

]init[

ELSTER

ELSTER for KONSENS (E4K)

1st-Level Service Desk

Digitaler Gewerbesteuerbescheid

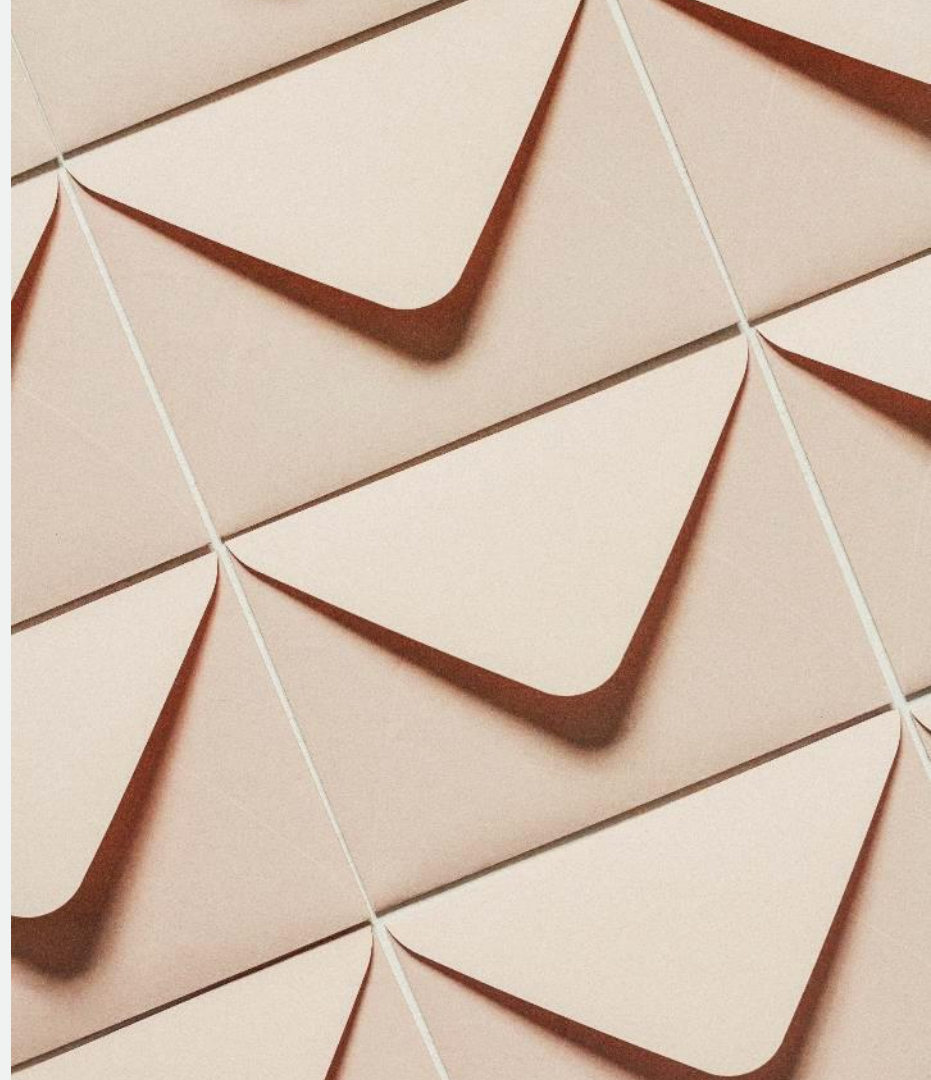
Entstehung & Zweck

- Beantwortung einer wachsenden Anzahl von Anfragen durch Testkommunen, –unternehmen und HKR-Hersteller
- Perspektivisch Anfragen von Steuerberatern (Testergruppen)



Ticket erstellen

- Ein Jira Ticket wird auf Basis einer E-Mail an das Service Desk erstellt.
- E-Mail an → **sdeg@init.de**
- Die Service Desk Mitarbeiter:innen bekommen eine E-Mail-Benachrichtigung, dass ein neues Ticket eingegangen ist.



A black and white photograph of three people in an office setting. A woman with glasses and a light-colored sweater stands in the middle, looking at a computer monitor. A man in a dark sweater stands behind her, also looking at the monitor. In the foreground, a man with glasses and a dark hoodie is seated, looking towards the monitor. The background shows a window with a pattern of circles and lines. The text "Hintergrundinformationen zum Ticketsystem" is overlaid on the image.

Hintergrundinformationen zum Ticketsystem

Ticketeingang

Warteschlangensystem

QUEUES	
 Nicht zugewiesen	0
 Offene Tickets	0
 Barbara	0
 Karl	0
 David	0
 Kunden	0
 Geschlossen	7
 Alle	7
+ New queue	

