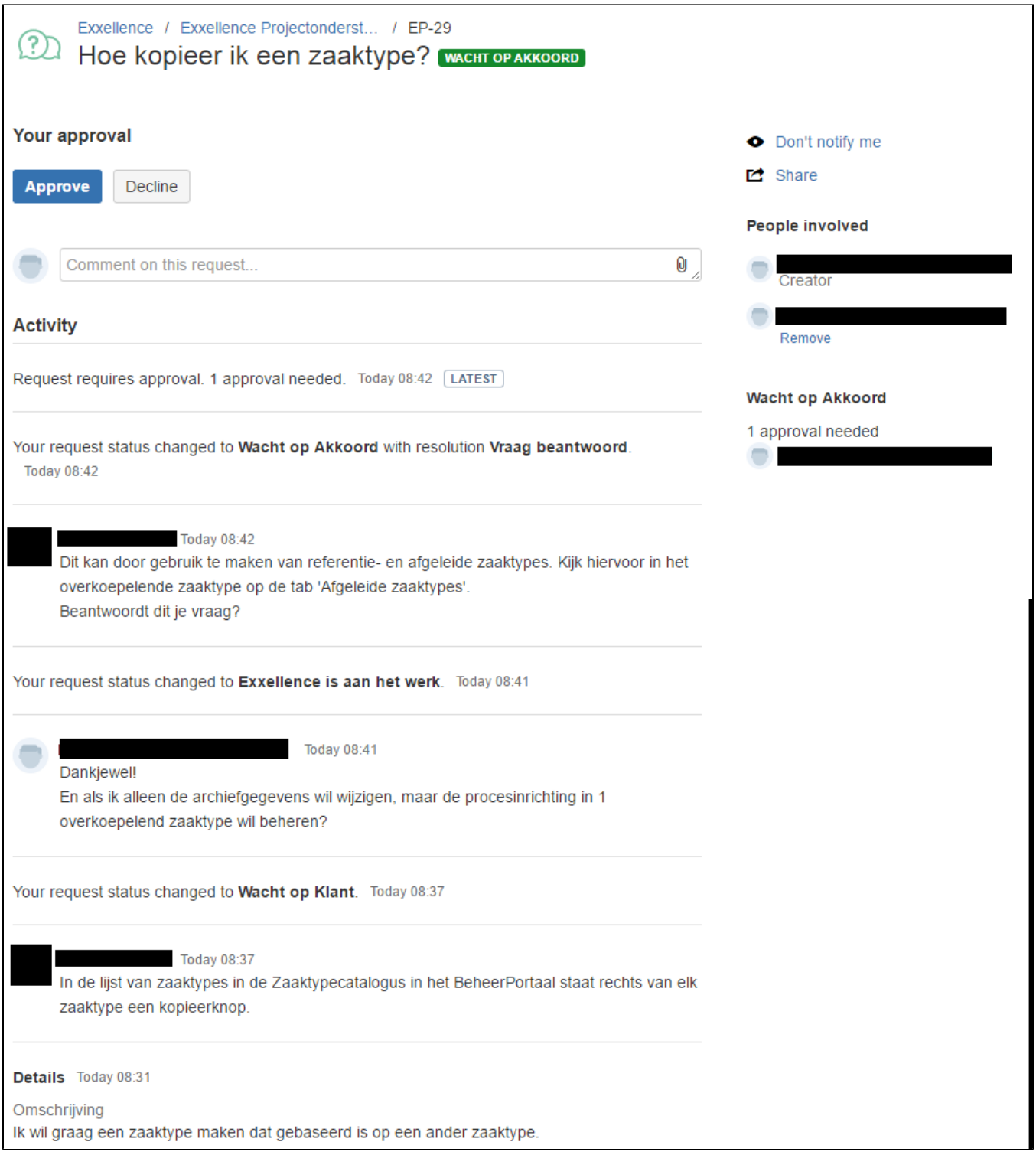
Dialoog

Als er een antwoord is gegeven of meer informatie nodig is, wordt de vraag weer teruggelegd bij de indiener ('Wacht op klant')



