

Service management projekt

- Mikkel TK
- Remiar PB
- Simon FJ
- Thies PBH

Kan også læses her: <https://git.reim.ar/h2/service-management/src/branch/main/projekt.md>

Table of Contents

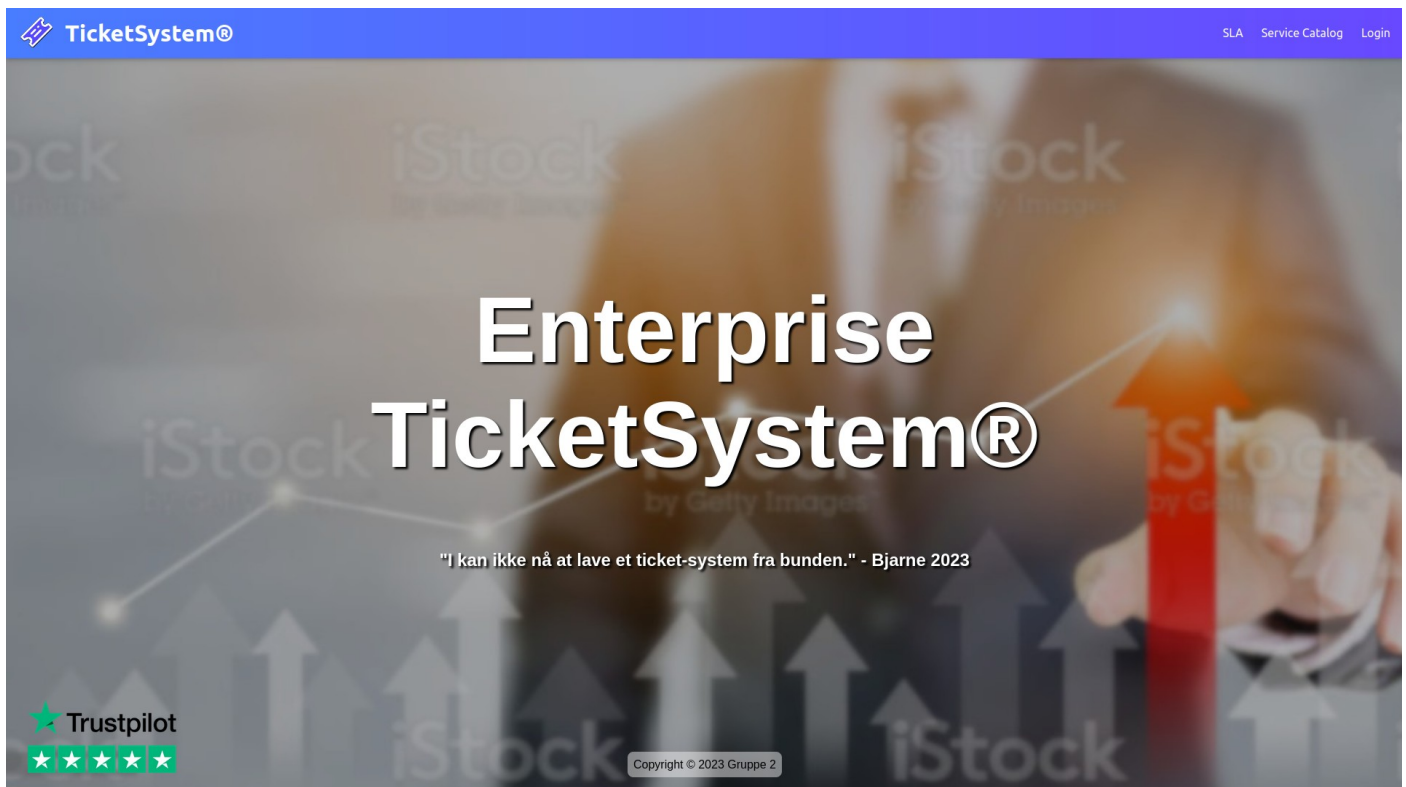
Service management projekt.....	1
System.....	1
Om vores system.....	2
Noter.....	3
Features vi har.....	4
Service catalog.....	4
Manglende features.....	4
Større incidents.....	4
Prioritering af tickets.....	5
Standardiserede ticket skabeloner.....	5
Notifikationer.....	5
Automatisk lukning af tickets.....	5
Sammenligning med Gruppe 1.....	5
Skabelse af ticket.....	5
Kunde kontakt.....	5
Eksempel organisation.....	6
Scenarie 1.....	6
Flowchart.....	6
Eksempel.....	7
Scenarie 2.....	15
Flowchart.....	15
Eksempel.....	16

System

Vi har lavet et Ticket management system.

<https://github.com/mtkonge/ticket-system>

<https://ticket.reim.ar/> (ikke sat op)



Se eksempler længere nede.

Om vores system

Vi har forsøgt at lave systemet, som vi forestiller os et ticket management system ud fra undervisningen.

Der er 3 roller i vores system: Kunde, Supporter og Admin. (Supporter dækker over og systemet skelner mellem 1st, 2nd og 3rd level)-

Kunder kan oprette tickets. Tickets assignes automatisk til 1st level.

Supportere kan se og håndtere tickets assignet dem individuelle supportere.

Gruppe 2

Systemet facilitere kommunikation mellem kunder og supportere, og logger alt interaktion. Kommunikation foregår med kommentarer på tickets.

Tickets kan re-assignes og eskaleres.

Med tickets skelnes mellem "Incident" og "Request". Og tickets har en status, herunder "Open" (venter på support), "Pending" (venter på kunde), "Resolved" (closed).

System facilitere en knowledge base, via. dokumenter man interne (supporter og admins) kan oprette, læse og redigere i.

Man kan markere 2 dokumenter, som man vil bruge som **SLA** og **Service catalog**. Disse 2 dokumenter kan alle tilgå.

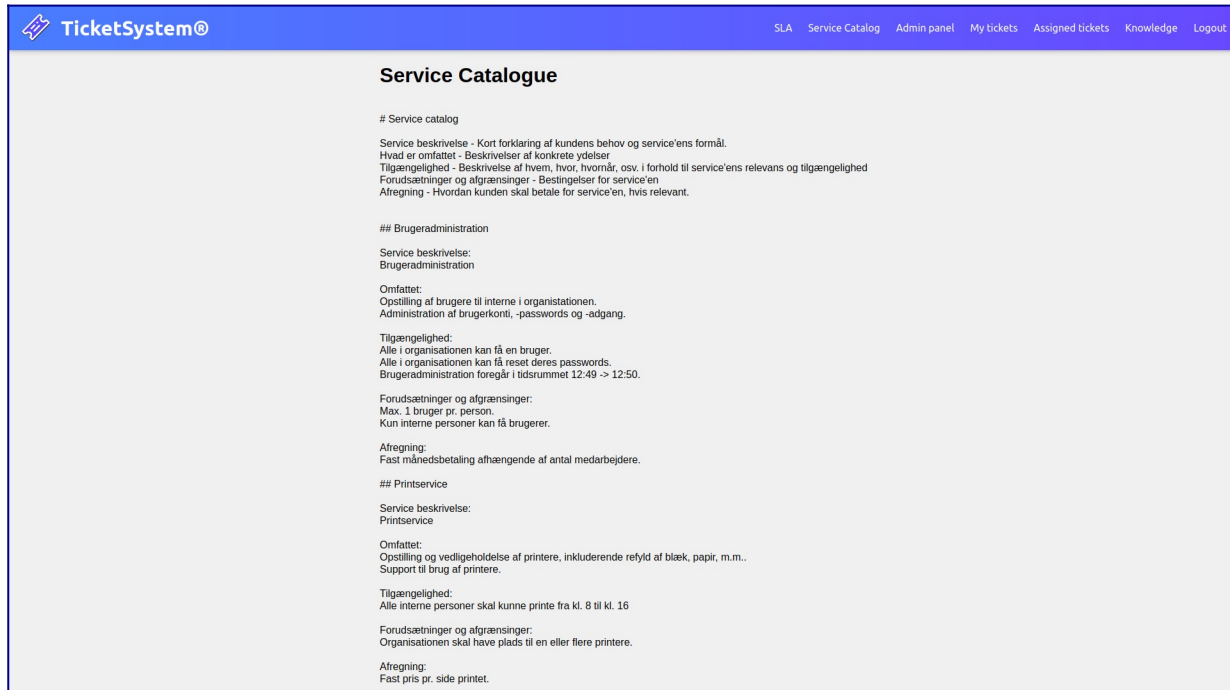
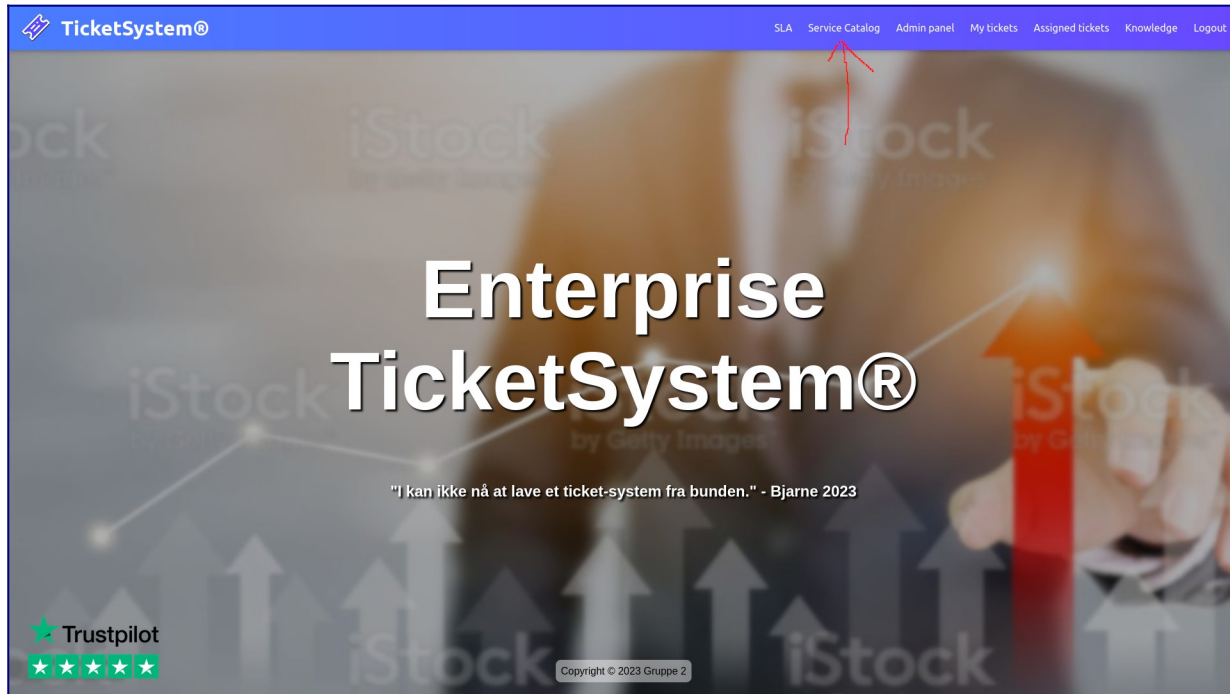
Noter

Kunden vælger selv om en ticket er "Incident" eller "Request". Det burde være en 1st level, som træffer den beslutning. Nuværende kan 1st level ændre det efterfølgende.