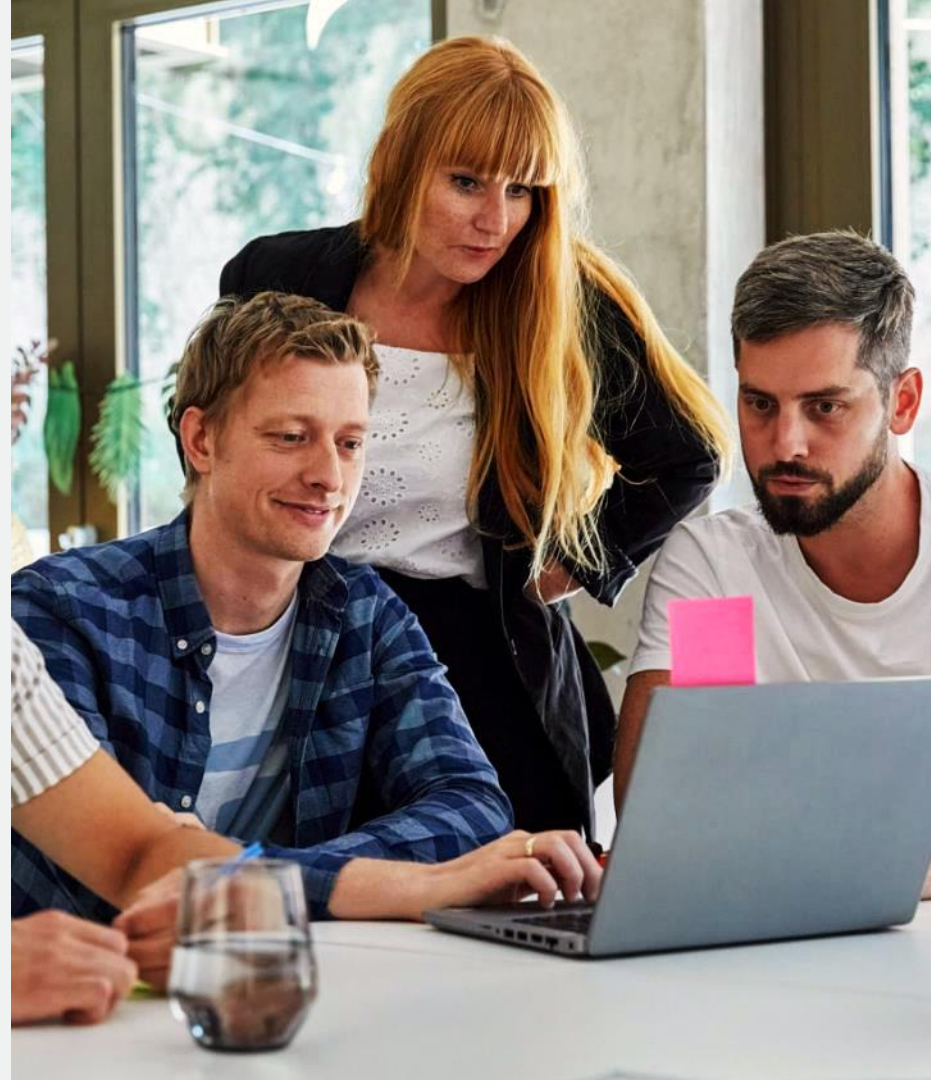
×

Alle

<input type="checkbox"/>	Key	Summary	Created	Updated
<input type="checkbox"/>	ELSTERGSB-7	Bescheid ist verloren gegangen	13.06.2023	14.06.2023
<input type="checkbox"/>	ELSTERGSB-6	Problem E4K-Testumgebung (TEST)	09.06.2023	13.06.2023
<input type="checkbox"/>	ELSTERGSB-5	WG: Friedly Reminder: Änderung des Passworts beim Testzertifikat in E4K	04.05.2023	05.05.2023
<input type="checkbox"/>	ELSTERGSB-4	WG: Informationen zur Testumgebung von E4K	03.05.2023	05.06.2023
<input type="checkbox"/>	ELSTERGSB-3	WG: Wtrlt: digitaler Gewerbesteuerbescheid	27.04.2023	02.05.2023
<input type="checkbox"/>	ELSTERGSB-2	Testmail	27.04.2023	03.05.2023
<input type="checkbox"/>	ELSTERGSB-1	[JIRA] Requests from sdeg@init.de are now set up and ready to use	26.04.2023	02.05.2023

Zuteilung der Tickets

- Jeder im Team nimmt die Tickets aus der Warteschlange „nicht zugewiesen“, die zum Bereich passen.
- Tickets, die nicht 'abgeholt' werden, werden von der Service Desk Leitung zugeteilt.
- Urlaubsvertretungen übernehmen auch die Beantwortung von Tickets.



Automatisierte Nachrichten

Im Hintergrund werden diese an die Verfasser:innen der E-Mail-Anfrage gesendet, zum Beispiel:

1. Guten Tag,
Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen und wird schnellstmöglich bearbeitet.
2. Guten Tag,
diese Anfrage wurde gelöst. Sollten wir in den nächsten sieben Tagen nichts mehr von Ihnen hören, wird das Ticket geschlossen. Sollten Sie nach Ablauf der sieben Tage Unterstützung benötigen, eröffnen Sie bitte ein neues Ticket.
3. Guten Tag,
das Ticket wurde geschlossen.



Wissensdatenbank (inkl. FAQs)

Mehrere Wissensquellen sind im Hintergrund verfügbar



FAQs

bilden die Basis für standardisierte, aber umfassende und verständliche Antworten



Dokumente

z.B. Präsentationen liefern zusätzlich aufbereitete Informationen



Known Errors

Bekannte Fehler, die (noch) nicht behoben wurden, werden vom]init[-Team protokolliert



ELSTER

ELSTER-Entwicklungsabteilungen als 2. Level für Kunden mit Spezialproblemen

Ihre Ansprechpartner:innen im Service Desk *Digitaler Gewerbesteuerbescheid*

Teilprojektleitung Rollout

Herr Meincke

jens.meincke.ext@init.de

Gesamtprojektleitung UP Kommunales ELSTER

Frau Kindhäuser

dr.anna.kindhaeuser@init.de

Onboarding, Elster Transfer inkl. Testsystem und Einführungsberatung

Frau Fassl

ellen.fassl@init.de

Herr Brenner

karl.brenner@init.de

Herr Windisch

david.windisch@init.de