

Nye ting i Issue tracker og ITIL-prosessene

IT-forum 20.4.2007



UNIVERSITETET I BERGEN

Nye ting i Issuetracker og ITIL-prosessene

- Innledning ved Arild Sandal
- Revidert Forespørselsprosess (Sidsel Storebø)
- Registrering av uønskete hendelser (Jan Kristian Walde Johnsen)
- KonfigDB integreres mot Big Brother driftsovervåking (Hans Morten Kind)
- Gjengangersaker/Problem management (Siri Hansen)
- Nye eskaleringsregler for incidents (Siri Hansen)

Revidert forespørselsprosess

Sidsel Storebø



UNIVERSITETET I BERGEN

Bakgrunn for fornyingsarbeidet

- Sikre at alle henvendelser/hendelser blir registrert
- Ønske om innsyn fra oppdragsgiver
- Prosessen slik den var - tungvindt i bruk - omfattende skjermbilder
 - Prosessen lite brukt
- Få personer kunne registrere og følge opp prosessene
- Noen forespørsler kommer inn som Issues
 - Issues kan videreføres som forespørsler – henvis til ID i Issue Tracker

Endringer i prosessen

- Forenklinger i skjermbilde, ikke ulike registreringsbilder etter hvilken seksjon/fagområde henvendelsen gjelder
- Fagansvarlig og seksjonsleder kan registrere forespørsel
- Alle på IT-avdelingen kan oppdatere
- Saken avsluttes ikke ved "Tilbud akseptert" men ved "Sak avsluttet"
- Lagt om fra mange bokser med valgmuligheter (rullegardin) til færre bokser og fritekst (hjelpetekst)
- Forespørsler kan forhåndgodkjennes
- Ingen e-postutveksling slik som i endringsprosessen
- (Saker kan overføres eller knyttes til endringsloggen som tidligere og kan knyttes bare til én tjeneste og ikke til noen bokser)

Oppdragsgivers innsyn i prosessen

- Issue Tracker forholder seg til en bruker og ikke gruppe
- Oppdragsgiver kan derfor ikke få samlet oversikt over alle henvendelser fra deres avdeling
- Bestillerfunksjon fra oppdragsgiver har vært diskutert
 - Ville medført endring i organisering hos oppdragsgiver
- Ivareta våre Kunder på en annen måte
- Vedtatt at Forespørselsprosessen skal være vår interne saksbehandling
- Oppdragsgiver skal ikke ha innsyn i intern dialog rundt ressursbruk osv
- Prosessen må gå seg til – vi har lite erfaring enda
- Holdningsendring og endring i rutiner hos alle for å få dette til å fungere

Uønsket hendelse

Jan Kristian Walde Johnsen



UNIVERSITETET I BERGEN

Uønsket hendelse er ikke:

- Et issue.
- En gjenganger sak.

