

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

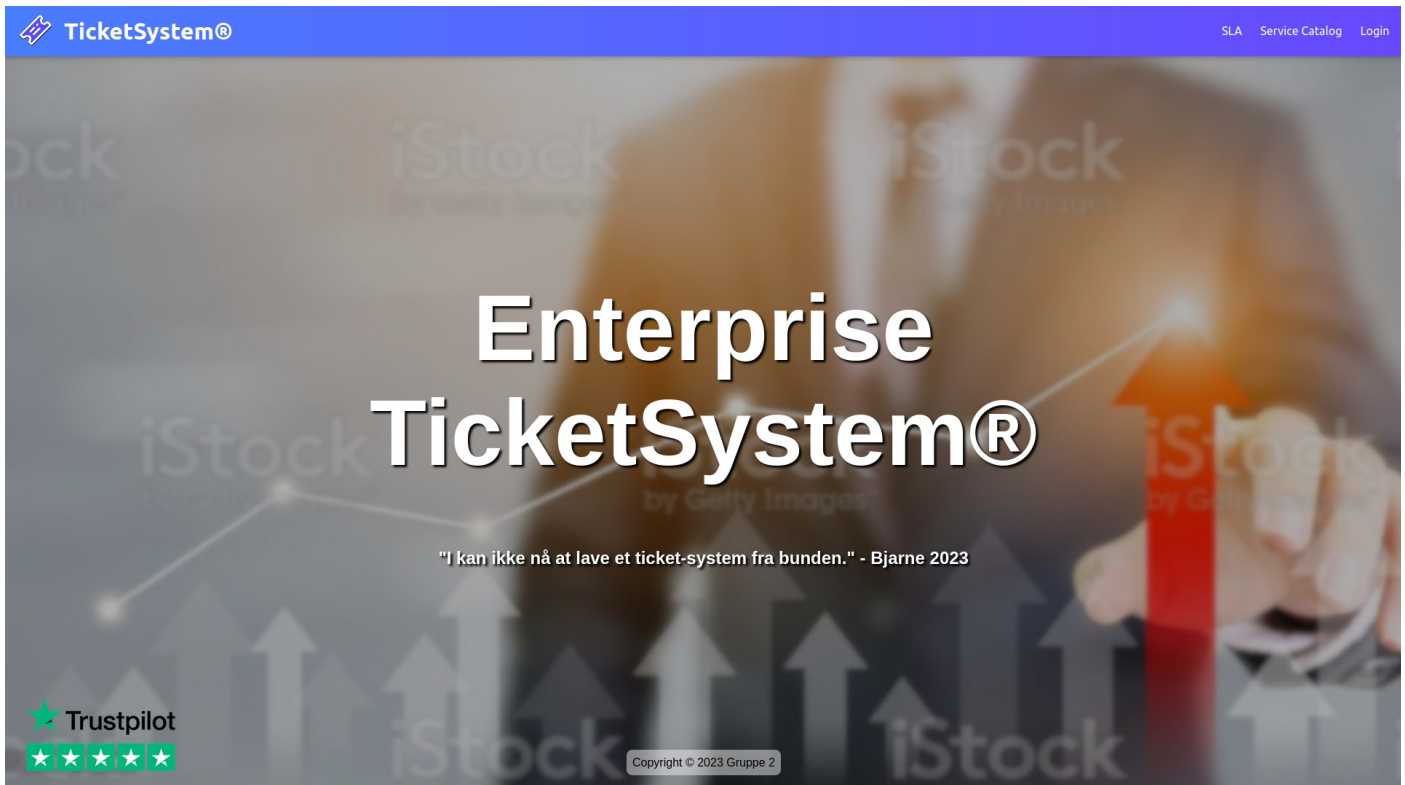
Gruppe 2

System

Vi har lavet et Ticket management system.

<https://github.com/mtkonger/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 faciliterer 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 faciliterer en knowledge base, via dokumenter man interne (supporter og admins) kan oprette, læse og redigere i.

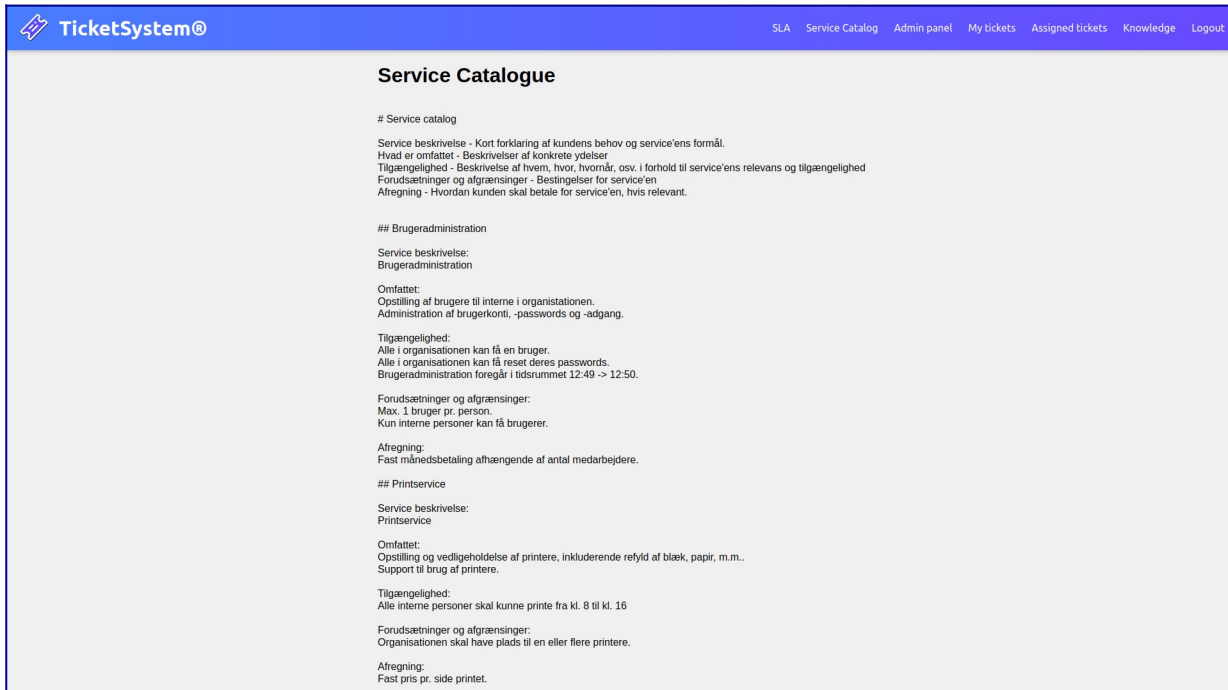
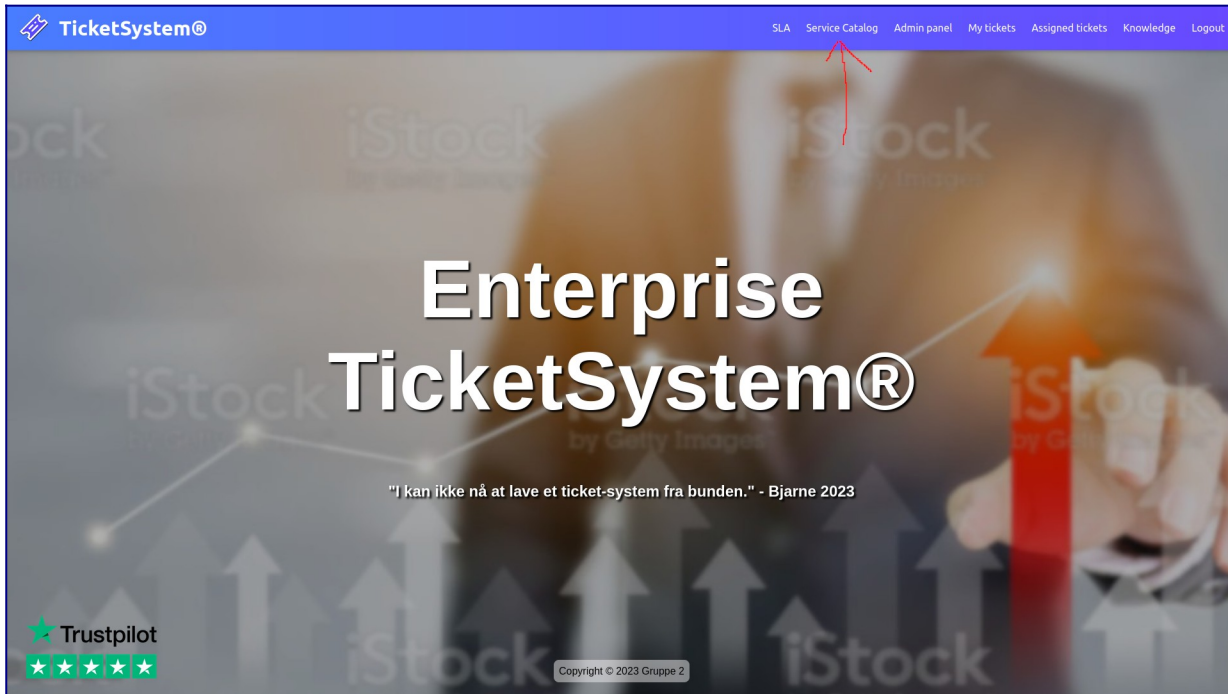
Man kan markere 2 dokumenter, som man vil bruge som **SLA** og **Service catalog**. Disse 2 dokumenter kan alle tilgå.

