

CIB HELPDESK

KURZANLEITUNG



VERSIONSHISTORIE

Datum	Autor	Beschreibung	Version
15.06.2012	CG	Erstausgabe	1.0
26.07.12	CG	Status ‚Zusatzinfo angefordert‘	1.1

INHALT

1	ALLGEMEIN	4
1.1	Hinweis	4
2	ANMELDUNG	6
3	PASSWORT-ÄNDERUNG	7
4	PROFILANGABEN ÄNDERN	8
5	BENUTZEREINSTELLUNGEN AKTUALISIEREN	9
6	DER CIB-HELPDESK-WORKFLOW	10
7	DASHBOARD	11
8	FUNKTIONEN, DIE AUS DEM DASHBOARD HERAUS AUFGERUFEN WERDEN KÖNNEN	12
8.1	Neuen Vorgang erstellen	12
8.2	Vorgangsbearbeitung	12
8.3	Vorgangssuche	12
9	VORGANGSANZEIGE	14
10	VORGANGSERFASSUNG / -BEARBEITUNG	16

1 ALLGEMEIN

1.1 HINWEIS

© Copyright 2004-2012 CIB software GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Die CIB software GmbH behält sich sämtliche Eigentumsrechte an der angebotenen Software und der dazugehörigen Dokumentation vor. Die Benutzung der Software und des dazugehörigen Benutzerhandbuches unterliegen dem der Software zugrundeliegenden Lizenzvertrag. Die Bereitstellung und der Download dieses Dokuments und der Software allein bewirken keine Übertragung von Nutzungs- und Vervielfältigungsrechten.

Kein Teil dieses Handbuchs darf ohne schriftliche Genehmigung der CIB software GmbH in irgendeiner Form reproduziert oder weiterverwertet werden. Auch eine Bearbeitung, insbesondere eine Übersetzung der Dokumentation, ist ohne Genehmigung der CIB software GmbH nicht gestattet. Der Inhalt dieses Handbuchs ist auch urheberrechtlich geschützt, wenn es nicht mit der Software geliefert wird, die eine Endbenutzerlizenzvereinbarung enthält.

CIB pdf brewer, CIB coSys, CIB webdesk, CIB workbench, CIB dialog, CIB merge, CIB view, CIB format, CIB print, CIB pdf toolbox sind entweder eingetragene Marken oder Marken der CIB software GmbH.

Windows ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

Solaris und Java sind Marken bzw. eingetragene Marken der Sun Microsystems, Inc.

Alle anderen Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Rechteinhaber.

Der Inhalt dieses Handbuchs wurde mit größter Sorgfalt erarbeitet. Die Angaben in diesem Handbuch gelten jedoch nicht als Zusicherung von Eigenschaften des Produktes. Die CIB software GmbH haftet nur im Umfang ihrer Verkaufs- und Lieferbedingungen und übernimmt keine Gewähr für technische Ungenauigkeiten und oder Auslassungen.

Die CIB software GmbH haftet weder für technische oder typographische Fehler und Mängel in diesem Handbuch, noch für Schäden, die direkt oder indirekt auf die Lieferung, Leistung und Nutzung dieses Materials zurückzuführen sind.

Die Informationen in diesem Handbuch können ohne Ankündigung geändert werden.

Sollten während des Einsatzes Unstimmigkeiten in Zusammenhang mit den Ausführungen in dieser Übersicht auftreten, sind wir Ihnen für entsprechende Hinweise sehr dankbar:

CIB software GmbH

Elektrastraße 6a

81925 München

E-Mail: support@cib.de

Tel.: 49 (0)89 / 1 43 60 - 111

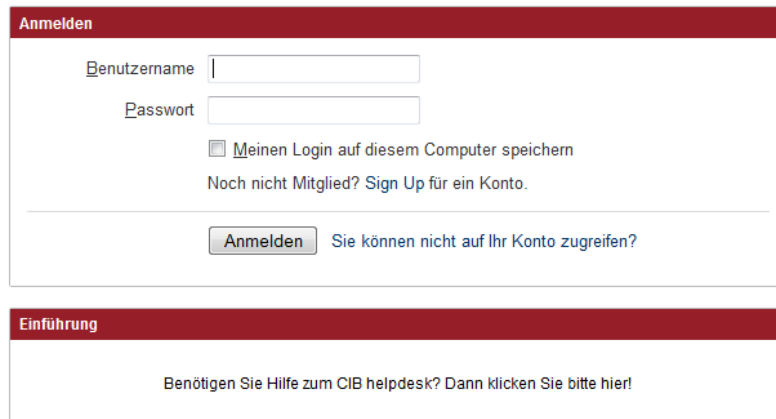
Fax: 49 (0)89 / 1 43 60 - 100

2 ANMELDUNG

Aufruf mit

<http://helpdesk.cib.de>

Anschließend können Sie sich in der Anmeldemaske



Anmelden

Benutzername

Passwort

☐ Meinen Login auf diesem Computer speichern

Noch nicht Mitglied? [Sign Up](#) für ein Konto.

[Sie können nicht auf Ihr Konto zugreifen?](#)

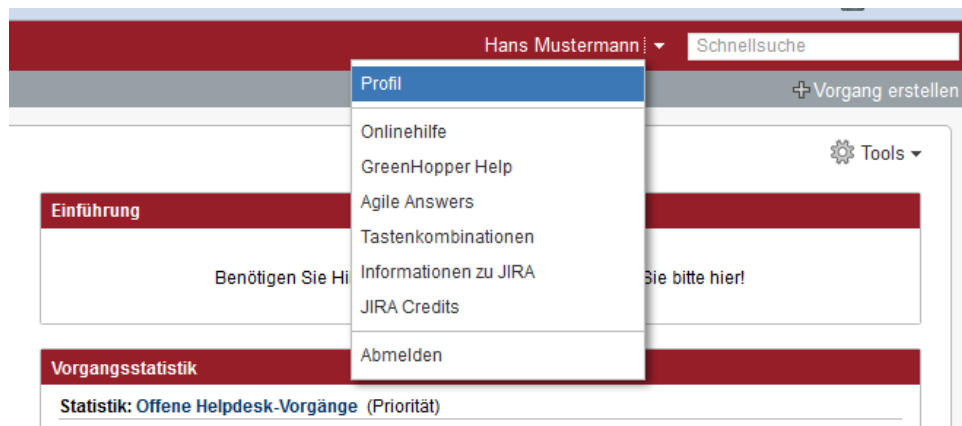
Einführung

Benötigen Sie Hilfe zum CIB helpdesk? Dann klicken Sie bitte [hier!](#)

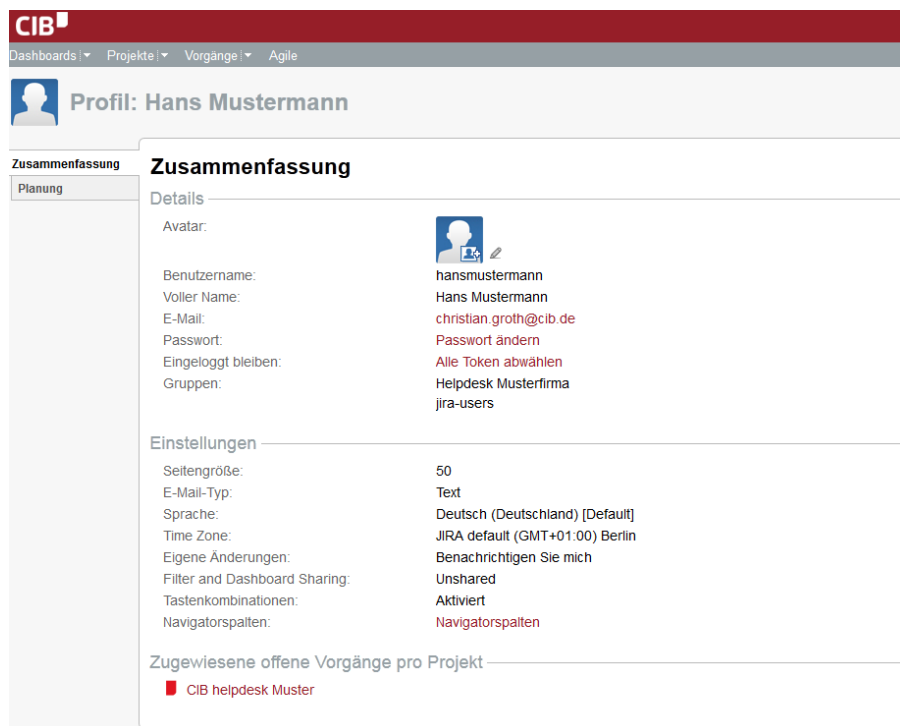
mit den Ihnen bekannten Login-Angaben anmelden.