Antwoord accorderen

Nadat de vraag is beantwoord, wordt om een akkoord gevraagd ('Wacht op akkoord'):

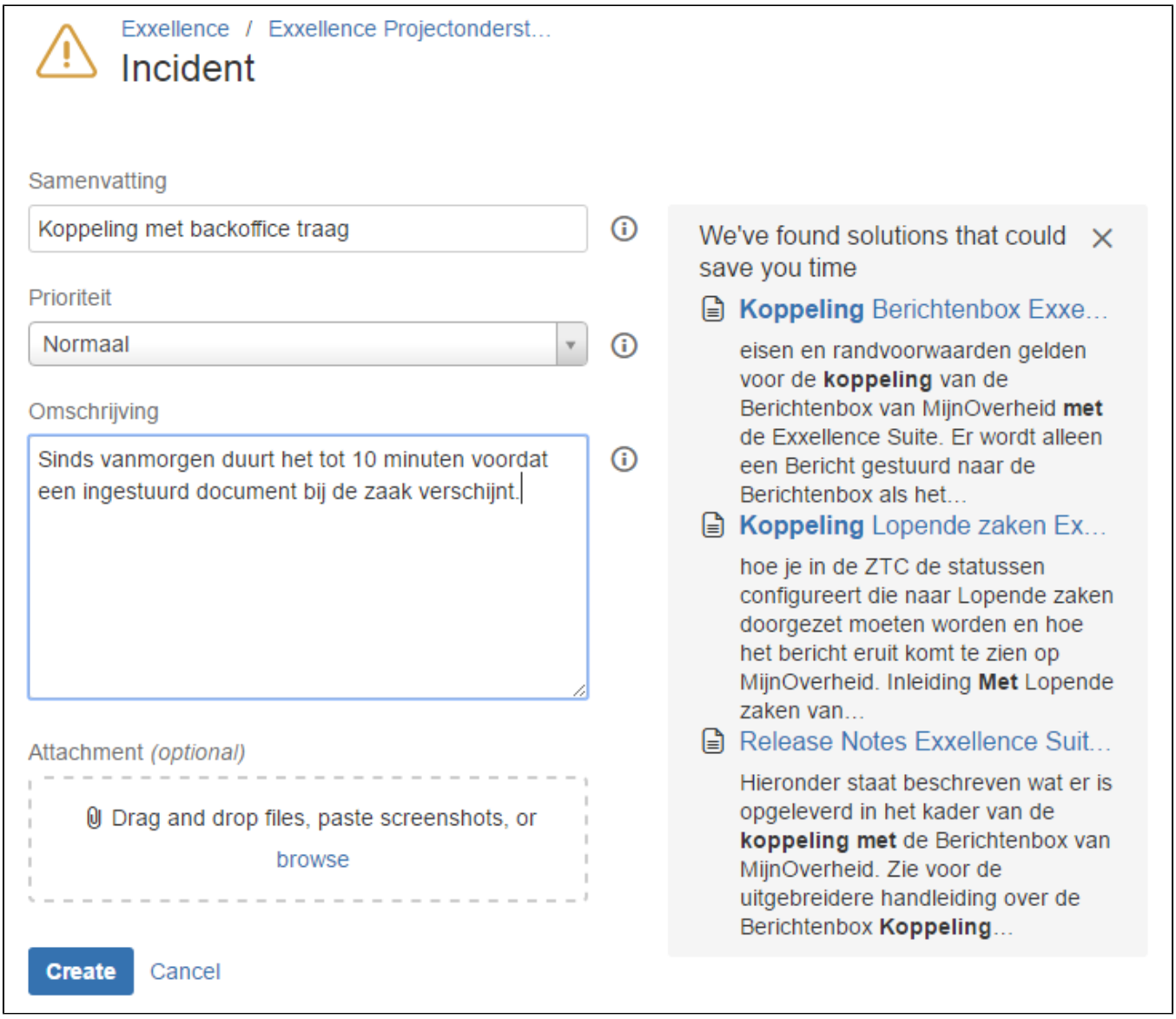


Klik **Approve** voor akkoord: de vraag wordt gesloten

Klik **Decline** voor niet akkoord en geef aan wat er schort aan het antwoord. Exxellence gaat weer aan het werk.