Gruppe 2

Features vi har

Service catalog



Manglende features

Større incidents

I tilfælde af at mange brugere laver den samme slags incident ticket, ville det være smart hvis system kunne genkende større incidents, for så at prioritere den højere eller hvad man ellers kunne finde på.

Prioritering af tickets

Vores nuværende system kan ikke skelne mellem små incidents (f.eks. printer der ikke virker) og store incidents (f.eks. kontor mangler internet). Prioritering af tickets er yderst vigtigt, så man kan prioritere arbejdskraften.

Standardiserede ticket skabeloner

En måde at automatisere tickets på er ved at lave en standardiseret "creation guide", som går igennem de hyppigste problemer, (f.eks. er skærmen slukket, stikket sat i,...). Dette kan reducere mængden af nødvendig arbejdskraft, og afslå tickets som ikke er dækket af Service Cataloge eller SLA'en

Notifikationer

Manglen på notifikationer eller email opdateringer gør at det er svært for en kunde at vide hvornår en ticket er "Pending" (venter på brugeren).

Automatisk lukning af tickets

Hvis tickets ikke bliver svaret af en bruger i en længere periode, f.eks. 7 dage, ville det være smart hvis en blev lukket automatisk.

Sammenligning med Gruppe 1

Vi sammenlignede Gruppe 1's system med vores med et brugseksempel.

De brugte Jira.

Problem: En kunde kan ikke printe. Årsag: John har trådt på kablet og stikket er faldet ud. Løsning: Sæt stikket i igen.

Skabelse af ticket

I vores system har kunden kunde-adgang til system og kan selv lave en ticket, hvor kunden giver ticket'en en titel og beskrivelse.

Når kunden har oprettet en ticket, bliver den automatisk assignet til en 1st level supporter (specifict den 1st level supporter med færrest åbne sager).

I deres Jira system har kunden ikke adgang, så en ticket skal laves af en intern supporter.

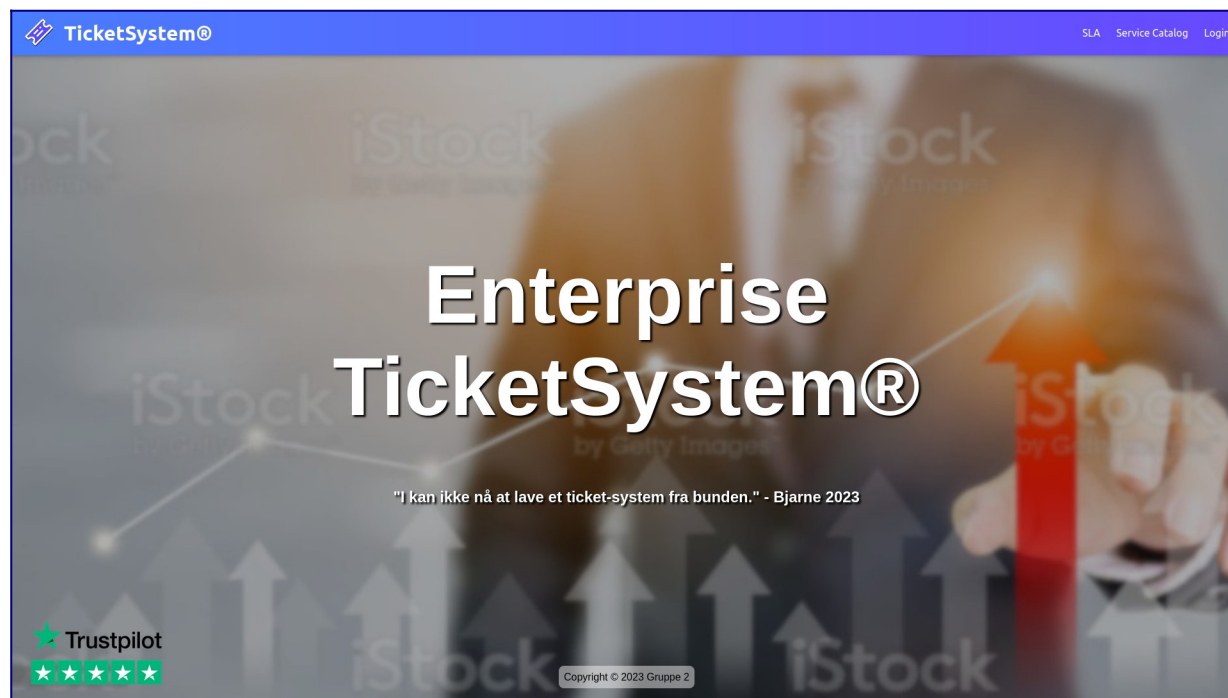
Gruppe 2

Når supporteren har lavet ticket'et, kommer den i en backlog, og så er det op til 1st level supporterne, selv at tage ticket'en.

Kunde kontakt

I vores system foregår alt kontakt med kunden (ideelt) i system, så det hele er dokumenteret.

Siden kunden ikke er oprettet i deres system, kommer supporteren til at kommunikere med kunden udenfor systemet. Det gør at kommunikationen ikke nødvendigvis er logget og dokumenteret.



Eksempel organisation

Organisationen yder brugeradministration, IT-support, levering af PC og print-service.

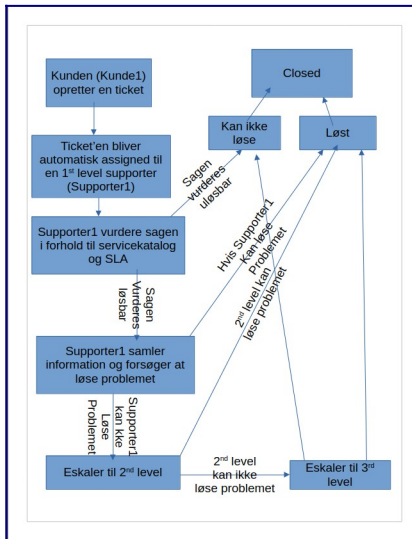
Scenarie 1

Kunde kan ikke printe, på grund af mangel på internet.

Kunden har åbnet et Word dokument på deres computer, men når de prøver at printe dokumentet på printeren sker der ikke noget.

Gruppe 2

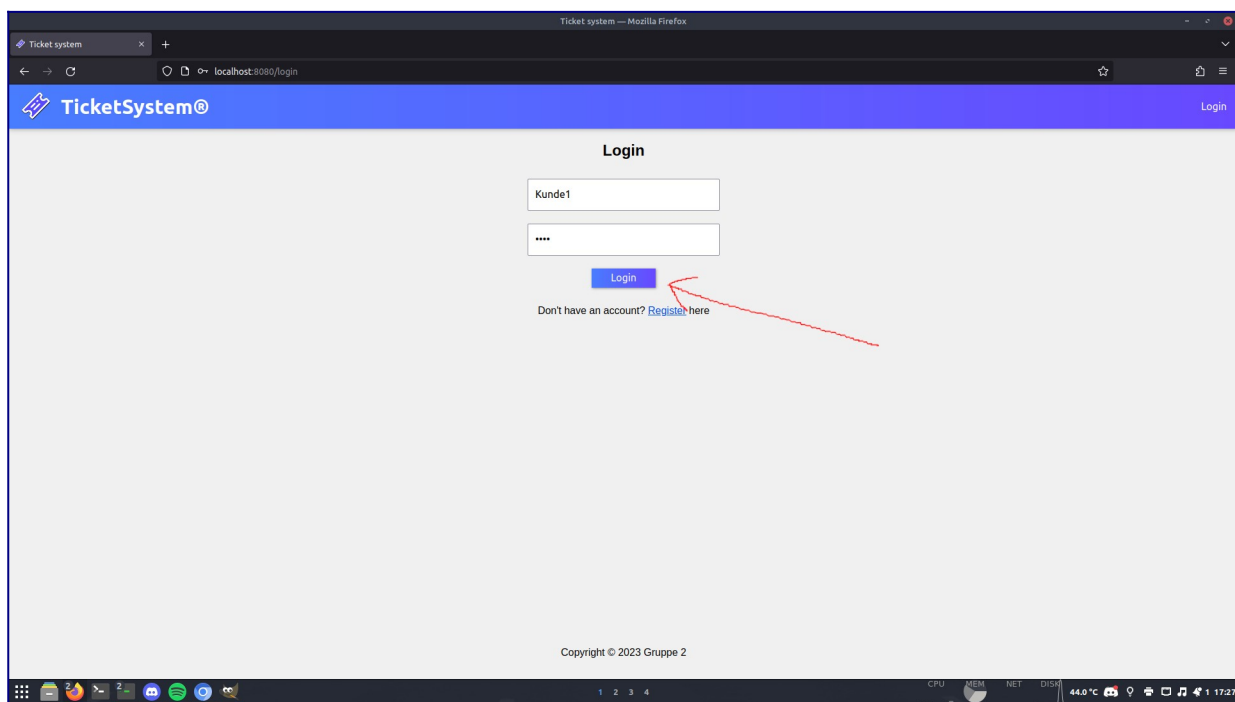
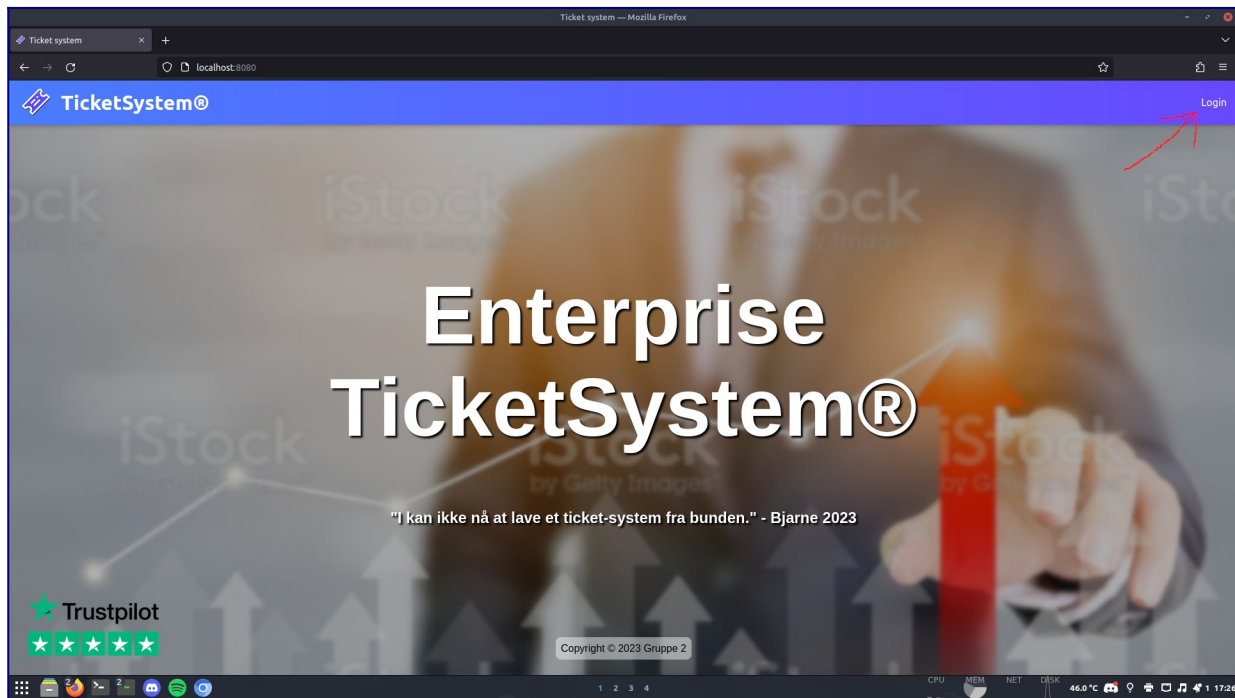
Flowchart



