



I.R.I.S. JIRA Service Desk Gebruikershandleiding



INHOUDSOPGAVE

1. INTRODUCTIE	3
2. EEN ONDERSTEUNINGSAANVRAAG AANMAKEN	5
Via Webinterface	5
Per e-mail:.....	7
3. EEN BESTAAND ONDERSTEUNINGSVERZOEK BEWERKEN	11
Via webinterface:	11
Per e-mail:.....	12
4. EEN AANVRAAG OPZOEKEN	13
5. EEN VERZOEK HEROPENEN.....	15
6. EEN VERZOEK AFSLUITEN	15
7. UITLOGGEN BIJ JIRA SERVICE DESK	15



1. Introductie

Het doel van deze handleiding is om een uitleg te geven over het gebruik van de JIRA Service Desk-applicatie voor klanten van I.R.I.S.

JIRA Service Desk ondersteunt de versies van deze browsers: Internet Explorer 11 (tot eind maart 2020), Edge (nieuwste stabiele versie), Firefox (nieuwste stabiele versie), Google Chrome ((nieuwste stabiele versie), Safari (nieuwste stabiele versie).

Elke contactpersoon van uw bedrijf, organisatie die gemachtigd is om verzoeken in te dienen bij JIRA Service Desk ontvangt een e-mail waarin u wordt uitgenodigd om een account aan te maken in JIRA Service Desk.

JIRA Service Desk integreert de ondersteuningsverzoeken van alle e-mails die worden verzonden naar het e-mailadres dat overeenkomt met het type oplossing dat aan uw verzoek is gekoppeld, en maakt een ondersteuningsverzoek op basis van de e-mails die naar dit adres zijn verzonden (zie het gedeelte Supportaanvraag maken voor meer informatie).

Hieronder de e-mailadressen gewijd aan de ondersteuning van elk type technologie dat wordt ondersteund door I.R.I.S. :

Technologie	E-mail adressen voor ondersteuning
I.R.I.S. Solutions	irissoftwares@jirairissupport.atlassian.net
IBM Solutions	ibm@jirairissupport.atlassian.net
Microsoft Solutions	microsoft@jirairissupport.atlassian.net
ELISE Solutions	elise@jirairissupport.atlassian.net
Docshare Solutions	docshare@jirairissupport.atlassian.net
Hardware	hardware@jirairissupport.atlassian.net

Activeer uw account in JIRA Service Desk

Om uw account in JIRA Service Desk te activeren, is het noodzakelijk dat u uw gebruikersinformatie bevestigt.

Klik hiervoor op de **aanmeldingslink** ontvangen in de uitnodigingsmail die is verzonden vanaf JIRA Service Desk.



Welcomel

You've been invited to Projects Pre Production portal. You can use this to raise requests and get help. To finish setting up your account, simply click on your [sign-up link](#).

Hiermee wordt de JIRA Service Desk-interface weergegeven waar u uw gebruikersgegevens kunt bevestigen:

Geef uw **volledige naam** op (bij voorkeur voor- en achternaam). JIRA Service Desk geeft op een dynamische manier het beveiligingsniveau van uw wachtwoord aan.

Het e-mailadres dat aan uw account is gekoppeld, wordt boven deze velden als alleen-lezen opgegeven.

Klik op **Opslaan en Doorgaan** om de "Volledige naam" en het "Wachtwoord" te valideren en door te gaan naar JIRA Service Desk.

Verbinding maken met JIRA Service Desk

Procedure:

1. Geef de URL aan: <https://jirairissupport.atlassian.net/servicedesk>
2. Typ het **e-mailadres** dat is opgegeven voor uw account. Klik op **Volgende**.
3. Voer vervolgens **het wachtwoord** in dat u voor uw account hebt opgegeven.
4. Klik op **Log in**.



U wordt doorgestuurd naar de pagina waarmee u de technologie kunt selecteren die aan uw verzoek is gekoppeld.

