

JIRA SERVICE DESKIN KEHITTÄMINEN

Case: Ambientia Group Oy



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hämeen ammattikorkeakoulu, Tieto- ja viestintätekniiikan insinööri

Syksy, 2018

Juho Pekonen

Tieto- ja viestintäteknikka
Riihimäki

Tekijä	Juho Pekonen	Vuosi 2018
Työn nimi	Jira Service Deskin kehittäminen Case: Ambientia Group Oy	
Työn ohjaaja/t	Jari Mustajärvi (HAMK), Henna Kautto (Ambientia)	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä käsitellään yleisesti Jiraa ja Jira Service Deskiä. Tämän jälkeen opinnäytetyö syvenyy käytettyihin lisäosiin ja itse muutoksiin Jira Service Desk -projektiin liittyen.

Tarkoituksena on selkeyttää asiakaspalveluportaalia uusilla pääkategorioiden vanhan yhden tehtävätyypin ja lomakkeen sijaan. Täten jo uuden tehtäväpyynnön luontivaiheessa saadaan selville minkä tyyppisestä asiasta on kyse. Asiakaspalveluportaaliin luodaan myös ohjetekstit helpottamaan valintaa. Jira Service Desk -projektille luodaan neljä uutta tehtävätyyppiä, joiden avulla tehtävät voidaan jaotella omiin työjonoihin täten myös työkuorman jakaminen selkeytyy. Service Desk -projektille luodaan uusi kenttä vaikuttavuus, joka otetaan myös asiakaspalveluportaalin lomakkeelle käyttöön. Nykyiset palvelutasosopimukset (SLA) korvataan, jossa otetaan tehtävätyypin lisäksi huomioon uuden vaikuttavuuskentän arvo ja prioriteetti.

Työn tuloksena on syntynyt asiakkaille helppokäyttöisempi asiakaspalveluportaali. Service Desk -työntekijöiden työ on selkeytynyt neljän uuden tehtävätyypin: häiriö, pääsy, pyyntö ja muutos johdosta. Myös vaikuttavuuskenttä ja uudet työjonot ovat selkeyttäneet työntekoa. Muutoksilla on nopeutettu tehtävien läpimenoaika ja ne poistavat manuaalista työtä. Opinnäytetyön projektin on tilannut Ambientia Group Oy.

Avainsanat ITIL, Jira, Jira Service Desk, JQL, SLA

Sivut 36 sivua

Information and communication technology
Riihimäki

Author	Juho Pekonen	Year 2018
Subject	Development of Jira Service Desk Case: Ambientia Group Oy	
Supervisors	Jari Mustajärvi (HAMK), Henna Kautto (Ambientia)	

ABSTRACT

The thesis begins by getting to know about Jira and Jira Service Desk. After that thesis deepens to used add-ons and the changes to the Jira Service Desk project itself.

One of the goals is to clarify the customer portal with the new main categories instead of the old task type and form. Thus, at the creation of a new task request it is possible to find out what category it belongs. Also help texts will be added to customer portal to facilitate the selection. Four new issue types are created for the Jira Service Desk project which allows the issues to be divided into their own queues and the workload is also clarified. A new field impact will be created to Service Desk project which will also be included to customer portal form. Also, the existing Service Level Agreements are replaced so new issue types, impact field and priority are included.

As a result of this work customers now have more user-friendly customer portal. The work of Service Desk employees has been clarified with four new issue types: incident, access, request and change. The impact field and the new queues have also clarified work. Changes have speed up execution time and reduce manual work. The thesis project has been commissioned by Ambientia Group Oy.

Keywords ITIL, Jira, Jira Service Desk, JQL, SLA

Pages 36 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	JIRA	2
2.1	Projektit.....	2
2.2	Tehtävätyypit	2
2.3	Työnkulku	3
2.4	Näytöt.....	4
2.5	Kustomoidut kentät	5
2.6	Käännökset.....	6
2.7	Jira Service Desk -ohjelmisto.....	6
2.8	Service Desk -projektin työnkulku.....	7
2.9	JQL-kyselykieli	8
3	LISÄOSAT.....	9
3.1	Automation for Jira	9
3.2	Email this issue	10
4	ITIL.....	11
4.1	Historia	11
4.2	Häiriö	12
4.3	Pääsy.....	12
4.4	Pyyntö.....	12
4.5	Muutos	13
5	PALVELUTASOSOPIMUS	14
6	SERVICE DESK -PROJEKTIN MUUTOKSET	16
6.1	Tehtävätyypit	16
6.2	Palvelusopimusajat	18
6.3	Pyyntötyypit	20
6.4	Käännökset.....	21
6.5	Kustomoitu kenttä.....	23
6.6	Customer-tieto	24
6.7	Sähköpostimalli	27
6.8	Automaatiosääntö.....	29
6.9	Post function	31
6.10	HipChat-ilmoitus.....	32
6.11	Validaattori.....	32
6.12	Raportointi ja seuraaminen.....	33
7	YHTEENVETO	35
	LÄHTEET	37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksianto on tullut Ambientia Group Oy:lta. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää yrityksen palveluportaalia, luomalla uusia tehtävätyyppejä ohjetekstein asiakkaiden tarpeisiin. Tämä mahdollistaa tarkemman seurannan asiakkaiden tekemistä pyynnöistä.

Jatkossa tehtävät voidaan jaotella tehtävätyypin mukaan omiin työjonoihin, mikä helpottaa samanlaisten tehtävien suorittamista ja työkuorman jakamista työntekijöiden välillä. Tämän seurauksena yrityksen Service Desk on skaalautuvampi tulevaisuuden kasvuun.

Palveluportaalin lomakkeelle luodaan uusi kenttä vaikuttavuus, joka otetaan käyttöön vain yhdellä uudella tehtävätyypillä. Vaikuttavuus-kentällä asiakas voi määrittää, kuinka laajasta ongelmasta on kyse. Uusia tehtävätyyppejä varten muokataan jo olemassa olevaa työnkulkua työn tilaajan kanssa sovituin parametrein. Nykyiset palvelutasosopimusajat (SLA) korvataan uusilla, jossa otetaan tehtävätyypin lisäksi huomioon uuden vaikuttavuuskentän arvo ja prioriteetti.

Opinnäytetyössä tullaan aluksi kertomaan yleisesti Atlassianista ja heidän tuottamistaan järjestelmistä. Tämän jälkeen Jira-järjestelmästä ja Jira Service Desk -ohjelmistosta. Seuraavaksi käytetyistä lisäosista, JQL-kyselykielestä ja toteutetusta Post-functionista pyyntötyypin oikeellisuuden tarkistamiseen.

Kiinnostuin tästä aiheesta, koska näen Atlassian-tuotteet kiinnostavina tulevaisuuden työvälineinä. Työskentelen tällä hetkellä itse Ambientian Service Deskissä, ymmärrän tämän tarpeen ja täten haluan olla mukana kehittämässä tulevaisuuden Service Deskia.

2 JIRA

Jira on Atlassianin kehittämä projektinhallintatyökalu. Jiran avulla voidaan luoda projekteja, suunnitella sprinttejä, tehtäviä ja jakaa niitä tiimin kanssa. Jiralla voidaan myös luoda raportteja reaaliaikaisesta tiedosta visuaalisesti. (Atlassian, n.d.a.)

Atlassian on australialainen ohjelmistoalan yritys, joka on perustettu vuonna 2002. Atlassian tarjoaa ohjelmistoja palvelujen hallintaan, projektien hallintaan, yhteydenpitoon, tiedon jakoon, asiakaspalveluun, lähdekoodin hallintaan, kehitykseen ja sen edistämiseen. Atlassian tarjoaa myös palvelun kertakirjautumiselle ja käyttäjien identifiointiin. (Bloomberg, n.d.)

2.1 Projektit

Jira-projekti on kokoelma tehtäviä ja se määrittää organisaation vaatimusten mukaisesti. Jira-projekti voi olla esimerkiksi ohjelmistokehitysprojekti, markkinointikampanja tai Service Desk -järjestelmä. (Atlassian, 2015)

2.2 Tehtävätyypit

Jiraa käyttävät tiimit voivat luoda eri työvaiheista tehtäviä (issue). Jokaisella tehtävällä on oma tehtävätyypinsä. Tehtävätyypit voivat edustaa yleisiä tehtäviä, ohjelmistovirheitä, palvelupyynnöitä, ongelmia, muutoksia tai mitä tahansa muuta, koska omaan tarkoitukseen voidaan luoda sopivia tehtävätyyppejä. (Atlassian, 2018a)

Jira-järjestelmänvalvoja oikeuden omaava henkilö voi ryhmitellä tehtävätyypit näyttömallin (Issue type schemes) mukaan, jotta muiden projektia käyttävien on helpompi valita oikea tehtävätyppi tehtävää luodessa. Tehtävätyyppien näyttömallissa voidaan asettaa projektille oletustehtävätyppi. Tehtävätyyppien näyttömallin voi ottaa käyttöön myös muilla projekteilla, jos projektit sisältävät samankaltaisia tehtäviä. Tämä helpottaa myös samankaltaisten projektien hallintaa. (Atlassian, 2018b)

2.3 Työnkulku

Jira-projektilla olevia tehtäviä voidaan tarkastella, työstää ja siirtyä eri vaiheiden välillä tehtävän luomisesta sen ratkaisuun. Tätä tapahtumaa kutsutaan työnkuluksi eli workflowksi. Jokainen Jiran työnkulku koostuu erilaisista tiloista ja siirtymistä, joita pitkin tehtävä siirtyy elinkaaren aikana ennalta määritetyn prosessin mukaisesti. (Atlassian, 2018c)

Luvussa 2.8 kerron yrityksen Service Desk -projektin työnkulun. Jokaiselle työnkulkusiirtymälle voidaan valita oma näyttö eli screen, joka määrittää, mitkä kentät käyttäjälle näytetään. Näytön voi valita tietylle työnkulkusiirtymälle valitsemalla työnkulun, johon siirtymä kuuluu ja muokkaamalla sitä. Kuvassa 1 esitetään Service Desk -projektin työnkulun Place in Queue -transitioon valitun näytön kentät, jotka esitetään käyttäjälle, kun hän on painanut Place in Queue -painiketta tehtävällä.

Place in Queue

Issue Type* ?

Priority ?

Due Date

Customer 🔍 ➕

Labels

Begin typing to find and create labels or press down to select a suggested label.

Avainsanat

Assignee
 [Assign to me](#)

Component/s

Start typing to get a list of possible matches or press down to select.

Project ID number (PlanMill)

Customer Group

Comment

Your comment will be visible to customers. Embed attachments to make them visible to customers.

Style B I U A

Visual Text

Kuva 1. Place in Queue -screen

Työnkulun lisäksi Jirassa käytetään työnkulkumallia (workflow scheme), jolla määritetään tehtävätyyppien ja työnkulun välinen suhde. Samalla voidaan myös määritellä erilaisille tehtävätyypeille erilaiset työnkulut. Tämä tarkoittaa sitä, että työnkulkumalli voidaan määritellä yhden tai useamman projektin käyttöön. (Atlassian, 2018c)

2.4 Näytöt

Näytöt (screens) ryhmittelevät kaikki saatavilla olevat kentät tai osajoukon kaikista kentistä, jotka ovat määritetty Jirassa. Nämä näytetään tehtävää luotaessa, muokatessa tai siirtyessä työnkulussa. Näyttöjen avulla voidaan myös luoda uusia välilehtiä ja näin jaotella kenttiä. (Atlassian, 2017a)

Service Desk -projektilla on käytössä Create-, Edit-, View-, Issue Queue-, Issue Scheduling- ja SLA -näytöt. Saman näytön voi ottaa käyttöön monella eri projektilla, jos myös toisilla projekteilla käytetään ja halutaan näyttää samat kentät.