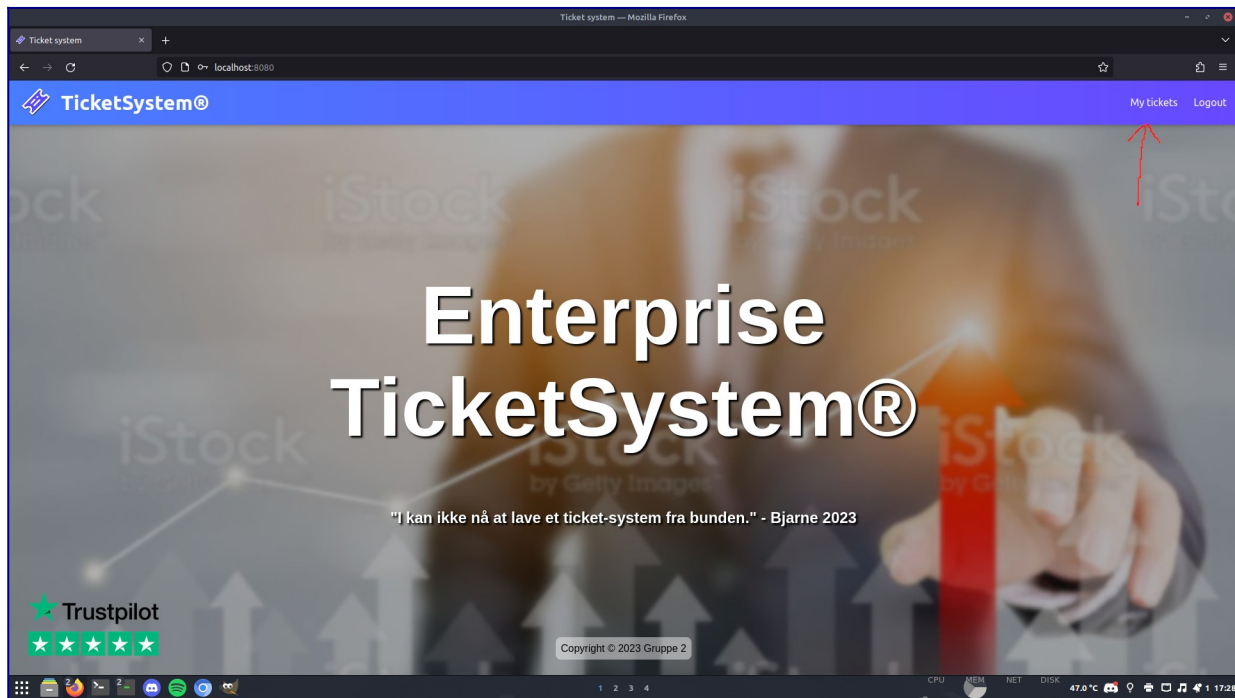
Eksempel

Kunden logger ind på systemet og laver en ticket.