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.

Features vi har

Service catalog



Gruppe 2

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 (specifikt 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

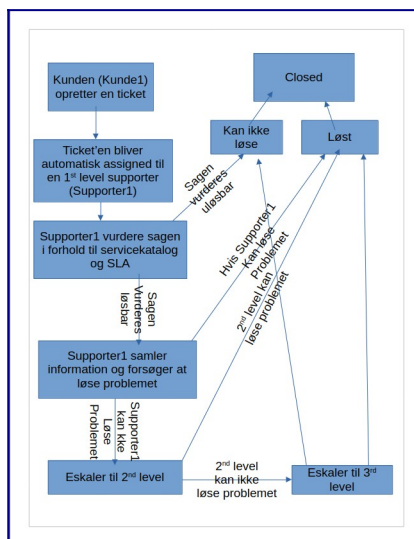
Organisationen yder brugeradministration, IT-support, levering af PC og print-service.

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.

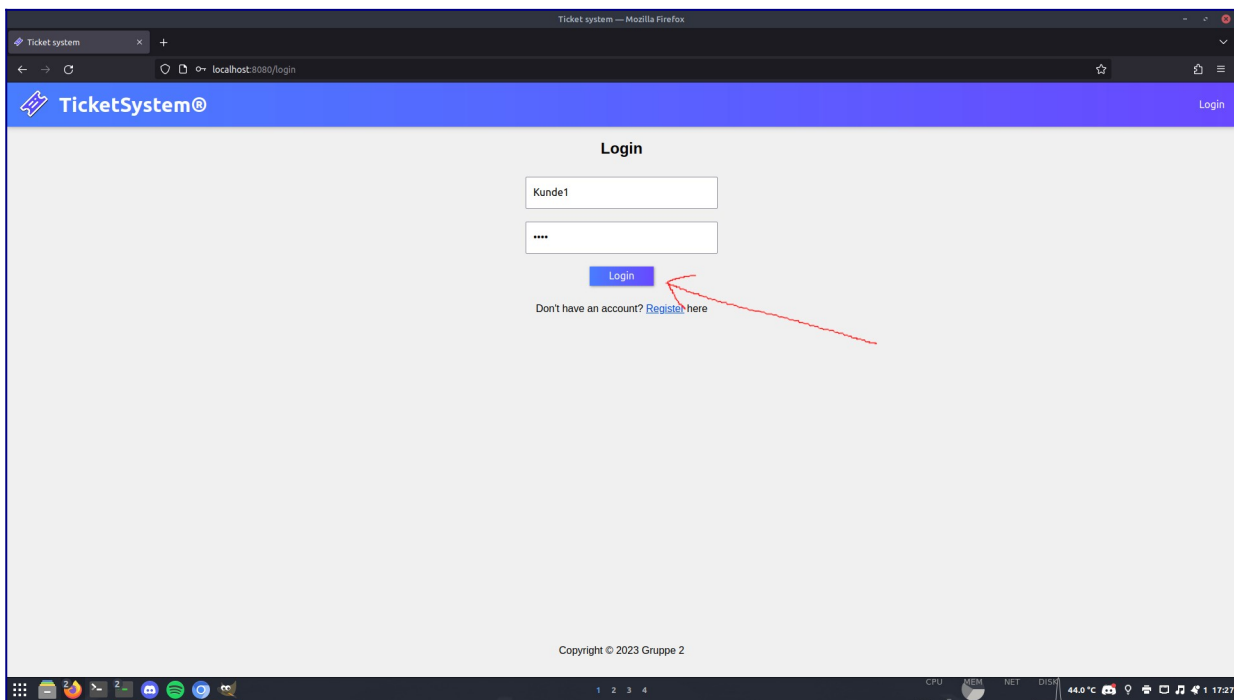
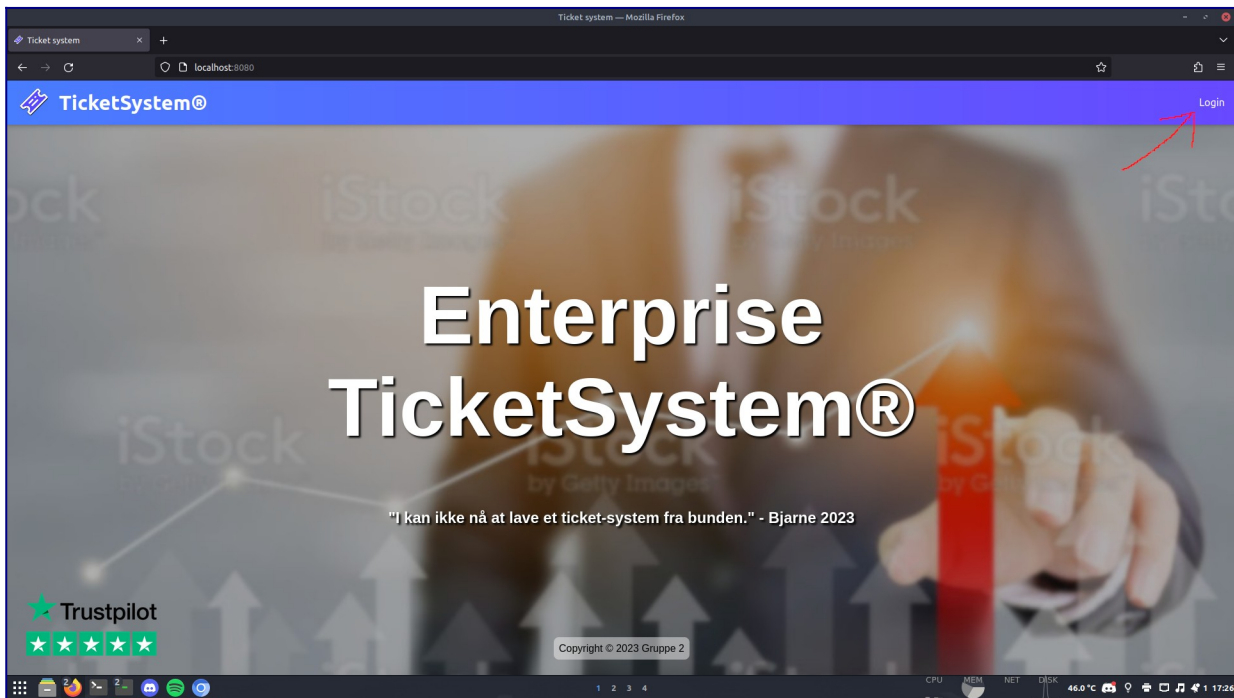
Flowchart



