



FetchPlanner

Introduktion till JIRA

Innehållsförteckning

Introduktion.....	2
1 Skapa ett konto.....	3
1.1 Via användarportalen.....	3
1.2 Via ärende.....	3
1.3 Kontot skapat	4
2. Upprätta felanmälan och supportfrågor	5
2.1 Via portalen	5
2.2 Via mejl.....	6
2.3 Via telefon.....	7
2.4 Återkoppling	8
3. Hantering av portalen	8
3.1 Upprätta ärenden	8
3.2 Mina ärenden.....	8
3.3 Hantering av ärenden	9
3.4 Redigera min profil.....	11

Introduktion

Jira Servicedesk en smidig och användarvänlig portal för ärendehantering. Där kan man skapa, kommentera och dela ärenden samt även lättare kunna följa upp och samordna sina egna och sin organisations ärenden.

Efter att du som rapportör har skapat ett konto, antingen via direktlänk eller vid rapportering av ett första ärende, kommer du kunna logga in för att skapa nya ärenden och följa era aktiva ärenden i systemet.

Ni kommer även att kunna rapportera ärenden via mail via en ny epost-adress för FetchPlanner-support och det går också bra att ringa in med ärenden precis som tidigare, i dessa fall skapar vi upp ärendet från vår sida. Oavsett kontaktväg kommer alla ärenden nu gå att följa via portalen.

Denna arbetsinstruktion beskriver de steg som ni behöver ta för att komma igång med Jira samt en genomgång av de grundläggande funktionerna.

1 Skapa ett konto

1.1 Via användarportalen

Gå in på följande länk för att registrera ett nytt användarkonto:

<https://servicedesk.bmsystem.se/servicedesk/customer/portal/2/user/signup>

Där blir ni uppmanade att ange en epost-adress, ett lösenord samt ert fullständiga namn.

Skapa ett konto

E-post

Lösenord

Visa lösenord

Fullständigt namn

[Registrera dig](#) [Tillbaka till login](#)

Efter registrering loggas man direkt in i portalen. Se 1.3 [Kontot skapat](#).

1.2 Via ärende

Om man saknar ett användarkonto men skickar in ett ärende till fpsupport@bmsystem.se kommer ett mejl med en förfrågan om att aktivera ditt konto i kundportalen.

Service Desk: Aktivera ditt konto Inkorgen x



FetchPlanner Support <JiraServiceDesk@bmsystem.se>

till mig ▾

Vi har tagit emot ditt ärende och ett FetchPlanner Support portalkonto har skapats åt dig. För att ditt ärende skall bli fullständigt måste du först aktivera ditt konto.

[Aktivera mitt konto](#)

Klicka på "Aktivera mitt konto" och en ny flik öppnas i webbläsaren där man får fylla i namn och lösenord till kontot.

Välkommen till FetchPlanner Support!

Du är nästan klar - vi behöver bara ett lösenord så att du kan logga in sen.

Användarnamn

nils.nilsson.jira@gmail.com

Fullständigt namn

Nils Nilsson

Byt lösenord

.....

Visa lösenord

Spara och fortsätt

Fyll i relevant information och klicka på "Spara och fortsätt"

1.3 Kontot skapat


Kontot till portalen är nu skapat och man kommer direkt till startsidan för FetchPlanner support. (se bild nedan)

Adressen dit är: <https://servicedesk.bmsystem.se/servicedesk/customer/portal/2>

För att kunna se och följa delade ärenden inom samma organisation måste denna koppling utföras av oss på B&M.

FetchPlanner Support

Välkommen! Du kan skapa ett ärende med hjälp av alternativen nedan.

Upprätta en felanmälan

Upplever du att en programfunktion inte fungerar som förväntat? Välj detta och beskriv det upplevda felet för oss.



Teknisk Support

Behöver du hjälp med att konfigurera, felsöka eller en specifik programfunktion? Välj detta för att begära assistans.

2. Upprätta felanmälan och supportfrågor

I Jira kan man upprätta ärenden på flera olika sätt. Vi rekommenderar att man använder portalen i första hand men det går också bra att mejla ärendet eller kontakta oss via telefon.

2.1 Via portalen

Från portalen kan man skapa nya ärenden för felanmälan och teknisk support (ytterligare förfråganstyper kan tillkomma framöver). Klicka på "Upprätta en felanmälan" eller "Teknisk support" beroende på karaktären av ditt ärende. Ett formulär dyker upp där man får fylla i relevant information samt vid behov bifoga filer. När man trycker på "Skapa" så läggs ärendet till i portalen och man får även ett återkopplande mejl.



Upprätta en felanmälan

Sammanfattning

Vi får inte in någon data till systemet (testärende)

Sammanfatta ditt fel kortfattat.

Detaljer (frivillig)

Hej,

Vi får inte in någon data från några av fordonen. Kan ni hjälpa mig med felsökningen?

Mvh Nils Nilsson

Beskriv problemet du upplever i detalj.