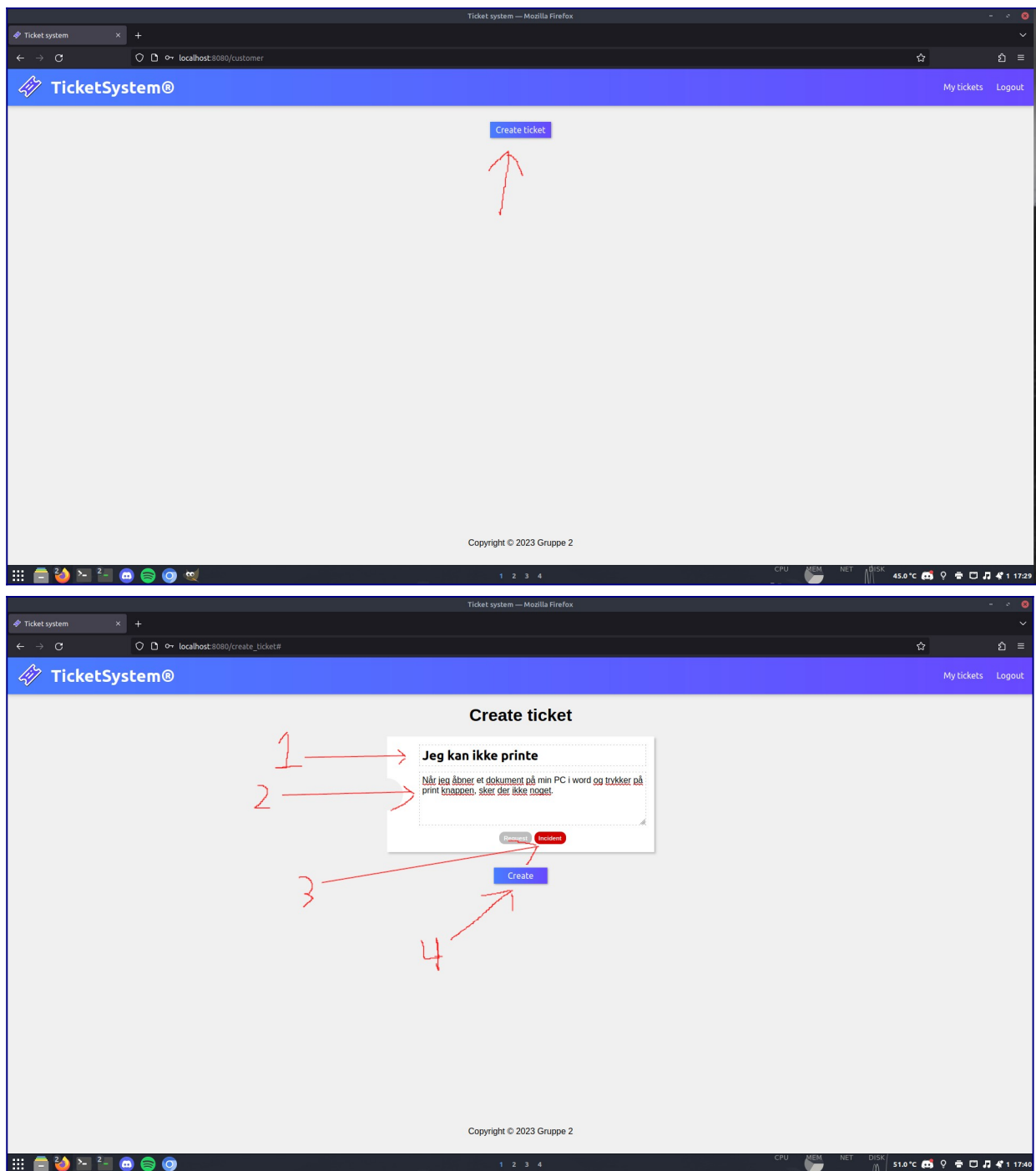
Gruppe 2



Gruppe 2



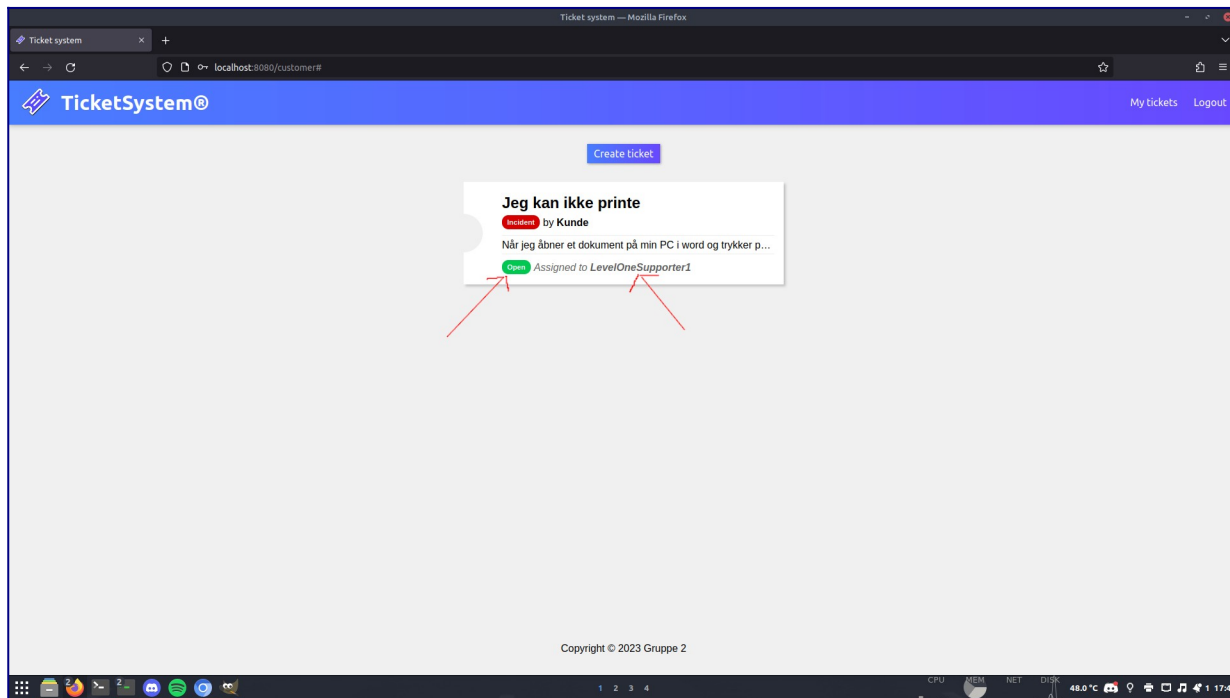
Gruppe 2



Nu er ticket'en blevet oprettet og kunden kan se status på ticket'en.

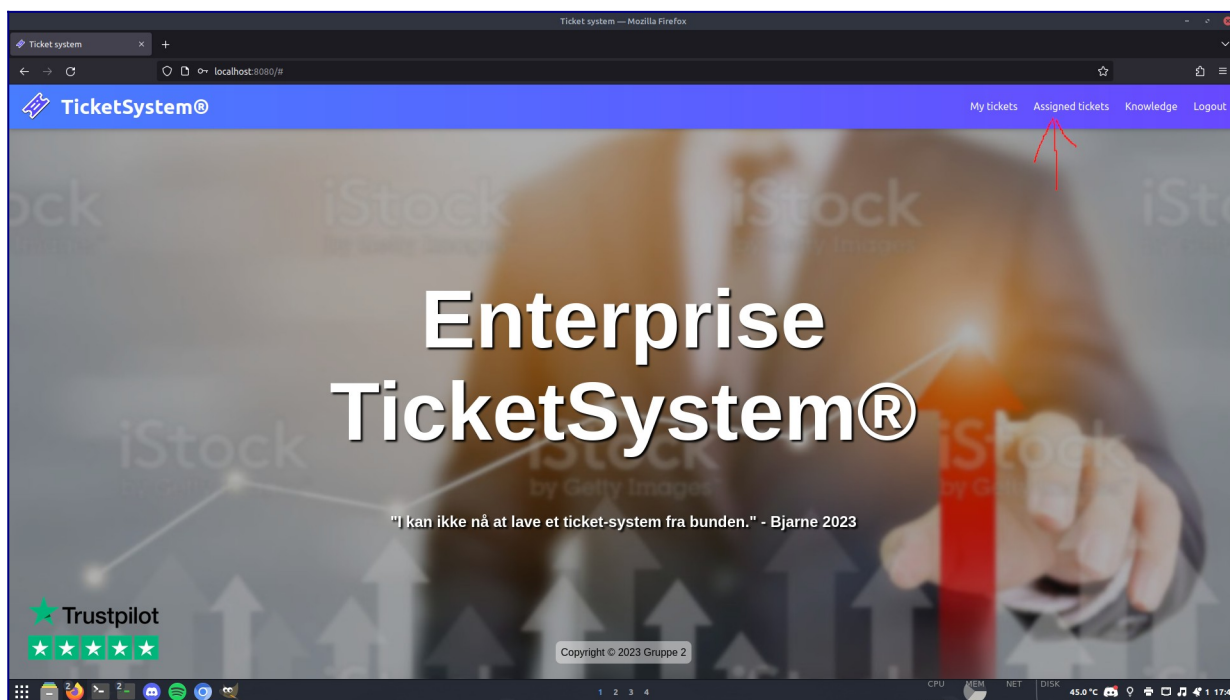
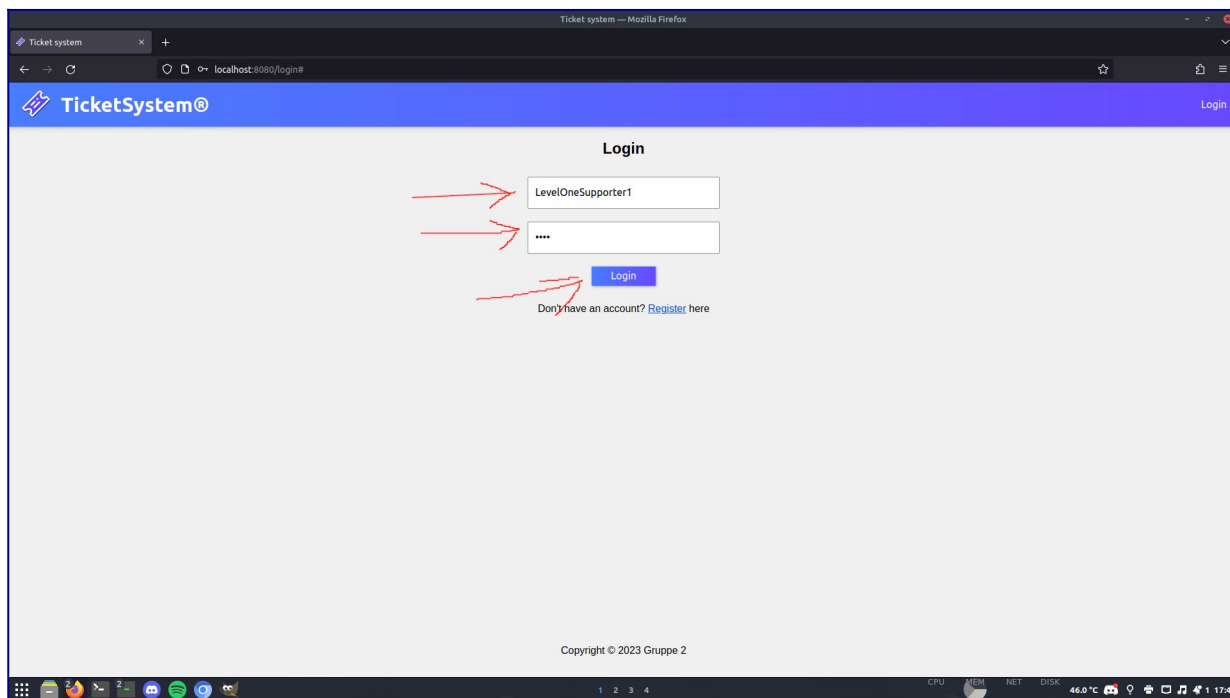
System vælger automatisk en 1st level supporter, som den assigner ticket'en til.