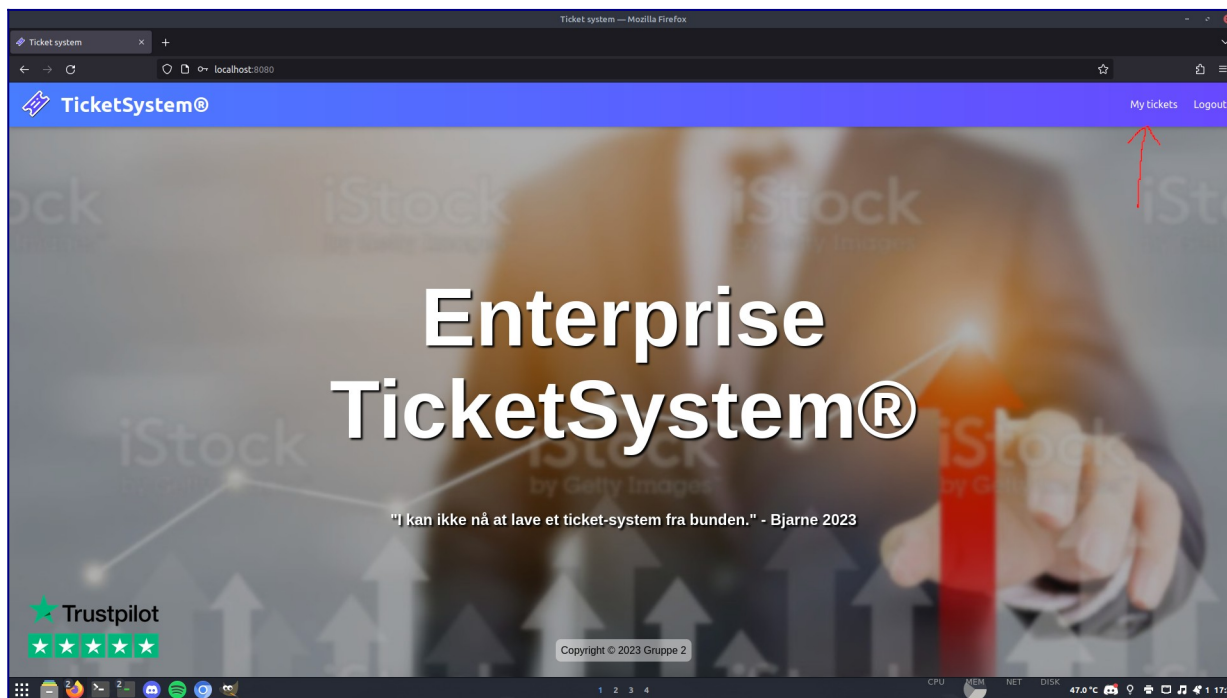
Eksempel

Kunden logger ind på systemet og laver en ticket.

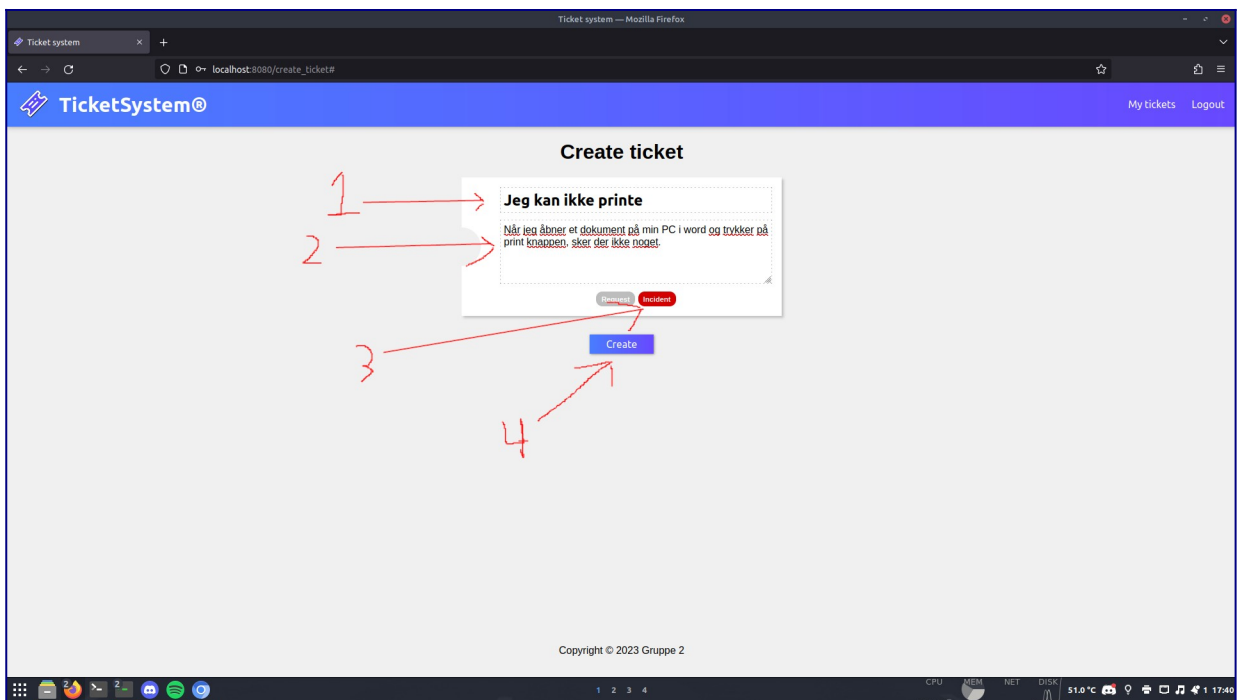
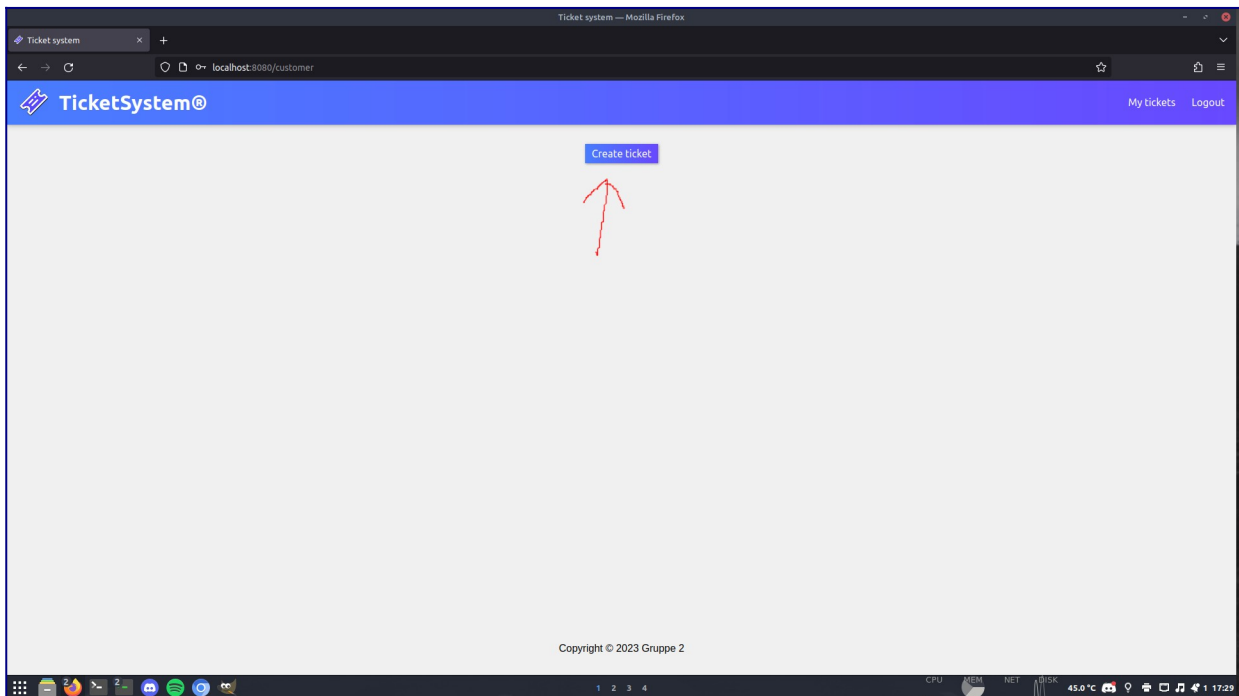
Gruppe 2



