

Convercus Loyalty Support-Manual

Version 2.2 / 27.10.2023

Inhalt

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 1. | ALLGEMEINES | 3 |
| 1.1. | First-Level Support / Second-Level Support | 3 |
| 2. | EINLADEN NEUER MITARBEITER | 4 |
| 2.1. | Zugangsdaten zum Support-Portal beantragen | 4 |
| 2.2. | Registrierung | 4 |
| 3. | VORGEHEN IM SUPPORTFALL | 6 |
| 3.1. | Problemanalyse | 6 |
| 3.2. | Support kontaktieren | 7 |
| 3.2.1. | Das Support-Portal aufrufen | 7 |
| 3.2.2. | Ticketerstellung | 7 |
| 3.2.3. | Ticket Bestätigung | 11 |
| 3.2.4. | Bearbeitung von Support-Tickets bei Convercus | 12 |
| 3.2.5. | Abrechnung von Support Leistungen | 12 |
| 3.2.6. | Generelle Fragen | 13 |
| 4. | ANHANG | 14 |
| 4.1. | Beispielfälle | 14 |
| 4.1.1. | Beispiel App-Problem „User kann sich nicht Anmelden“ | 14 |
| 4.1.2. | Beispiel Kassen-Problem „Kunde hat seine Punkte nicht erhalten“ | 15 |
| 4.2. | Sammlung der benötigten Angaben zur Ticketerstellung | 16 |

1. Allgemeines

Die Convercus SaaS Customer Loyalty und Promotion Platform wird weltweit von Millionen Endkunden und Kassenpersonal mit dutzenden unterschiedlichen Endgeräten genutzt. Durch Fehlbedienungen der Endkunden, fehlerhafte Konfiguration im SelfService, Unterbrechungen bei Mobilfunkverbindungen oder Programmfehler, kommt es hierbei immer wieder zu Supportfällen.

Dieses Dokument dient zur Unterstützung bei der Bearbeitung dieser Supportfälle und erklärt, wie Convercus Kunden, die das Convercus Loyalty System einsetzen, Supportfälle selbstständig bearbeiten und bei Bedarf in geeigneter Form an Convercus weitergeben können.

Auf der Basis mehrerer tausend bearbeiteter Tickets wurde dieses Dokument erstellt. Sollten trotzdem Unklarheiten oder Fragen bestehen kontaktieren sie bitte ebenfalls den Support oder ihren Convercus Ansprechpartner.

1.1. First-Level Support / Second-Level Support

Ziel jedes Support Prozesses sollte es generell sein, Probleme schnellstmöglich und an erstmöglicher Stelle zu beheben um Endkunden umgehend helfen und keine unnötigen Verzögerungen oder Kosten zu verursachen.

Grundsätzlich übernehmen Convercus Kunden den First-Level Support selbst und damit die direkte Kommunikation mit den eigenen Endkunden, sowie Hilfestellung bei deren Anwendungsfragen.

Können Fragen vom First-Level Support nicht gelöst werden, sind im Folgenden die Voraussetzungen für das Weiterleiten technischer Probleme an Convercus erklärt.

Der Convercus Support wird ausschließlich als Second-Level Support tätig und nimmt keinen direkten Kontakt zu Endkunden auf, auch wenn diese durch den Ticket Inhalt ersichtlich sind.

2. Einladen neuer Mitarbeiter

2.1. Zugangsdaten zum Support-Portal beantragen

Um das Convercus Support Portal nutzen zu können, ist ein gesonderter Jira-Account notwendig. Zur Einrichtung dieses Accounts wenden Sie sich bitte per E-Mail an unseren Support Desk unter: service@convercus.com

2.2. Registrierung

Neu angelegte Accounts erhalten eine Willkommensnachricht:

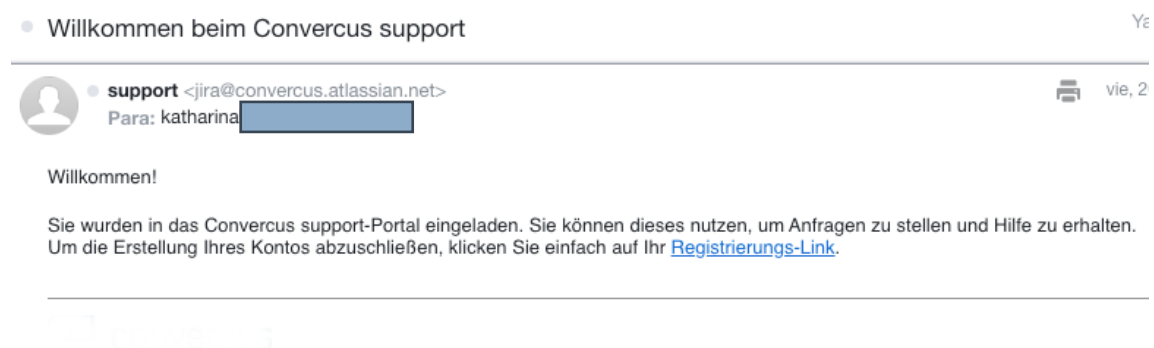
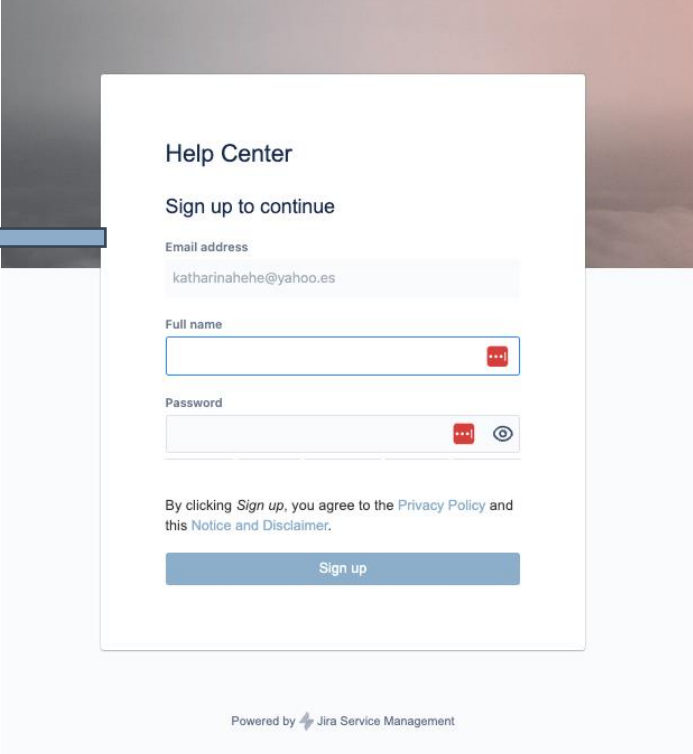


Abbildung 1: Willkommensnachricht

Der enthaltene Registrierungs-Link leitet weiter zum Support Portal:



The image shows a registration form titled "Help Center" with the sub-heading "Sign up to continue". The form includes three input fields: "Email address" (containing "katharinahehe@yahoo.es"), "Full name" (empty), and "Password" (empty). Each field has a red "x" icon on the right. Below the fields is a text line: "By clicking *Sign up*, you agree to the [Privacy Policy](#) and this [Notice and Disclaimer](#)." At the bottom of the form is a blue "Sign up" button. The form is set against a light blue background with a dark grey header area. A blue horizontal bar is visible on the left side of the form area.

Abbildung 2: Registrierungs-Seite

3. Vorgehen im Supportfall

3.1. Problemanalyse

Bitte durchlaufen Sie die folgenden Punkte zur internen Prüfung und stellen Sie damit sicher, dass:

- Das Problem ausreichend verstanden ist, um eine vollständige Fehlerbeschreibung mit allen notwendigen Details erstellen zu können
- Alle notwendigen Angaben zu einer weiteren technischen Prüfung vorhanden sind
- Das Problem, wenn möglich, direkt durch ihren First-Level-Support behoben wird

Im Detail sollten folgende Punkte geprüft werden:

- 1) Kommunikation mit ihrem Kunden
 - a) Genaues Problemverständnis sicherstellen.
Fehlermeldungen durch Endkunden sind häufig unpräzise formuliert und enthalten wichtige und notwendige Informationen zur weiteren Bearbeitung nicht. Mehrfache Rückfragen beim Endkunden sollten hierbei jedoch vermieden werden. Das genaue Problemverständnis stellt sicher, dass mit einer Rückfrage alle notwendigen Informationen abgefragt werden.
- 2) Problem eingrenzen
 - a) Was ist das erwartete Verhalten – handelt es sich wirklich um ein Problem?
 - b) Überprüfen Sie bitte, ob das Problem im Convercus System oder in einem anderen System besteht.
 - c) Fragen sie sofern möglich (z.B. vom Kassensystem) Logdateien zum konkreten Fehlerfall an. Dieser sollte den gesendeten Request an Convercus sowie die Response mit Zeitstempel enthalten.
- 3) Beleg einfordern
 - a) Screenshots und die genaue Fehlermeldung helfen das Problem weiter einzugrenzen
- 4) Falldetails (wenn möglich in Textform) zusammenstellen
 - a) Zeitpunkt
 - b) Kartenummer und/oder AccountID,
 - c) Systemumgebung (z.B. welches Kassensystem)
 - d) Gegebenenfalls PartnerID, Bon-Id, Bonbetrag etc.
 - e) Wie häufig tritt das Problem auf?
- 5) Problem Lösung intern falls möglich
 - a) Anwendungsfehler/richtiges Vorgehen an Kunden kommunizieren

- b) Aktionen im Kundenservice ausführen, wie Kundendaten anpassen, Passwort zurücksetzen etc.
- c) Problemlösung durch Kassensystem oder anderes System

Besteht das Problem nach Abarbeitung aller Punkte noch kontaktieren sie bitte den Convercus Support.

3.2. Support kontaktieren

In diesem Kapitel wird erklärt, wie der technische Support von Convercus über das Support-Portal in Form eines Tickets kontaktiert werden kann.

Das Support Ticket sollte hierbei zeitnah nach Auftreten des Problems eingestellt werden da gegebenenfalls hilfreiche Details zu Aufrufen bei Convercus bedingt durch die enorme Datenmenge nur einige Tage aufbewahrt werden.

3.2.1. Das Support-Portal aufrufen

Das Support Portal ist über den folgenden Link erreichbar:

<https://convercus.atlassian.net/servicedesk>

Melden Sie Sich mit Ihren zuvor erstellten Zugangsdaten an:

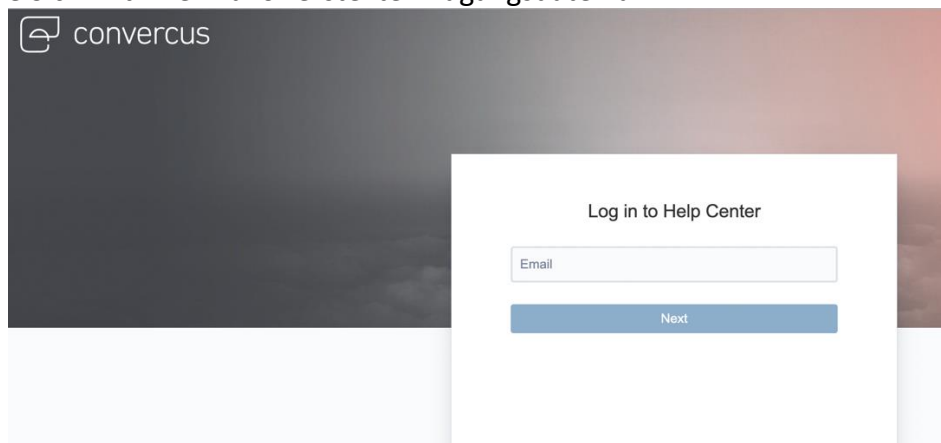


Abbildung 3: Anmeldeseite des Supportportals

3.2.2. Ticketerstellung

Loggen Sie sich in das Convercus Support-Portal ein und erstellen Sie ein Ticket für ihr Anliegen.

Wählen Sie dazu nach dem Login entweder „Incident“, „Bug“ oder „Support“:

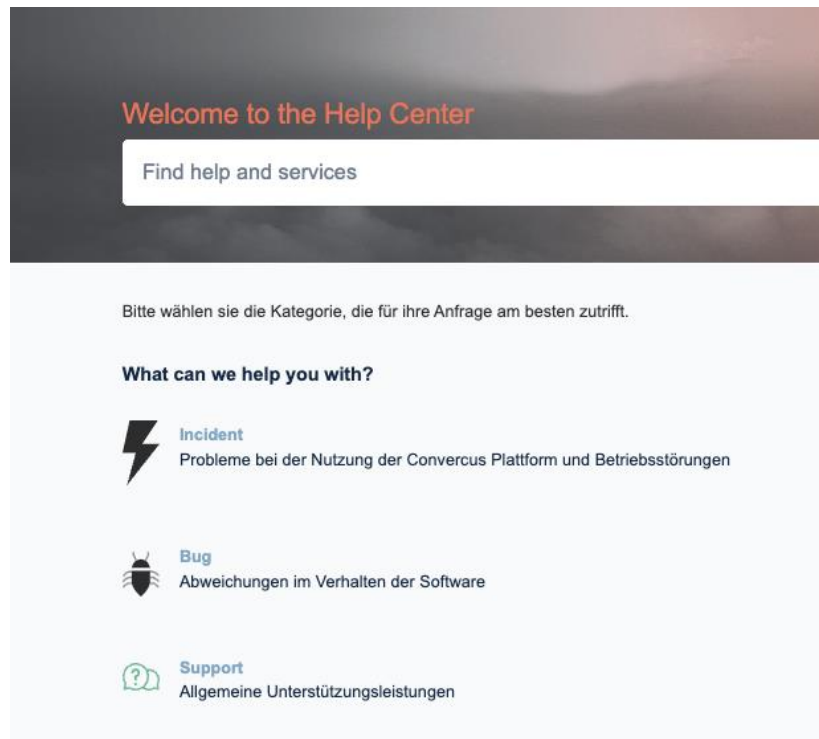


Abbildung 4: Auswahl der Kategorie

- **Incidents** sind Probleme bei der Nutzung der Convercus Plattform. Darunter fallen beispielsweise Störungen des produktiven Convercus Systems
- **Bugs** sind Abweichungen im tatsächlichen Verhalten der Software gegenüber dem geforderten Verhalten
- **Support** sind allgemeine Unterstützungsleistungen

Folgende Felder zur Erstellung des Tickets sind dabei Pflichtfelder:

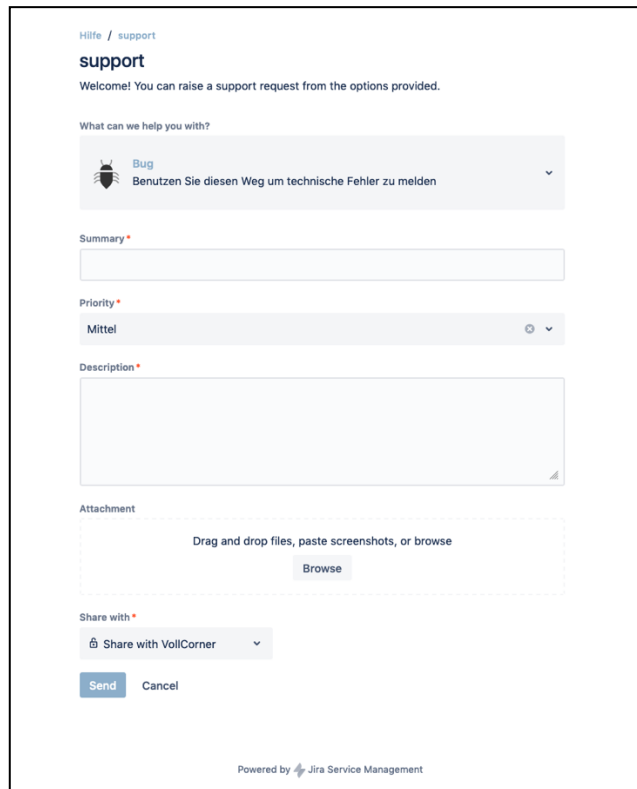


Abbildung 5: Eingabemaske Ticket Erstellung

Summary / Titel:

Bitte fassen Sie hier das Problem im Betrieb mit wenigen Worten zusammen.

Priority / Störungsklasse:

Wie schwerwiegend ist das Problem? Ordnen Sie das Problem anhand der Störungsklassen ein:

- Minor: Abweichungen, die die Funktionsfähigkeit des Systems nicht beeinträchtigen und beispielsweise eine optische Beeinträchtigung darstellen.
- Major: Ausfall oder Störung der nicht wesentlichen Leistungsmerkmale.
- Critical: Ein Ausfall wesentlicher Leistungsmerkmale der Produktionsumgebung. Wesentliche Leistungsmerkmale sind beispielsweise die EARN und BURN Funktionen oder die Couponing Funktion.

ACHTUNG: Bitte wählen Sie die Klasse „Critical“ nur mit Bedacht aus. Diese Probleme haben höchste Dringlichkeit und lösen bei Convercus eine sofortige Alarmkette aus.