Nach der ersten Anmeldung sollten Sie Ihr Passwort ändern.

3 PASSWORT-ÄNDERUNG



Im Dashboard den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen anklicken und die Funktion ‚Profil‘ auswählen



In der Anzeige Ihres Benutzerprofils auf ‚Passwort ändern‘ klicken und dann das gewünschte neue Passwort eingeben.

4 PROFILANGABEN ÄNDERN

Wie für die Änderung des Passworts in die Anzeige Ihres Profils verzweigen. Dort klicken Sie das Stift-Symbol rechts neben der Überschrift ‚Details‘ an. In der nachfolgenden Maske können Sie Ihren Benutzernamen sowie Ihre E-Mail-Adresse ändern.

5 BENUTZEREINSTELLUNGEN AKTUALISIEREN

Wie für die Änderung des Passworts in die Anzeige Ihres Profils verzweigen. Dort klicken Sie auf das Stift-Symbol rechts neben der Überschrift ‚Einstellungen‘. In der nachfolgenden Maske

Benutzereinstellungen aktualisieren

Seitengröße * 50
Anzahl an Vorgängen pro Navigatorseite

E-Mail-Typ Text
Format für ausgehende E-Mails

Sprache Deutsch (Deutschland) [Default]
Additional language packs are available from [Atlassian Translations](#). Contact your administrator about installing additional language packs.

Time Zone JIRA default
(GMT+01:00) Berlin
The default time zone used when showing date time information.

Eigene Änderungen Benachrichtigen Sie mich
Ob E-Mail-Benachrichtigungen über von Ihnen gemachten Änderungen geschickt werden sollen.

Filter- und Dashboardfreigabe Unshared
Ob Filter und Dashboards standardmäßig freigegeben werden sollen.

Tastenkombinationen Aktiviert
Ob alle Tastenkombinationen funktionieren werden.

Aktualisieren Abbrechen

können Sie Ihre Benutzereinstellungen ändern. Die wichtigsten Angaben hier sind

- Seitengröße
legt fest, wie viele Zeilen in den Suchergebnis-Listen angezeigt werden
- Sprache
Oberflächen-Sprache

6 DER CIB-HELPDESK-WORKFLOW

Im CIB helpdesk sind die Vorgangstypen

- Bug
- Verbesserungsvorschlag
- Anforderungen einer neuen Funktion

vorgesehen. Ein Vorgang kann folgende Stati durchlaufen:

- Offen
Der Vorgang ist im System erfasst. Der CIB Support wurde darüber informiert, dass ein neuer Vorgang zu bearbeiten ist.
- Eingegangen
Der Vorgang wird durch den CIB-Support geprüft.
- In Arbeit
Der Vorgang wird aktuell durch den CIB-Support bearbeitet
- Warten auf weitere Infos
Der Vorgang wurde bereits durch den CIB-Support geprüft bzw. bearbeitet. Dabei wurde festgestellt, dass noch weitere Informationen benötigt werden. Diese wurden beim Kunden angefordert. Erst wenn diese Informationen zur Verfügung stehen, ist eine weitere Bearbeitung möglich.
- Warten auf Beauftragung
Der Vorgang wurde bereits durch den CIB-Support geprüft bzw. bearbeitet. Dabei wurde festgestellt, dass es sich bei dem Vorgang um eine kostenpflichtige Erweiterung handelt. Erst wenn die entsprechende Beauftragung durch den Kunden vorliegt, ist eine weitere Bearbeitung möglich.
- Zusatzinfo angefordert
Der Vorgang wurde bereits durch den CIB-Support geprüft bzw. bearbeitet. Dabei wurde festgestellt, dass entweder weitere Informationen vom Kunden benötigt werden oder eine Beauftragung erforderlich ist. Um diesen Wunsch des CIB-Supports nachkommen zu können, muss der CIB-Support noch Zusatzinfos bereitstellen.
- Auslieferbar
Die Bearbeitung des Vorgangs durch CIB ist abgeschlossen, die Auslieferung der geänderten / neuen Funktionen steht an.
- Warten auf Abnahme
Die geänderten / neuen Funktionen wurden ausgeliefert, aus Sicht von CIB gilt der Vorgang als erledigt. Sollten bei der Abnahme durch den Kunden wider Erwarten Probleme auftreten, dann wird der Vorgang ggf. erneut eröffnet und auf den Status ‚Eingegangen‘ gesetzt.
- Abschluss
Die Bearbeitung des Vorgangs ist beendet.