Näyttömalleilla (screen schemes) määritetään, mikä näyttö näytetään millekin tehtävätoimenpiteelle. Näyttömallit kartoitetaan tehtävätyyppeihin tehtävätyypin näyttömalleilla (issue type screen schemes), jotka voidaan liittää yhteen tai useampaan projektiin. (Atlassian, 2018d)

Tehtävätyypin näyttömalleilla (issue type screen schemes) valitaan, mitä näyttömallia käytetään millekin tehtävätyypille. Sen jälkeen tehtävätyypin näyttömalli voidaan liittää yhteen tai useampaan projektiin määrittämään, mitä näyttömallia ja siten näyttöä pitäisi käyttää tietyille tehtävätoimenpiteelle projektin tehtävien kohdalla. (Atlassian, 2017b)

2.5 Kustomoidut kentät

Jirassa voidaan luoda oletuskenttien lisäksi omia kustomoitua kenttiä tai jonkun muun luomia kenttiä voi ladata Atlassian Market Placesta. Uutta kenttää luotaessa voidaan valita normaalin (standard) ja edistyneiden (advanced) -kenttien välillä. Standard-kenttää valittaessa nähdään otsikon ja kuvaustekstin lisäksi esikatseluikkuna, josta käy ilmi miltä kustomoitu kenttä näyttäisi. Advanced-kenttää luotaessa ei nähdä esikatselunasta miltä tuleva kenttä näyttää. Kustomoidut kentät ovat oletusarvoisesti valinnaisia kenttiä. Tämä mahdollistaa uuden kentän käyttöönoton jo olemassa oleville tehtäville. Jo olemassa olevat kentät eivät myöskään sisällä uuden kustomoidun kentän oletusarvoa, vaikka se olisikin määritelty. (Atlassian, 2018e)

Jirassa olevia kenttiä voidaan konfiguroida kenttäkonfiguraatioilla (field configurations). Kenttäkonfiguraatio antaa mahdollisuuden muuttaa kentän käyttäytymistä. Se käytännössä kertoo Jiralle, kuinka tiettyä kenttää käsitellään. Esimerkiksi kenttäkonfiguraatiota voidaan käyttää kentän piilottamiseen kaikilta näytöiltä ja näkymiltä tai asettamaan kenttä vaatimaan arvon joka kerta, kun sitä muokataan. (Atlassian, 2018f)

Mukautetuille kentille voi lisätä pakollisen kontekstin lisäksi useamman kontekstin eri projektien tai tehtävätyyppien käyttöön. Uuden kontekstin voi lisätä konfiguroimalla haluttua kenttää ja valitsemalla Add new context. (Atlassian, 2018g)

Kenttäkonfiguraatiot aktivoidaan asettamalla ne kenttäkonfiguraatiomalleihin (field configuration schemes) ja sen jälkeen malli liitetään yhteen tai useampaan projektiin. Jolloin näiden projektien tehtävät käyttävät tehtävätyyppihinsä kartoitettua kenttäkonfiguraatiota. (Atlassian, 2018h)

2.6 Käännökset

Atlassian tarjoaa Jiraan tällä hetkellä 44 eri kielelle käännöksiä mukaan lukien suomen kielen (Atlassian, n.d.e.). Jirassa voi myös itse tehdä käännöksiä jo olemassa oleville tai itse luoduille tehtävätyypeille, alitehtäville, prioriteeteille, tiloille ja ratkaisuille.

Yrityksen Jirassa on käytössä Translation for Jira Service Desk -lisäosa, jonka avulla voidaan tuottaa käännöksiä edellä mainittujen lisäksi pyyntötyyppien ryhmille, pyyntötyypeille, pyyntötyyppien kuvauksille, kentille, SLA ajoille, otsikolle, asiakasportaalin nimelle ja tervetuloa -viestille. (Deviniti, 2017)

2.7 Jira Service Desk -ohjelmisto

Jira Service Desk oli aikaisemmin Jiran kanssa hankittava ohjelmisto, mutta Jira Server 7.x versiosta eteenpäin siitä tuli kokonaan erikseen hankittava ohjelmisto. Yleensä kuitenkin Jira Service Desk hankitaan Jiran rinnalle yritykseen. (Atlassian, 2018i)

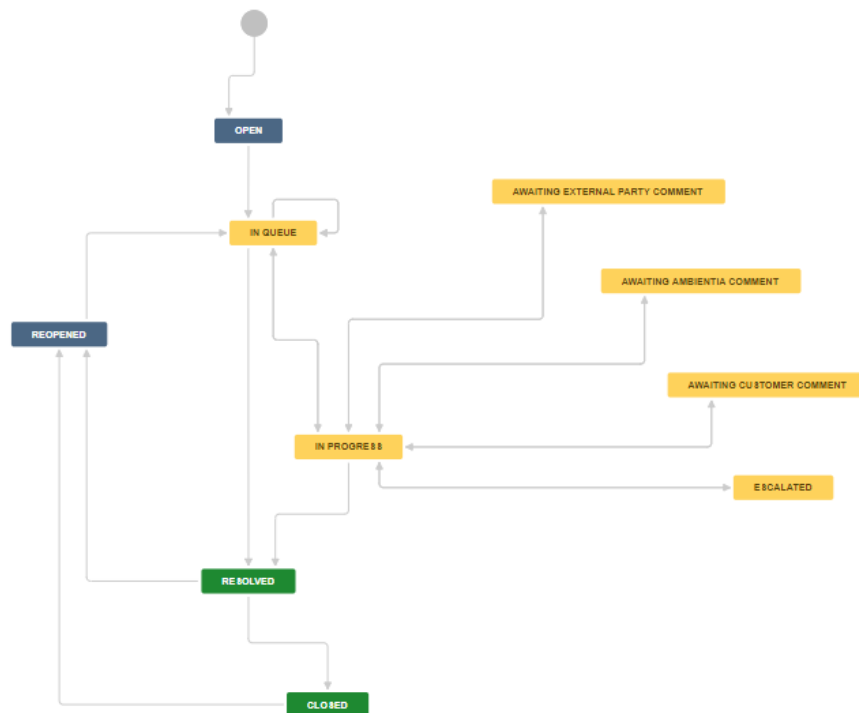
Jira Service Desk on tehtävähallintaohjelmisto, jonka avulla voidaan vastaanottaa, seurata, hallita- ja ratkaista asiakkaan tekemiä pyyntöjä. Sovellukseen voidaan luoda pyyntöjä asiakaspalveluportaalin kautta lomakkeen välityksellä tai sähköpostilla, jos projektin asetuksissa on määritetty sähköpostiosoite, jonka kautta viestit parsituvat asiakaspalveluportaaliin. (Atlassian, 2017c)

Jira Service Deskin avulla voidaan järjestää ja priorisoida asiakkaan luomat tiketit halutulla tavalla. Tämä pitää ryhmäsi selvillä tikettien tilasta ja auttaa selvittämään ne palvelutasosopimuksen (SLA) puitteissa. (Atlassian, 2017c)

Service Desk -projekteille voidaan luoda raportteja. Raporteilla voidaan esittää erilaisten tehtävätyyppien määrää, ratkaisuaikaa, SLA-aikojen toteutumista, asiakkaiden tyytyväisyyttä tietyllä aikavälillä ja projektilla voidaan myös luoda omia kustomoitua raportteja. Raporteilla voi suorittaa myös erilaisia vertailuja, esimerkiksi vertailu voidaan suorittaa luotujen ja ratkaistujen tehtävien välillä. (Atlassian, 2018j)

2.8 Service Desk -projektin työnkulku

Jira Service Desk -projektin työnkulku (workflow) rakentuu alla olevan kuvan mukaisesti. Tehtävä saapuu Service Deskille joko sähköpostista parsitumalla tai suoraan JIRAan Service Deskin asiakaspalveluportaalista tehtävän luonnin jälkeen. Tämän jälkeen tehtävä on Open -tilassa. Service Deskin päivystäjä ottaa jonoon tulleen tehtävän vastaan asettamalla sen In Queue -tilaan. Kun joku Service Deskin työntekijöistä alkaa työstämään tehtävää vaihdetaan se In Progress -tilaan.



Kuva 2. Service Desk -projektin työnkulku

Jos tehtävällä odotetaan ulkopuolisen toimijan toimenpiteitä, laitetaan tehtävä Awaiting External Party Comment -tilaan, jolloin SLA-mittari pysähtyy. Awaiting Ambientia Comment -tilaa käytetään siinä tapauksessa, jos tehtävä liittyy tietyn alustan toimintoihin ja siitä on jouduttu tekemään kehitystehtävä projektitiimille. Tämä on merkitty tehtävälle erikseen labelilla, joka on yrityksen sisäisesti sopima. Tässä tilassa olevien tehtävien SLA-mittari pysähtyy myös.

Awaiting Customer Comment -tilaa käytetään, jos tehtävän luoneelta asiakkaalta on kysytty lisätietoja ja niihin odotetaan vastausta. Tässä tilassa olevien tehtävien SLA-mittari pysähtyy myös. Escalated-tilaa käytetään siinä tapauksessa, jos tehtävä ei ole Service Desk -luontoinen. Tehtävä voidaan kuitenkin suorittaa Service Deskissä tai erillisellä projektitehtävällä, joka luodaan asiakkuuden omalle projektille. Escalated-tila toimii samoin tavoin, kuin Awaiting Ambientia Comment -tila, mutta tätä käytetään kaikille muille asiakkuuksille, jolle ei ole määritetty sovittua labelia.

Incident-tehtävyyypit ovat poikkeuksia tässä tilanteessa ja niille ei käytetä Escalated-tilaa. Escalated-tilassa olevien tehtävien SLA-mittari pysähtyy myös.

Kun ulkopuoliselta toimijalta tai asiakkaalta on saatu vastaus, tai toimenpide suoritettua palautetaan tehtävä takaisin In Progress -tilaan. Kun tehtävä on suoritettu, se asetetaan Resolved-tilaan. Kun tehtävä on Resolved-tilassa, suoritusaika pysähtyy lopullisesti ja näyttää tehtävällä sekä tilastoissa toteutunutta aikaa. Tehtävän voi laittaa Resolved-tilan jälkeen Closed-tilaan, mutta tämä ei muuta enää suoritusaikaa.

Jos asiakas kommentoi Resolved- tai Closed -tilassa olevalle tehtävälle, Service Deskin työntekijä katsoo tilanteen huomioiden, onko järkevää avata vanha tehtävä Reopened-tilaan. Jos tehtävä avataan uudestaan, vastaanotto- ja suoritusaika ovat samat kuin uuden tehtävän kohdalla. Jos esimerkiksi tehtävä on ollut kiinni jo 12 päivää ja asiakas ilmoittaa tehtävälle haluavansa jo aiemmin tehdyn muutoksen lisäksi toisen muutoksen, on tästä suotavaa luoda uusi tehtävä asian selkeyttämiseksi. Tämän jälkeen tehtävät linkitetään keskenään, jotta uuden tehtävän suorittaja tietää näiden yhteyden.

