

Jira Guidelines

Sunrise Ticket Handling

Prozessrichtlinien für
Ticketmanagement, Priorisierung und
Zusammenarbeit mit MVNO-Partnern

Subject Sunrise Ticket Handling - Jira Guidelines
Version 1.2 / Datum: 13.04.2025 / Eray Pamdir



Inhalt

1	Benutzer- und Zugriffsverwaltung in JIRA Service Management	4
2	Jira Ticketing – Priorisierung und Kategorisierung von Vorfällen	4
2.1	Erklärung der einzelnen Prioritäten	4
2.2	Prioritäten Darstellung in Jira	5
2.3	Jira Ticketing – Prioritäten und Reaktionszeiten	5
3	Ticket Templates	6
4	Ticket Handling	6
4.1	E-Mail-Antworten auf Jira-Benachrichtigungen	6
4.2	Time to First Response	7
4.3	Regel zur Ticketvalidierung und Ablehnung bei unvollständigen Anfragen	7
4.3.1	Falsch gesetzte oder unbegründete Priorität	7
4.3.2	Fehlende Angaben, wie z. B.:	7
4.3.3	Keine klare Problemstellung	7
4.3.4	Unstimmige oder widersprüchliche Angaben	7
4.3.5	Unklarer Zusammenhang oder Zweck des Tickets	7
4.3.6	Fehlende oder unzureichende technische Voranalyse durch den MVNO, z. B.:	8
4.3.7	Jede Ablehnung muss seitens Sunrise begründet werden.	8
4.4	Dokumentationspflicht bei Kommunikation ausserhalb von JIRA	8
4.5	Ticketablehnung - Regelung und Konsequenzen	8
4.6	Rückmeldefrist und Ticket-Schliessung bei fehlendem Feedback	8
5	Sunrise Jira-Dashboard für MVNO's	9
6	Regelmässige Meetings & Meeting Minutes	9
7	Supportzeiten / Erreichbarkeit	10

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die internen Guidelines von Sunrise für die Ticketbearbeitung im Jira-System im Rahmen der Zusammenarbeit mit MVNO-Partnern. Die Definition klarer Prozesse und Zuständigkeiten ist entscheidend, um die Bearbeitungsqualität langfristig zu sichern und eine effektive Kommunikation zwischen allen Beteiligten zu gewährleisten.

Im Fokus steht die einheitliche Nutzung definierter Felder innerhalb des Ticketing-Systems. Dazu gehören insbesondere:

Priorität:

Legt die Dringlichkeit fest und damit auch, wie schnell mit der Bearbeitung begonnen werden muss. Dies unterstützt eine nachvollziehbare und faire Ressourcenplanung.

Problem Area:

Gibt an, in welchen Themen oder Technologiebereich das Problem liegt (z. B. Netz, Provisionierung, Portierung, SIM/eSIM, VoLTE usw.).

Resolution:

Dokumentiert die abschliessende Lösung oder die Ursache des Problems, damit systematisch erfasst wird, wie ähnliche Fälle in Zukunft schneller identifiziert oder vermieden werden können.

Diese Felder bilden die Grundlage für die systematische Kategorisierung und Auswertung sämtlicher Anfragen. Darüber hinaus ermöglichen sie eine gezielte Analyse der eingehenden Tickets, um Trends, häufige Fehlerquellen und Prozesslücken (Gaps) zu erkennen.

Zur Unterstützung des laufenden Verbesserungsprozesses finden regelmässige Meetings statt, in denen aktuelle Tickets, Ticketvolumen und wiederkehrende Themenbereiche gemeinsam besprochen werden. Sunrise stellt dafür unter anderem ein Dashboard zur Verfügung, das die Auswertung nach „Problem Area“ und „Resolution“ erlaubt. So entsteht eine datengestützte Basis für transparente Entscheidungen und gezielte Massnahmen.

Dieses Dokument richtet sich sowohl an die internen Sunrise-Teams als auch an unsere MVNO-Partner. Ziel ist ein gemeinsames Verständnis der Ticketprozesse, der gegenseitigen Erwartungen und der jeweiligen Verantwortlichkeiten als Grundlage für eine effiziente und partnerschaftliche Zusammenarbeit.