7 DASHBOARD

Das Dashboard ist die Startanzeige, die nach der Anmeldung bzw. nach dem Klicken auf den ‚Dashboard‘-Link in der Navigationszeile angezeigt wird.

The screenshot shows the CIB Helpdesk Dashboard with the following sections:

- Filterergebnisse: Offene Helpdesk-Vorgänge**

Vorgangstyp	Status	Priorität
MUSTERHD-6	Hier wird eine Verbesserung beschrieben, die bald realisiert werden sollte	1
MUSTERHD-5	In der Bedienung des webdesk gibt es manchmal Abläufe, die verbessert werden sollten	2
MUSTERHD-4	Dringend benötigte Erweiterung zu Cosys	3
MUSTERHD-3	Erweiterung zu Cosys	4
MUSTERHD-2	Vorgang mit sehr hoher Priorität, es existiert kein Workaround	5
MUSTERHD-1	Fehler mit mittlerer Priorität	6
- Mir zugewiesen**

Es wurden keine entsprechenden Vorgänge gefunden.
- Aktivitätsstrom**

Christian Groth changed the status to Eingegangen on MUSTERHD-1 - Fehler mit mittlerer Priorität

Christian Groth changed the status to Warten auf Abnahme on MUSTERHD-2 - Vorgang mit sehr hoher Priorität, es existiert kein Workaround

Christian Groth changed the status to Auslieferbar on MUSTERHD-4 - Dringend benötigte Erweiterung zu Cosys

Christian Groth changed the status to Eingegangen on MUSTERHD-5 - In der Bedienung des webdesk gibt es manchmal Abläufe, die verbessert werden sollten

Christian Groth changed the status to Warten auf weitere Infos on MUSTERHD-6 - Hier wird eine Verbesserung beschrieben, die bald realisiert werden sollte

Christian Groth changed the Zusammenfassung of MUSTERHD-6 to 'Hier wird eine Verbesserung beschrieben, die bald realisiert werden sollte'

Max Mustermann created MUSTERHD-6 - Hier wird eine Verbesserung beschrieben, die bald realisiert werden sollte

Max Mustermann created MUSTERHD-5 - In der Bedienung des webdesk gibt es manchmal Abläufe, die verbessert werden sollten

Max Mustermann created MUSTERHD-4 - Dringend benötigte Erweiterung zu Cosys

Max Mustermann created MUSTERHD-3 - Erweiterung zu Cosys
- Einführung**

Benötigen Sie Hilfe zum CIB helpdesk? Dann klicken Sie bitte hier!
- Zweidimensionale Filterstatistik: Offene Helpdesk-Vorgänge**

Vorgangstyp	Status	Offen	Eingegangen	Warten auf weitere Infos	Auslieferbar	Warten auf Abnahme
Bug	0	2	0	0	0	1
Verbesserung	0	0	1	0	0	0
Neue Funktion	1	0	0	1	0	0

Zeigt 3 von 3 Statistiken an
Filter: Offene Helpdesk-Vorgänge
- Zweidimensionale Filterstatistik: Offene Helpdesk-Vorgänge**

Priorität	Vorgangstyp	Bug	Verbesserung	Neue Funktion
P1 - sehr hoch	1	0	0	0
P2 - hoch	0	0	1	0
P3 - mittel	1	0	1	0
P4 - niedrig	1	1	0	0

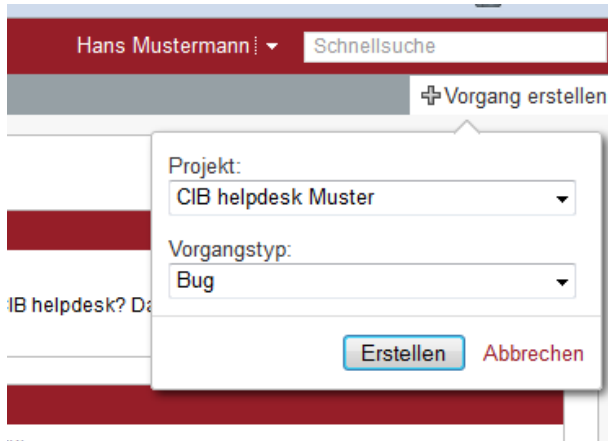
Zeigt 4 von 4 Statistiken an
Filter: Offene Helpdesk-Vorgänge