2.9 JQL-kyselykieli

JQL eli Jira Query Language on Jiran oma kyselykieli. Se on joustavin tapa etsiä tehtäviä Jirasta ja se on tarkoitettu kaikille Jiran käyttäjille kehittäjästä henkilöön, joka ei omaa teknistä taustaa. JQL on hyvin samankaltainen kyselykieli, kuin SQL. Tässä opinnäytetyössä JQL-kysekieltä tullaan käyttämään SLA-aikojen määrittämisessä, automaation eri vaiheissa ja tehtäväjonojen rakentamisessa.

3 LISÄOSAT

Lisäosa on asennettava komponentti, joka täydentää tai parantaa Jiran toiminnallisuutta. Lisäosia kutsutaan myös sovelluksiksi tai laajennuksiksi. Tässä osiossa esitellään kaksi lisäosaa, jota on käytetty opinnäytetyössä.

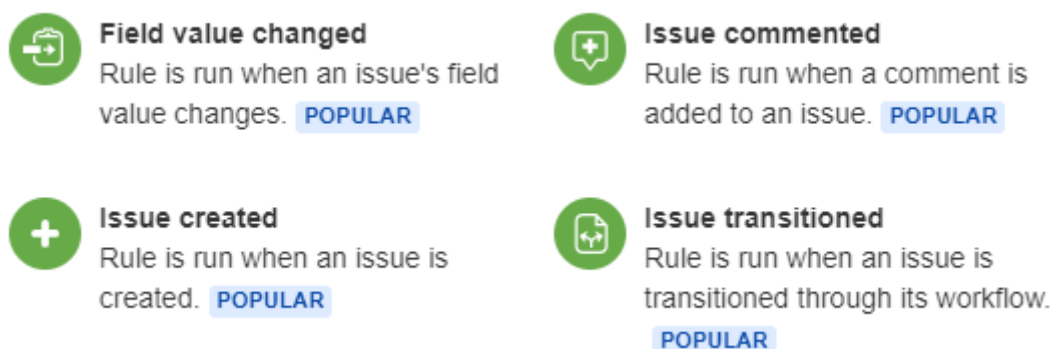
3.1 Automation for Jira

Automation for Jira on Code Barrel Pty Lth tuottama lisäosa Jiraan. Lisäosaa käyttää jo yli 15 000 asiakasta 150 maassa. Automation for Jira -lisäosalla voidaan tuottaa omia automaatioita erilaisiin toimintoihin Jirassa. Säännön voi laukaista (trigger) erilaiset toiminnallisuudet. Triggerit on jaettu kolmeen kategoriaan tukipyynnön laukaisuun (issue triggers), suunniteltuun (scheduled) ja integraatioon (integrations). (Atlassian, n.d.b.)

Lisäosalla voidaan esimerkiksi pitää alitehtävät ja päätehtävät synkronoituina. Kun viimeinen alitehtävä on ratkaistu, niin päätehtävän tila muutetaan myös ratkaistuksi. Toisena esimerkkinä voidaan luoda päätehtävä, jolla on monta alitehtävää ja alitehtävä käyttää päätehtävän tietoja hyväkseen. Tämän lisäksi voit määrittää alitehtäville omia arvoja. (Automation for Jira, n.d.)

Regular expressionia käyttämällä lisäosalla voidaan tarkistaa, vastaako pyynnön kuvauskentän otsikko vastaa jo aikaisemmin luotuihin tiketteihin ja lähettää asiakkaalle sähköpostia, jossa viitataan aikaisempaan ratkaisuun. (Automation for Jira, n.d.)

Luvussa 6.8 kerron, kuinka olen luonut automaatioita Service Desk -projektille. Kuvassa 3 esitetään neljä suosituinta triggeriä.



Kuva 3. Automation for Jira, suosituimmat triggerit

3.2 Email this issue

Email This Issue on META-INF KFT:n tuottama lisäosa Jiraan. Lisäosalla voidaan lähettää tehtäväpyyntöjä sähköpostitse kenelle tahansa, mukaan lukien ulkoisten käyttäjien sähköpostiosoitteet, sisäiset käyttäjät, tehtävien osallistujat, kustomoidussa kentässä olevat sähköpostiosoitteet, eri rooleissa- ja ryhmissä olevat henkilöt. Lisäosalla voi myös tuottaa automaattisia ilmoituksia yllä luetetuille henkilöille, jos tehtävällä tapahtuu jotain tai työnkulku etenee. Automaatiolla voidaan myös määrittää milloin, kenelle ja mitä se ilmoittaa. Ilmoitus voidaan lisätä myös työnkulkuun Post Functionilla, lisäksi se tukee JQL-ehdolauseita ja liitteiden lähetystä. (Atlassian, n.d.c.)

Luvussa 6.7 kerron, kuinka Email This Issue -lisäosalla on luotu kustomoitu sähköpostimalli, jolla voidaan lähettää suoraan tehtävältä halutut tiedot asiakkaalle.

4 ITIL

“ITIL® eli Information Technology Infrastructure Library on kokoelma parhaita käytäntöjä IT-palveluiden hallintaan ja johtamiseen. ITIL® on globaalisti tunnustettu prosessikirjasto, joka sisältää parhaita käytäntöjä ja malleja IT-johtamisen prosesseille. Tässä kappaleessa esitellään ITILin historiaa ja neljän uuden tehtävätyypin määritelmät.

4.1 Historia

ITIL:ä on käytetty ja kehitetty yli 20 vuotta ja se on laajin kansainvälinen käytössä oleva IT-palvelujohtamisen viitekehys. ITIL®-mallin kehitys alkoi Englannissa valtionhallinnon hankkeena 1980-luvulla ja sitä kehittämään ja edistämään on perustettu käyttäjäyhdistys itSMF - IT Service Management Forum.” (Wakaru, n.d.)

Ensimmäiset ITIL-kirjat julkaistiin 1980-luvun loppupuolella. ITIL on saanut de-facto aseman monessa paikassa 1990-luvun puolestavälistä, vaikka se ei ole ISO-standardi. ITIL v1 kirjoja alettiin julkaisemaan 1989, ne olivat erillisiä kirjoja IT-palveluiden johtamiseen liittyen. Yhteensä kirjoja julkaistiin 34 kappaletta. ITIL v2 kirjojen julkaisu aloitettiin vuonna 2000. ITIL v2 kirjoja oli enää kahdeksan, ne liittyivät prosessiviitekehukseen, jossa parhaiden käytäntöjen eri alueet linkittyivät toisiinsa. Parhaita käytäntöjä muun muassa oli IT-palveluiden tuki- ja toimitusprosessien lisäksi liiketoiminnan tarpeiden huomioiminen, teknologian hallinta, palveluiden käyttöönotto ja sovellusten hallinta. Käytännössä kuitenkin ITIL v2 käyttö ja hyödyntäminen keskittyi ennen kaikkea tuki- ja toimitusprosesseihin. (Wakaru, n.d.)

ITIL v3, josta tähänkin työhön on otettu käyttöön parhaita käytäntöjä, julkaistiin vuonna 2007 ja paranneltu versio 2011. ITIL v3 sisältää viisi kirjaa, jossa käsitellään palvelunäkökulmaa ja se jaotellaan palvelun elinkaarimallin mukaan viiteen eri aihealueeseen. Aihealueet ovat, Service Strategy (Palvelustrategia), Service Design (Palvelusuunnittelu), Service Transition (Palvelutransitio), Service Operation (Palvelutuotanto) ja Continual Service Improvement (Jatkuva palvelun parantaminen). (Wakaru, n.d.)

4.2 Häiriö

ITIL-terminologiassa häiriö määritellään IT-palvelun suunnittemattomaksi keskeytykseksi, IT-palvelun laadun heikkenemiseksi tai jatkuvan integraation (CI) epäonnistumiseksi, joka ei ole vielä vaikuttanut IT-palveluun. Esimerkiksi tietojen tallennuksessa yksi levy ei pystynyt muodostamaan peilausta loogisesta levytilasta erilliseen fyysiseen kiintolevyyn. (Stationery Office (Great Britain), 2011a, s. 72)

Häiriönhallinta on prosessi, joka vastaa kaikkien tapahtumien elinkaaren hallinnasta. Tekniset henkilöt voivat tunnistaa häiriön valvontatyökalujen havaitsemien ja ilmoittamien tapahtumien perusteella. Häiriöt voidaan tunnistaa myös käyttäjien ilmoituksesta, joista yleisesti ilmoitetaan puhelimitse asiakaspalveluun. Häiriöt voidaan tunnistaa myös kolmannen osapuolten toimijoiden ja kumppaneiden ilmoituksista. (Stationery Office (Great Britain), 2011a, s. 72)

4.3 Pääsy

Pääsynhallinnan tarkoitus on antaa valtuutetuille käyttäjille oikeus käyttää palvelua, estäen samalla käyttöoikeuden valtuuttamattomille käyttäjille. Pääsynhallintaprosessin tavoitteena on hallita pääsyä palveluihin tietoturvan hallinnan määrittämien politiikan ja toimenpiteiden mukaisesti. Tavoitteena on myös vastata tehokkaasti pyyntöihin, liittyen palveluun pääsyn myöntämiseksi, pääsoikeuksin muuttamiseksi tai pääsyn rajoittamiseksi. Samalla varmistetaan, että annetut tai muutetut oikeudet ovat myönnetty asianmukaisesti. Prosessin tavoitteena on myös valvoa pääsyä palveluihin ja varmistaa, että annettuja oikeuksia ei käytetä väärin. (Stationery Office (Great Britain), 2011b, s. 110)

4.4 Pyyntö

Palvelupyyntö termiä käytetään yleisenä kuvauksena useille erilaisille vaatimuksille, jotka käyttäjät luovat IT-organisaatiolle. Monet palvelupyyntöt ovat tyypillisesti pieniä muutoksia, jotka ovat usein ja edullisesti suoritettavissa. Esimerkiksi liittyen salasanan vaihtoon tai ylimääräisen ohjelmistosovelluksen asennukseen tietylle työasemalle. Pyyntö voi liittyä yhtä hyvin myös työpöydän laitteiden siirtoon. (Stationery Office (Great Britain), 2011c, s. 86)

Pyyntöjen laajuus ja usein vähärisinen luonne merkitsevät sitä, että niitä käsitellään paremmin erillisellä prosessilla sen sijaan, että ne ruuhkauttavat normaalia häiriö- tai muutospyyntö prosesseja. (Stationery Office (Great Britain), 2011c, s. 86)

4.5 Muutos

ITIL:n mukaan muutos on lisäys, muutos tai poisto valtuutettuun, suunniteltuun tai tuettuun palveluun- tai palvelukomponenttiin, jolla voi olla vaikutusta IT-palveluihin. Useimmiten muutos on tapahtuma, joka on hyväksytty valtuutetulla henkilöllä, se on arvioitu ja toteutetaan minimoimalla riski, mukauttamalla konfiguroitava kohde (esimerkiksi ohjelmisto) muutoksen mukaisesti. (Cherwell, n.d.)

5 PALVELUTASOSOPIMUS

SLA tarkoittaa palvelutasosopimusta (Service Level Agreement) ICT-palvelutuottajan ja asiakkaan välillä, jolla sovitaan ICT-palvelun sisällöstä ja sen palvelutasosta. Usein palvelutasosopimus toteutetaan erillisellä palvelusopimuksella, jonka liitteinä ovat palvelutasoluokat ja palvelukuvaukset. (JUHTA, 2009)

Ennen tässä opinnäytetyössä kuvailtuja muutoksia Service Desk -projektilla käytettiin vain Task-tehtävätyyppiä, tästä syystä aikaisemmin käytössä olleita SLA-aikoja ei ole jaoteltu erilaisille tehtävätyypeille. Taulukossa 1 esitetään aikaisemmin käytössä olleet SLA-ajat. Priority-kenttä ilmaisee tehtävän prioriteetin, reaction time tarkoittaa reagointiaikaa, missä ajassa tehtävän käsittely pitää aloittaa ja resolution time tarkoittaa ratkaisuaikaa, jonka aikana tehtävä pitää saada ratkaistua tai palvelun tilanne normalisoitua. Alla esitetyt ajat kellottavat arkipäivisin kello 8-16 välillä, joten esimerkiksi aikaisemmin Critical-prioriteetin tehtävä piti saada ratkaistua kolmessa arkipäivässä.