Description:

Um eine zügige Bearbeitung sicherzustellen ist es erforderlich, dass Sie Ihr Anliegen möglichst detailliert beschreiben. Liefern Sie möglichst die folgenden Informationen zu Ihrem Problem, damit das Problem nachvollzogen werden kann:

- Genaue Beschreibung des Problems
- Zeitpunkt des Vorfalles (Datum und Uhrzeit; so genau wie möglich)
- Ist das Problem reproduzierbar, tritt gelegentlich auf oder ist nur einmalig aufgetreten?

- In welcher Umgebung (Staging, Produktion) tritt das Problem auf?
- Selfservice-URL wenn vorhanden (Beispiel für Kontensuche: <https://con.admin.convercus.io/con/customer-service/customer-detail?accountId=5afa9045-03ac-463d-80bd-50469ea16fcb&userId=5c7b33de-835c-4217-bafe-6960b197725e&searchTerm=test>)
- Auf welchem Betriebssystem (Windows, Android, iOS, ...) und in welchem Browser (Chrome, Firefox, App, ...) tritt das Problem auf?
- Ist ein bestimmtes Kundenkonto betroffen? Falls ja, teilen Sie uns die entsprechenden Kontoinformationen wie Kartenummer / Identifier / Kundendaten mit.
- Bei Problemen, die Schnittstellen betreffen, geben Sie bitte wenn möglich Request und Response an
- An welchem Standort (zu Hause, extern, Filiale) tritt das Problem auf?
- Kontaktdaten des Ticket-Erstellers für direkte Rückfragen

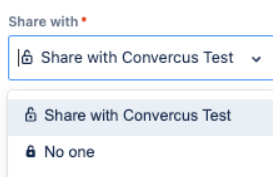
Ein Beispiel gesammelter Ticket Informationen finden Sie unter 4.2 Sammlung der benötigten Angaben zur Ticketerstellung.

Attachment:

Laden Sie an dieser Stelle alle relevanten Dateien hoch, wie Logdateien oder hochauflösende Screenshots.

Mit <Unternehmen> teilen:

An dieser Stelle teilen Sie das Ticket mit allen anderen Mitarbeitern Ihres Unternehmens, die Zugang zum Support-Portal haben. Im Normalfall sollte dieses Feld gesetzt werden. Sofern das Problem nicht firmenintern dokumentiert werden soll, können Sie diese Auswahl auch auf „Private Anfrage“ ändern.



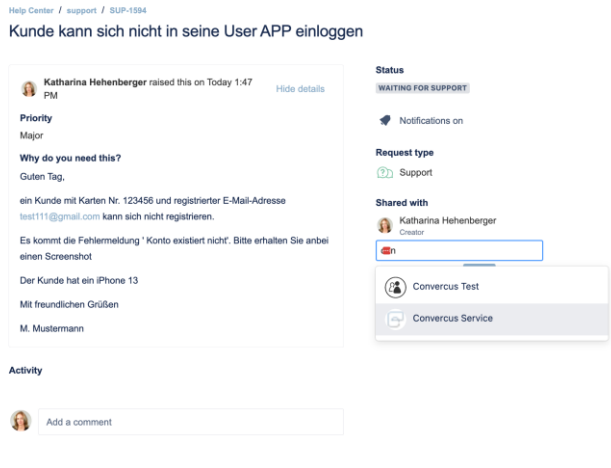
Share with *

- Share with Convercus Test
- Share with Convercus Test
- No one

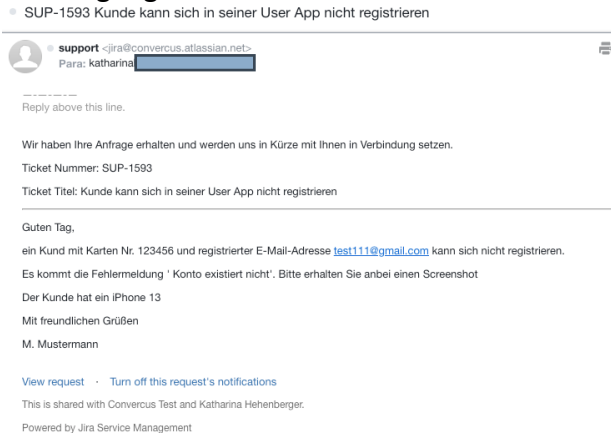
Nach Ausfüllen aller Felder und Bestätigung des Feldes „**Send**“ wird Ihr Anliegen an Convercus gesendet und kann bearbeitet werden.