Gruppe 2



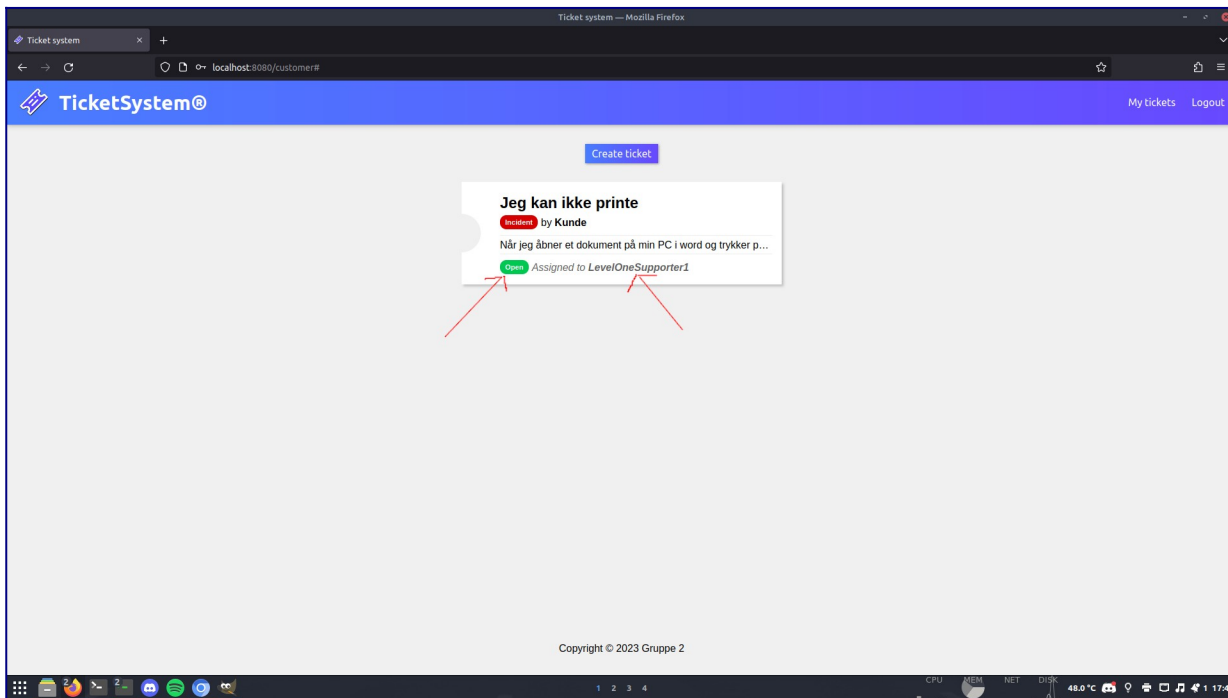
Gruppe 2



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

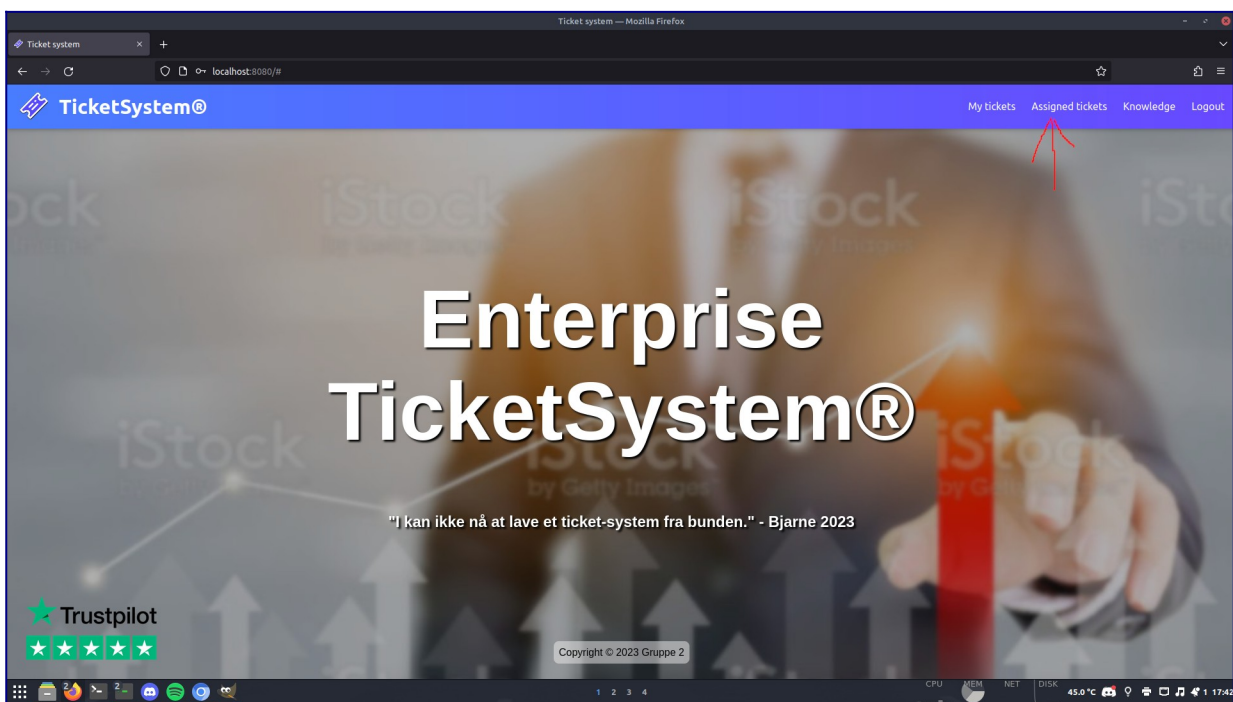
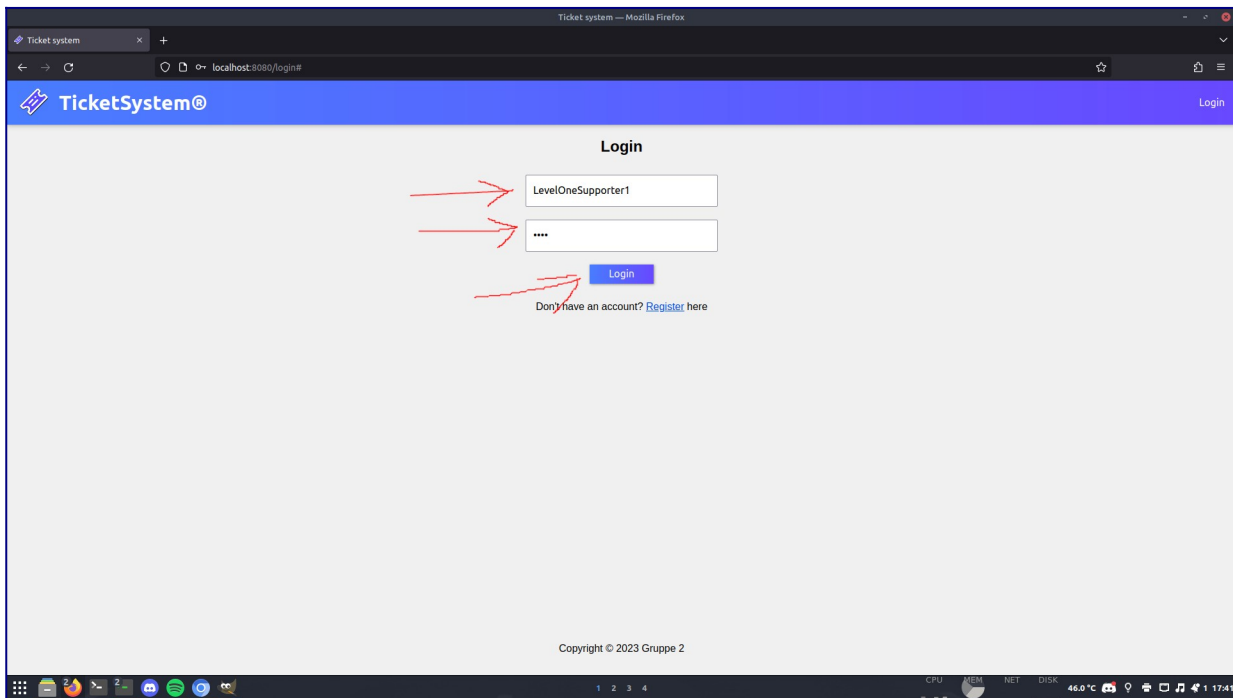
System vælger automatisk en 1st level supporter, som den assigner ticket'en til.