Taulukko 1. Aiemmin käytössä olleet SLAt

Priority	Reaction time	Resolution time
Blocker	1 h	2 h
Critical	4 h	24 h
Normal	8 h	80 h
Minor	8 h	80 h
Trivial	8 h	80 h

Uusien tehtävätyyppien SLA-ajat pohjautuvat JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus dokumentin liitteeseen 1 Palvelutasoluokitus. Liitteen kappaleessa 5.1.3 käsitellään palveluvastetta. Kappaleessa käsitellään palveluvasteluokkia V1-V4, jotka vastaavat tässä työssä luvussa 6.5 luotua vaikuttavuuskentän arvoja 1-4. Koska vaikuttavuuskenttä on käytössä ainoastaan Incident eli Häiriö-tehtävätyypissä, niin voimme hyödyntää vain siinä palvelutasoluokituksen esimerkkimallia.

Jirassa Service Desk -projektin tuottamien raporttien mukaan otamme tehtävät käsittelyyn ja ratkaisemme ne nopeammin, kuin nykyiset SLA-ajat antavat ymmärtää. Tämän takia tässä työssä kiristämme SLA-aikoja. Pärjäämme myös paremmin kilpailutuksissa uusilla SLA-ajoilla. Esimerkiksi yhdessä julkisessa kilpailutuksessa saisimme nyt 25% paremmat pisteet, kun mitataan häiriöiden (Incident) ratkaisuaikaa.

Alla olevissa taulukoissa 2 ja 3 esitetään Incident-tehtävätyypin reagointi- ja ratkaisuaajat. Näistä huomaamme selvästi tiukennetut SLA-ajat, jos otamme esimerkiksi Blocker-prioriteetin tehtävän, jolla vaikuttavuusluokka on 1, eli kyseessä oleva häiriö vaikuttaa kaikkiin käyttäjiin. Reagointiaika on 75% tiukempi ja suoritus aika on pysynyt samana kahtena tuntina. Palvelutasoluokituksesta poiketen olemme ottaneet käyttöön myös tason, jossa ei tarvitse valita vaikuttavuutta, jos tehtävän luoja ei ole varma häiriön vaikuttavuudesta. Tämän valinnan reagointi- ja ratkaisuaajat ovat kuitenkin samat kuin pienimmän vaikuttavuuden. Taulukkoon on myös lisätty palvelutasoluokituksesta poiketen Minor- ja Trivial-prioriteetit, koska Jirassa prioriteetit voidaan luoda tarkimmillaan projektikohtaisesti, eikä näin ollen ole mahdollista rajata Incident-tehtävätyypille käyttöön vain kolmea ensimmäistä Blocker-, Critical- ja Normal -prioriteettia.

Taulukko 2. Incident-tehtävätyypin reagointiajat

Impact / Priority	Blocker	Critical	Normal	Minor	Trivial
1	15 min	30 min	4 h	4 h	4 h
2	30 min	2 h	4 h	4 h	4 h
3	1 h	4 h	8 h	8 h	8 h
4	1 h	4 h	8 h	8 h	8 h
-	1 h	4 h	8 h	8 h	8 h

Taulukko 3. Incident-tehtävätyypin ratkaisuaajat

Impact / Priority	Blocker	Critical	Normal	Minor	Trivial
1	2 h	4 h	8 h	8 h	8 h
2	4 h	8 h	16 h	16 h	16 h
3	8 h	16 h	24 h	24 h	24 h
4	16 h	24 h	40 h	40 h	40 h
-	16 h	24 h	40 h	40 h	40 h

Access- ja Request tehtävätyypisille tehtäville on asetettu taulukon 4 mukaiset SLA-ajat. Blocker-prioriteetin SLA-aika on pysynyt samana, mutta esimerkiksi Normal-prioriteetin reagointiaika on tiukentunut 50% ja ratkaisuaika on kiristynyt 10 arkipäivästä kahteen arkipäivään.

Taulukko 4. Access- ja Request tehtävätyyppien reagointi- ja ratkaisuaajat

Priority	Reaction time	Resolution time
Blocker	1 h	2 h
Critical	2 h	8 h
Normal	4 h	16 h
Minor	8 h	40 h
Trivial	8 h	40 h

Change-tehtävätyypeille eli muutospyynnöille otettiin käyttöön jo aikaisemmin Task-tehtävätyypille olleet SLA-ajat.

Taulukko 5. Change-tehtävätyypin reagointi- ja ratkaisuaajat

Priority	Reaction time	Resolution time
Blocker	1 h	2 h
Critical	4 h	24 h
Normal	8 h	80 h
Minor	8 h	80 h
Trivial	8 h	80 h

6 SERVICE DESK -PROJEKTIN MUUTOKSET

Tässä kappaleessa käsitellään Jiraan ja Jira Service Desk -projektiin tehtyjä muutoksia ja lisäyksiä. Tähän liittyvät SLA-ajat, tehtävätyypit, pyyntötyypit, käännökset, kustomoitu kenttä, customer-tieto, sähköpostimalli, automaattiosäntö, post function, HipChat -ilmoitus, validaattori, tehtävien raportointi- ja seuranta.

6.1 Tehtävätyypit

Työn tilaajan kanssa sovittiin käyttöönotettavaksi neljä uutta tehtävätyyppiä (issue type), jotka ovat Incident (Häiriö), Access (Pääsy), Request (Pyyntö) ja Change (Muutos).

Uudet tehtävätyypit Jirassa luodaan Administration näkymän Issues valikon Issue types -välilehden kautta. Uuden tehtävätyypin luonnissa määritellään tehtävätyypin nimi, kuvaus ja se onko tehtävän tyyppi normaali vai alitehtävä. Tämän jälkeen tehtävätyyppi löytyy listauksesta. Uusi tehtävätyyppi lisätään automaattisesti Default Issue Type Schemeen. Tämän jälkeen uusi tehtävätyyppi voidaan lisätä haluttuun skeemaan, jossa tehtävätyyppiä halutaan käyttää. Lisääminen tapahtuu Issue type schemes -välilehdeltä.

Välilehdellä näytetään kaikki skeemat, listauksesta voi etsiä projekteja klikkaamalla Projects-valintaa ja tämän jälkeen kirjoittaa projektin nimen, kuten olen tehnyt kuvassa 4 ja etsinyt projektia Ambientia Service Desk. Edit-painikkeella pääsemme muokkaamaan skeeman nimeä, kuvausta, oletustehtävätyyppejä ja valitsemaan mitkä tehtävätyypit projektilla on käytössä.

ID	Name	Options	Projects	Actions
13790	APK Issue Management Issue Type Scheme	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Access <input type="checkbox"/> Incident <input type="checkbox"/> Change <input checked="" type="checkbox"/> Request (Default) <input checked="" type="checkbox"/> Task <input checked="" type="checkbox"/> Scheduled Task <input type="checkbox"/> Bug <input type="checkbox"/> Epic <input type="checkbox"/> Story <input type="checkbox"/> Testing Task <input type="checkbox"/> Sub-task 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientia Service Desk 	Edit Associate Copy Delete

Kuva 4. Ambientia Service Desk -projektin Issue Type Scheme

Kuvan 5 mukaisesti, olen lisännyt oikean puolen listauksesta juuri luodut Incident, Access, Request ja Change -tehtävätyypit skeemaan. Koska olen lisännyt uudet tehtävätyypit listan kärkeen niin, ne tullaan esittämään myös tässä järjestyksessä uutta tehtävää luodessa tai tehtävän tehtävätyyppiä muuttaessa, joka helpottaa käyttöä. Asetin myös oletustyyppiksi Task-tehtävätyypin sijaan Request-tehtävätyypin.

Modify Issue Type Scheme — APK Issue Management Issue Type Scheme
 USED BY 3 PROJECTS

Scheme Name*

Description

Default Issue Type

Change the order of the options by **dragging and dropping** the option into the desired order. Similarly, **drag and drop**

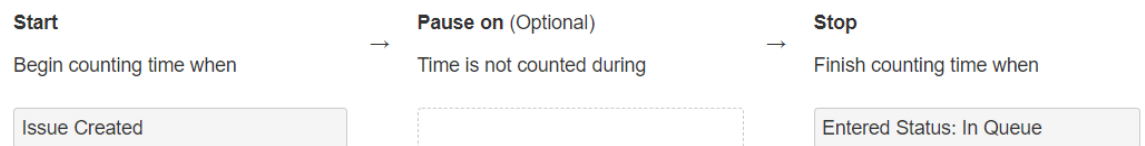
Issue Types for Current Scheme	Available Issue Types
<p>Remove all</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Access 10004 <input type="checkbox"/> Incident 10701 <input type="checkbox"/> Change 10002 <input checked="" type="checkbox"/> Request 10901 <input checked="" type="checkbox"/> Task 3 <input checked="" type="checkbox"/> Scheduled Task 26 <input type="checkbox"/> Bug 1 <input type="checkbox"/> Epic 21 <input type="checkbox"/> Story 41 <input type="checkbox"/> Testing Task 8 <input type="checkbox"/> Sub-task (sub-task) 7 	<p>Add all</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Service Request 10801 <input type="checkbox"/> Service Request with Approvals 10802 <input type="checkbox"/> Fault 10003 <input type="checkbox"/> WP Instance 10601 <input type="checkbox"/> Atlassian License 12 <input type="checkbox"/> Liferay License 43 <input type="checkbox"/> Atlassian App License 40 <input type="checkbox"/> License Renewal 10302 <input type="checkbox"/> Other license 10602 <input type="checkbox"/> WP Plugin license 10603 <input type="checkbox"/> testi 11001 <input type="checkbox"/> Customer refund 10803 <input type="checkbox"/> Test issue type 11101 <input type="checkbox"/> AMS HR 10902 <input type="checkbox"/> New virtual machine 28 <input type="checkbox"/> IT Help 10000 <input type="checkbox"/> Purchase 10001

Kuva 5. Ambientia Service Desk -projektin Issue Type Schemen muokaus

6.2 Palvelusopimusajat

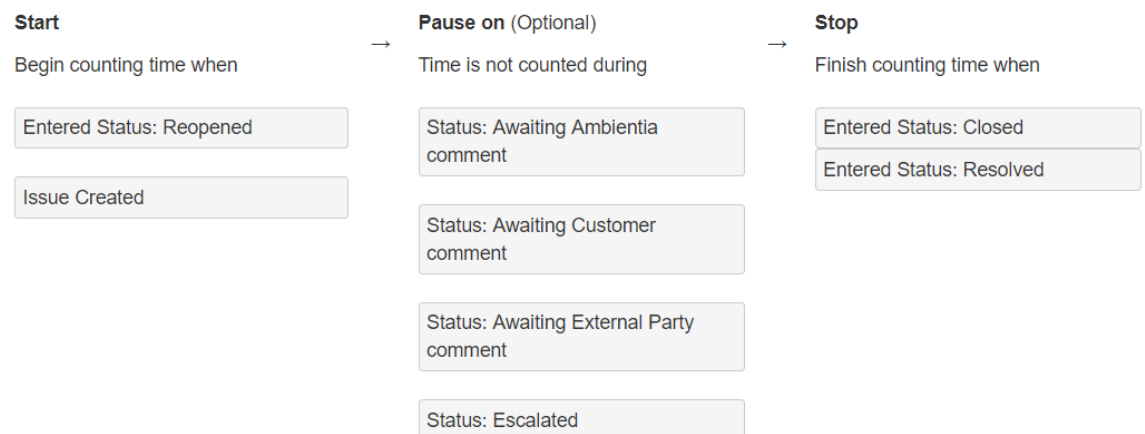
Jira Service Desk -projektille voidaan määritellä SLA-mittareita, kalentereita ja ehtoja projektin asetuksista SLAs-välilehdeltä. Projektilla on käytössä kolme eri SLA-mittaria, Time to first response, Lead time / GTR ja Time to first response (reopen).