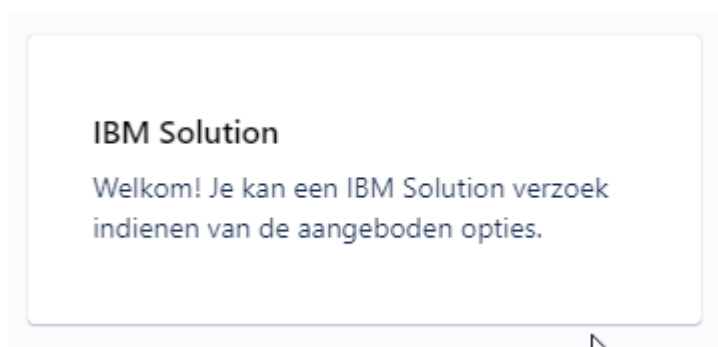
Als u uw wachtwoord bent vergeten, klikt u op de link **Wachtwoord vergeten?**

En u ontvangt een resetlink voor uw wachtwoord naar het e-mailadres van uw account.

2. Een ondersteuningsaanvraag aanmaken

Via Webinterface

Klik op de technologie die gekoppeld is aan uw ondersteuningsverzoek:




U wordt doorgestuurd naar de selectie van het type verzoek dat u in JIRA Service Desk wilt opgeven:

Waar kunnen we je mee helpen?

 Incident

 Vraag

 Wijzigingsverzoek





Deze velden worden vervolgens weergegeven:

Samenvatting *

Prioriteit

Onderdelen

Beschrijving

Bijlage

Hieronder volgt de uitleg

Samenvatting: Definieer hier de korte titel van uw verzoek binnen de JIRA Service Desk.

Prioriteit: definieer hier de ondersteuningsprioriteit voor uw aanvraag, er bestaan 5 prioriteiten die overeenkomen met de SLA ondertekend met I.R.I.S.

Opmerking: de beschrijving van de 5 niveaus kan verschillen van die van uw contract, maar de definitie van tijd in termen van SLA voor elke prioriteit, komt overeen met die van uw contract.

Componenten: specificeer het element van uw I.R.I.S. oplossing met betrekking tot uw verzoek, bijvoorbeeld: I.R.I.S Xtract.

Opmerking : Dit is een algemene lijst, deze kan meer items bevatten dan uw ondersteuningscontract.

Versie (indien beschikbaar): Specificeer de versie van het onderdeel dat aan het verzoek is gekoppeld.



Beschrijving: Geef hier de gedetailleerde informatie van uw aanvraag aan.

Bijgevoegd bestand: Sleep dit naar dit vak of klik op 'Bladeren' om de bestanden te selecteren die u aan het verzoek wilt koppelen.

Opmerking: Meerdere bestanden kunnen tegelijkertijd worden geselecteerd via de actie "Bladeren".

Deel met <Naam van uw organisatie>: Geef aan of andere gebruikers van JIRA Service Desk in uw organisatie het verzoek kunnen bekijken of niet.

Selecteer **Delen met Persoon** als u het verzoek niet wilt delen en alleen zichtbaar wilt laten voor uw gebruiker in JIRA Service Desk.

Belangrijk: JIRA Service Desk staat bijlagen tot 1 GB toe.

Klik op **Verzenden** om het verzoek bij JIRA Service Desk in te dienen.

Als een verplicht veld ontbreekt, wordt het veld rood omcirkeld:

Geef een geldige waarde op voor veld 'Samenvatting'

Nadat de oproep is verzonden, ontvangt u een bevestigingsmail naar uw e-mailadres voor contact in Jira Service Desk; het bevestigen van het creëren van het verzoek met een uniek verzoeknummer dat als volgt is samengesteld: Technologiebeschrijving - <oplopend nummer>, bijv. : IBMT-133.

Per e-mail:

U kunt een e-mail rechtstreeks naar de e-mail sturen die verband houdt met het relevante project voor uw aanvraag in JIRA Service Desk.

Hieronder de adressen die overeenkomen met de verschillende "oplossingen" die we ondersteunen:

Technologie	E-mail adressen voor ondersteuning
Solutions I.R.I.S.	irissoftwares@jirairissupport.atlassian.net
Solutions IBM	ibm@jirairissupport.atlassian.net
Solutions Microsoft	microsoft@jirairissupport.atlassian.net
Solutions ELISE	elise@jirairissupport.atlassian.net
Solutions Docshare	docshare@jirairissupport.atlassian.net
Hardware	hardware@jirairissupport.atlassian.net



Conditie:

Het e-mailadres van de **afzender** moet het e-mailadres zijn dat is gecodeerd voor uw persoonlijke contactpersoon in JIRA Service Desk.