Incident

Incident melden



Vul het scherm als volgt in:

- Vat het incident in een paar woorden samen in de Samenvatting, zodat deze makkelijk te herkennen is. Tijdens het typen worden suggesties uit het KennisPortaal weergegeven.
- Bepaal de prioriteit van het incident:
  - Hoog: Grote delen van de applicatie zijn niet meer beschikbaar
  - Normaal: Er is sprake van beperkte functionaliteit
  - Laag: Ondanks beperkte functionaliteit is er een workaround beschikbaar of er zijn cosmetische onvolkomenheden
- Formuleer het incident in detail in de Omschrijving, zodat alle relevante informatie, de reproductiestappen en de defecte functionaliteit duidelijk zijn.
- Voeg eventueel een of meer bestanden toe, zoals screenshots of logbestanden, om nog meer duidelijkheid te verschaffen.

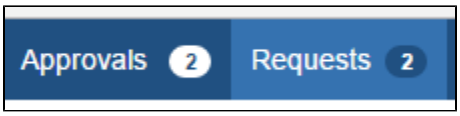
Hoe completer de melding is bij het indienen, hoe sneller en beter het antwoord kan zijn.

Klik op **Create** om het incident te melden bij Exxellence.

De afhandeling van incidenten is verder gelijk aan die van vragen.