Gruppe 2



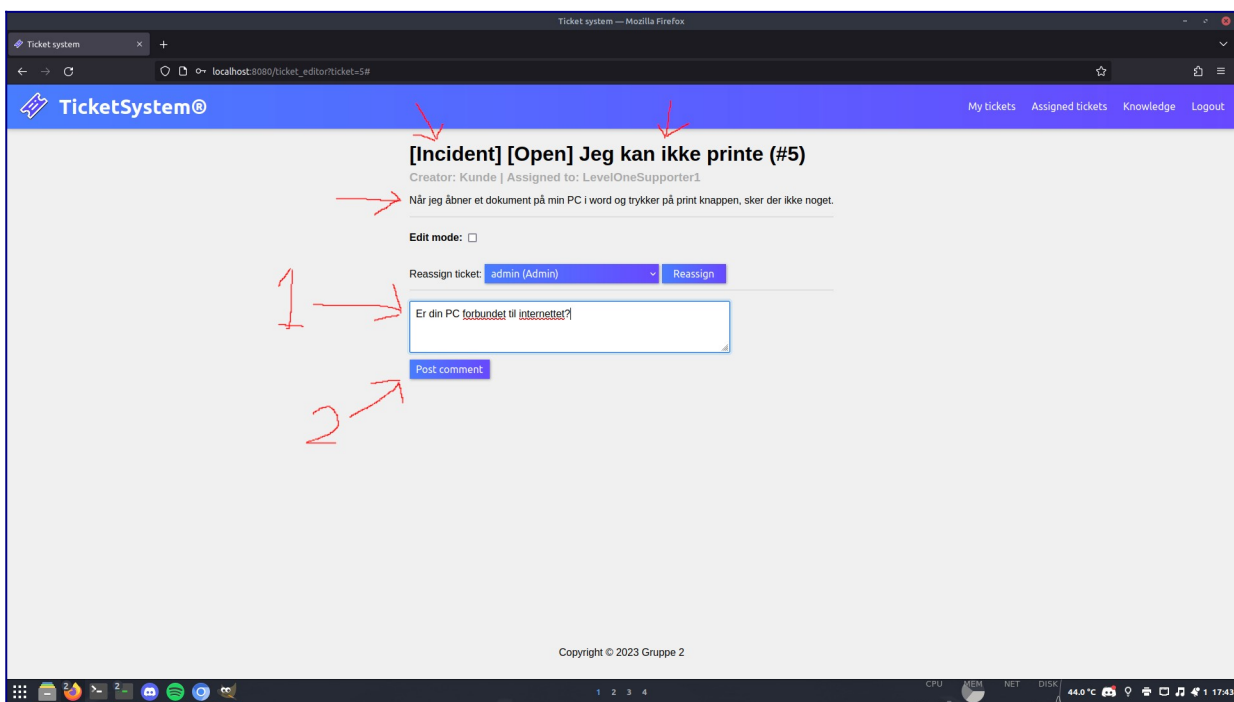
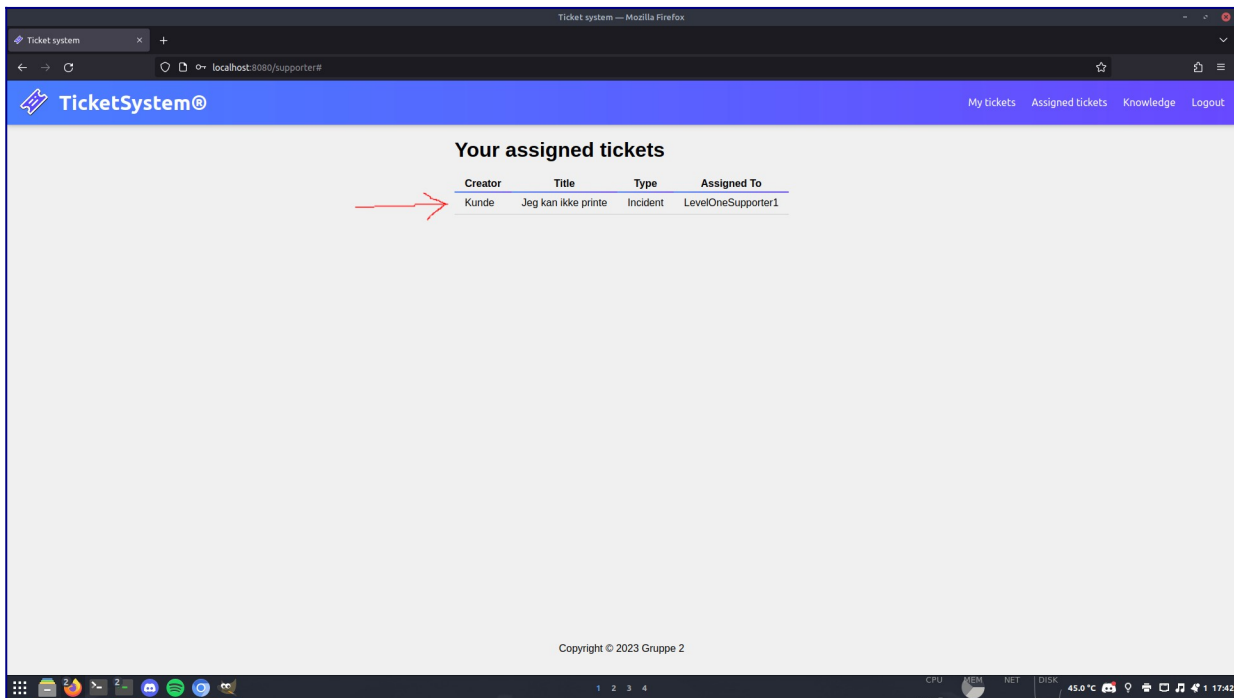
Nu er en 1st level IT-supporter mødt på arbejder, så de logger ind på systemet.

Gruppe 2

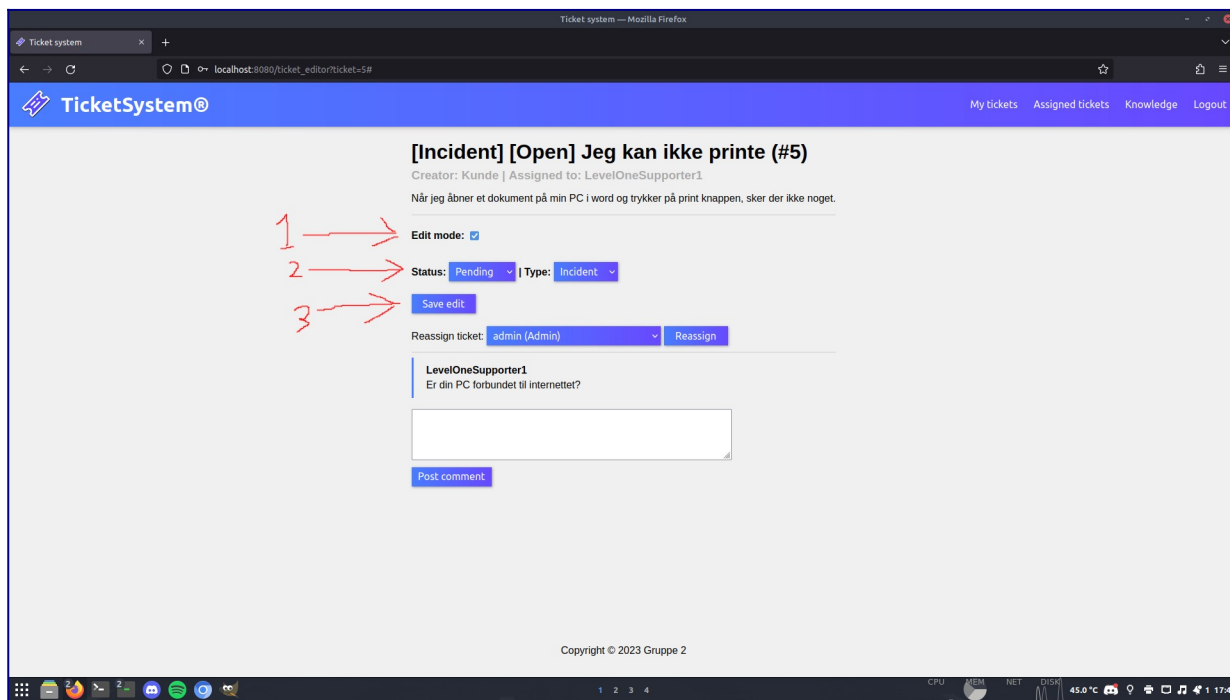


Og her kan supporteren se de tickets, som er blevet assignet til dem.