Uitleg van de lijst met ondersteuningsverzoeken

Nadat het verzoek is gedaan, wordt het weergegeven in uw persoonlijke lijst met verzoeken.

IRIS Support Portal

Aanvragen

Aanvraag bevat... Openstaande aanvragen Gemaakt door wie dan ook Elk aanvraagtype

Type: pictogram gekoppeld aan het type verzoek, plaats uw muisaanwijzer op het pictogram om het bijbehorende type weer te geven.

Referentie : uniek referentienummer voor uw aanvraag.

Belangrijk : wanneer u antwoordt op het adres van het exemplaar dat is gekoppeld aan JIRA Service Desk, wordt het verzoek **automatisch bijgewerkt** met een nieuwe opmerking als u dit nummer in de onderwerpregel van de e-mail bewaart.

Samenvatting: samenvatting getypt voor uw verzoek of titel van de verzonden e-mail.

Status: huidige status van de aanvraag, zie paragraaf **Verklaring van aanvraagstatus**.

Servicecentrum: JIRA-hulpproject waaraan het verzoek is toegewezen.


Aanvraag maker: contact in Jira Service Desk die de aanvraag heeft gedaan.

Bekijk de aanvraag in detail

Als u de antwoorden op uw aanvraag wilt bekijken, klikt u op de link **Referentie** of de link **Samenvatting** aanvraag.

Deze opent de gedetailleerde weergave van het verzoek:

summary


test2 heeft dit gemeld op Vandaag 11:10:18


[Details verbergen](#)


Priority
Critical


Components
IBM Case Foundation

Description
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc a lacus in ipsum vulputate vulputate. Maecenas faucibus vulputate sapien. Duis luctus.

Status
OPEN

 Meldingen aan

Aanvraagtype
 Incident

Gedeeld met
 test2
Airfair

In deze weergave is hierbij de uitleg van de velden bovenaan het scherm:

- **Prioriteit:** geeft de prioriteit van het verzoek aan (starten van de SLA gekoppeld aan uw contract).

Hieronder de beschrijving van de prioriteiten voor de I.R.I.S Service Desk:

Prioriteit	Definitie
Blokkade	De oplossing is onbruikbaar, wat resulteert in totale verstoring van het werk of andere kritische gevolgen voor de productie.
Kritiek	Een kritiek component voor de oplossing is niet beschikbaar voor meerdere gebruikers, maar niet voor alle gebruikers.
Belangrijk	Een groot falen van een oplossingsfunctie beperkt productiehandelingen aanzienlijk.
Gemiddeld	Een niet-belangrijke eigenschap of functie van de oplossing werkt niet zoals verwacht en de invloed ervan op het gebruik van de oplossing blokkeert niet.
Mineur	Een klein probleem waarbij geen functionaliteit wordt aangetast, een cosmetisch probleem of klein ongemak. Daarnaast voorbeelden van het type dat de gevraagde aanvraag (zonder hiertoe beperkt te zijn) om documentatie-software, verzoeken om informatie en om functionaliteit of verbetering (aanpassingen) vraagt.



- **Componenten:** Geeft het specifieke component aan voor uw ondersteuningsverzoek.
- **Beschrijving:** Geeft de eerste beschrijving van het ondersteuningsverzoek aan.
- **Status:** huidige status van het open gesprek. Zie paragraaf **Verklaring van verzoek statussen**.
- **Pictogram 'Meldingen ingeschakeld / Meldingen uitgeschakeld':** 'ingeschakeld' geeft aan dat u meldingen van opmerkingen ontvangt die door I.R.I.S. in de aanvraag zijn ingevoegd.
 'Uitgeschakeld' betekent dat er geen e-mailmelding naar u wordt verzonden met betrekking tot het ondersteuningsverzoek.
 Standaard ingesteld op "ingeschakeld", klik op het pictogram om meldingen uit te schakelen.
- **Verzoektype:** type verzoek dat is gemaakt voor het ondersteuningsverzoek, bijvoorbeeld: Incident.
- **Gedeeld met:** geeft de gebruiker of organisatie aan waarmee het verzoek is gedeeld (dus voor hen toegankelijk).
- **Activiteit:** toont alle activiteit van de servicedesk van I.R.I.S. betreffende het supportverzoek geen vraag.
Opmerking: klik op "Details verbergen" om alleen de activiteit op het verzoek weer te geven.