3.2.3. Ticket Bestätigung

Ein Ticket sieht nach Erstellung beispielsweise folgendermaßen aus:



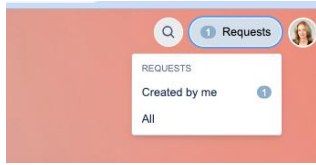
Der Eingang des Tickets bei Convercus wird automatisch bestätigt:



Über „View Request“ im Footer kann das Ticket im Portal erneut geöffnet, bearbeitet und ergänzt werden:



Oben rechts in der Oberfläche können alle Tickets eingesehen werden:



3.2.4. Bearbeitung von Support-Tickets bei Convercus

Support-Tickets werden innerhalb ihrer im Service Level Agreement vereinbarten Zeiten bearbeitet. Je nach vereinbartem SLA werden Tickets im Zeitraum Montag-Freitag, Montag-Samstag oder Montag-Sonntag bearbeitet.

Eingehende Tickets werden auf Vollständigkeit der Angaben zur Nachvollziehbarkeit des Problems geprüft und bei Vorliegen aller notwendigen Angaben innerhalb der vereinbarten Antwortzeiten bearbeitet. Sie erhalten innerhalb des Portals sowie per E-Mail Benachrichtigungen zu Antworten oder Status-Änderungen des Tickets.

Bei notwendigen Rückfragen kann das Ticket erst nach Beantwortung dieser weiterbearbeitet werden.

Genügt ein Ticket nicht den oben genannten Mindestanforderungen, ist Convercus berechtigt, das Ticket zurückzuweisen. In dem Fall beginnt keine Zeitmessung für Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeiten.

Convercus ist ferner berechtigt, die Störungsklasse einer gemeldeten Störung anzupassen, wenn diese nicht der Definition des SLA entspricht.

3.2.5. Abrechnung von Support Leistungen

Wenn die gemeldete Störung eine Abweichung zur geschuldeten Funktionalität bzw. zum geschuldeten Verhalten des Loyalty Systems darstellt, stellt dies einen Mangel der Softwarelösung dar, der von Convercus ggf. im Rahmen der Gewährleistung unentgeltlich zu beheben ist.

Sollte die Störung durch den Vertragsnehmer oder in den Systemen des Vertragsnehmers verursacht sein oder liegt keine Störung, sondern ein Anwenderfehler vor, steht es Convercus frei, den Aufwand zur Analyse und zur Fehlerbehebung im Rahmen der monatlichen Leistungsabrechnung abzurechnen.

Die Erstellung von Tickets mit Störungsklasse fatal/critical, die sich als keine solche erweist, kann ebenfalls nach Aufwand durch Convercus abgerechnet werden.

Die genauen Regelungen entnehmen sie bitte ihrem Service Level Agreement Vertrag.

3.2.6. Generelle Fragen

Bitte beachten Sie, dass Fragen zu laufenden Projekten oder neue Anforderungen nicht über das Support-Portal gestellt werden. Bitte besprechen Sie entsprechende Themen direkt mit Ihrem jeweiligen Ansprechpartner oder Account Manager.

4. Anhang

4.1. Beispielfälle

Folgend sind einige beispielhafte Supportfälle und Tipps zur internen Prüfung dargestellt.

4.1.1. Beispiel App-Problem „User kann sich nicht Anmelden“

Meldung des Kunden: „Ich kann mich in der App nicht anmelden“

Vorgehen interne Prüfung:

- 1) Kommunikation mit dem Kunden: Was genau bedeutet das?
 - a) Kunde kann sich nicht registrieren
 - b) Kunde kann sich nicht einloggen
- 2) Beleg einfordern
 - a) Screenshot vom Handy oder Foto machen
 - b) Welche Fehlermeldung erscheint
- 3) Falldetails
 - a) Zeitpunkt (Datum/Uhrzeit)
 - b) Umgebung (User App, Betriebssystem IOS/Android, App Version)
 - c) Kundendaten (Kartenummer, Emailadresse, wann & wo registriert)
- 4) Problem eingrenzen
 - a) WLAN-Verbindung prüfen
 - b) Vorgehen prüfen
 - c) Vorgehen nachstellen (ist der Fehler reproduzierbar)
 - d) Kundenkonto prüfen (Kundenservice-Portal)
- 5) Problemlösung ohne technischen Support (Kundenservice-Portal):
 - a) Tippfehler Emailadresse => Emailadresse korrigieren (E-Mail ändern)
 - b) Passwort vergessen => Passwort vergessen E-Mail auslösen