Gruppe 2



Gruppe 2

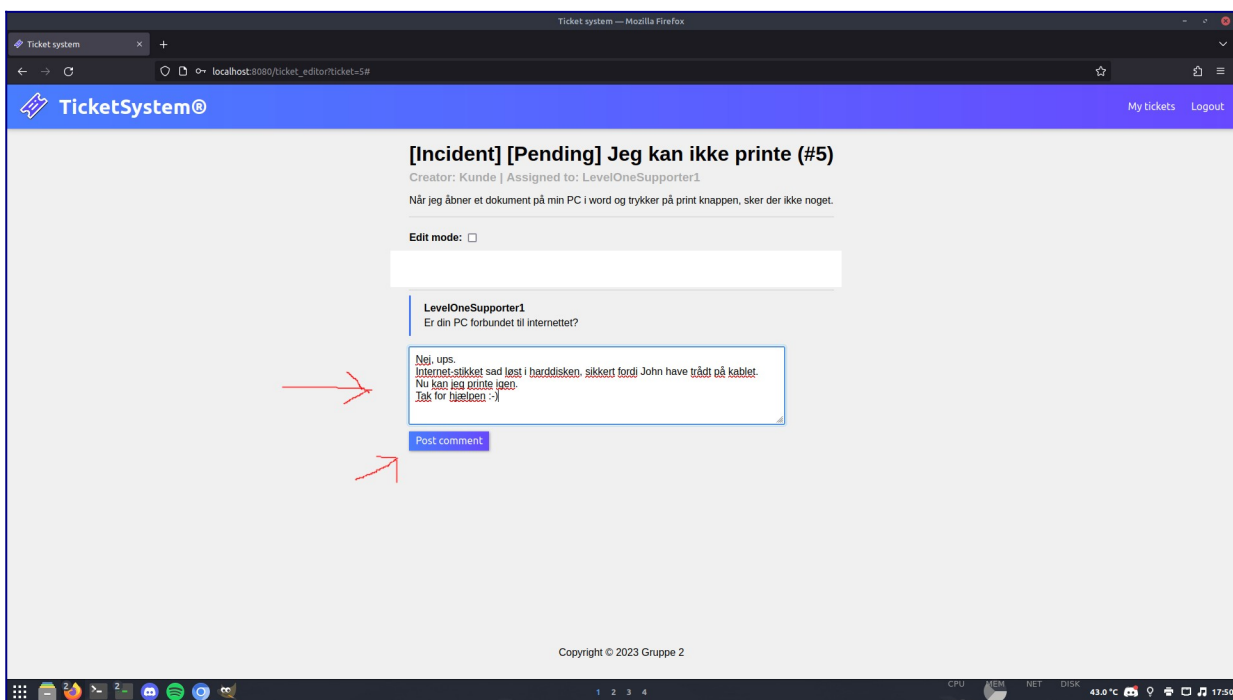
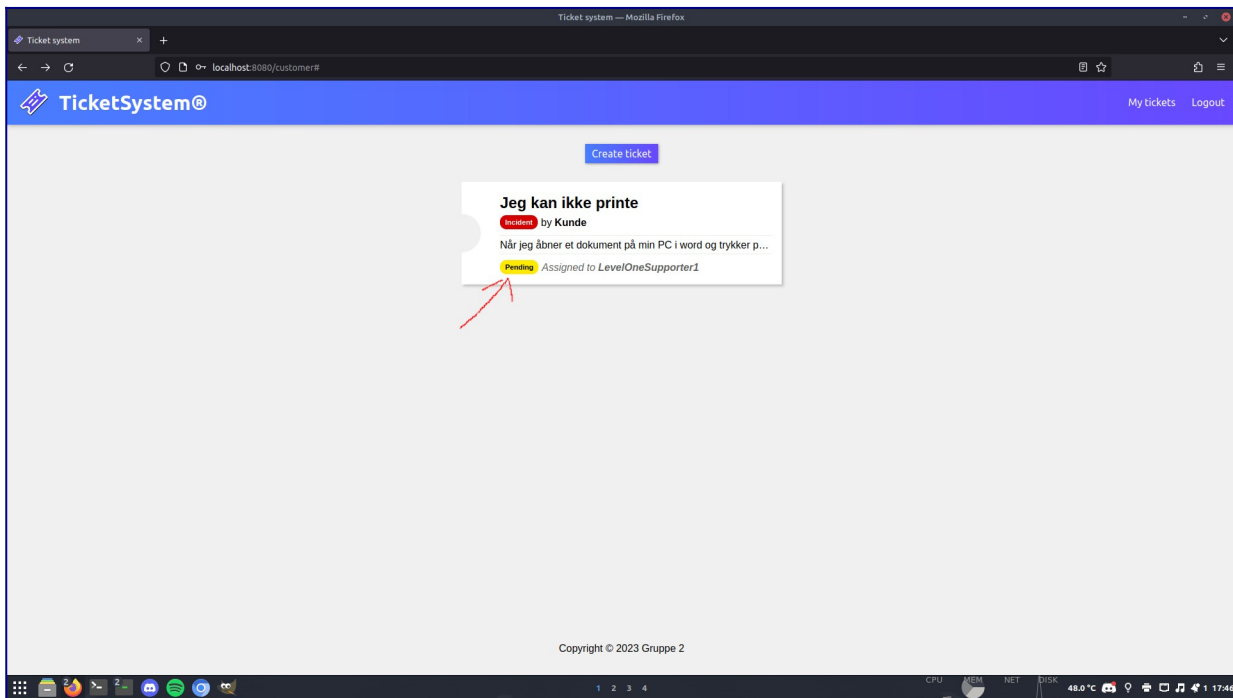


Nu svarer supporteren med en besked og sætter ticket'ens status til "Pending", så brugeren ved at de skal svare.

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

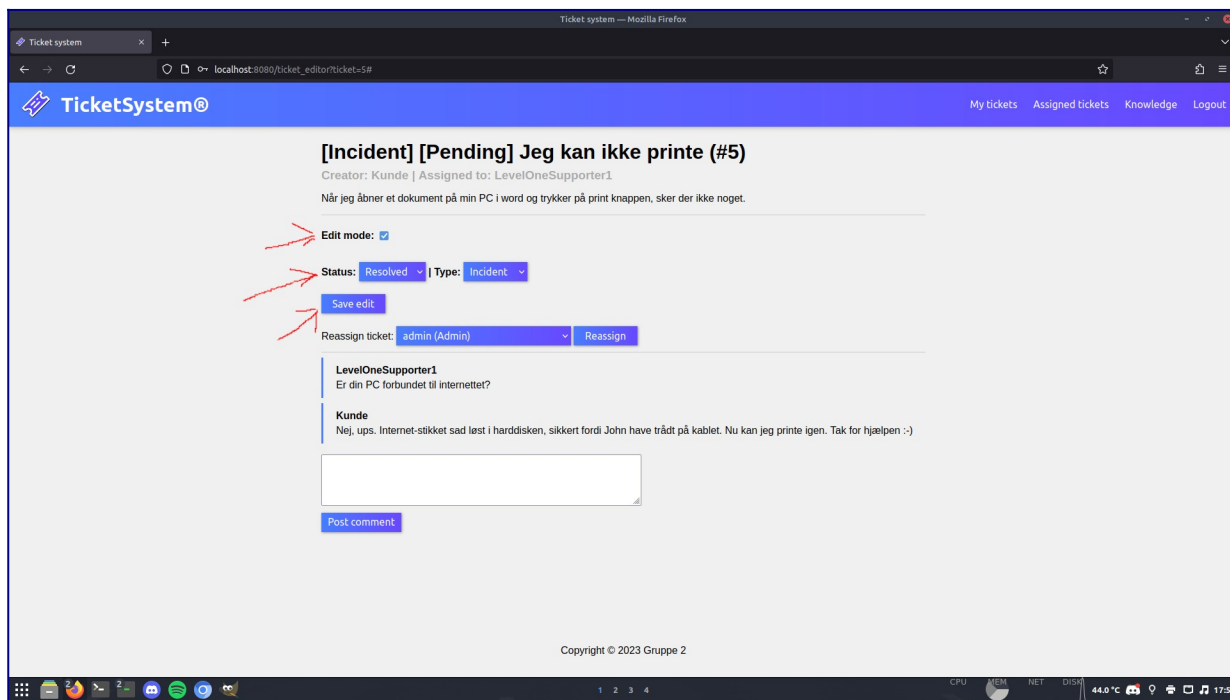
Nu er kunden logget ind igen, og kan se at ticket'en er "Pending".

Gruppe 2



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

Gruppe 2



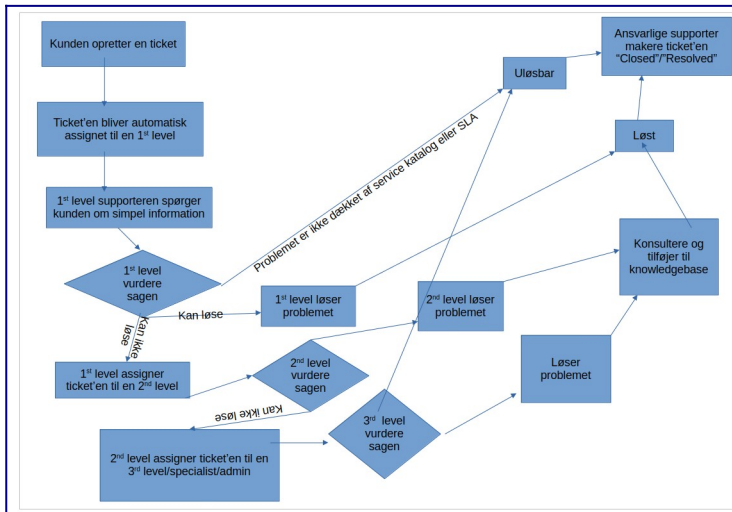
Scenarie 2

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 Windows 11 på alle kunders nye PC'er.