Gruppe 2

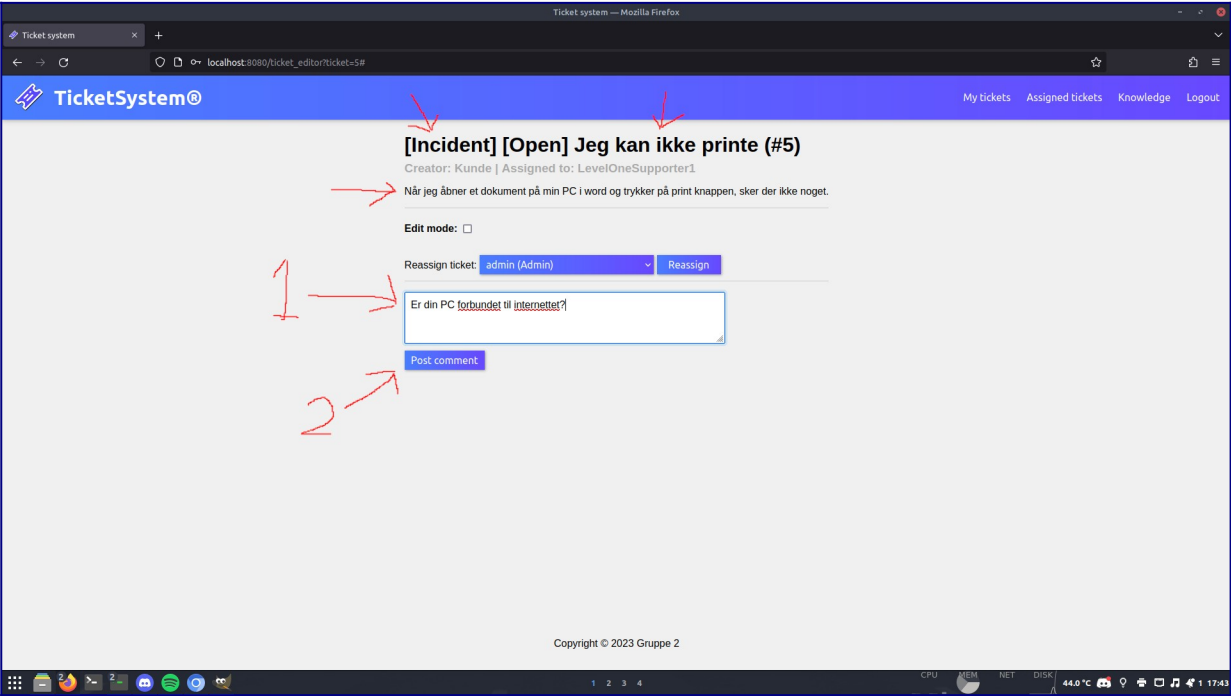
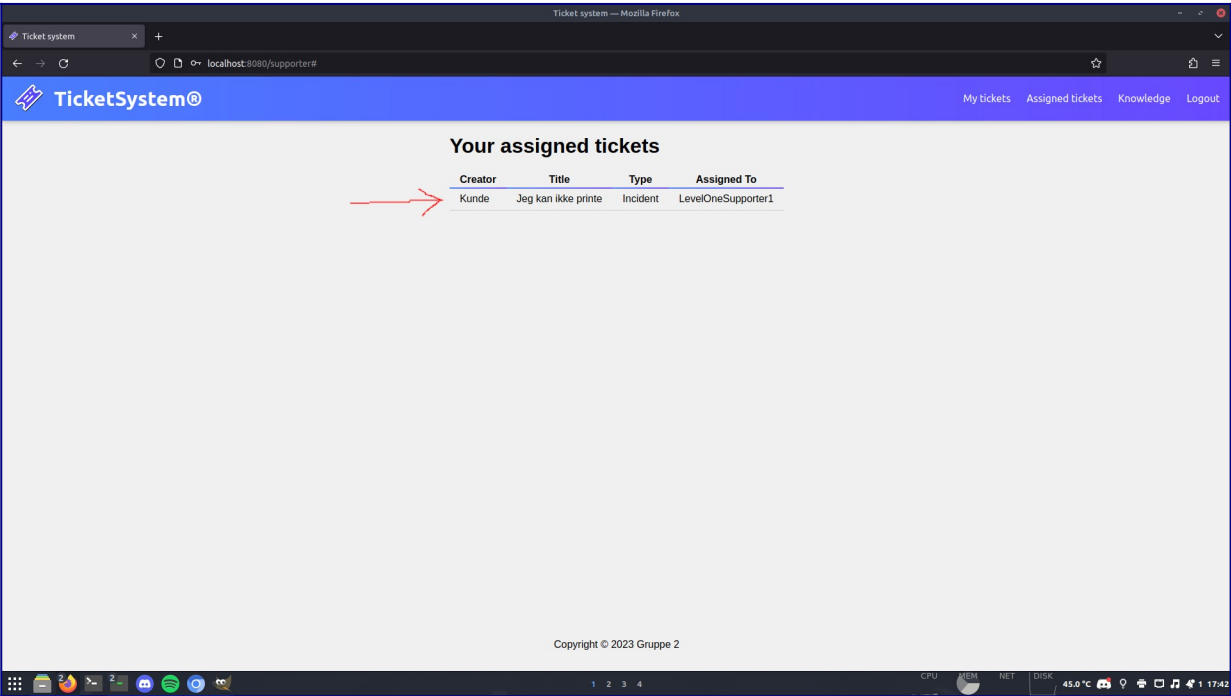


Nu er en 1st level IT-supporter mødt på arbejder, så de logger ind på systemet.

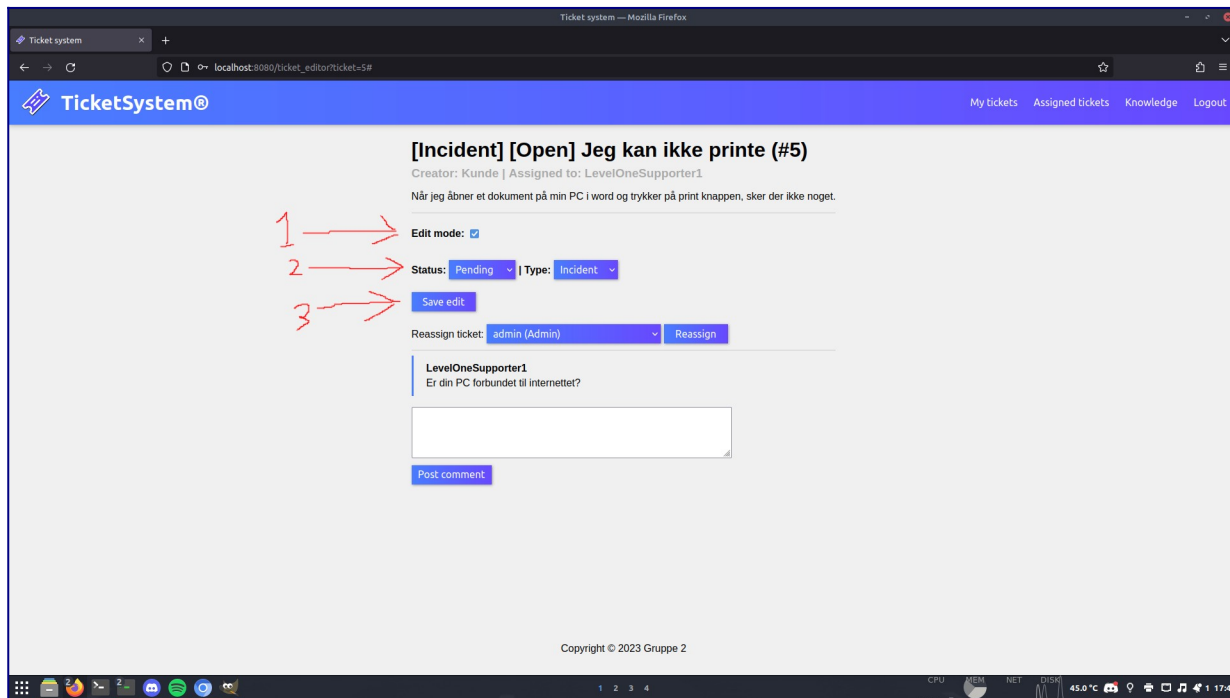
Gruppe 2



Og her kan supporteren se de tickets, som er blevet assignet til dem.



Gruppe 2

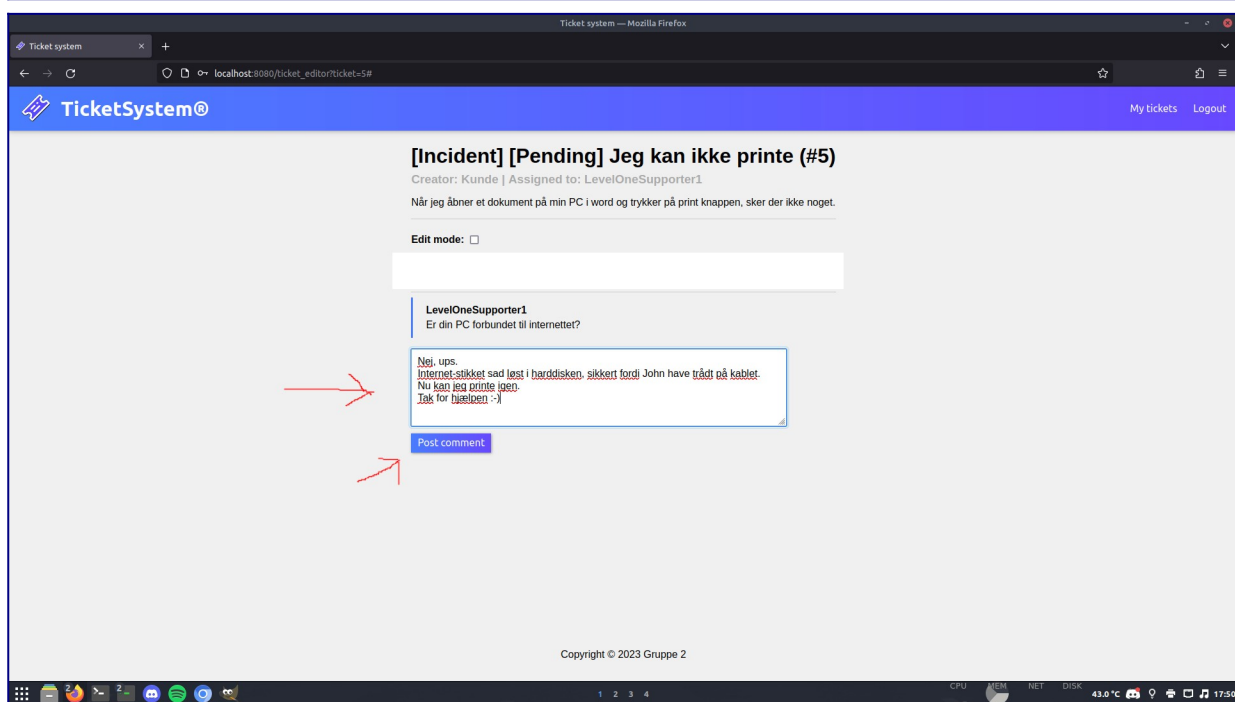
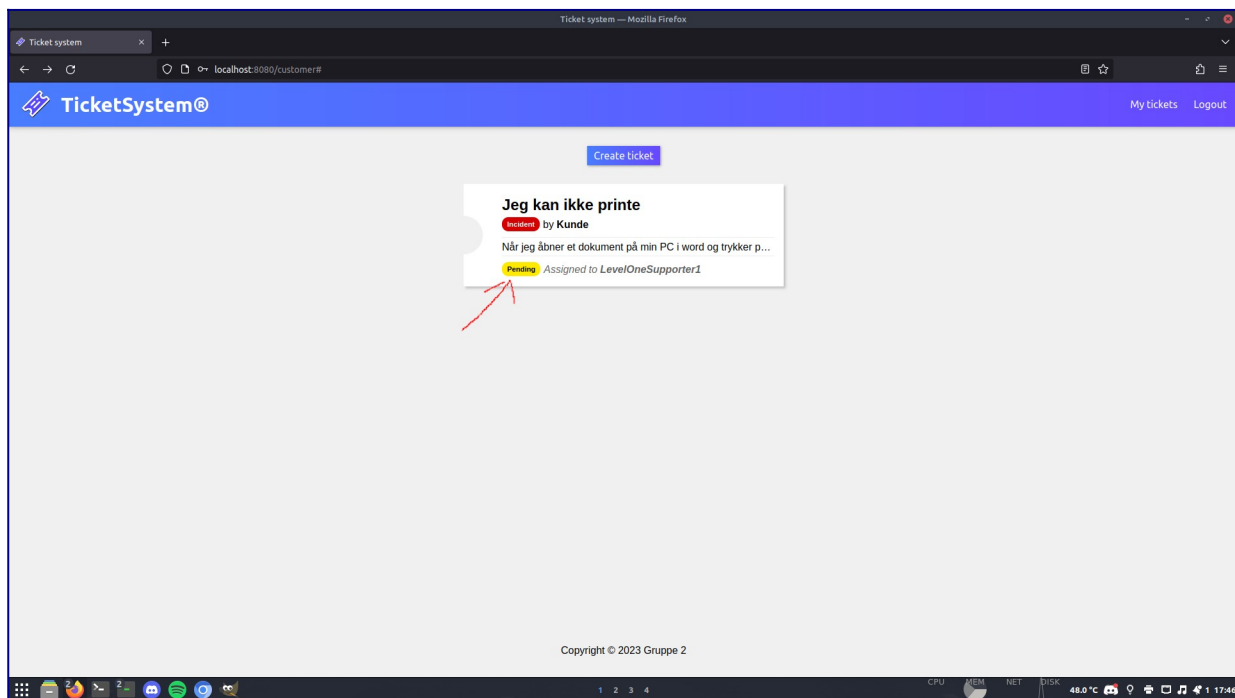


Nu svarer supporteren med en besked og sætter ticket'ens status til "Pending", så brugeren ved at de skal svare.