Toelichting van de verzoek statussen

Er bestaan 6 ondersteuningsverzoek statussen in Jira Service Desk, hier is de uitleg:

1. **Open:** de aanvraag is zojuist gemaakt in JIRA Service Desk en onze Service Desk heeft nog niet op deze aanvraag gereageerd.
2. **In uitvoering:** de I.R.I.S-ondersteuningsservice heeft ten minste de eerste keer op het verzoek gereageerd en de responstijd van de SLA is voor dit verzoek gestopt.
3. **In afwachting van de klant:** het verzoek wacht op andere informatie of acties van de zijde van de klant van I.R.I.S.

Dit kan een interventie omvatten die op de site van de klant is gepland door I.R.I.S.

Als u op een verzoek met deze status reageert, krijgt het verzoek de status: 'In behandeling'.

4. **Opgelost :**

Het verzoek is momenteel opgelost (of er is een oplossing gegeven) en wacht op afsluiting, of het verzoek wordt geacht niet te zijn verwerkt door de I.R.I.S Servicedesk.

Het ondersteuningsverzoek wordt automatisch gesloten 5 dagen na de toekenning van deze status door de Service Desk van I.R.I.S.



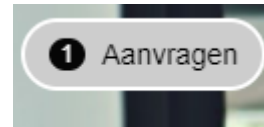
5. **Heropend:** dit verzoek is aan de clientzijde beantwoord terwijl het zich in de status 'Opgelost' bevond, deze status geeft aan dat het incident opnieuw is geopend voor verwerking door de Service Desk van I.R.I.S.
6. **Gesloten:** dit verzoek is gesloten. Het ondersteuningsverzoek is daarom geadresseerd en opgelost en daarna afgesloten. Het verzoek kan niet worden heropend nadat het is gesloten.

3. Een bestaand ondersteuningsverzoek bewerken

Er zijn 2 manieren om op een verzoek te reageren:

Via webinterface:

Procedure:




Als u zojuist verbinding hebt gemaakt met JIRA Service Desk, klikt u op de '1 Aanvragen' knop om uw lijst met actieve aanvragen te openen en selecteert vervolgens **Gemaakt door mij** of de lijst van uw organisatie op basis van wie de aanvraag heeft ingevoerd (of Allen als u niet weet wie de aanvraag heeft geopend).

Klik vervolgens op **Samenvatting** of **Referentie** in de lijst.

Vul in het open verzoek de nieuwe opmerking in het vak beschikbaar in **Activiteit**:



U kunt ook verschillende **bijgevoegde bestanden** toevoegen (maximale maximale grootte: 1 GB).

Klik op **Bestanden en Afbeeldingen** in de lijst met opmaakpictogrammen om één of meerdere bestanden aan het verzoek toe te voegen: 

Klik op **Opslaan** om de nieuwe reactie op uw verzoek te verzenden.

U ontvangt per e-mail een bevestiging van de opmerking die in de aanvraag is toegevoegd.

Per e-mail:

Procedure:

Stuur een e-mail naar het ondersteuningsadres gewijd aan de technologie gekoppeld aan het verzoek gedaan op JIRA Service Desk (zie onderstaande tabel).

Voorwaarden:

- Het e-mailadres van de afzender moet het e-mailadres zijn dat is gecodeerd voor uw persoonlijke contactpersoon in JIRA Service Desk.
- Het **Referentienummer** van het verzoek dient in de **e-mailtitel** worden opgenomen, bijvoorbeeld: IBMT-13.

Uw e-mail wordt vervolgens als een nieuwe opmerking in de oproep opgenomen.

Hieronder de lijst met e-mails per technologie in de JIRA Service Desk van I.R.I.S. :

Technologie	Toegewijde e-mailadressen voor ondersteuning
I.R.I.S. Solutions	irissoftwares@jirairissupport.atlassian.net
IBM Solutions	ibm@jirairissupport.atlassian.net
Microsoft Solutions	microsoft@jirairissupport.atlassian.net
ELISE Solutions	elise@jirairissupport.atlassian.net
Docshare Solutions	docshare@jirairissupport.atlassian.net
Hardware	hardware@jirairissupport.atlassian.net




4. Een aanvraag opzoeken

IRIS Support Portal

Aanvragen

Aanvraag bevat... Openstaande aanvragen Gemaakt door wie dan ook Elk aanvraagtype

U kunt zoeken naar een eerder gemaakte aanvraag via uw gebruiker of organisatie door gewoon **Alle makers** te selecteren en op  te klikken .