4.1.2. Beispiel Kassen-Problem „Kunde hat seine Punkte nicht erhalten“

Meldung des Kunden: „Ich habe meine Punkte nicht erhalten“

Vorgehen interne Prüfung:

- 1) Kommunikation mit dem Kunden: Was genau bedeutet das?
 - a) Kunde hat einen Kauf mit seiner Kartenummer XXX bei Partner YYY getätigt
 - b) Diese Punkte werden nicht in der Historie seiner App aufgeführt

- 2) Falldetails
 - a) Kartenummer und Kaufdetails (Zeitpunkt, Partner, Bon-Id, Bonbetrag) des Kunden aufnehmen

- 3) Problem eingrenzen
 - a) Kundendaten überprüfen (hat der Kunde seine Punkte tatsächlich nicht erhalten?)
 - i) Ist die Historie im SelfService korrekt -> Fehler in der App
 - ii) Ist auch hier keine Buchung vorhanden -> Fehler im Buchungsprozess
 - b) Kassen-Logs überprüfen
 - i) Wurde der Kundencode zu dem Bon erfasst)
 - ii) Ist der Bon punkterelevant (ausgenommene Warengruppen überprüfen)?
 - iii) Wurde der Bon an Convercus übertragen?
 - iv) Welche Response erhielt die Übertragung des Bons (eventuell wurde der Bon abgewiesen)

- 4) Beleg einfordern
 - a) Screenshot oder Foto der Punkte-Historie (beim Kunden) machen

- 5) Problembhebung mit technischem Support von Convercus:
 - a) Lässt sich keine Ursache für die fehlende Verpunktung finden, kann ein Support-Ticket zur Bearbeitung bei Convercus erstellt werden.

4.2. Sammlung der benötigten Angaben zur Ticketerstellung

Exemplarisch soll hier dargestellt werden welche Informationen in einem Ticket enthalten sein sollten.

Beschreibung: „Bon 123 wurde nicht bepunktet“

- 1) Genaue Beschreibung des Problems und bisherige Prüfung:
 - a) Der Bon mit Nummer 123 (Filiale X), der am Montag, 16.03.2020 16:28 abgeschlossen wurde, wurde nicht auf das Konto ABC verpunktet. Weder in der App (Bild der Historie) noch im SelfService (Bild der Historie) wird die Transaktion angezeigt.
 - b) Aus den Logs der Kasse (Anhang) geht hervor, dass der Bon um 16:28:45 aufgrund eines InternalServerErrors abgewiesen wurde.
 - c) Im Bon (XML liegt im Anhang bei) wurde die Kartenummer korrekt übermittelt. Der Einkauf ist punkterelevant.
- 2) Zeitpunkt des Vorfalls (Datum und Uhrzeit; so genau wie möglich)
 - a) Montag, 16.03.2020 16:28
- 3) Ist das Problem reproduzierbar oder nur einmalig aufgetreten?
 - a) Das Problem ist bisher nur bei Kunde ABC aufgetreten.
- 4) In welcher Umgebung (Test, Produktiv) tritt das Problem auf?
 - a) Produktiv-Umgebung Convercus Schnittstelle
- 5) Ist ein bestimmtes Kundenkonto betroffen? Falls ja, teilen Sie uns die entsprechenden Kontoinformationen (z.B. Kartenummer, Kundendaten) mit.
 - a) Kunde ABCD1234EF (Herr Meier)
 - b) Selfservice-URL (Beispiel: <https://con.staging.admin.convercus.io/con/customer-service/customer-detail?accountId=5afa9045-03ac-463d-80bd-50469ea16fcb&userId=5c7b33de-835c-4217-bafe-6960b197725e&searchTerm=test>)
- 6) Bei Problemen, die Schnittstellen betreffen, geben Sie bitte Request/Response an
 - a) Original Request & Response
- 7) An welchem Standort (zu Hause, extern, Filiale) tritt das Problem auf?
 - a) Filiale X
- 8) Kontaktdaten des Ticket Erstellers für direkte Rückfragen
 - a) Mitarbeiter Max Mustermann, E-Mail-Adresse, Telefon-Nummer