Es enthält folgende Informationen:

- **Offene Helpdesk-Vorgänge**
Es werden die 10 jüngsten von Ihrem Haus gemeldeten, aber noch nicht erledigten Helpdesk-Vorgänge angezeigt. Sofern weitere Vorgänge vorhanden sind, können Sie sich diese auf den Folgeseiten ansehen.
- **Mir zugewiesen**
Es werden die Helpdesk-Vorgänge angezeigt, die von Ihrem Haus gemeldet wurden und die von Ihnen zu bearbeiten sind. Dabei handelt es sich um Vorgänge, für die von Ihnen noch weitere Informationen benötigt werden.
- **Aktivitätsstrom**
Übersicht über die letzten Tätigkeiten an den von Ihrem Haus gemeldeten Helpdesk-Vorgängen.
- **Einführung**
Verzweigung in diese Bedienerhilfe
- **Statistik Vorgangstyp / Status**
Je Vorgangstyp wird angezeigt, wie viele Vorgänge es pro Vorgangstyp gibt. Es werden nur die noch offenen Vorgänge berücksichtigt.
- **Priorität / Vorgangstyp**
Je Priorität, wie viele Vorgänge es pro Vorgangstyp gibt. Es werden nur die noch offenen Vorgänge berücksichtigt.

8 FUNKTIONEN, DIE AUS DEM DASHBOARD HERAUS AUFGERUFEN WERDEN KÖNNEN

8.1 NEUEN VORGANG ERSTELLEN



Funktion ‚Vorgang erstellen‘ in der Navigationsleiste Anklicken

Als Projekt wird Ihr Helpdesk-Projekt angezeigt

Den Vorgangstyp über die Aufklapp-Liste auswählen

Mit ‚Erstellen‘ gelangen Sie in die Vorgangserfassungsmaske (vgl. Abschnitt 10).

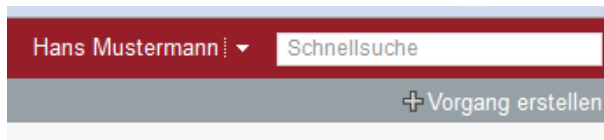
8.2 VORGANGSBEARBEITUNG

Für die Vorgangsbearbeitung ist der zu bearbeitenden Vorgang

- im Feld ‚Schnellsuche‘ einzugeben
- in einer der Übersichten (offene Helpdesk-Vorgänge, Mir zugewiesen, Aktivitätsstrom) auszuwählen‘

Nach der Auswahl wird der Vorgang im Detail angezeigt

8.3 VORGANGSSUCHE



Suchbegriff im Feld ‚Schnellsuche‘ eingeben

Vorgang in der angezeigten Übersicht auswählen, um in die Vorgangsanzeige zu gelangen,

oder über die Aktions-Auswahlmaske (Button rechts in der Vorgangszeile) die gewünschte Aktion auswählen.

9 VORGANGSANZEIGE

CIB
Dashboards | Projekte | Vorgänge | Agile

CIB helpdesk Muster / MUSTERHD-5
Ein weiterer Verbesserungswunsch

[Bearbeiten](#) [Kommentar](#) [Dateien anhängen](#) [Screenshot anhängen](#) [Weitere Aktionen](#) [Vorgang schließen](#) [Arbeitsablauf](#)

Details

Typ:	Verbesserung	Status:	Eingegangen (View Workflow)
Priorität:	Niedrig	Lösung:	Nicht erledigt
betrifft Version(en):	Keine	Lösungsversion(en):	Keine
Komponente(n):	Keine		
Stichwörter:	Keine		
Plattform:	Windows XP		

Beschreibung

Wir brauchen noch eine Verbesserung

Aktivität

[Alle](#) [Kommentare](#) [Änderungshistorie](#) [Aktivität](#)

Es liegen noch keine Kommentare zu diesem Vorgang vor.

