



An alle Kunden von *libracon*

libracon GmbH  
Mosbacher Straße 20  
D - 65187 Wiesbaden  
tel.: +49 (611) 236 80-0  
fax.: +49 (611) 236 80-70

Geschäftsführer:  
Thorsten Bleifeld, Marc Ressel  
Amtsgericht:  
Wiesbaden HRB 12691

www.libracon.net  
info@libracon.net

## Nutzung von eService

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

mit Freude haben wir festgestellt, dass das Medium eService von Ihnen inzwischen intensiv genutzt wird - dies zahlt sich in punkto Transparenz und späterer Historie / Knowledgebase sicher aus! Nachfolgend finden Sie eine kleine Anleitung zum gedachten Workflow dieser Anwendung:

1

Eingabe einer Störung / eines Änderungs- oder Neuprogrammierungswunsches durch Sie - Status "new". Hierbei kann bereits eine Klassifizierung aus Kundensicht erfolgen.

2

Bewertung des Neueintrages durch unsere Mitarbeiter (endgültige Klassifizierung in Bug / Change Request / Feature Request / Administration Request) - Status "dispatched"

### Hinweis:

Mit der Klassifizierung erfolgt auch eine Schätzung des notwendigen Aufwandes in Stunden ("Estimate Effort"), die der Mitarbeiter im System einpflegt. Handelt es sich um einen Bug wird dieser selbstverständlich kostenlos behoben, der Aufwand ist in diesem Fall nur für interne Zwecke hinterlegt.

Handelt es sich um einen Change Request oder Feature Request so muß der geschätzte Aufwand von Ihnen akzeptiert werden, bevor die Entwicklungsarbeiten beginnen können Dies erfolgt am einfachsten auf der Hauptmaske in eService, auf der wir ein eigenes Segment hierfür erstellt haben.

Dieses heißt "Requests to be accepted" und listet alle Requests, die bereits von unseren Mitarbeitern bewertet und klassifiziert wurden und für die der Aufwand noch nicht akzeptiert wurde. Sie können also einfach und bequem durch diese Incidents browsen und diese ggf. akzeptieren, in dem Sie einen Haken an "Accepted" im Segment Effort Info setzen. Gleichzeitig wird festgehalten, welcher Benutzer wann die Freigabe zur Bearbeitung gegeben hat - dies entspricht einer Beauftragung. Dies können nur Sie als Kunde - unseren Mitarbeitern ist das nicht möglich. Nach dem Setzen des Hakens wird der entsprechende Incident von unseren Entwicklern bearbeitet und der Status des Incidents auf "in progress" gesetzt. Zur Durchführung der im betreffenden Incident beschriebenen notwendigen Tätigkeiten. Dieses Vorgehen stellt sicher, dass nur diejenigen kostenpflichtigen Leistungen erbracht werden, für die es einen klaren Auftrag gibt und dient somit der Transparenz für beide Seiten.

Eine Ausnahme hiervon bilden lediglich „Administration Requests“. – Bei diesen wird kein Aufwand geschätzt und somit muss dieser auch nicht akzeptiert werden. Der tatsächlich entstandene Aufwand wird von unseren Mitarbeitern im System hinterlegt und zur Abrechnung gebracht, wenn es sich hierbei nicht um eine Leistung handelt, die z.B. von einem Supportvertrag abgedeckt ist. Dies bedeutet, dass auch Incidents, die von Kundenseite irrtümlich als „Bug“ gekennzeichnet wurden und von unseren Mitarbeitern im Rahmen der Analyse / Behebung umklassifiziert wurden zur Abrechnung kommen, da sämtliche Eingaben im eService eine Beauftragung darstellen.

3

Nach Abschluss der Arbeiten wird der entsprechende Mitarbeiter den Incident auf Status "Done" setzen. Dies bedeutet dass aus unserer Sicht die Aufgabe erledigt wurde.

4

Daraufhin sollte von Ihnen innerhalb eines Zeitraumes von ca. 1 Woche die durchgeführte Arbeit überprüft werden und im Falle eines zufrieden stellenden Ergebnisses durch Sie im Status auf "Closed" gesetzt werden. Dies entspricht dann einer Abnahme der geschuldeten Leistung dieses Incidents. Sollten Sie nicht binnen 14 Tagen zu einer Bearbeitung kommen, wird das System Sie automatisch darüber in Kenntnis setzen und Ihnen eine Erinnerung zukommen lassen. Nach Ablauf weiterer 10 Tage wird der Incident dann systembedingt automatisch geschlossen und die Leistung gilt als abgenommen.

Im Falle von später auftretenden Störungen oder Fragen zu einem Incident, der auf "closed" gesetzt wurde ist es möglich, diesen von uns wieder öffnen zu lassen (Status "re-opened"). Hierzu setzen Sie sich einfach mit dem entsprechenden Mitarbeiter oder mir in Verbindung.

Das hier geschilderte Vorgehen hat sich in der Arbeit mit vielen Kunden bereits bestens bewährt. Deshalb möchte ich auch Sie bitten, dieser kleinen "Anleitung" folgend das System zu nutzen.

Sollten Sie noch Anmerkungen oder Anregungen haben bin ich jederzeit froh über entsprechende Hinweise, die das System noch besser machen!

Ich bedanke mich bereits jetzt für Ihr Verständnis und freue mich auf die weitere erfolgreiche Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen



Thorsten Bleifeld  
**Geschäftsführer**