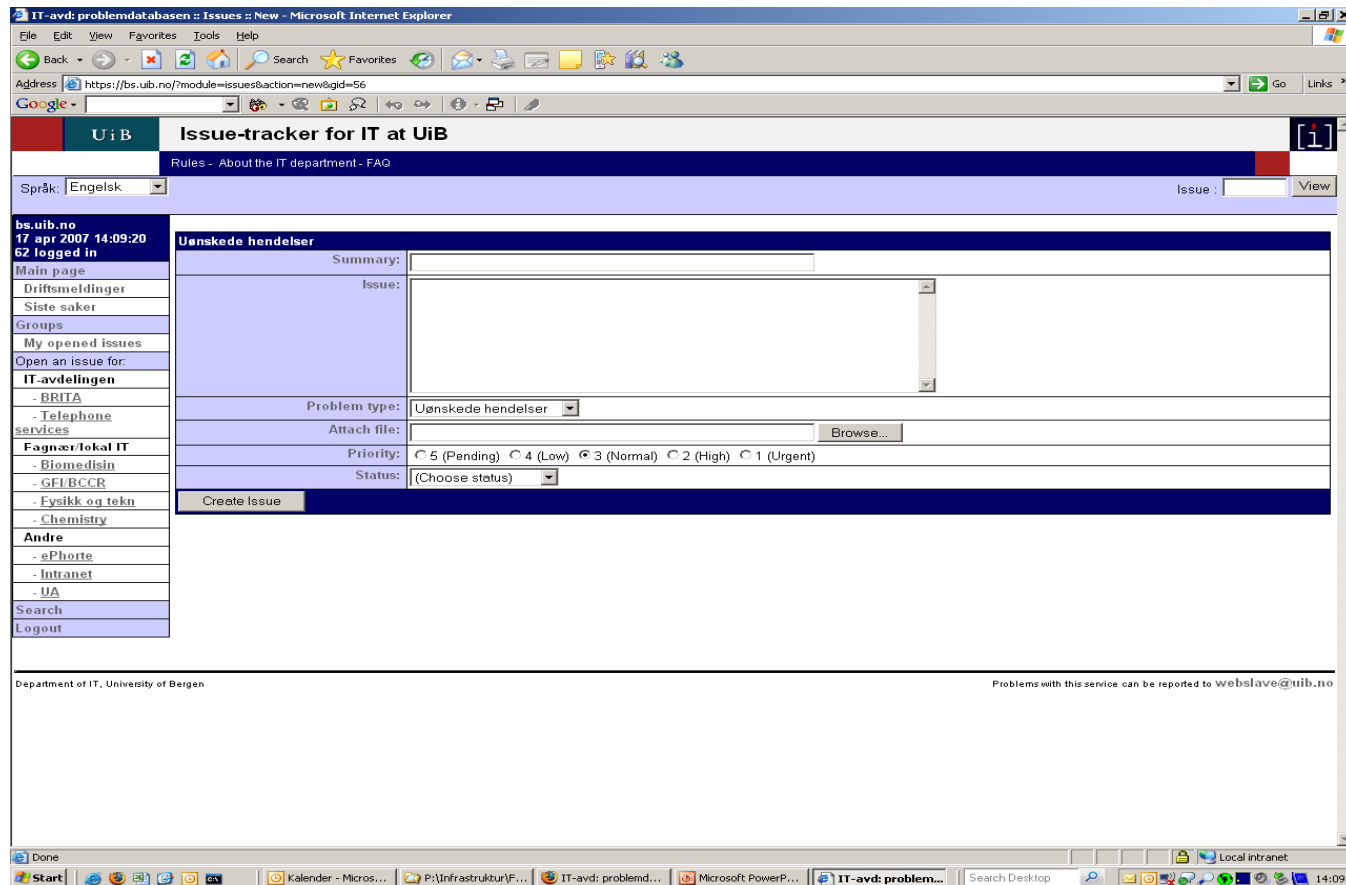
Det er en større driftsforsyrrelse, f eks problemer med kjøling, strøm, servertjenester, med mer

Et eksempel:

- Vann i serverrommet:



Eksempel på skjermbilde:



KonfigDB integreres mot Big Brother driftsovervåking

Hans Morten Kind



UNIVERSITETET I BERGEN

Gjengangersaker/ Problem management

Siri Hansen



UNIVERSITETET I BERGEN

Gjengangersaker

- Problem defineres i som ukjente underliggende årsaker til en eller flere hendelser. Det defineres som en kjent feil når den utløsende årsak er kjent og det er identifisert en midlertidig løsning eller et permanent alternativ.
- → mange feil/saker som blir rapporterte som går igjen. Men innføring av gjengangersaker håper vi å fange opp disse og løse de permanent.

Gjengangersaker finner du litt nede i venstre meny i Issue Tracken.

IT-avdelingen
Wiki
BBpager
- konfig
Endringslogg
- legg til endring
konfigDB
- oversikt bokser
- oversikt tjenester
Forespørsler
Siste på IT-avdelingen
Ukjente hendelser
Gjengangersaker
Flagga saker
Standard svar
Statistikk
trackeren
Tester
- SLM
- test
Logg ut

bs.uib.no

18 apr 2007 09:55:14

58 pålogga

Gjengangersak :: BRITA :: Sak 46028 :: GJENGANGER: Problemer med utskrift i FS

[Attåpne saka](#) [Saker knyttet til denne](#) [Utskriftsvennleg versjon](#)

Hovedsida

Tema: GJENGANGER: Problemer med utskrift i FS

Driftsmeldinger

Åpna: 2006-11-09 10:14

Siste saker

Avslutta: 2007-03-30 12:47

Grupper

Åpna av: ~~Siri Hansen~~ (all issues from ~~sdbss~~)

Mine innmelde saker

Mobiltelefon: ~~92222222~~

Mine saker

Tildelt: Siri Hansen

Meld inn ei sak

BRITA

IT-avdelingen

Problemtype: General

[- BRITA](#)

Prioritet: Normal (3)

[- Telefoni](#)



Status: Avslutta av saksbehandlar

Fagnær/lokal IT

Sak Det har vært mye problemer med FS i det siste. Denne saken blir opprettet for å kunne legge til FS incidents. ~~Siri Hansen~~ is assigned to this issue.[- Biomedisin](#)[- GFI/BCCR](#)[- Fysikk og tekn](#)[- Kjemisk inst](#)