1 Benutzer- und Zugriffsverwaltung in JIRA Service Management

In JIRA Service Management (JSM) werden Benutzer als Kunden unter dem jeweiligen MVNO-Projekt, welches als Organisation geführt wird, erfasst.

Zugänge werden nicht automatisch vergeben. Jeder Mitarbeitende, der Zugriff auf JIRA benötigt, muss vom MVNO namentlich und mit E-Mail-Adresse an Sunrise gemeldet werden. Erst nach dieser Meldung erhält die betreffende Person eine Einladung per Email, um den Zugang zu aktivieren.

Im Rahmen der Registrierung muss der Mitarbeitende seinen vollständigen Namen angeben und ein Passwort erstellen. Die Verwendung von Fantasienamen oder unvollständigen Angaben ist nicht zulässig.

Sunrise übernimmt keine Verantwortung für Agenten oder Mitarbeitende eines MVNO, die das Unternehmen verlassen. Es liegt in der Verantwortung des jeweiligen MVNO, Sunrise über solche Fälle zu informieren.

Zur Deaktivierung eines Accounts muss der MVNO eine entsprechende Mitteilung an mobilewholesale@sunrise.net senden. Sunrise bestätigt die Deaktivierung, sobald sie erfolgt ist.

2 Jira Ticketing – Priorisierung und Kategorisierung von Vorfällen

Um eine effiziente Bearbeitung von Vorfällen sicherzustellen, werden diese anhand ihrer Dringlichkeit und Auswirkungen in vier Prioritätsstufen unterteilt. Dies ermöglicht eine strukturierte Vorgehensweise, bei der kritische Probleme zeitnah gelöst werden, während weniger schwerwiegende Fälle entsprechend priorisiert behandelt werden.

P1 und P2 betreffen weitreichende Vorfälle, die entweder eine vollständige oder erhebliche Einschränkung für viele Kunden verursachen. P3 und P4 beziehen sich auf einzelne Kunden, die entweder komplett vom Service ausgeschlossen sind oder nur eine teilweise Beeinträchtigung erfahren. Diese Kategorisierung stellt sicher, dass Ressourcen gezielt eingesetzt und Probleme effizient behoben werden.

2.1 Erklärung der einzelnen Prioritäten

P1 - Kritischer Ausfall

Ein schwerwiegender Vorfall, bei dem das gesamte Netzwerk oder wesentliche Teile davon nicht mehr funktionieren. Dies betrifft alle Kunden und führt zu einer vollständigen Dienstunterbrechung. Eine sofortige Eskalation und Behebung sind erforderlich.

P2 - Schwerwiegender Teil-Ausfall

Ein erheblicher Ausfall, der eine große Anzahl von Kunden betrifft. Dies kann sich auf bestimmte geografische Regionen oder auf spezifische Dienste (z. B. Mobilfunk, mobile Daten, VoLTE, Roaming) auswirken.

Die Störung ist umfangreich, aber nicht flächendeckend. Es können einzelne Netzkomponenten oder Dienste betroffen sein, wodurch einige Kunden eingeschränkt oder keinen Zugriff auf bestimmte Funktionen haben. Eine schnelle Fehleranalyse und Behebung sind erforderlich, um weitere Auswirkungen zu vermeiden.

P3 - Einzelne Kunden / vollständigem Serviceausfall (Hohe Priorität)

Hierbei handelt es sich um einzelne Kunden, die keine Verbindung zum Netzwerk herstellen können und deren gesamter Service vollständig ausgefallen ist. Dies bedeutet, dass weder Telefonie, mobile Daten noch andere netzabhängige Dienste genutzt werden können, da der Kunde dadurch komplett von der Nutzung des Mobilfunknetzes ausgeschlossen ist, handelt es sich um eine kritische Situation, die mit hoher Priorität behandelt wird.

Eine schnelle Analyse und Behebung sind erforderlich, um dem Kunden wieder vollständigen Zugriff auf das Netz zu ermöglichen.

P4 - Einzelne Kunden / teilweisem Serviceverlust oder sporadischen Störungen (Standard-Priorität).