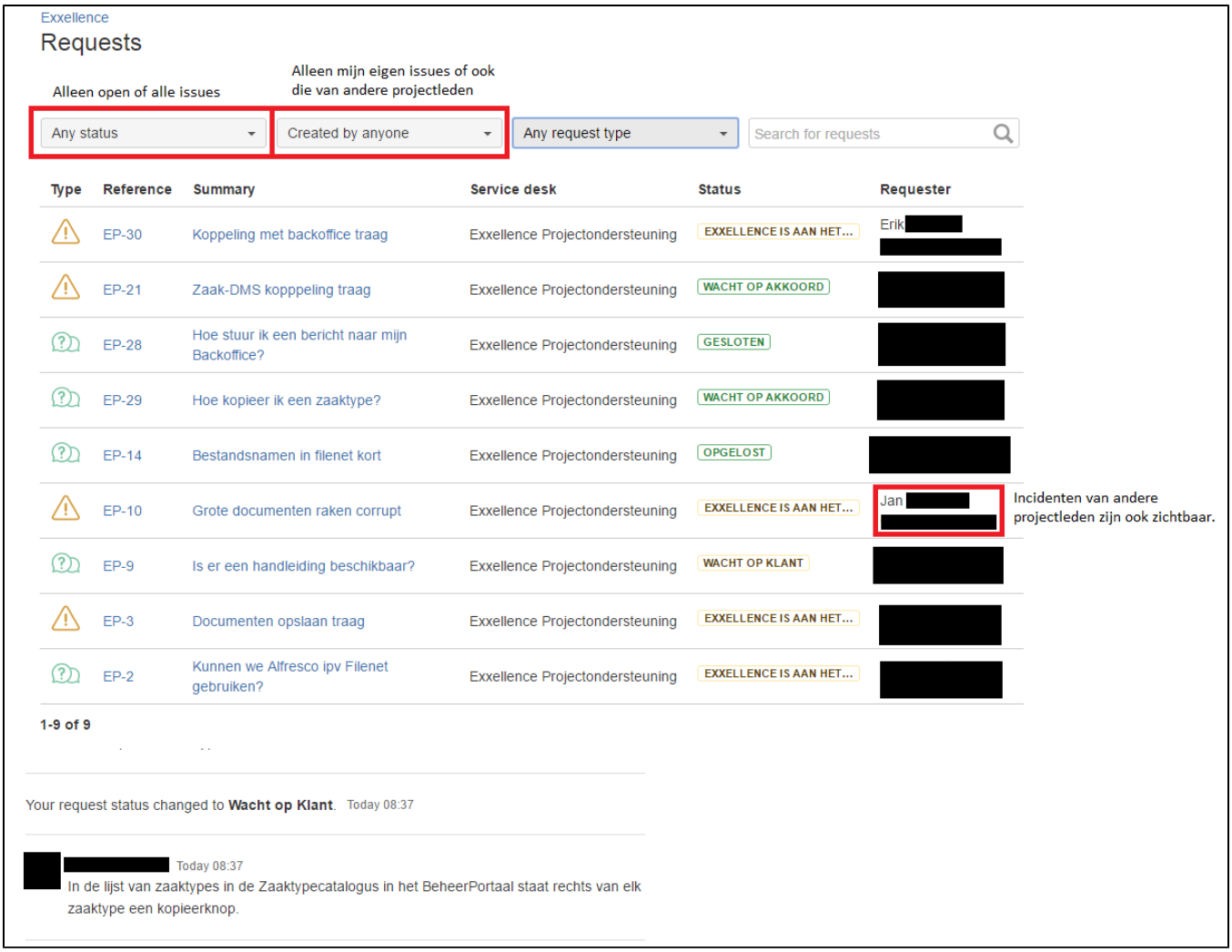
Overzicht

Er zijn twee soorten overzichten beschikbaar om inzicht te krijgen in de lopende (en afgesloten) zaken. De knoppen hiervoor staan rechtsboven in het scherm:



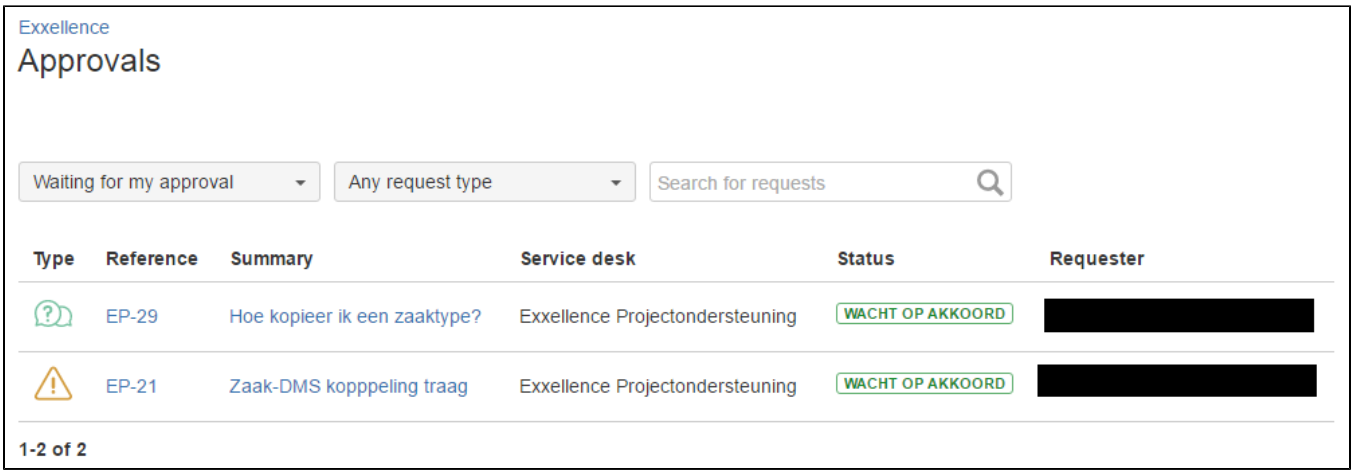
Requests (vragen en incidenten)

Klik op Requests:



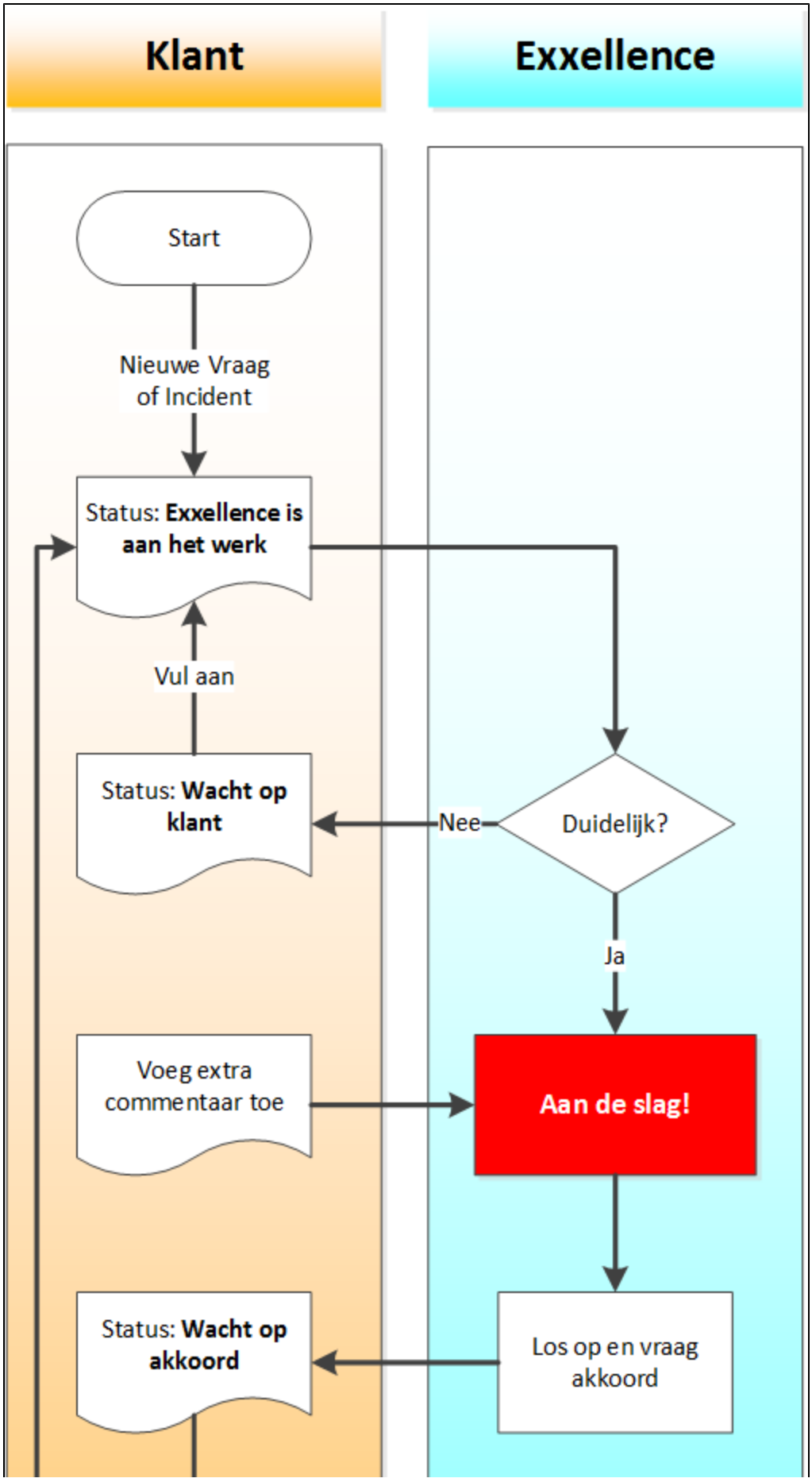
Approvals (accorderingen)