Time to first response eli ensimmäisen vastauksen aika -mittari, jonka ehdot esitetään kuvassa 6, mittaa reagointiaikaa, kuinka kauan Service Deskin henkilöllä on kestänyt aikaa, ottaa tehtävä käsittelyyn ja asettaa se johon tehtävän luonnista.



Kuva 6. Time to first response SLA

Lead time / GTR -mittarilla mitataan tehtävän ratkaisuaikaa aikaa siitä lähtien, kun tehtävä on luotu tai tehtävän status on Reopened eli uudelleen avattu. Mittari pysähtyy seuraavilla statuksilla, Awaiting Ambientia comment, Awaiting Customer comment, Awaiting External Party comment ja Escalated. Statukset tarkoittavat työnkulun eri vaiheita, joita käsiteltiin luvussa 2.3. Ajanotto pysähtyy, kun tehtävän status on asetettu Closed tai Resolved tilaan kuvan 7 mukaisesti.



Kuva 7. Lead time / GTR SLA

Time to first response (reopen) -mittarilla mitataan aikaa siitä lähtien, kun tehtävän status on asetettu Reopened-tilaan ja ajanotto pysähtyy statuksen ollessa In Queue.

Kaikki kolme mittaria käyttävät samaa kalenteria, joka on rakennettu laskemaan aikaa arkipäivisin kello 8-16 välillä. Kuvassa 8 on esitetty, kuinka luvussa 5 kerrotut Access-tehtävätyypin reagointiajat ovat asetettu Time to first response ja Time to first response (reopen) -mittareille. Kuvassa 8 vasemmalla näkyvä ehtolause on tehty JQL-kyselykielellä. Ensimmäisen rivin lauseessa aluksi on määritetty, että tehtävän prioriteetti pitää olla Minor tai Trivial, seuraavaksi tarkistetaan, että tehtävätyyppi on Access ja, että tehtävä on luotu 3.9.2018 jälkeen tai samana päivänä. Koska ehdot yhdistyvät AND-sanalla, se tarkoittaa, että kaikkien ehtojen pitää täyttyä, jotta tehtävän reagointiajaksi tulisi 8 tuntia. Kalenteriksi on valittu ehtolauseen luontivaiheessa aiemmin jo käytössä ollut kalenteri. Time to first response ja Time to first response (reopen) -mittareille on molemmille asetettu samat ehtolauseet, joita on yhteensä 32 kappaletta vastaamaan kaikkia mahdollisia vaihtoehtoja uusien tehtävätyyppien määrittämiselle.

priority in (Minor, Trivial) AND issuetype = "Access" AND created >= 2018-09-03	8h	APK 8-16
priority = Normal AND issuetype = "Access" AND created >= 2018-09-03	4h	APK 8-16
priority = Critical AND issuetype = "Access" AND created >= 2018-09-03	2h	APK 8-16
(priority = Blocker OR priority was Blocker) AND issuetype = "Access" AND created >= 2018-09-03	1h	APK 8-16

Kuva 8. Access-tehtävätyypin SLAT

Access-tehtävätyypin lisäksi Change- ja Request-tehtävätyyppien JQL-ehtolauseet on rakennettu noudattaen samaa kaavaa, kuitenkin issuetype kohdan vastinetta muuttamalla. Samoin Goal-kentässä näkyviä reagointiaikoja on muutettu vastaamaan aikaisemmin kerrottuihin.

Incident eli Häiriö-tehtävätyypin JQL-ehtolause erottuu hieman kaikkien muiden tehtävätyyppien ehtolauseesta, koska Häiriö-tehtävätyypisillä tehtävillä on käytössä Impact-kenttä, jolle voi tällä hetkellä antaa viisi eri arvoa. Kentän voi jättää tyhjäksi tai valita yhden arvoista 1-4.

Esimerkiksi olen ottanut Normal-prioriteetin viisi ehtolauseetta. Jos tarkistamme kuvan 9 toista JQL-lausetta, niin se on rakennettu seuraavasti. Aluksi on määritetty tehtävän prioriteetiksi Normal, seuraavaksi muista tehtävätyypeistä poiketen kerrotaan impact eli vaikuttavuusasteen numero. Sen jälkeen, että tehtävätyyppi on Incident ja tehtävä on luotu 1.10.2018 jälkeen tai samana päivänä. Päivämäärä eroaa aikaisemman esimerkin päivämäärästä, koska uudet SLA-ajat ovat otettu vaiheittain käyttöön tämän projektin aikana.

priority = Normal AND issuetype = "Incident" AND created >= 2018-10-01	8h	APK 8-16
priority = Normal AND impact=4 AND issuetype = "Incident" AND created >= 2018-10-01	8h	APK 8-16
priority = Normal AND impact=3 AND issuetype = "Incident" AND created >= 2018-10-01	8h	APK 8-16
priority = Normal AND impact=2 AND issuetype = "Incident" AND created >= 2018-10-01	4h	APK 8-16
priority = Normal AND impact=1 AND issuetype = "Incident" AND created >= 2018-10-01	4h	APK 8-16

Kuva 9. Incident-tehtävätyyppin Normal-prioriteetin SLAt

6.3 Pyyntötyypit

Seuraavaksi kerron, kuinka Service Desk -projektille lisätään uusia palvelupyynnötyyppejä, jotka näkyvät asiakkaalle asiakasportaalin kuvien 12 ja 13 mukaisesti. Uudet pyyntötyypit luodaan Service Desk -projektin asetuksista Request types -välilehdeltä kuvan 10 mukaisesti. Uutta pyyntötyyppiä luotaessa asetetaan seuraavat tiedot: kuvake, pyynnön nimi, tehtävätyyppi ja kuvaus.

Asiakkaalle näkyvän yksittäisen pyyntötyypin lomakkeen kenttiä muokataan projektikohtaisista asetuksista pyyntötyypin toimintojen Edit fields -näköymästä. Uusien kenttien lisäämisestä ja konfiguroinnista kerron lisää luvussa 6.5.

Request types

GROUPS

- General
- Hidden from portal
- Add group

General

Icon	Request name	Issue type	Description (Optional)	Actions
	<input type="text"/>	Access	<input type="text"/>	Create request type
	Incident Request	Incident	Create an Incident Request - E.g. "Website displays 404 Error" - E.g. "Adding an image doesn't work"	Edit fields Edit groups 1 x
	Access Request	Access	Create an Access Request - E.g. "Can you give access to intranet for Heidi?"	Edit fields Edit groups 1 x
	Help Request	Request	Create a Help Request - E.g. "How can I add an image to our site?"	Edit fields Edit groups 1 x
	Change Request	Change	Create a Change Request - E.g. "Could you change our website footer information?"	Edit fields Edit groups 1 x

Add existing request type

Kuva 10. Luodut pyyntötyypit

6.4 Käännökset

Luvussa 2.6 kerroin, että Jira tarjoaa käännöksiä 44 eri kielellä. Tässä luvussa käsitellään, kuinka käännökset on luotu asiakasportaalin ohjeteksteille ja pyyntötyypeille Translation for Jira Service Desk -lisäosalla. Käännöksiä voidaan muokata, lisätä tai ottaa kokonaan pois käytöstä menemällä halutun Service Desk -projektin asetuksiin Translation-välilehdelle.

Add new translation -painikkeen kautta päästään lisäämään uusi käännöskuvan 11 mukaisesti. Aluksi valitaan kieli, jonka valitsemalla Value-kenttään syötettävä teksti näytetään käyttäjälle. Tämän jälkeen Key-kenttään syötetään teksti, joka on jo käytössä tässä tapauksessa Incident-pyyntötyypin kuvaustekstissä, jonka voimme nähdä kuvasta 10.

Valitsin esimerkiksi hieman haastavamman käännöksen, koska käännöstyökalu ei tue muotoiluja, niin nämä piti lisätä tekstiin mukaan. Esimerkiksi seuraavan koodin `<br class='atl-forced-newline'>` avulla tuotetaan rivinvaihto tekstiin. Käännöksiä voidaan luoda Service Desk -projektikohtaisesti tai voidaan luoda myös jaettuja käännöksiä valitsemalla Shared-kenttä valituksi, jotta muutkin Service Desk -projektit voivat käyttää käännöstä. Käännös löytyy listauksesta Add-painikkeen painamisen jälkeen.

Add

Language* ▼
Select translation language

Key*
Type text to translate

Value*
Type the translation

Shared
Select to apply translation to all service desk projects

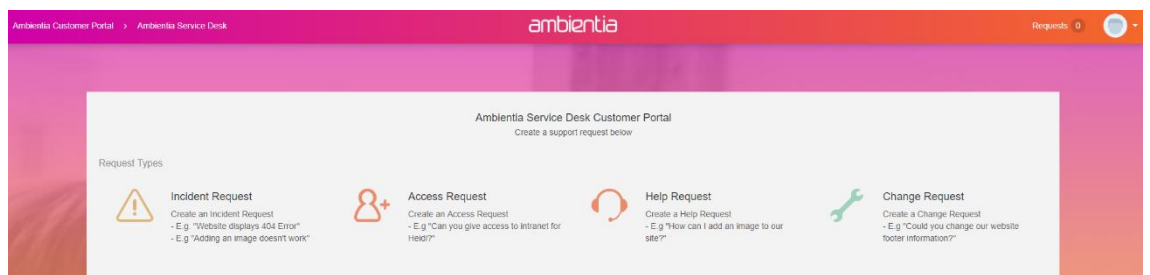
Translate text with link? [Read how to do this](#)

Kuva 11. Käännöksen lisääminen

Kuvissa 12 ja 13 on esitetty asiakasportaali suomeksi ja englanniksi. Aikaisempi esimerkki käännöksen lisäämisestä näkyy kuvissa vasemmassa laidassa.



Kuva 12. Asiakasportaali suomeksi

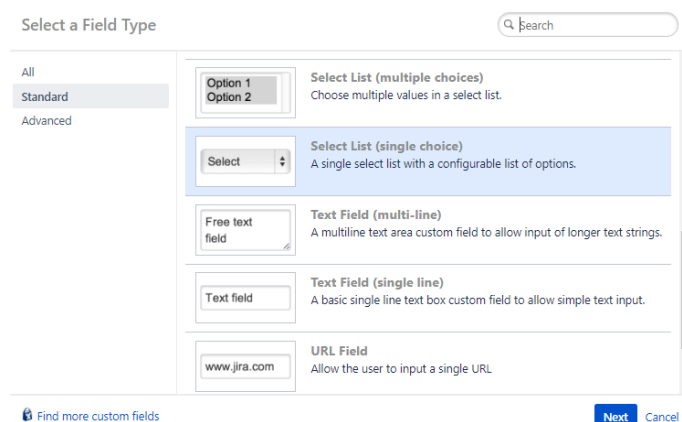


Kuva 13. Asiakasportaali englanniksi

6.5 Kustomoitu kenttä

Uuden kustomoidun kentän luonti tapahtuu Administration näkymän Issues valikon Custom fields -välilehden kautta. Kenttää voidaan etsiä yläreunan haulla tai vasemmalla näkyvien listauksien avulla, josta voidaan valita näytettäväksi kaikki, normaalit tai edistyneet kentät listaukseen.