[Kommentar](#)

Die wichtigsten Funktionen in der Vorgangsanzeige sind:

- **Bearbeiten**
Aufruf der Bearbeitungsmaske
- **Kommentar**
Möglichkeit, weitere Angaben zum Vorgang einzugeben.
- **Dateien anhängen**
Sie haben die Möglichkeit, beliebige Anhänge dem Vorgang hinzuzufügen
- **Screenshot anhängen**
Sie haben die Möglichkeit, beliebige Screenshots dem Vorgang hinzuzufügen
- **Vorgang schließen**
Sie möchten, dass der Vorgang nicht weiter durch CIB bearbeitet wird. Es wird eine Maske angezeigt, in der Sie noch einen Kommentar eingeben können.
- **Infos zur Verfügung stellen**
Die Funktion wird nur bei Vorgängen mit dem Status ‚Warten auf weitere Infos‘ angeboten. Nachdem Sie die benötigten Infos bereitgestellt haben (als Kommentar, Screenshot oder sonstiger Anhang), teilen Sie dem CIB-Support über diese Funktion mit, dass der Vorgang von CIB weiter bearbeitet werden kann.
- **Auftrag erteilen**
Die Funktion wird nur bei Vorgängen mit dem Status ‚Warten auf Beauftragung‘ angeboten. Hiermit teilen Sie dem CIB-Support mit, dass die Verbesserung / Erweiterung zu den angegebenen Konditionen durchgeführt werden soll.
- **Zusatzinfo bei CIB anfordern**
Die Funktion wird nur bei Vorgängen mit dem Status ‚Warten auf weitere Infos‘ sowie ‚Warten auf Beauftragung‘ angeboten. Hierüber können Sie weitere Infos bei CIB

anfordern, die Sie für die Beantwortung der Rückfrage bzw. für die Beauftragung benötigen.

10 VORGANGSERFASSUNG / -BEARBEITUNG

CIB
Dashboards | Projekte | Vorgänge | Agile

CIB helpdesk Muster / MUSTERHD-6
Hier wird eine Verbesserung beschrieben, die bald realisiert werden sollte

Vorgang bearbeiten

Vorgangstyp: Verbesserung

Zusammenfassung: Hier wird eine Verbesserung beschrieben, die bald realisiert werden sollte

Priorität: P4 - niedrig

Severity: normal

Beschreibung

Anhang: **Durchsuchen...**
Die maximal zulässige Dateigröße für das Hochladen beträgt 10.00 MB. Komprimieren Sie Dateien, die größer sind.

Komponente(n):
Start typing to get a list of possible matches or press down to select.

Plattform: Keine
Plattform

betrifft Version(en):
Start typing to get a list of possible matches or press down to select.

Lösungsversion(en):
Start typing to get a list of possible matches or press down to select.

Stichwörter:
Mit der Eingabe beginnen, um nach Stichwörtern zu suchen

External Issue ID:

Kommentar

Anzeigbar durch alle Benutzer

Aktualisieren **Abbrechen**

- **Zusammenfassung**
Kurze Beschreibung, worum es sich bei diesem Vorgang handelt, die Zusammenfassung wird in allen Übersichten angezeigt
- **Priorität**
Es kann die Priorität für die Bearbeitung von ‚P1 – sehr hoch‘ bis ‚P5 – sehr niedrig‘ festgelegt werden.
- **Severity**
Über die Severity-Angabe kann die Schwere des gemeldeten Fehlers beschrieben werden
- **Beschreibung**
Ausführliche Beschreibung
- **Anhang**
Sie haben die Möglichkeit, beliebige Anhänge dem Vorgang hinzuzufügen
- **Komponente:**
Anklicken der CIB-Komponente, bei der der Fehler auftritt. Damit werden einige benötigte Angaben automatisch vorgeblendet.

- Plattform
Die Angabe wird benötigt, um sicherzustellen, dass die CIB-internen Tests auf der Plattform durchgeführt werden, auf der Funktion dann in Ihrem Hause eingesetzt wird.
- Betrifft Version(en)
Angabe der Version, unter der das gemeldete Problem aufgetreten ist.
- Lösungsversion(en)
Version, in der die Lösung zur Verfügung gestellt werden soll.
- Stichwörter
Hier können weitere Begriffe angegeben werden, über die der Vorgang gesucht werden kann.
- Kommentar
Möglichkeit, weitere Angaben zum Vorgang einzugeben.