(Her kunne det være smart ved et notifikationssystem, men det nåede vi ikke).

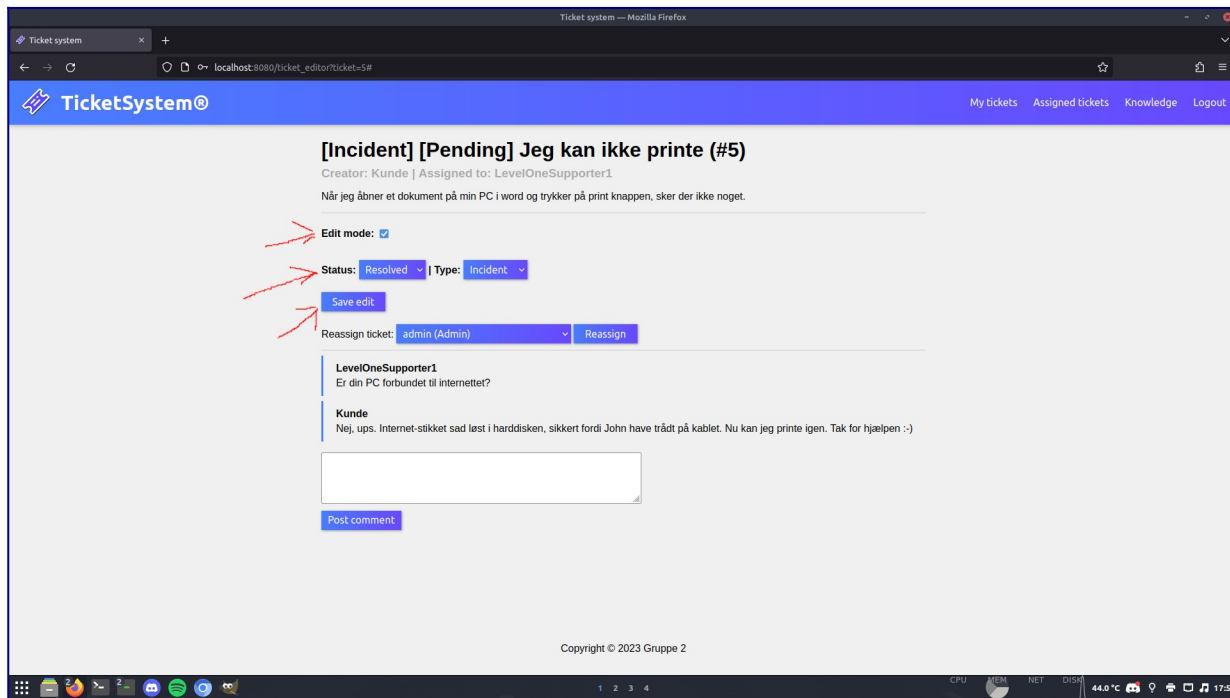
Nu er kunden logget ind igen, og kan se at ticket'en er "Pending".

Gruppe 2



Nu hvor problemet er blevet fixet, kan supporteren markere ticket'en "Resolved".

Gruppe 2



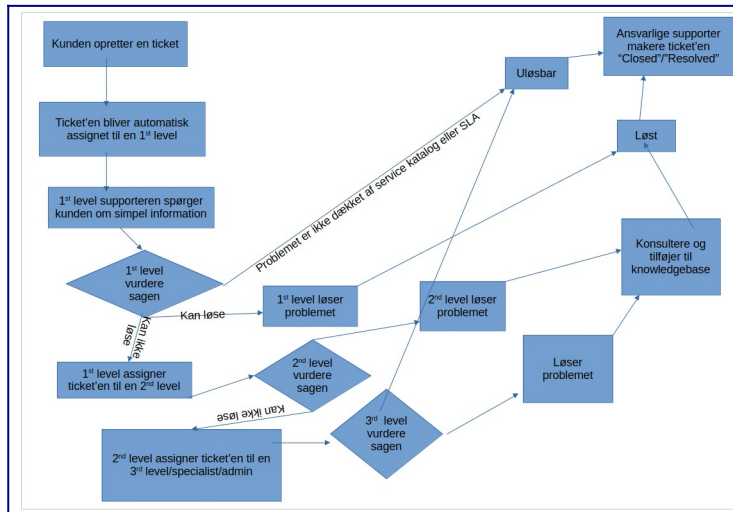
Scenarie 2

En kunde kan ikke printe, på grund af drivere.

Kunden vil gerne printe et word dokument ud på den printer, som firmeat (IT-firmaet) har leveret, men når kunden trykker på print, sker der ikke noget.

Kunden har lige fået ny PC, og organisationen er lige skiftet til at bruge Window 11 på alle kunders nye PC'er.

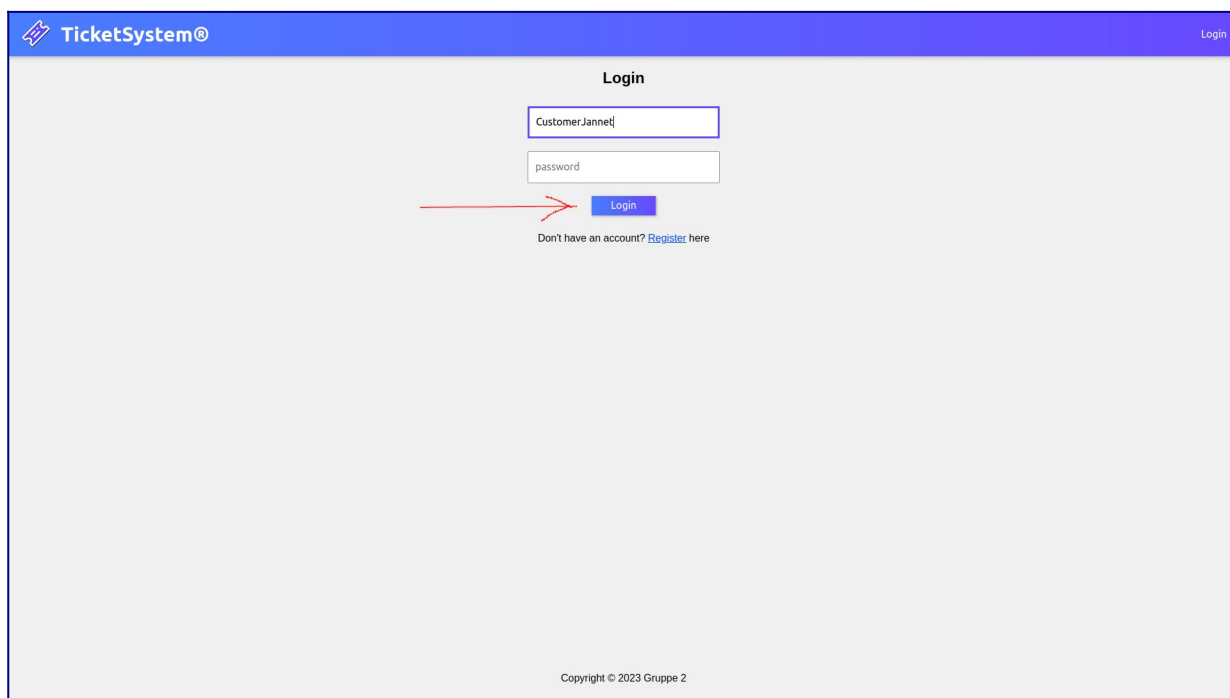
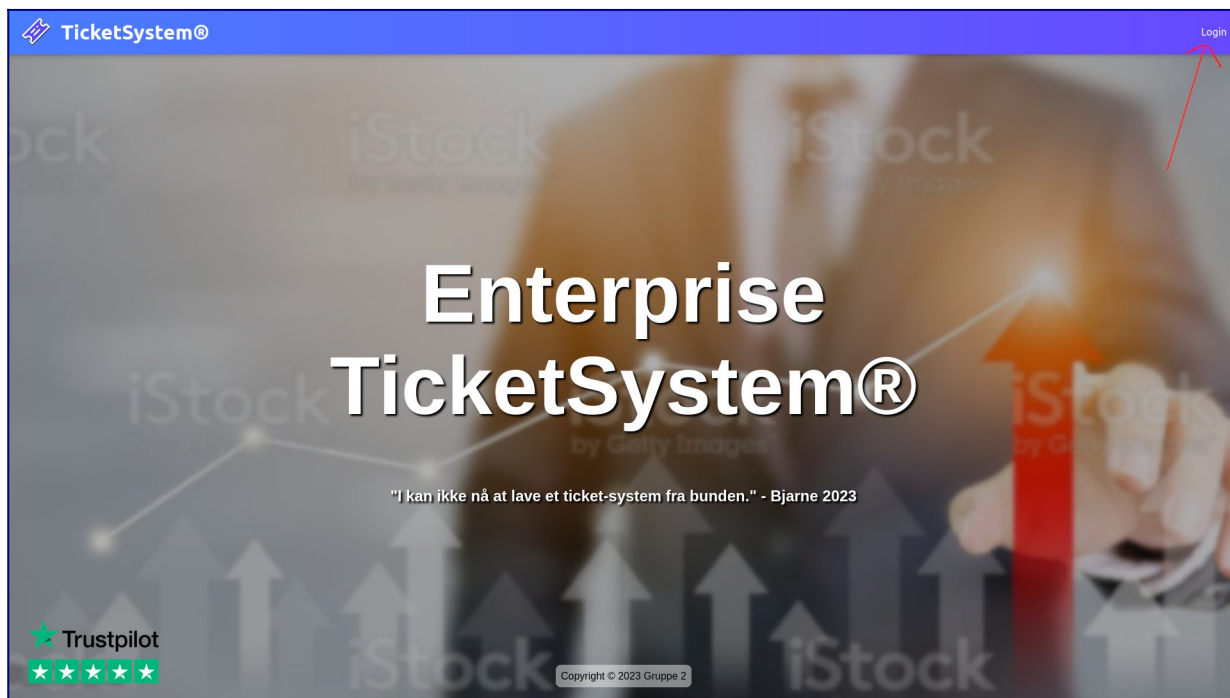
Flowchart