Seuraavaksi kerron kuinka olen luonut vaikuttavuus eli Impact-kentän Service Desk -projektia varten. Valitsin Select List (single choice) -kentän kuvan 14 mukaisesti, jolla voidaan esittää käyttäjälle lista valintoja, josta voi valita yhden arvon merkitsemään vaikuttavuuden laajuutta ilmoittaessaan häiriöstä. Impact-kenttä on luotu ITIL-metodeja hyväksi käyttäen ja auttamaan palvelunlaadun takaamisessa.



Kuva 14. Select a Field Type

Impact-kentän arvoiksi on valittu None, 1, 2, 3 ja 4. None tarkoittaa, ettei tehtävän luoja tiedä tehtävän vaikuttavuutta. 1 tarkoittaa kaikkia käyttäjiä tai koko järjestelmää. 2 tarkoittaa useita käyttäjiä tai laajaa osaa järjestelmästä. 3 tarkoittaa muutamaa käyttäjää tai jotain osioita järjestelmästä. 4 tarkoittaa yksittäistä käyttäjää tai yksittäistä osiota järjestelmästä. Impact-kentän arvoa voidaan myös muuttaa tehtävän luonnin jälkeen tehtävältä käsin, jos tehtävällä ilmoitetun häiriön vaikuttavuus on muuttunut.

Kustomoidun kentän jälkeen seuraavaksi valitaan, missä kaikissa näytöissä (screens) uuden kentän pystyy ottamaan käyttöön. Näyttöjen valitsemisen jälkeen palataan listaukseen, jossa kaikki kentät näkyvät. Juuri luomani Impact-kentän vierestä löytyvän rattaan kuvakkeen takaa pääsemme konfiguroimaan kentän asetuksia. Impact-kenttä on rajattu pelkästään Service Desk -projektin käyttöön.

6.6 Customer-tieto

Yrityksellä on käytössä myös Insight-lisäosa, joka on konfiguraation hallinnan järjestelmä. Tällä lisäosalla voidaan hallita erilaisia varoja, kuten tietokoneita, puhelimia, lisätarvikkeita, sovelluksen komponentteja, työntekijöiden- ja asiakkaiden tietoja ja paljon muuta. (Atlassian, n.d.d.)

Insight-lisäosalla on luotu muun muassa objektiskeema, jonka yhtenä objektityyppinä on Accounts. Objektityypille voidaan määrittää attribuutteja eli erilaisia määritelmiä, jotka pyydetään antamaan luotaessa uutta objektia objektityypille. Kysyttävälle tiedolle määritetään seuraavat asiat, mikä on kysyttävän tiedon nimi, kuvaus, tyyppi (esimerkiksi oletus, objekti tai käyttäjä) ja missä muodossa tieto on (esimerkiksi teksti, päivämäärä tai kokonaisluku). Accounts-objektityypille on luotu jokaiselle asiakkaalle oma objekti, jolle on tallennettu kaikki tarvittavat tiedot asiakasyrityksestä. Olen luonut Esimerkki Yritys -objektin, joka näkyy kuvassa 15. Asiakkaan pyynnöstä tätä tietoa ei haluttu enää näyttää loppukäyttäjälle, joka näkyy kuvassa 16. Joten aloin selvittämään mistä ja miten kyseistä kenttää konfiguroidaan.

Kun asiakasyritykselle on luotu Insight-objekti, voi tämän yrityksen valita tehtävän vastaanottovaiheessa. Tämä tieto helpottaa tiedon etsinnässä Jirassa, kun halutaan löytää kaikki tietyn asiakkaan tekemät tehtävät tai jos halutaan etsiä, onko samanlaista tehtävää ollut aikaisemmin luotuna.

Esimerkki Yritys

Edit Comment More Object Graph Watch

Details

Name Esimerkki Yritys

Billing Street Address Yritystie 2

Billing Postal Code 13100

Billing City Hämeenlinna

Passive false

Customer was in Import false

Activity

Comments History

Created	Type	Actor	Attribute	Old value	New value
23.09.2018 15:02	Created	Juho Pekonen			

Comment

Dates

Created 23.09.2018 15:02

Updated 23.09.2018 15:02

Inbound References

No referenced object/s found

Attachments

Drop files to attach
The maximum file upload size is 239.3 MB.

Attach Files

There are no attachments

Connected Jira issues

Filter: Unresolved

No related issues found for specified filter

Kuva 15. Esimerkki Insight-objektista

Opinnäytetyö esimerkki (SD-20486) IN QUEUE / TYÖJONOSSA

Comment on this request...

ACTIVITY

Juho Pekonen 23.09.2018 12:41 LATEST

Hei,
Otamme tämän työn alle mahdollisimman pian.
Ystävällisin terveisin,
Juho Pekonen

Your request status changed to **In Queue / Työjonossa** 23.09.2018 12:33

DETAILS 23.09.2018 12:32

Priority
Normal

Description
Kuvaustekstää

Customer
 Ambientia Oy

Don't notify me

Share

CREATOR

Juho Pekonen
Creator

Kuva 16. Asiakkaan näkymä tehtävästä

Kaikki Jiran kentät löytyvät samasta paikasta, josta kerroin jo edellisessä luvussa, Custom fields -välilehden kautta. Insight-kentän konfigurointi eroaa merkittävästi muista kustomoiduista kentistä. Kenttä luodaan aluksi samalla tavalla antamalla nimi ja kuvaus, tämän jälkeen valitaan näytöt, jossa kentän halutaan näkyvän. Seuraavaksi siirrytään konfiguroimaan kenttää, kuvan 17 mukaiseen näkymään.

Configure Insight Custom Field - Customer (customfield_15271)

⚠ This custom field type is deprecated. Please consider using the default custom field 'Insight Object/s' instead.

Scope

Object Schema **Ambientia Customer Management Schema** ⓘ

Object Type root **Accounts** Include children ⓘ

Additional Filter Scope (IQL) **ORDER BY label** ⓘ

Filter Issue Scope (IQL) **Not configured** ⓘ

Filter Assign Scope (IQL) **Not configured** ⓘ

Make Filter Assign Strict ⓘ

Restrict to User related objects ⓘ

Restrict to Project related objects ⓘ

User Interaction

Type of interaction **Select** ⓘ Radio Button

Filter objects with attributes ⓘ

Object attributes on Issue view ⓘ

Service Desk

Show object picker on customer portals ⓘ

Force to show on Customer Issue details ⓘ

[Return to Jira Custom Field](#)

Kuva 17. Insight-kentän konfigurointi

Object Schema -kenttään valitaan jo aiemmin luotu Insight-skeema, jonka alle taas on luotu yksi tai useampi objekti. Object Type root -kenttään valitaan Accounts-objekti. Additional Filter Scope (IQL) -kenttään on valittu, että näytettävät tiedot järjestyvät labelin mukaan. Label tarkoittaa pääasiassa tunnistetta, joka on vastaava kuin relaatiotietokannan pääavain (primary key). Kuvassa 15 näkyy etikettikuvake Name-tiedon vieressä, tämä tarkoittaa sitä, että se on valittu labeliksi. Accounts-objektin attribuuteissa on ennalta määritetty kenttä, joka tulee olemaan kaikkien luotujen objektien label, joten eri objekteille ei voi valita eri kenttää labeliksi.

Seuraavaksi on valittu Type of interaction -valintaan Select, joka kertoo listaa näytettäessä, että listasta voi ainoastaan valita yhden tiedon. Radio button -valintaa käytettäisiin siinä tapauksessa, jos listauksesta haluttaisiin, valita monta tietoa. Filter objects with attributes -kenttään on valittu Label-tieto, tämän avulla voidaan suodattaa objekteja Label-tiedon perusteella ja listaus osaa ehdottaa automaattisesti objekteja minkä Label-tieto täsmää osaan tai koko kirjoitettuun tekstiin. Service Desk -otsikon alla on kaksi valintaa Show object picker on customer portals ja Force to show on Customer Issue details. Molemmat kentät olivat valittu, kun lähdin tutkimaan, miksi Customer-tieto näkyy asiakkaalle. Ylempi valinta tuo Customer-tiedon valinnan näkyviin ja alempi tuo Customer-tiedon esille kuvan 16 mukaisesti. Poistin molemmat valinnat käytöstä ja näin ollen Customer-tietoa ei enää näytetä asiakkaalle missään vaiheessa.

6.7 Sähköpostimalli

Työn tilaajan toivomuksesta Email This Issue -lisäosalla on luotu kustomoitu sähköpostimalli, jolla voidaan lähettää vain asiakkaalle tarpeelliset tiedot tehtävältä sähköpostin välityksellä. Yleisesti tätä toimintoa käytetään siihen, jos asiakkaalla ei ole luotua käyttäjää Jira-järjestelmään tai haluamme lähettää halutun ruutukaappauksen paremmalla laadulla. Muokkaamattomalla sähköpostimallilla lähetettäisiin asiakkaalle myös sellaisia tietoja, jota yrityksessä käytetään sisäisesti ja ne olisivat epärelevantteja asiakkaalle. Näin ollen kustomoidulla sähköpostimallilla saadaan samalla selkeytettyä sähköpostia.

Kuvan 18 mukaisesti olen nimennyt, antanut kuvauksen ja kategorian sähköpostimallille. Subject template -kohdassa määritellään otsikko sähköpostille. Aluksi otsikkoon tulee tehtävännumero, esimerkiksi SD-21691. Tämän jälkeen tehtävän otsikko. Sitten tarkistetaan, onko sähköpostin aihe -kentässä sisältöä, jos on, niin se lisätään myös.

Edit Template

Name: *

Description:

Category:

Enter a category name for this label. Template Categories can be used to group templates and associate them with Contexts.

Subject template:

You can enter **velocity markup** to add dynamic content such as value of custom fields.

Kuva 18. Kustomoidun sähköpostimallin asetukset

Sähköpostimallin koodi on esitelty kuvassa 19. Ensimmäisellä rivillä tarkistetaan, onko sähköpostin runko tyhjä, jos ei ole niin teksti lisätään mukaan. Kolmannella rivillä lisätään sähköpostin lähettäjän nimi muodossa Etunimi Sukunimi, jonka perään lisätään teksti "has just updated this issue". Rivillä viisi lisätään projektin nimi, jolla tehtävä on, sen jälkeen tehtävännumero ja tehtävän otsikko. Rivillä kahdeksan tuotetaan teksti "Issue Type" sähköpostimallin vasempaan osioon ja sen perään haetaan tieto, tehtävätyypistä. Riveillä 9-11 aluksi tarkistetaan, onko tehtävällä prioriteettia, jos on, niin tuotetaan teksti "Priority" samaan tapaan, kuin edellinenkin ja haetaan tieto prioriteetista.