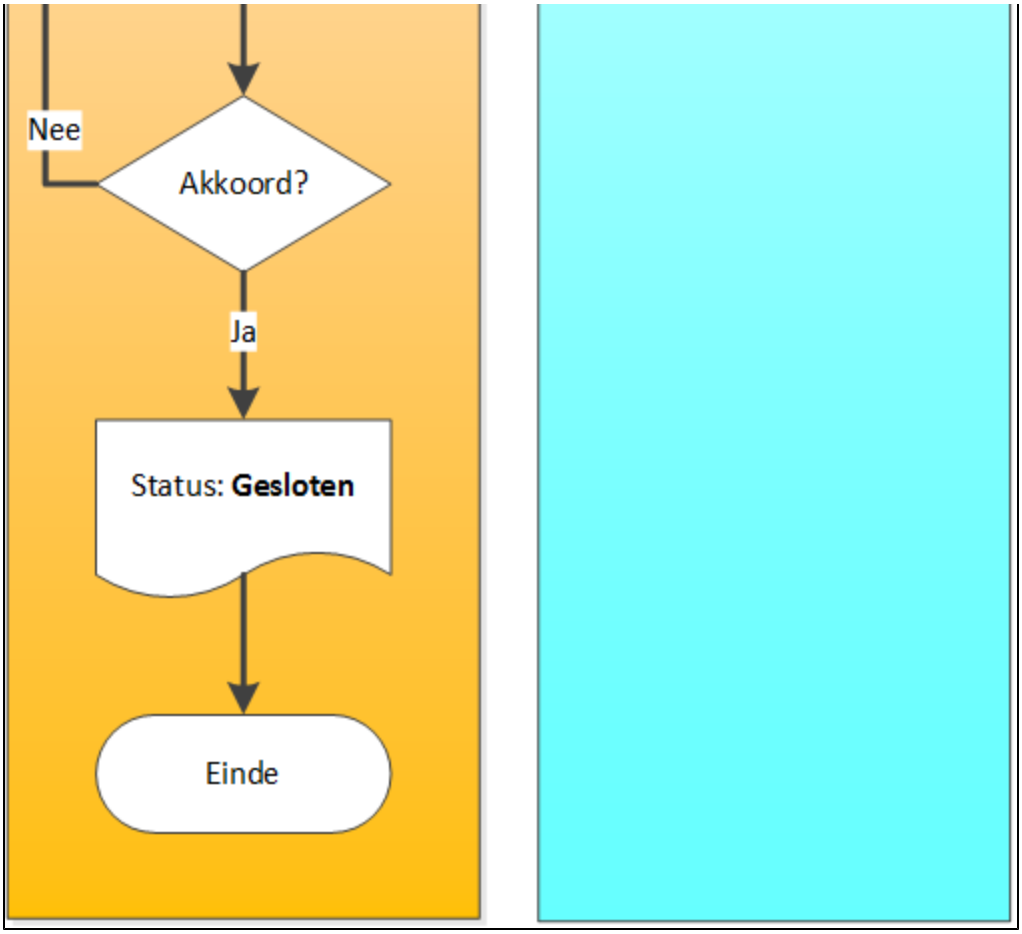
Klik op Approvals:



Procedure

Hieronder is schematisch weergegeven hoe de gang van zaken rond vragen en incidenten loopt.


Klant
Exxellence
Start
Nieuwe Vraag of Incident
Status: Exxellence is aan het werk
Vul aan
Status: Wacht op klant
Nee
Duidelijk?
Ja
Voeg extra commentaar toe
Aan de slag!
Status: Wacht op akkoord
Los op en vraag akkoord



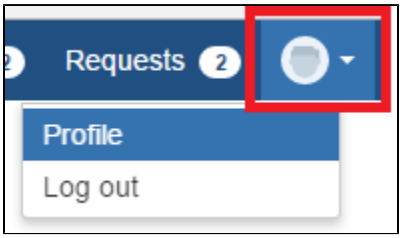
De procedure verloopt als volgt:

- De indiener maakt een nieuw request (een vraag of een incident) aan.
- Deze belandt bij Exxellence; dit is te zien aan de status 'Exxellence is aan het werk'.
- In het geval er zaken niet duidelijk zijn, wordt het request teruggezet naar de indiener met het verzoek extra informatie aan te leveren. Zo lang er geen respons is ggegeven, houdt het request de status 'Wacht op klant'.
- Zodra er duidelijkheid is, kan Exxellence aan de slag gaan.
- Na het beantwoorden van de vraag of het oplossen van het incident, wordt dit gedeeld met de indiener met het verzoek dit te accorderen, status 'Wacht op akkoord'.
- Bij akkoord wordt eht request gesloten, anders gaat Exxellence weer aan het werk.

Mocht er tijdens de bewerking van het request nieuwe informatie beschikbaar komen, dan kan deze natuurlijk te allen tijde worden toegevoegd.

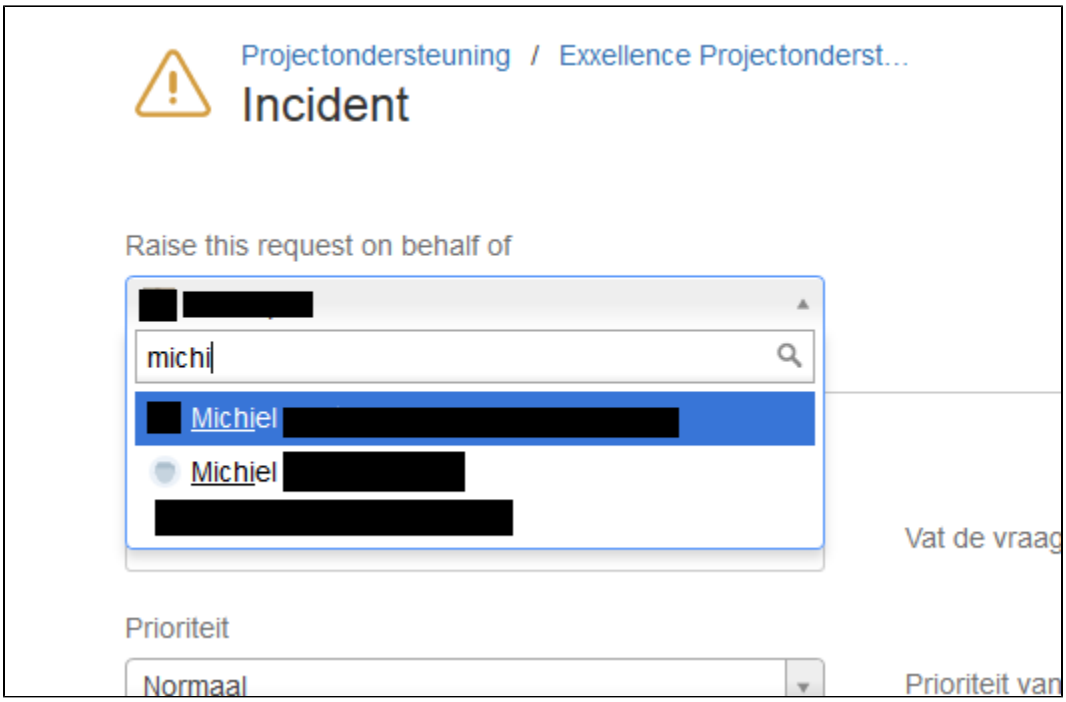
Profiel

Gebruikersersprofielinstellingen, zoals naam, e-mailadres en wachtwoord, kunnen worden ingesteld met de knop rechtsboven in het scherm:



Request indienen namens iemand anders

Service Desk Agents kunnen op het klantenportaal een request indienen namens iemand anders. Log in op het klantenportaal en selecteer een andere gebruiker onder 'Raise this request on behalf of':


Projectondersteuning / Exxellence Projectonderst...
Incident
Raise this request on behalf of
michi
Michiel
Michiel
Vat de vraag
Prioriteit
Normaal
Prioriteit van