Bilaga (frivillig)



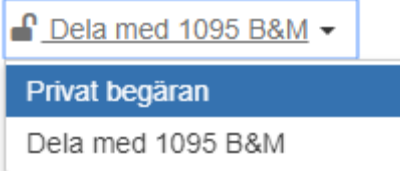
Dra och släpp filer, klistra in skärmdumpar , eller

[bläddra](#)

Dela med 1095 B&M ▾

Skapa Avbryt

Man har möjlighet att välja om ärendet ska delas med sin organisation eller vara ett privat ärende som endast är tillgängligt för ärendeskaparen. För att ärendet ska vara privat så väljer man "Privat begäran":



2.2 Via mejl

Mejla ditt ärende till vår nya mejladress för supportärenden: fpsupport@bmsystem.se

Vi får inte in någon data till systemet (testärende)



Nils Nilsson <nils.nilsson.jira@gmail.com>

till fpsupport ▾

Hej,

Vi får inte in någon data från några av fordonen. Kan ni hjälpa mig med felsökningen?

Mvh Nils Nilsson

Ett ärende skapas upp automatiskt som man kan följa i portalen och ett återkopplande mejl skickas tillbaka. Klicka på "Titta på ditt ärende" för att direkt komma till ärendet i portalen. Svarar man på mejlet så läggs svaret till som en kommentar till ärendet.

FP-296 Vi får inte in någon data till systemet (testärende)

Inkorgen x



FetchPlanner Support <JiraServiceDesk@bmsystem.se>

till mig ▾

Skriv ditt svar ovanför denna linje.

Hej nils.nilsson.jira@gmail.com!

Tack för att du kontaktat oss.

Ditt ärende "Vi får inte in någon data till systemet (testärende)" är registrerat med ärendenummer: FP-296
En supporttekniker återkopplar inom kort med mer information.

Det här är ett automatiskt mejl men det går bra att svara på detta om det finns behov av att komplettera uppgifterna.

Vänliga Hälsningar,
Fetchplanner Support

[Titta på ditt ärende](#) · [Stäng av meddelanden för detta ärende](#)

Detta delas med nils.nilsson.jira@gmail.com.

B&M Service Desk skickade detta meddelande

2.3 Via telefon

Det går också bra att kontakta oss via telefon på telefonnummer 018-500 500. Då skapar vi upp ärendet som sedan kan följas i portalen.

2.4 Återkoppling

Oavsett på vilket sätt du rapporterat in din felanmälan så kan du inom 2h (under kontorstid) förvänta dig ett personligt svar från en av våra supporttekniker som då har gjort en initial bedömning innehållandes en allvarlighetsgrad och en preliminär tidsplan. Ärendets status ändras då till "Pågående".

3. Hantering av portalen

3.1 Upprätta ärenden

I portalen kan man upprätta ärenden (se [2.1](#)) samt följa och kommentera dina och delade ärenden inom samma organisation.

3.2 Mina ärenden

Uppe till höger finns en meny "Ärenden" där man kan välja att visa egenskapade ärenden eller alla ärenden som man har tillgång till.



Väljer man någon av dessa så kommer man till sidan med ärenden med filtrering beroende på ditt val ovan. På denna sida kan man sedan filtrera på olika kriterier och söka med hjälp av fritext för att snabbt och enkelt få en överblick eller hitta ett specifikt ärende. Länk direkt till sidan med ärenden:


<https://servicedesk.bmsystem.se/servicedesk/customer/user/requests>

B&M Service Desk

Ärenden

Export


Öppna ärenden Skapad av mig Alla ärendetyper Sök efter ärende

Typ	Referens	Sammanfattning	Hjälpcentral	Status	Rapportör
	FP-296	Vi får inte in någon data till systemet (testärende)	FetchPlanner Support	VÄNTAR PÅ SUPPORT	Nils Nilsson

1-1 av 1

3.3 Hantering av ärenden

Klickar man på ett ärende så öppnas det och man kan där se all information såsom kommentarer och bifogade filer och har själv möjlighet att kommentera och sätta ärendet som löst.

B&M Service Desk / FetchPlanner Support / FP-296
 Vi får inte in någon data till systemet (testärende) **PÅGÅENDE**

 Kommentera detta ärende... 

 [Meddela mig inte](#)

 [Dela](#)

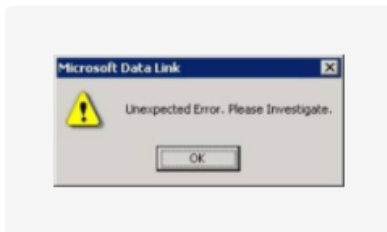
 [Lös detta ärende](#)

Aktivitet


 **Nils Nilsson** 2018-04-13 11:20 **SENASTE**
Som ytterligare information så dyker följande meddelande upp (se bifogad fil).

