

Issue Tracker

Helge Opedal

IT avdelingen

Desember Bergen 2007

Hva er Issue Tracker

- Et verktøy for saksbehandling
- Et samhandlingsystem
- Mer robust enn vanlig e-post kommunikasjon
- Historikk
- Søkbarhet
- Statistikk
- Skal støtte ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Roller

- Ulike roller for ulike oppgaver
 - Administratorer
 - Saksbehandlere
 - Brukere

Nye saker

- Saker kan legges inn av alle studenter og ansatte
- Saker kan også opprettes på vegne av studenter og ansatte

Detaljer i en Issue (Sak)

- Innmeldt av (brukernavn på person)
- Tema
- Problem
- Maskinnavn
- Mobiltelefon
- Problemtype
- Prioritet
- Status
- Tildelt
- Mail

Innmeldt av

- Brukernavn må være helt nøyaktig skrevet
- Finn brukernavn, en søke funksjon
 - Ldap (lightweight directory access protocol)
 - EXIM (mail transfer agent. UIB sin e-post server!)
- Saksbehandler kan lage saker på vegne av bruker

Tema og problem

- Gode beskrivelser kan løse saken raskere.
- Gode Tema gjør det lettere å holde oversikt
 - Eksempler på dårlige Tema beskrivelser:
 - Problem
 - Hjelp
 - Gode Tema beskrivelser
 - Utskrift på skriver URB_HP2001 virker ikke
- Tema og Problem feltene bør skriver forståelig

Maskinnavn

- Veldig nyttig informasjon.
- Skal saken til IT avd. må maskinnavn være satt opp.
- Hvordan finne maskinnavn:
 - Start – support – show computer info
- Dersom en ikke finner maskinnavnet:
 - <http://www.cmyip.com/>

Problemtype

- Nyttig for statistikk
- Er det noen saker som går igjen?
- En bør sette noe annet enn bare 'general' her.

Prioritet

- Skulle være brukt mye mer
- Med mange saker er det viktig å kunne prioritere
- Saksbehandler prioriterer sakene

Status

- Registered
 - (saken er mottatt)
- Venter på saksbehandler
 - (saksbehandler er involvert i saken, og det forventes at saksbehandler tar neste skritt)
- Venter på innmelder
 - (saksbehandler venter på bruker)
- Løses på sikt
 - (vanskelig saker som tar lang tid)
- Under behandling
 - (saksbehandler jobber med saken)
- Venter på ekstern sørvis
 - (saksbehandler venter på hjelp utenfra, f.eks fra ekstern leverndør av utstyr/reperasjon).

Tildelt

- Saksbehandlere skal tildele saker til seg selv
- Alle saksbehandlere skal kunne tildele saken til andre saksbehandlere, men!
 - Ikke alle er glad for å få tildelt en sak uten å bli forespurt!
 - Spør først før du setter en annen saksbehandler på saken!
- Leder (sjef) kan også tildele saker

Mail

- Vurder om det er nødvendig å sende ut e-post
- Noen ganger ønsker en f.eks å informere alle saksbehandlerne som har vært involvert i saken
- Noen ganger ikke i det hele tatt!

Feltet Private

- Dersom en hukker av Privat feltet, vil saksoppdateringen kun være lesbar for saksbehandlere, og ikke bruker.
- Noen ganger ønsker en ikke å informere brukere
 - Ved oppdateringer av teknisk og/eller intern informasjon

Utskrift

- Printer friendly tar vekk 'private' meldinger

Student Test bruker

- Jenny Loddebolt
 - Brukernavn: jlo069
 - Passord: XXXXXXXXX

Oppgaver