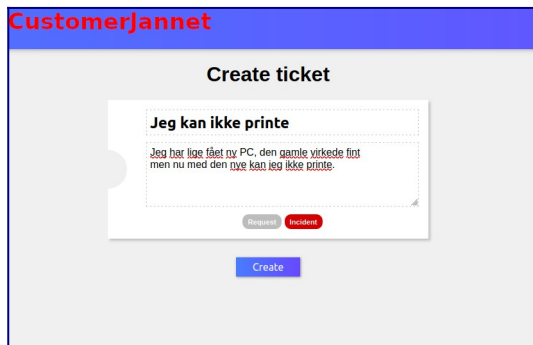
Eksempel

- CustomerJannet er kunde.
- LevelOneTim er 1st level IT-supporter
- LevelTwoAhmed er 2nd level IT-supporter

Kunden logger ind på IT ticket management systemet og opretter en ticket.

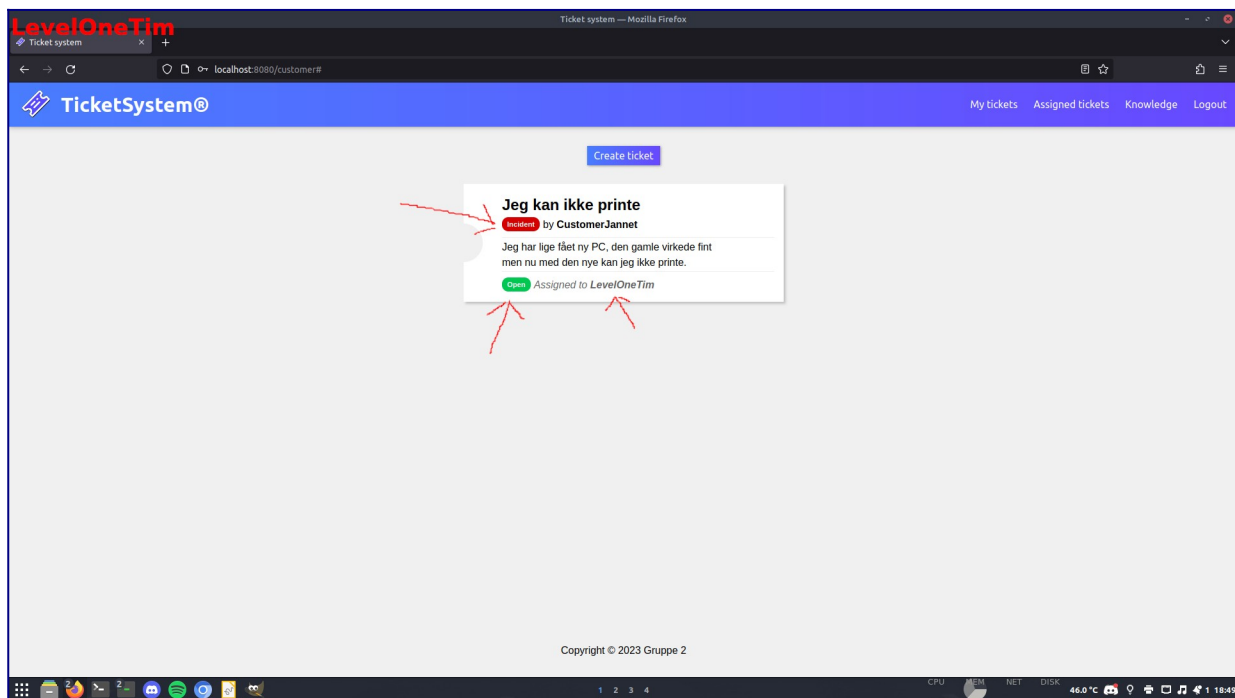


Gruppe 2



The screenshot shows a web form titled "Create ticket" under the "CustomerJannet" header. The form contains a text area with the text "Jeg kan ikke printe" and a description: "Jeg har lige fået ny PC, den gamle virkede fint men nu med den nye kan jeg ikke printe." Below the text area are two buttons: "Request" and "Incident". A "Create" button is located at the bottom of the form.

Kunden har nu oprettet en ticket i system, som automatisk vil blive assigned til en 1st level IT-supporter (LevelOneTime i dette tilfælde).



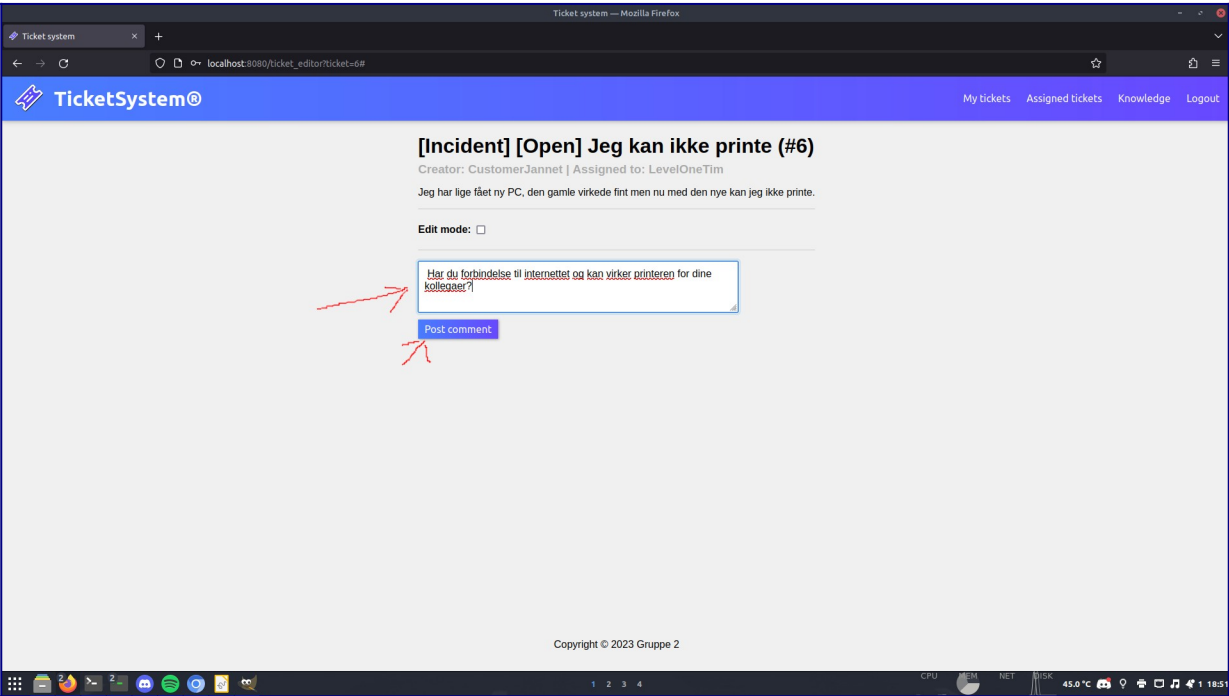
The screenshot shows the "LevelOneTim Ticket system" interface in a Mozilla Firefox browser. The URL is "localhost:8080/customer#". The page has a blue header with the "TicketSystem®" logo and navigation links: "My tickets", "Assigned tickets", "Knowledge", and "Logout". A "Create ticket" button is visible. A modal window displays the details of the newly created ticket:

- Title: "Jeg kan ikke printe"
- Status: "Incident" (indicated by a red button)
- Created by: "CustomerJannet"
- Description: "Jeg har lige fået ny PC, den gamle virkede fint men nu med den nye kan jeg ikke printe."
- Assigned to: "LevelOneTim" (indicated by a green button)

Red arrows point to the "Incident" status button, the "Assigned to LevelOneTim" button, and the "Open" button. The footer of the page reads "Copyright © 2023 Gruppe 2".

1st level vil nu samle information nok fra kunden, så de kan lave en beslutning om de kan løse problemet, skal eskalere eller skal lukke den af andre årsager.