Diese Kategorie umfasst Kunden, die teilweise Probleme mit der Nutzung haben, aber keinen vollständigen Serviceausfall. Dies kann sporadische Verbindungsabbrüche, niedrige Geschwindigkeit oder Einschränkungen in bestimmten Netzbereichen betreffen. Zudem fallen allgemeine Support-Anfragen in diese Kategorie, die keine sofortige Eskalation erfordern

Ich habe eine Frage - Allgemeine Anfragen

Diese Kategorie ist für generelle Anliegen gedacht, die keine technische Störung oder Beeinträchtigung betreffen.

Dazu gehören z. B. Fragen zu MVNO-Prozessen, Systemen, Dokumentationen, allgemeinen Abläufen oder sonstigen Unklarheiten. Es handelt sich hierbei nicht um eine priorisierte Supportanfrage, sondern um einen Informationsbedarf oder Klärungswunsch.

2.2 Prioritäten Darstellung in Jira



Ich habe eine Frage



P1 - Kritischer Ausfall



P2 – Schwerwiegender Teil-Ausfall



P3 – Einzelne Kunden / vollständigem Serviceausfall (Hohe Priorität)



P4 - Einzelne Kunden / teilweisem Serviceverlust oder sporadischen Störungen

2.3 Jira Ticketing – Prioritäten und Reaktionszeiten

(Time to First Response- Abschnitt 3.1)

P1 - Kritischer Ausfall:

Antwortzeit: max. 1 Stunde

P2 - Schwerwiegender Teil-Ausfall:

Antwortzeit: max. 1 Stunde

P3 - Einzelne Kunden / vollständiger Serviceausfall:

Antwortzeit: max. 2 Stunden

P4 - Einzelne Kunden / eingeschränkte Nutzung:

Antwortzeit: max. 4 Stunden

Ich habe eine Frage / Generelle Anfragen:

Antwortzeit: max. 24 Stunden

3 Ticket Templates

Für bestimmte Problemstellungen wie z. B. Datenprobleme, Sprachdienste oder Mailbox-Probleme standardisierte Ticket-Templates erstellt. Diese Templates dienen der einheitlichen Erfassung aller notwendigen Informationen und unterstützen eine effizientere Bearbeitung.

Alle Tickets müssen gemäss den verfügbaren Templates erstellt werden. Sollten im Laufe der Zusammenarbeit weitere Themenbereiche identifiziert werden, bei denen sich Templates als sinnvoll erweisen, wird Sunrise entsprechende Vorlagen bereitstellen.

4 Ticket Handling

Dieser Abschnitt beschreibt die grundlegenden Abläufe zur Erstellung, Bearbeitung und Nachverfolgung von Tickets im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen Sunrise und MVNO-Partnern. Ziel ist es, eine strukturierte und nachvollziehbare Bearbeitung sicherzustellen von der ersten Anfrage bis zur abschliessenden Resolution

4.1 E-Mail-Antworten auf Jira-Benachrichtigungen

Grundsätzlich ist es möglich, direkt auf die E-Mail-Benachrichtigung eines Jira-Tickets zu antworten. Die Antwort wird dem Ticket zugeordnet vorausgesetzt, sie wird von der im Jira Kundenportal registrierten E-Mail-Adresse gesendet.

Wichtige Einschränkungen und Risiken:

- Wird eine Antwort nicht von der im Jira-Kundenportal registrierten E-Mail-Adresse gesendet oder der Betreff der Nachricht verändert, kann die Nachricht dem Ticket nicht zugeordnet werden. Es erfolgt keine automatische Rückmeldung oder Fehlermeldung, sodass nicht ersichtlich ist, dass die Nachricht nicht angekommen ist.
- Es wird ausdrücklich empfohlen, Antworten und Rückmeldungen direkt im Jira-Webportal bzw. im Kundenportal einzugeben. Nur so ist sichergestellt, dass die Informationen korrekt dem jeweiligen Ticket zugeordnet werden.
- Für fehlgeschlagene E-Mail-Antworten oder nicht übermittelte Inhalte wird keine Haftung übernommen. Fehlerquellen wie falsche Absenderadressen oder technische Einschränkungen im E-Mail-Verkehr liegen ausserhalb unseres Einflussbereichs.