Delad med

 Nils Nilsson
Författare



Ditt ärendes status ändrades till **Pågående**. 2018-04-13 11:04

 **Jens Jespersen Asplund** 2018-04-13 11:04
Ditt ärende "FP-296"
Vi får inte in någon data till systemet (testärende)" har blivit tilldelat till mig.

Allvarlighetsgrad:

Allvarligt

Preliminär tidsplan:

Vi påbörjar en utredning kring detta omgående.

Det går bra att svara på detta meddelande om det finns behov av att komplettera uppgifterna.

Detaljer 2018-04-13 10:01

Beskrivning

Hej,

Vi får inte in någon data från några av fordonen. Kan ni hjälpa mig med felsökningen?

Mvh Nils Nilsson

När man kommenterar ett ärende så kan man också bifoga filer genom att dra och släppa dem till kommentarsfönstret. Klicka sedan på "Lägg till" så skickas kommentar och bifogad fil iväg till oss och den supporttekniker som är tilldelad ärendet blir notifierad.

B&M Service Desk / FetchPlanner Support / FP-296

Vi får inte in någon data till systemet (testärende) **PÅGÅENDE**

Som ytterligare information så dyker följande meddelande upp (se bifogad fil).

Lägg till Avbryt **+ Kopiera**

Dra och släpp filer, klistra in skärmdumpar , eller bläddra

Meddela mig inte
Lös detta ärende

Delad med
Nils Nilsson
Författare

Aktivitet

Ditt ärendes status ändrades till **Pågående**. Idag 11:04 **Släpp filer för att bifoga dem till din begäran**

I menyn uppe till höger kan man utföra några operationer på ärendet.

Meddela mig inte

Dela

Lös detta ärende

Delad med

Nils Nilsson
Författare

Om man inte vill bli notifierad om kommentarer eller ändringar kring ett ärende klickar man på "Meddela mig inte".

Om man vill dela ärendet med en annan Jira-användare eller sin organisation klickar man på "Dela". Då öppnas en sökruta som ger förslag när man börjar skriva.

Dela

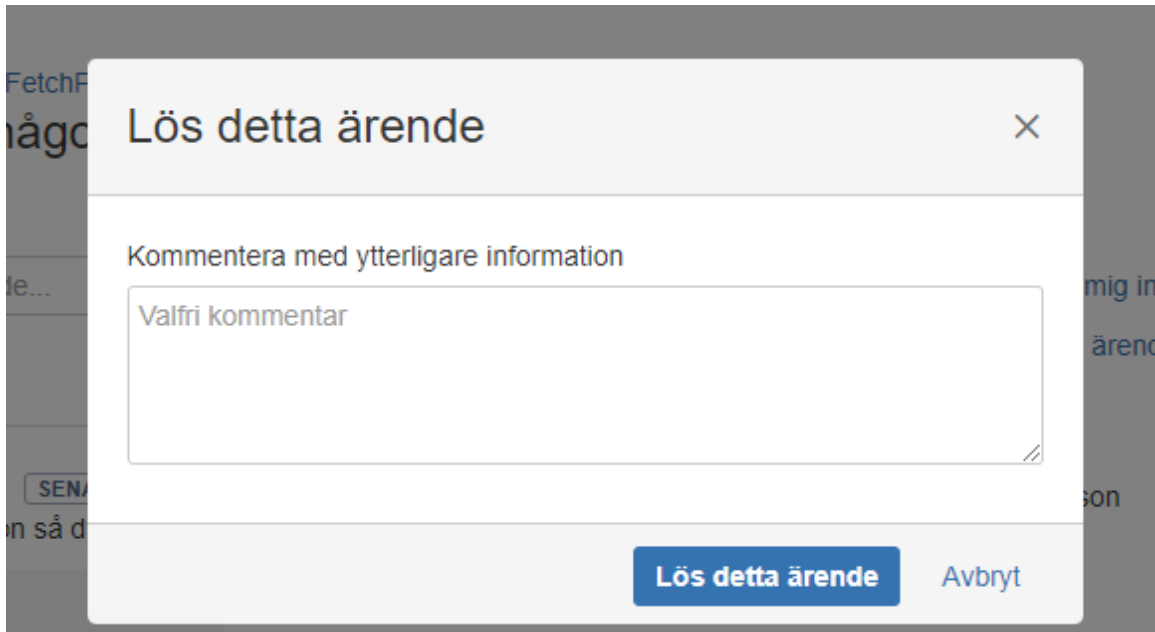
Dela denna begäran

Skriv in namn, e-postadress eller organisation

109

1095 B&M

Om man inte behöver någon mer hjälp kring ett ärende kan man själv lösa det genom att trycka på "Lös detta ärende". Nedanstående dialog öppnas där man fyller i en kommentar som skickas till den supporttekniker som är tilldelad ärendet.



3.4 Redigera min profil

Klickar man på menyn högst upp till höger så kan man "Logga ut" eller se "Min profil" som man har möjlighet att redigera. Här kan du ändra profilbild, namn, lösenord mm.