Flowchart

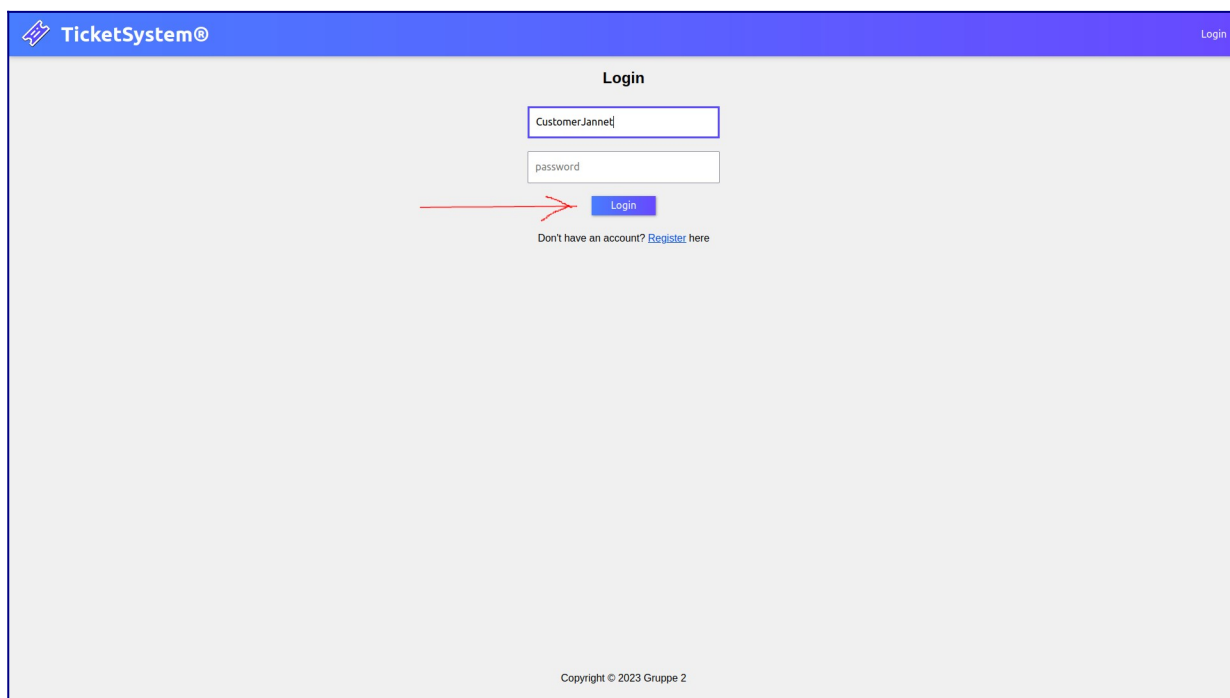
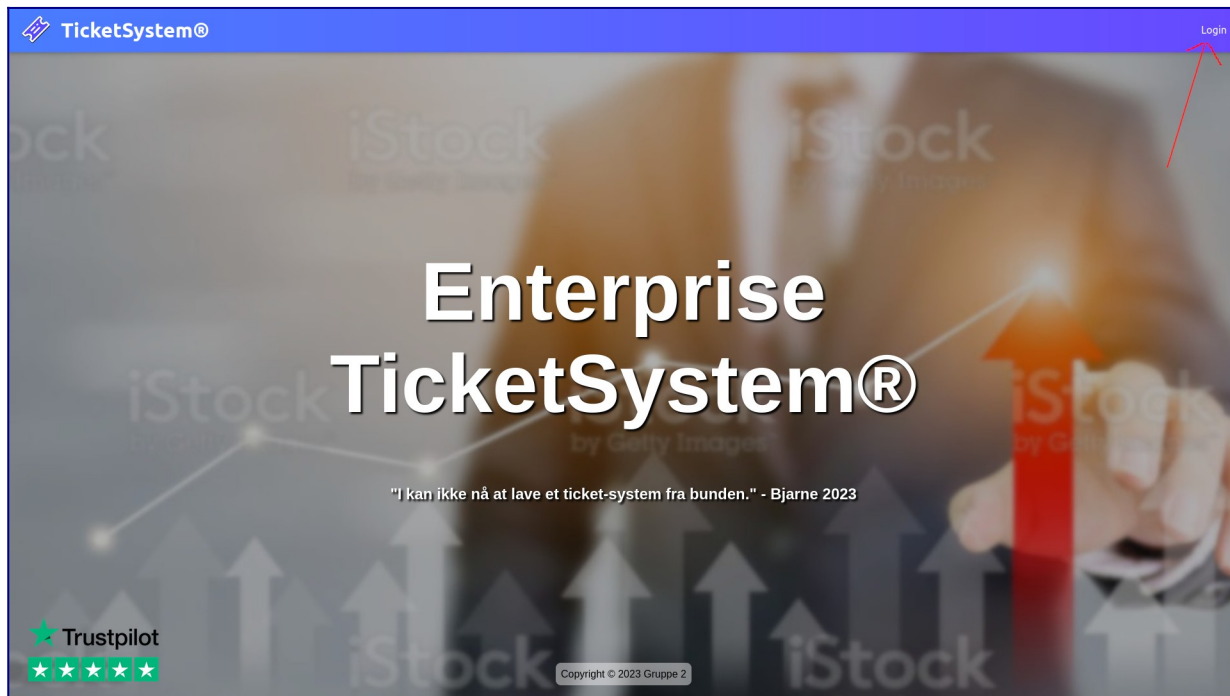


Eksempel

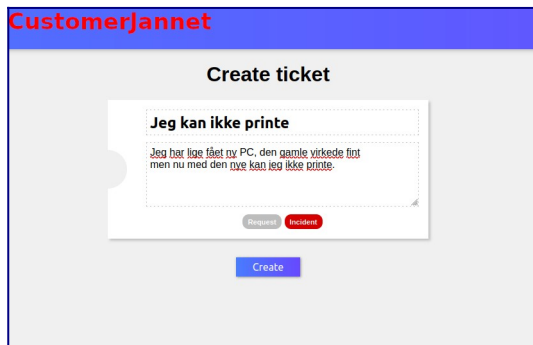
- CustomerJannet er kunde.
- LevelOneTim er 1st level IT-supporter
- LevelTwoAhmed er 2nd level IT-supporter

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

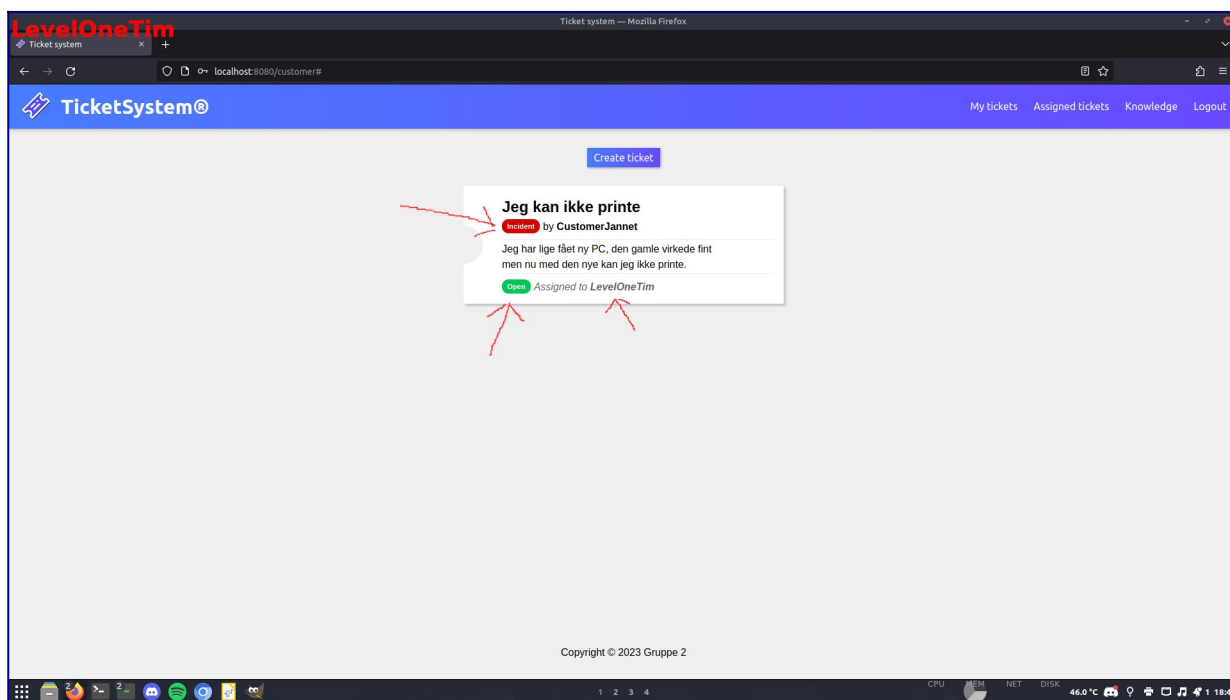
Gruppe 2



Gruppe 2



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



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

Ticket system — Mozilla Firefox

TicketSystem® My tickets Assigned tickets Knowledge Logout

[Incident] [Open] Jeg kan ikke printe (#6)

Creator: CustomerJannet | Assigned to: LevelOneTim

Jeg har lige fået ny PC, den gamle virkede fint men nu med den nye kan jeg ikke printe.