Fazit:

Die sicherste und empfohlene Art der Kommunikation mit dem Jira-Ticketing-System ist die direkte Eingabe über das Jira-Kundenportal. Nur so kann eine zuverlässige und nachvollziehbare Kommunikation gewährleistet werden.

4.2 Time to First Response

Die erste Antwort seitens Sunrise auf ein Ticket muss eine inhaltliche Analyse beinhalten. Rückmeldungen wie „Ich kläre es ab“ oder „Ticket wurde erstellt“ gelten nicht als gültige Reaktion. Die Antwort muss zeigen, was geprüft wurde, welche Erkenntnisse vorliegen und wie weiter vorgegangen wird.

Ziel ist eine nachvollziehbare Kommunikation, die einen erkennbaren Bearbeitungsstart seitens Sunrise dokumentiert.

4.3 Regel zur Ticketvalidierung und Ablehnung bei unvollständigen Anfragen

Ein Ticket wird abgelehnt, wenn es nicht den grundlegenden Anforderungen an Nachvollziehbarkeit, Vollständigkeit und Klarheit entspricht. Dies ist notwendig, um eine effiziente Bearbeitung sicherzustellen und wiederholte Rückfragen zu vermeiden.

Diese Regel soll sicherstellen, dass Tickets von Anfang an vollständig, verständlich und korrekt erfasst werden

Eine Ablehnung erfolgt insbesondere in folgenden Fällen:

4.3.1 Falsch gesetzte oder unbegründete Priorität

- Die gewählte Prioritätsstufe passt nicht zur tatsächlichen Dringlichkeit oder ist nicht nachvollziehbar dokumentiert.

4.3.2 Fehlende Angaben, wie z. B.:

- Adressdaten für Netz- oder Standortanalysen die notwendig sind (z. B. zur Prüfung der Netzabdeckung)
- MSISDN, A- und B-Nummern zur technischen Analyse die erforderlich sind
- Unpräzise Ortsangaben, wie z. B. nur der Hinweis auf „Bahnhof XY“ oder „Schule“, ohne vollständige Adresse
- Wenn Adressangabe nur in Screenshots enthalten, aber nicht im Tickettexxt selbst auffindbar.

Solche Angaben müssen im Klartext im Ticket erfasst sein, sie dürfen nicht ausschliesslich in Anhängen oder Bildern vorkommen»

4.3.3 Keine klare Problemstellung

- Es ist nicht ersichtlich, was konkret analysiert oder gelöst werden soll.

4.3.4 Unstimmige oder widersprüchliche Angaben

- Z. B. Angaben im Text passen nicht zu Anhängen oder technischen Informationen.

4.3.5 Unklarer Zusammenhang oder Zweck des Tickets

- Der Grund für die Ticketeröffnung oder der erwartete Outcome ist nicht erkennbar.

- 4.3.6 Fehlende oder unzureichende technische Voranalyse durch den MVNO, z. B.:
- Keine Hintergrundinformationen zur Fehleranalyse
 - Keine Beschreibung des bisherigen Vorgehens oder der bereits getroffenen Massnahmen
- 4.3.7 Jede Ablehnung muss seitens Sunrise begründet werden.

4.4 Dokumentationspflicht bei Kommunikation ausserhalb von JIRA

Alle Absprachen und relevanten Informationen, die nicht direkt im JIRA-Ticket stattfinden z. B. über Microsoft Teams, Telefonate oder Email, müssen im entsprechenden Ticket vollständig und nachvollziehbar dokumentiert werden

- Kommunikationsinhalte, beispielsweise aus Teams-Besprechungen, sind im Ticket mit klarer Aussage und nachvollziehbar zu dokumentieren.
- E-Mail-Inhalte sind direkt im Ticket zu dokumentieren oder hineinzukopieren.
- Formulierungen wie „gemäss Telefonat“ oder „wie besprochen“ sind nicht zulässig, da sie keine prüfbare Information enthalten.

Diese Regel dient der Transparenz, der Rückverfolgbarkeit und sichert die Handlungsfähigkeit bei Übergaben oder Eskalationen

4.5 Ticketablehnung - Regelung und Konsequenzen

Wird ein Ticket abgelehnt, darf daran nicht weitergearbeitet werden. Es muss ein neues Ticket durch den Ersteller erstellt werden. Dies ist notwendig, damit Sunrise die Bearbeitungshistorie transparent und messbar dokumentieren kann.