Riveillä 12-14 tuotetaan tekstit "Status", "Reporter" ja "Created". Näiden perään haetaan niitä vastaavat tiedot. Riveillä 15-17 aluksi tarkistetaan, onko tehtävällä ratkaisupäivämäärää, jos on, niin tuotetaan teksti "Resolved" ja sen perään päivämäärä. Rivillä 21 tuotetaan tehtävän kuvaus. Riveillä 23-27 tarkistetaan, onko sähköpostin lähettäjä halunnut ottaa tehtävällä olevat kommentit mukaan sähköpostiin, jos on, niin ne lisätään mukaan. Rivillä 29 tuotetaan alatunniste.

```

1  #if("${mailBody" != "")$!mailBody#end
2
3  ${currentUser.displayName} has just updated this issue
4
5  ${issue.project.name} / ${issue.key} / ${issue.summary} [$baseUrl/browse/${issue.key}]
6  #dashes(${issue.project.name})---#dashes(${issue.key})---#dashes(${issue.summary})
7
8  ${templateSupport.leftPad("Issue Type"): #renderIssueType(${issue})
9  #if(${issue.priority})
10 #templateSupport.leftPad("Priority"): #renderPriority(${issue})
11 #end
12 ${templateSupport.leftPad("Status"): #renderStatus(${issue})
13 ${templateSupport.leftPad("Reporter"): #renderUser(${issue.reporter})
14 ${templateSupport.leftPad("Created"): #renderDateTime(${issue.created, ""})
15 #if(${issue.resolutionDate})
16 #templateSupport.leftPad("Resolved"): #renderDateTime(${issue.resolutionDate, ""})
17 #end
18
19 Description
20 #dashes("Description")
21 ${issue.description}
22
23 #if (${emailDef.emailOptions.addComments})
24 Comments
25 #dashes("Comments")
26 #renderComments(${issue})
27 #end
28
29 #footer()

```

Kuva 19. Kustomoidun sähköpostimallin koodi

Sähköpostimallia käyttäen on luotu kuvan 20 mukaisesti sähköposti tehtävästä, jonka loin esimerkiksi. Sähköpostissa näkyvät vain tarpeelliset tiedot ja olen ottanut mukaan kuvan, joka halutaan välittää asiakkaalle.

[JIRA] (SD-21691) Juhon testi tehtävä Inbox x


Juho Pekonen (JIRA) 11:40 (13 minuuttia sitten) ☆ ↶ ⋮

-> minä

Hei,

Liitteenä kuva mistä on puhe.

Terveisin,
Juho Pekonen

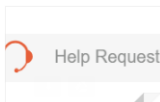
 Juho Pekonen has just modified this issue

Ambientia Service Desk / SD-21691
Juhon testi tehtävä

Issue Type:	🔍 Request
Priority:	🚩 Normal
Status:	IN QUEUE
Reporter:	Juho Pekonen
Created:	27.10.2018 11:37

Tämä on testi, jossa on liitteenä testiksi kuva

This email was sent by the [Email This Issue](#) addon.

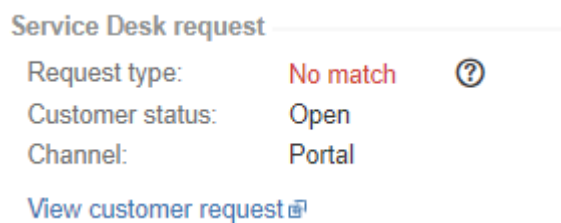


Kuva 20. Esimerkki kustomoidun esitysmallin sähköpostista

6.8 Automaatiosääntö

Tässä kappaleessa kerron mihin tarkoitukseen ja kuinka olen luonut Automation for Jira -lisäosalla säännön Service Desk -projektille. Luvussa 6.9 kerron miksi automaatiosääntö ei yksinään riittänytkään suorittamaan haluttua asiaa ja mitä sen lisäksi tarvitsi tehdä.

Uusien tehtävätyyppien (Incident, Access, Request ja Change) käyttöönoton jälkeen huomasimme Service Desk -tiimissä työskentelevien kanssa seuraavaa. Kun halusimme tehtävän vastaanottovaiheessa (Place in Queue) vaihtaa tehtävätyyppiä, niin tämän vaihdoksen mukana kuvan 21 Request type: -kenttä antaa virheilmoituksen "No match". Pyyntötyypin (Request type) pystyi kuitenkin "No match" -tekstiä klikkaamalla valitsemaan oikean pyyntötyypin.



Kuva 21. Service Desk request

Tämä koettiin kuitenkin erittäin hankalaksi muistaa, koska ennen kuin tehtävä voitiin ottaa vastaan, piti tehtävätyyppi valita oikeaksi ja sen jälkeen vielä valita oikea pyyntötyyppi. Jos pyyntötyyppiä ei muistanut valita ja tehtävän otti vastaan ja kirjoitti asiakkaalle vastauksen, niin asiakkaalle ei lähtenyt ollenkaan viestiä tehtävän vastaanotosta tai kommenttia, jonka Service Deskin henkilö oli lähettänyt. Tämä aiheutti epäselvyyttä myös asiakkaalle, koska tämä ei tiennyt tehtävän tilanteesta, ellei tarkistanut tehtävän tilaa kirjautumalla sisään Jiraan.

Ongelman ratkaisuksi loin automaatiosäännön Automation for Jira -lisäosalla, joka on rajattu pelkästään Service Desk -projektille, muuten tämä voisi vaikuttaa myös muihin yrityksen Jira-projekteihin ja tämä ei ole toivottua.

Valitsin Field value changed -triggerin laukaisemaan automaatiosäännön. Triggerille määritetään yksi tai useampi kenttä, jota automaatio valvoo. Tähän on valittu kuvan 22 mukaisesti Issue Type -kenttä. Lisäksi valitaan missä toiminnoissa valitun kentän muutos suoritetaan. Tähän osioon on valittu Create issue, Edit issue ja Assign issue. Lisäksi on valittu, että sääntö suoritetaan välittömästi, eikä taustalla.

Kenttään pystyy myös valitsemaan Issue Transitioned -vaihtoehdon, mutta silloin sääntöä ei voisi suorittaa välittömästi. Tämä johtuu Jiran työnkulun rajoituksista. Testatessani Issue Transitioned -vaihtoehdon kanssa automaattiosääntöä ilmeni, että automaattiosäännön suoritus on liian hidas ja asiakkaan pyyntötyypin (customer request type) muuttaminen tapahtuu vasta Place in Queue -transition jälkeen. Tämä aiheuttaa sen, että asiakas ei saa vieläkkään sähköpostia, vaikka näin kuuluisi tapahtua.

Field value changed

This rule will trigger when the value of the fields selected below changes:

Fields to monitor for changes*

You can also match field names using regular expressions.

For

Optionally select which operations this trigger will execute for. Leave blank for all operations.

More options


Execute this rule immediately when the rule is triggered, instead of in the background

Kuva 22. Field value changed

Triggerin eli säännön laukaisijan jälkeiseksi säännöiksi on valittu If / Else-if -rakenne, jossa JQL-kyselykielellä tarkistetaan, onko tehtävätyyppi Incident, Access, Request, Change vai Task. Kuvassa 23 esitetään esimerkki Incident-tehtävätyypin kyselystä.

If block

The if block executes the actions within that block when the all specified conditions matches. Otherwise, the following else blocks will be evaluated.

▼ JQL condition 

JQL*

[Validate query](#)

If smart-values are used JQL can not be validated.

[+ Add conditions...](#)

Kuva 23. If block

Jokainen tehtävätyyppi tarkistetaan omalla If / Else-if -kyselyllä, jonka sisään on valittu komponentti "Then: Edit issue fields", jolla voidaan editoida haluttua kenttää. Kuvan 24 mukaisesti kentäksi on valittu Customer Request Type. Kuvassa esitetään myös esimerkki Incidentin Customer Request Typen asettamisesta. Kentän valinnan jälkeen Automation for Jira -lisäosa esittää käytettävissä olevat vaihtoehdot kentälle alasvetovalikossa.



Kuva 24. Edit issue

6.9 Post function

Koska aiemmin kerrottua Issue Transitioned -vaihtoehtoa ei voitu suorittaa välittömästi automaattiosäännön yhteydessä jouduttiin tekemään muutos Service Desk -projektin työkulun kahteen vaiheeseen Open ja Reopened. Molemmilla on oma Place in Queue -siirtymä. Kumpaankin siirtymään lisättiin "Set a field as a function of other fields by JWT" -post function.

Säännölle asetetaan kenttä Issue Type, joka tarkistetaan regular expression vastaavuuden mukaan. Seuraavaksi määritetään kohdekenttä, johon regular expressionin vastaava arvo syötetään. Lisävaihtoehtoista valitaan "Update issue immediately", joka mahdollistaa Service Desk -tehtävän päivittämisen välittömästi. Näin ollen tehtävän Customer Request type vaihtuu välittömästi Issue Typen vaihdon jälkeen myös Place in Queue -transitiossa. Alla olevassa koodissa on määritelty regular expressionilla suluissa tehtävätyyppi (issue type) ja seuraavaksi on määritetty projektiksi sd (Service Desk) ja kauttaviivan jälkeinen merkkijono on Customer Request Typen nimeä vastaava arvo, joka on haettu Jiran tietokannasta.

```
(.*Access.*) sd/e6a5a880-2d3e-4403-aac9-669b6dda1b9f
(.*Change.*) sd/5d6c6e73-3cbb-442b-86d2-08c8cd522171
(.*Incident.*) sd/864a0166-095c-4c5c-b2f6-f13ec536eaa9
(.*Request.*) sd/c8f43a49-48e8-4506-814a-0e71866cd29a
```

6.10 HipChat-ilmoitus

HipChat on Atlassianin tarjoama ryhmäkeskustelusovellus, joka on kytetty Ambientian Jiraan. Tämän avulla tieto voidaan välittää eri ryhmien huoneisiin ennalta määritetyin säännöin. Tällä hetkellä kuvan 25 ehtolauseeseen ei ole tehty muutoksia, koska Impact-kenttää ei ole otettu vielä asiakkaille käyttöön vaan vasta sisäisesti. Kun kenttä otetaan käyttöön myös asiakkaille, ehtolause tullaan muuttamaan muotoon ”priority = Blocker OR Priority = Critical AND Impact = 1”. Näin ollen saamme tiedon ryhmän sisäisen viestinnän kanavaan myös Critical-prioriteetin tehtävistä, johon asiakas on valinnut vaikuttavuudeksi numeron 1. Muutos tehdään sen takia, että tehtävä tulee huomioiduksi lyhyen vastaanottoajan takia.

Ambientia Service Desk → Room #53 ✓ Done Delete

FOR ISSUES THAT MATCH THIS FILTER

priority = Blocker Basic

SEND A MESSAGE TO THE ROOM WHEN

- Issue created
- Assignee updated
- Someone leaves a comment
- Issue transitioned to: Status: All

HIPCHAT CLIENT NOTIFICATIONS

- Notify users in the room

Kuva 25. HipChat hälytys

6.11 Validaattori

Service Desk -projektilla on käytössä myös Task-tehtävätyyppi, sitä varten, että sähköpostista parsituvat tehtävät tulee Jiraan Task-tehtävätyypiksi. Task-tehtävätyyppiä ei kuitenkaan käytetä mihinkään muuhun eli tehtävää ei saa ottaa työjonoon Taskina. Tämän takia tehtiin muutos työnkulun kahden vaiheen Open ja Reopened Place in Queue -siirtymiin. Molempiin luotiin validaattori, jolla tarkistetaan, onko tehtävätyyppi Task. Jos tehtävätyyppi on Task, niin sitä ei päästetä läpi työjonoon ja käyttäjälle ilmoitetaan, etteivät edellytykset täyttyneet.