Andre

Oppdateringar

 Event posted 2006-11-09 10:14 by Siri HansenProblem innmeldt av ~~Siri Hansen~~
Siri Hansen is assigned to this issue.Mail sent to sdbss@uib.no
Status set to: Work in progress Event posted 2006-11-16 16:45 by Jostein Mork

Epost sendt til FS-brukarar 14/11 kl 10:54:

Søk

Logg ut

bs.uib.no
18 apr 2007 09:56:39
58 pålogga

Hovedsida
Driftsmeldinger
Siste saker
Grupper
Mine innmelde saker
Mine saker
Meld inn ei sak
IT-avdelingen
- BRITA
- Telefoni
Fagnær/lokal IT
- Biomedisin
- GFI/BCCR
- Fysikk og tekn
- Kjemisk inst
Andre
- ePhorte
- Intranett
- UA
Meld inn ein studentsak
Søk
Logg ut

Saker :: BRITA :: Sak 48307 :: Utskrifter fra FS

[Attåpne saka](#) [Utskriftsvennleg versjon](#)

Tema:	Utskrifter fra FS
Åpna:	2006-12-12 12:54
Avslutta:	2006-12-13 11:36
Åpna av:	(all issues from)
Mobiltelefon:	
Tildelt:	Jostein Mork BRITA
Problemtype:	Printer
Prioritet:	Normal (3)
Status:	Avslutta av saksbehandlar
Maskinnamn:	HFDOKTRIN079243 marimba? dhcpadmin?
Sak:	Jeg får ikke skrevet ut fra FS.
Knyttet til sak:	#46028

Oppdateringar

Event posted 2006-12-12 12:54 by
Problem innmeldt av
Event posted 2006-12-13 09:47 by Jostein Mork (berre for saksbehandlarar)
Knyttet til 46028
Event posted 2006-12-13 09:47 by Jostein Mork
Jostein Mork is assigned to this issue. Status set to: Waiting on Tech
Event posted 2006-12-13 11:11 by Jostein Mork

Har dette fungert tidligere? I så fall, når fungerte det sist?
Hvilken skriver bruker du?

Har du prøvd å logge av FS og Citrix og logge på på nytt?

Mail sent to @uib.no

Nye eskaleringsregler for incidents

Siri Hansen



UNIVERSITETET I BERGEN

Hensikten med nye eskaleringer.

- Ingen glemte saker
- Bedre bruk av status på sakene
- Hindre at saker blir liggende

bs.uib.no
18 apr 2007 09:51:11
58 pålogga

BRITA saksbehandlarar

	Saksbehandlar	Ventar på saksbehandlar	Ventar på innmeldar	Andre	Avslutta	Vikteg	Siste uke	Sist oppdatert
Hovedsida		0	2	2	677		1	11. Apr 11:19
Driftsmeldinger		0	2		375			5. Mar 13:22
Siste saker		0			385		1	13. Apr 11:13
Grupper		0			306			23. Jan 13:09
Mine innmelde saker		0			22			9. Feb 12:52
Mine saker		0			102			1. Feb 10:35
Meld inn ei sak		0	2	7	1171		56	18. Apr 09:35
IT-avdelingen		0			44			17. Jan 12:00
- BRITA		1	7	2	699		25	18. Apr 09:31
- Telefoni		1	1	1	171		5	18. Apr 09:35
Fagnær/lokal IT		1	5	3	588		16	17. Apr 12:07
- Biomedisin		1	2		990		19	13. Apr 14:00
- GFI/BCCR		1	2	6	1975		9	17. Apr 16:16
- Fysikk og tekn		1	4	9	685		25	18. Apr 09:15
- Kjemisk inst		2	1	1	659		24	18. Apr 08:55
Andre		3	5	4	1069		24	17. Apr 12:29
- ePhorte		4		4	498		11	17. Apr 15:51
- Intranett		4	7	1	1255		18	18. Apr 09:17
- UA		4	3		750		31	18. Apr 09:41
Meld inn ein studentsak		5		1	735			2. Apr 12:58
Søk		6	3	4	2231		20	18. Apr 09:27
Logg ut		7	5	7	1262		26	18. Apr 08:39
		8	3	2	558		22	18. Apr 09:17
IT-avdelingen		12	3	5	513		25	17. Apr 13:06
		14	4		275		11	18. Apr 09:13

- Saker som har stått som "Venter på innmelder" i mer enn 5 dager vil da bli satt tilbake til "Venter på saksbehandler" med melding til saksbehandler (og kopi til bruker) om at saken bør vurderes lukket.
- Saker med status "Under arbeid", "Løses på sikt" og "Handsamast no" blir unntatt eskaleringsmekanismer.