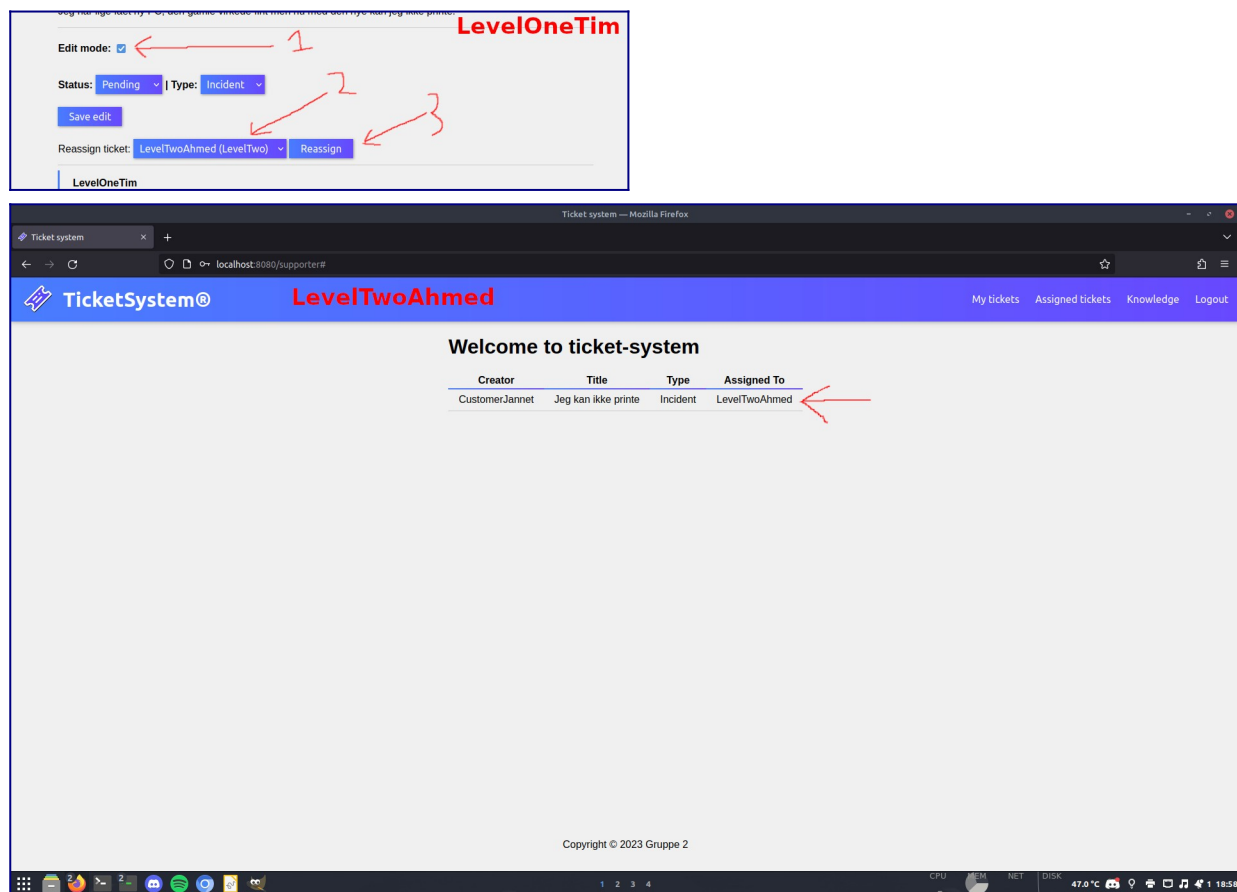
Gruppe 2



Gruppe 2



1st level har nu vurderet at de ikke kan løse problemet, og eskalere derfor ticket'en til en bestemt 2nd level supporter (LevelTwoAhmed i dette tilfælde).



2nd level vil nu samle information, og vurdere ticket'en.

De har vurderet ticket'en til løsbart, så de forsøger på at løse problemet.

Gruppe 2

2nd level finder på en løsning, men opdager at der er et større problem, relaterende til den måde de nye PC'er er sat op på.

LevelOneTim
Har du forbindelse til internettet og kan virker printerne for dine kollegaer?

CustomerJannet
Ja, jeg kan fint komme på internettet, og vi prøvede lige at teste print på CustomerRaul's PC, og det virkede fint.

LevelOneTim
Har du Windows 10 eller Windows 11?

CustomerJannet
Windows 11 tror jeg.

LevelOneTim
Jeg eskalere ticket'en til en 2nd level, som vil kigge lidt på din PC.

LevelTwoAhmed
Hej CustomerJannet Du burde have TeamViewer installeret. Kan jeg få dig til at sende dit TeamViewer ID, password og dine børns CPR-numre

CustomerJannet
TeamViewer ID 435 275 764 124 754
password: *****

Her er de.

LevelTwoAhmed
Din PC manglede en driver kaldet shittyEnterprisePrinterDriver123123123123.exe, den burde være installeret nu.

Post comment

Copyright © 2023 Gruppe 2

2nd level lukker ticket'en.

Edit mode: ☒

LevelTwoAhemd

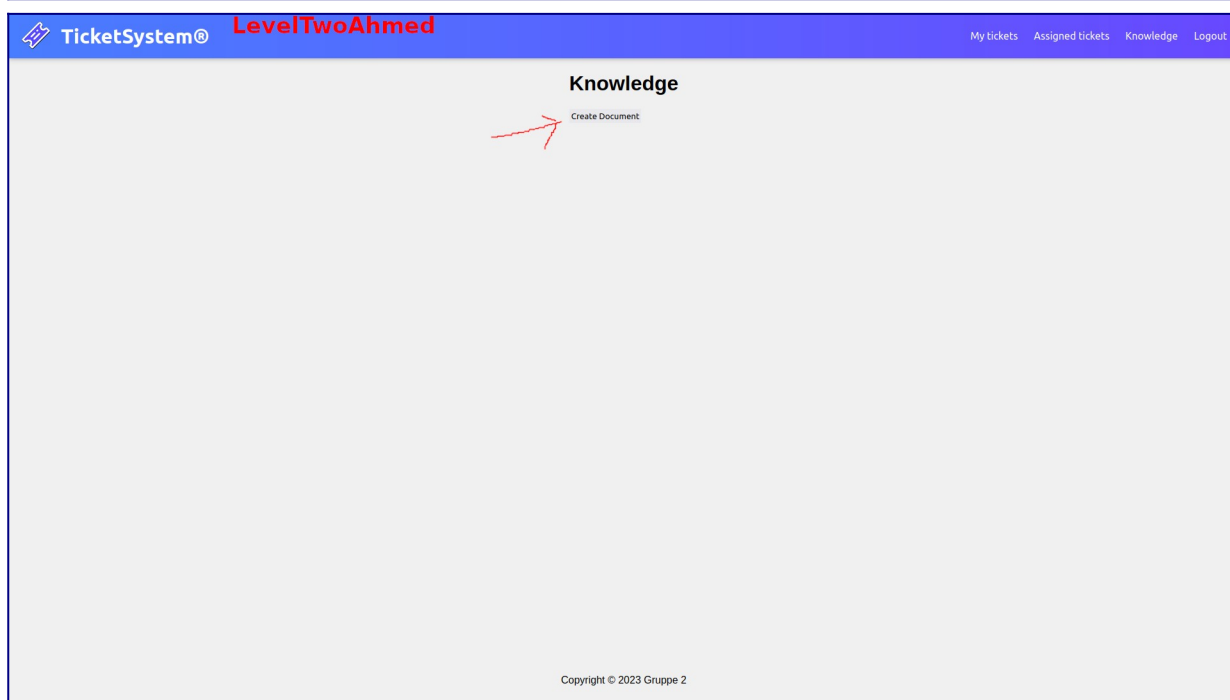
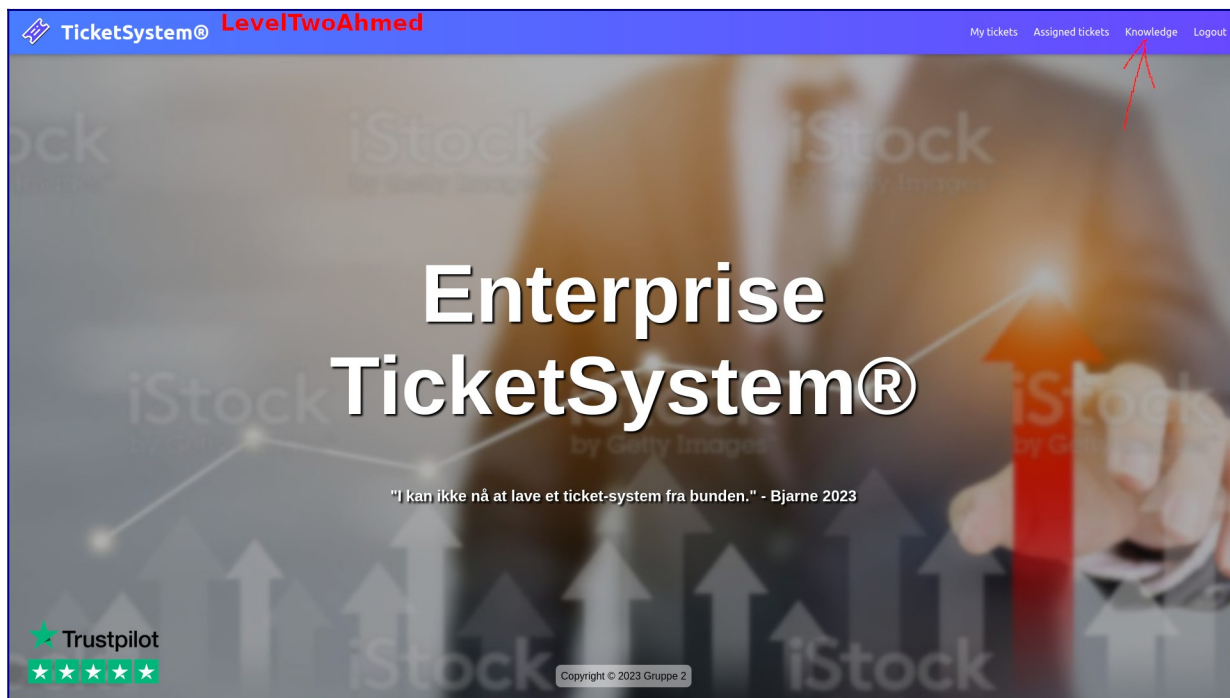
Status: Resolved | Type: Incident


Save edit

Reassign ticket: admin (Admin)

Reassign

Eftersom 2nd level har fundet ud af at den der driver skal installeres på alle nye PC'er, laver de en guide i deres knowledgebase.



 TicketSystem@

LevelTwoAhmed

[My tickets](#) [Assigned tickets](#) [Knowledge](#) [Logout](#)

Create Document

Windows 11 printer driver

Når man har installeret Windows 11
bla bla bla
Download printer drivers fra
<http://www.scuffeddrivers.com/very/long/path/shitty-enterprise-driver.exe>
og ker files.
bla bla bla

Create

Copyright © 2023 Gruppe 2