Edit mode:

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

Post comment

Copyright © 2023 Gruppe 2

LevelOneTim

[Incident] [Open] Jeg kan ikke printe (#6)

Creator: CustomerJannet | Assigned to: LevelOneTim

Jeg har lige fået ny PC, den gamle virkede fint men nu med den nye kan jeg ikke printe.

Edit mode:

Status: Pending | Type: Incident

Save edit

Reassign ticket: admin (Admin) Reassign

LevelOneTim

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

Post comment

Gruppe 2

CustomerJannet

Create ticket

Jeg kan ikke printe
Incident by CustomerJannet
Jeg har lige fået ny PC, den gamle virkede fint men nu med den nye kan jeg ikke printe.
Pending Assigned to LevelOneTim

[Incident] [Pending] Jeg kan ikke printe (#6)
Creator: CustomerJannet | Assigned to: LevelOneTim
Jeg har lige fået ny PC, den gamle virkede fint men nu med den nye kan jeg ikke printe.

Edit mode:

LevelOneTim
Har du forbindelse til internettet og kan virker printeren 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.

Post comment

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).

LevelOneTim

Edit mode: ← 1

Status: Pending | Type: Incident

Save edit

Reassign ticket: LevelTwoAhmed (LevelTwo) | Reassign ← 2

LevelOneTim

Ticket system — Mozilla Firefox

localhost:3080/supporter#

TicketSystem® **LevelTwoAhmed** My tickets Assigned tickets Knowledge Logout

Welcome to ticket-system

Creator	Title	Type	Assigned To
CustomerJannet	Jeg kan ikke printe	Incident	LevelTwoAhmed ←

Copyright © 2023 Gruppe 2

1 2 3 4 CPU MEM NET DISK 47.0°C 1 18:58

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.

The screenshot shows a support ticket conversation. It starts with LevelOneTim asking if the customer has internet access and if their printer works. CustomerJannet replies that they can access the internet and that the printer worked on another PC. LevelOneTim then asks if the customer has Windows 10 or 11. CustomerJannet says they have Windows 11. LevelOneTim escalates the ticket to LevelTwoAhmed. LevelTwoAhmed asks for TeamViewer ID, password, and the printer's name. CustomerJannet provides the TeamViewer ID and password. LevelTwoAhmed then informs the customer that a driver is missing and needs to be installed.

LevelOneTim
Har du forbindelse til internettet og kan virker printeren 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 barns 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.

The screenshot shows a ticket management interface. It has a red header with the name 'LevelTwoAhemd'. Below the header, there are several fields: 'Edit mode' with a checked checkbox, 'Status' set to 'Resolved', 'Type' set to 'Incident', a 'Save edit' button, and 'Reassign ticket' set to 'admin (Admin)' with a 'Reassign' button.

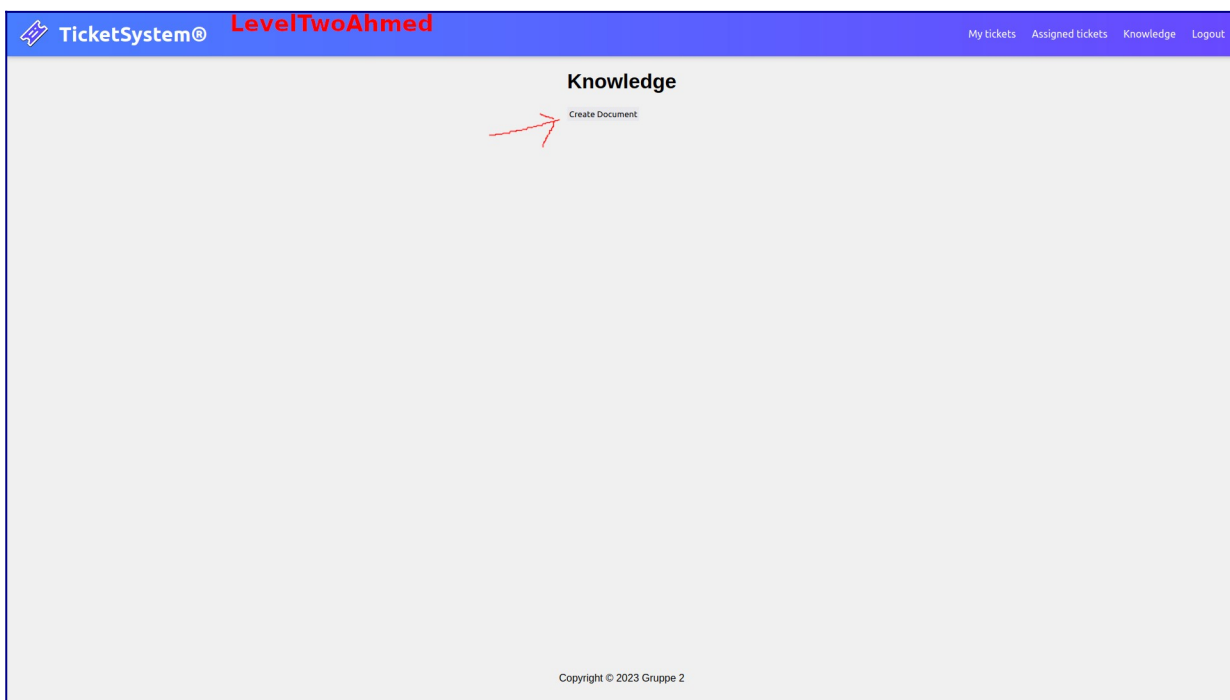
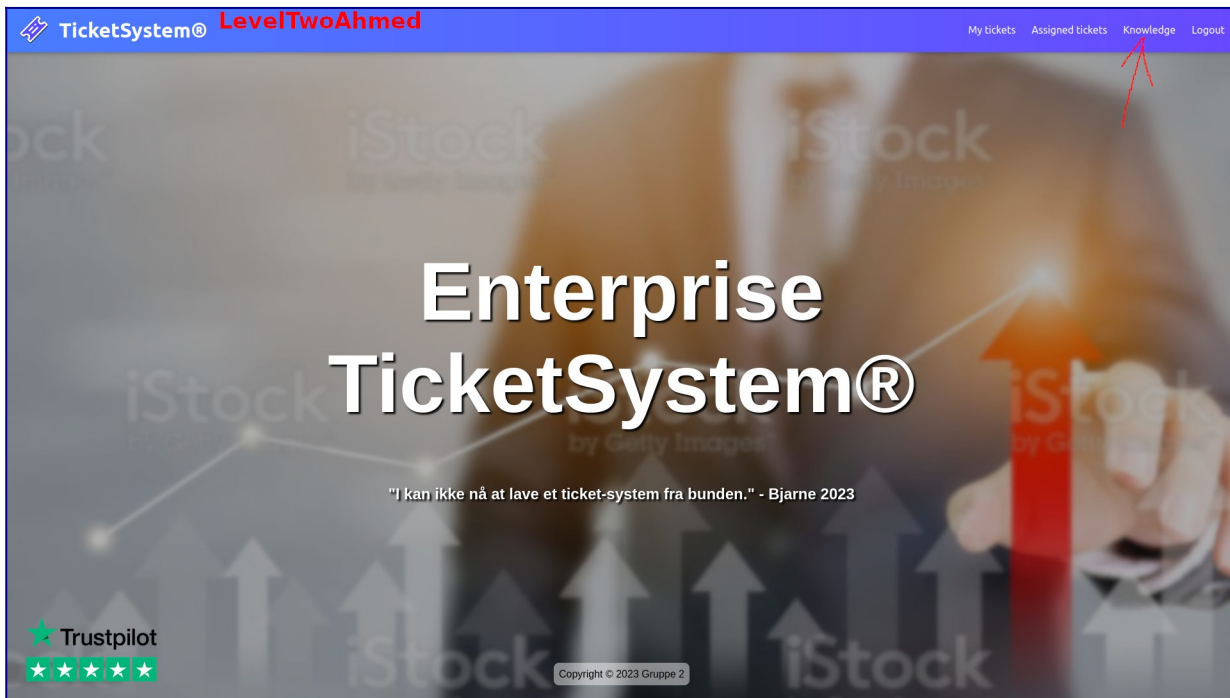
Edit mode: **LevelTwoAhemd**

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.



The screenshot shows a web interface for a ticket system. At the top, there is a blue header with the logo 'TicketSystem@ LevelTwoAhmed' on the left and navigation links 'My tickets', 'Assigned tickets', 'Knowledge', and 'Logout' on the right. The main content area is titled 'Create Document'. It features a text input field containing 'Windows 11 printer driver', a larger text area containing placeholder text and a URL, and a 'Create' button at the bottom. Three red arrows point to the title field, the text area, and the 'Create' button respectively. The footer of the page contains the text 'Copyright © 2023 Gruppe 2'.