U kunt uw zoekopdracht verfijnen met behulp van deze parameters:

Het verzoek bevat ...: geef een term op van de **titel** van het verzoek of de **inhoud** om hierboven te zoeken.

Alle staten: geef aan of uw zoekopdracht betrekking heeft op **Open Verzoeken** of **Gesloten Verzoeken**.

Gemaakt door mij: klik op de juiste filter, hieronder meer uitleg:

Filteroptie	Toelichting
Gemaakt door mij	Verzoeken aangemaakt door uw gebruiker in JIRA Service Desk.
Alle makers	Verzoeken die zijn gemaakt door iedereen in uw organisatie die het verzoek ook met uw organisatie heeft gedeeld.
Waaraan ik deelneem	Verzoeken waaraan u uzelf als deelnemer hebt toegevoegd via de Share -actie, waaraan ik deelneem.
Gedeeld met mijn organisaties	Verzoek wat je hebt gedeeld met de hele organisatie (bij het maken).
<Naam van de organisatie> (indien op volgorde)	Verzoeken specifiek voor uw organisatie.

Nadat uw zoektermen zijn gedefinieerd, klikt u op  om de vereiste zoekopdracht uit te voeren met de inhoud die is opgegeven in de vervolgkeuzelijsten.

Als **Verzoeken niet gevonden** worden geretourneerd, pas uw zoekcriteria aan om het gevraagde verzoek te vinden.

Mijn voorkeuren instellen/Wachtwoord wijzigen



Klik op het gebruikerspictogram in de rechterbovenhoek van het toegangspictogram voor uw verzoeken: aanvragen om toegang tot de definitie van uw voorkeuren in de toepassing te verkrijgen.

Selecteer vervolgens **Profiel** in de open lijst om toegang te krijgen tot uw instellingen:

Gebruikersoptie	Toelichting
Naam	Naam waaronder u bent geregistreerd in JIRA Service Desk.
E-mail adres	E-mail gespecificeerd door I.R.I.S voor uw gebruiker (kan niet worden gewijzigd).
Wachtwoord	Klik op Wachtwoord wijzigen om uw oorspronkelijke wachtwoord te wijzigen. Hiervoor moet u het vorige wachtwoord kennen.
Taal	Selecteer de gewenste Taal in de JIRA Service Desk-interface (en de bijbehorende e-mailmeldingen) XXXEN. Tot 25 talen zijn beschikbaar in JIRA Service Desk. Alleen deze talen worden in de meldingen meegenomen: Engels, Nederlands en Frans. Selecteer Browserconfiguratie automatisch detecteren om de standaardtaal van uw browser te gebruiken.
Tijdzone	Geef de Standaardwaarden op om deze tijdzone in JIRA Service Desk te gebruiken: <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">(GMT+01:00) Bruxelles ▼</div> Selecteer indien nodig een andere tijdzone. <u>Opmerking:</u> u dient 5 minuten wachten voordat de wijziging van kracht wordt in de interface.

Klik op **Opslaan** om al uw wijzigingen in één keer op te slaan.

5. Een verzoek heropenen

Nadat het verzoek door de I.R.I.S Service Desk als opgelost is beschouwd, wordt het in de **opgeloste** status geplaatst, om het verzoek opnieuw te openen, klikt u op het pictogram:



6. Een verzoek afsluiten

Uw verzoek wordt **automatisch gesloten** nadat u 5 dagen in de **opgeloste** status bent gebleven (en niet opnieuw heeft -geopend).

Zodra het verzoek de **opgeloste** status heeft, kunt u het sluiten door op het pictogram te klikken:



Een oproep opnieuw openen kan alleen worden gedaan als de oproep de status **opgelost** heeft.

7. Uitloggen bij JIRA Service Desk



Klik op het profielpictogram :  en selecteer **Afmelden** in de open lijst.