Diese Massnahme soll die Qualität und Effizienz bei der Ticketbearbeitung langfristig verbessern

4.6 Rückmeldefrist und Ticket-Schliessung bei fehlendem Feedback

Wenn seitens Sunrise eine Rückmeldung auf ein offenes Ticket erfolgt, sei es in Form einer Analyse, einer Lösung oder einer Rückfrage an den MVNO bzw. Endkunden, beginnt eine Rückmeldefrist von 72 Stunden (3 Arbeitstagen), innerhalb derer eine Antwort durch den MVNO erwartet wird.

Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Antwort seitens des MVNO, wird das Ticket automatisch mit dem Status „Closed - Missing Feedback“ geschlossen.

Dies gilt insbesondere in folgenden Fällen:

- Sunrise hat das Problem identifiziert und gelöst, es fehlt jedoch eine Bestätigung oder Rückmeldung vom MVNO.
- Sunrise benötigt zur weiteren Bearbeitung zusätzliche Informationen (z. B. technische Details oder Rückmeldungen vom Endkunden), die vom MVNO bereitgestellt werden müssen.

- Die Ticketantwort enthält klare nächste Schritte, aber es erfolgt keine Reaktion oder Klärung seitens des MVNO.

Diese Regelung dient der Qualitätssicherung, einer effizienten Ticketbearbeitung und der Vermeidung offener, inaktiver Vorgänge im System.

5 **Sunrise Jira-Dashboard für MVNO's**

Sunrise stellt ein zentrales Jira-Dashboard zur Verfügung, über das alle relevanten Informationen und Kennzahlen rund um die Ticketbearbeitung sichtbar sind.

Das Dashboard beinhaltet u. a. Auswertungen zu den Feldern „Problem Area“ und „Resolution“, wie sie gemäss JSM (Jira Service Management) gepflegt werden müssen. Damit können Problemtrends frühzeitig erkannt, wiederkehrende Fehlerquellen identifiziert und entsprechende Massnahmen eingeleitet werden.

Zusätzlich zeigt das Dashboard auch KPIs wie „Time to First Response“ (Zeit bis zur ersten Reaktion), Bearbeitungsdauer, sowie Ticketvolumen pro MVNO oder Problemkategorie. Dies sorgt für vollständige Transparenz gegenüber allen MVNO-Partnern und unterstützt die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse auf beiden Seiten. Das Dashboard dient nicht der Kontrolle, sondern als gemeinsames Werkzeug zur Analyse und Optimierung der Supportqualität.

6 **Regelmässige Meetings & Meeting Minutes**

Zum Jira-Ticketprozess gehört auch, dass regelmässige Austauschmeetings – je nach Wunsch des MVNO's wöchentlich oder zweiwöchentlich – mit allen relevanten Parteien abgehalten werden. In diesen Meetings werden die Ticketdaten, Problemtrends, offene Punkte sowie die wichtigsten Kennzahlen gemeinsam besprochen.

Ziel ist es, Transparenz zu schaffen, Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten und gemeinsam Verbesserungen im Supportprozess umzusetzen. Für jedes Meeting wird ein Meeting Minutes

(Protokoll) erstellt, in dem die besprochenen Themen, Verantwortlichkeiten sowie vereinbarte Tasks dokumentiert sind. Dieses Protokoll wird noch am selben Tag an alle Teilnehmenden versendet, damit alle zeitnah über die nächsten Schritte informiert sind

7 **Supportzeiten / Erreichbarkeit**

Der technische Support von Sunrise steht den MVNO-Partnern während der folgenden Werkstage zur Verfügung:

 **Montag bis Freitag**
 **08:00 - 18:00 Uhr**

In dieser Zeit sind wir für Rückfragen erreichbar, bearbeiten Anfragen und führen notwendige Eskalationen durch.

An Wochenenden sowie an Schweizer Feiertagen (gemäss dem Feiertagskalender der Stadt Zürich) steht der Jira-Support des Sunrise MVNO Teams nicht zur Verfügung. An diesen Tagen erfolgt die Bearbeitung von Anfragen ausschliesslich im Rahmen des bestehenden Business-Support von Sunrise