Conditions

Define the conditions under which to transition the issue. If these conditions are not met, then the issue will not be transitioned. If you do not define any conditions, then your issues will always be transitioned.

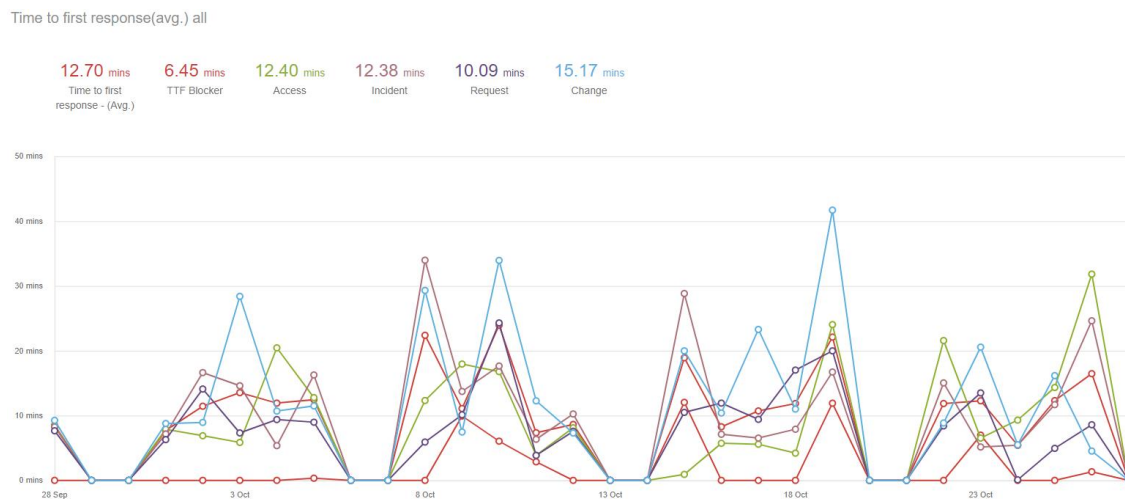
Condition 1 Regular expression pattern

%issueType% (Task) Exact Literal Negative

Kuva 26. Tehtävätyypin validaattori

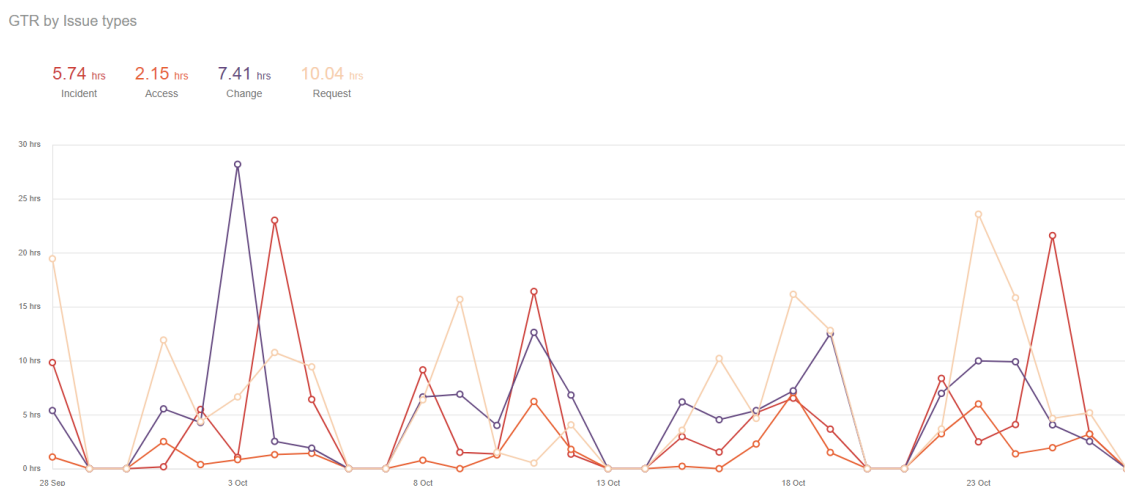
6.12 Raportointi ja seuraaminen

Uusia tehtävätyyppejä varten on luotu raportteja Service Desk -projektille. Näin voimme seurata reagointi- ja ratkaisuaikoja. Kuvassa 27 näytetään viimeisen 30 päivän ajalta tehtävätyyppien ja kaikkien Blocker-prioriteetilla olevien tehtävien reagointiajat. Kuvasta voimme havaita, että millään prioriteetilla oleva tehtävä ei ole ylittänyt määriteltyä reagointiaikaa.



Kuva 27. Uusien tehtävätyyppien reagointiajat

Uusien tehtävätyyppien ratkaisuajoille on tehty erilaisia mittareita, mutta kuvasta 28 näemme yleisellä tasolla ratkaisuaajat eri tehtävätyypeille erottelematta niitä prioriteetin tai vaikuttavuuden mukaisesti.



Kuva 28. Uusien tehtävätyyppien ratkaisuaajat

Uusille tehtävätyypeille on luotu myös omat jonot Yleisjono-listan lisäksi kuvan 29 mukaisesti. Näin ollen kaikki vastaanotetut tehtävät löytyvät yleisjonosta, mutta tehtävät löytyvät sen lisäksi tehtävätyypeittäin omista jonoistaan.

QUEUES	
Yleisjono	6
Incident	0
Access Request	0
Help Request	3
Change Request	3

Kuva 29. Queues

Jokaisen tehtävätyypin jono on rakennettu samalla periaatteella JQL-kyselykielellä. Esimerkkinä Help Request -tukipyyntöjen jono, joka esitetään kuvassa 30. Aluksi tarkistetaan, että tehtävätyyppi on Request. Tämän jälkeen, että tehtävän tila on joko Open, In Progress, Reopened, In Queue, Committed tai Approved. Sitten tarkistetaan, että tehtävä on ratkaisematta ja tehtävällä ei ole assigneeta eli kukaan ei ole jo ottanut tehtävää itselleen tekoa varten. Viimeisenä jonon tehtävät järjestetään nousevassa järjestyksessä, jotta pienimmän SLA-ajan omaava tehtävä on listan kärjessä. Listauksen tehtäville näytetään kuvassa luetellut sarakkeet, joiden avulla on helpompi ymmärtää, minkälaisesta tehtävästä on kyse avaamatta sitä.

Name

Help Request

Issues to show

Issue type = Request AND status in (Open, "In Progress", Reopened, "In Queue", Committed, Approved) AND resolution = Unresolved AND assignee in (EMPTY) ORDER BY "Lead time / GTR" ASC

Columns

More Issue Type Key Summary Created Reporter Customer Due Date Time to first response Lead time / GTR Status

Kuva 30. Help Request jono

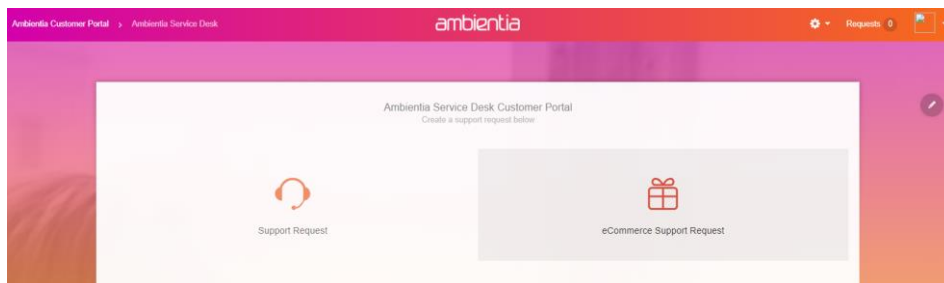
7 YHTEENVETO

Opinnäytetyön teon aikana opin ymmärtämään kokonaisvaltaisesti Jira-järjestelmää ja Jira Service Desk -projektin toimintaa. Nyt hahmotan paremmin, kuinka oma työympäristöni on rakennettu, koska työskentelen myös itse yrityksen Service Deskissä. Tällä tavalla olen myös päässyt itse kokeilemaan jokaista muutosta käytännössä ja olen saanut Service Deskin muilta työntekijöiltä palautetta työn teon aikana. Olen myös voinut eri vaiheiden käyttöönoton jälkeen heti opastaa muita Service Desk -tiimiläisiä käyttämään uusia tai muutettuja ominaisuuksia.

Tämän työn eri vaiheet saatiin toteutettua sovitusti aikataulussa. Nyt muutetuilla SLA-ajoilla olemme saaneet realistisemmat ajat tehtäville ja ajat eivät ole ylittyneet. Uusista SLA-ajoista on ollut hyötyä myös siinä mielessä, että nyt Access- ja Request -tehtävät nousevat Yleisjono-listan kärkeen. Tämä helpottaa tiimin työtä ja tehtävät tulevat paremmin huomatuksi. Service Deskiä tullaan kehittämään jatkossakin ainakin osittain minun toimestani. Opinnäytetyössä mainittua Impact eli vaikuttavuuskenttää ei ole vielä otettu asiakkaan käyttöön palveluportaalissa vaan tällä kirjoitushetkellä henkilökunta kerää kokemusta, jotta he itse ymmärtävät vaikuttavuusluokat erilaisille tehtäville.

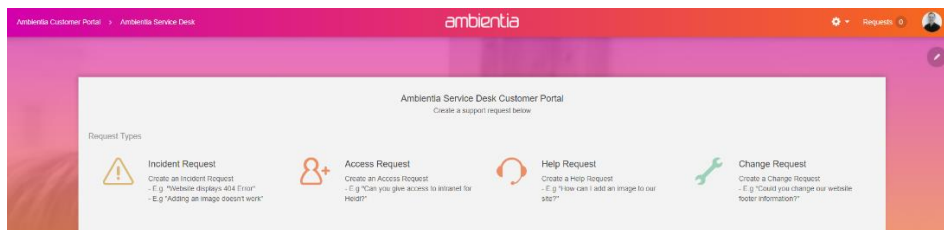
Olen myös tämän työn kautta saanut tehtäväkseni luoda yrityksen henkilöstöhallinnolle, resurssien hallinnalle ja työasematuelle sopivat Service Desk -projektit. Työn avulla selkeytetään ja nopeutetaan heidän työtään palveluportaalin ja automaation avulla.

Alla on vielä vertailu miltä asiakaspalveluportaali näytti ennen muutoksia ja muutoksien jälkeen. Kuvassa 31 esiteltävä ennen muutoksia olevassa portaalissa asiakkaat käyttivät ainoastaan vasemmanpuoleista Support Request -pyyntötyyppiä. Oikealla näkyvää pyyntötyyppiä asiakkaat eivät ole käyttäneet aikana, jona minä olen työskennellyt yrityksessä.



Kuva 31. Vanha asiakasportaali

Kuvassa 32 esiteltävä uusi asiakasportaali on mielestäni paljon kutsuvampi ja selkeämpi pääkategorioineen ja ohjeteksteineen.



Kuva 32. Uusi asiakasportaali

LÄHTEET

Atlassian. (2015). *What is a Project*.

Haettu 1.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/jira064/what-is-a-project-720416135.html>

Atlassian. (2017a). *Defining a screen*.

Haettu 8.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/adminjiraserver074/defining-a-screen-881683608.html>

Atlassian. (2017b). *Associating screen and issue operation mappings with an issue type*. Haettu 8.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/adminjiraserver073/associating-screen-and-issue-operation-mappings-with-an-issue-type-861253453.html>

Atlassian. (2017c). *What is Jira Service Desk?*

Haettu 22.8.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/get-started-with-jira-service-desk/what-is-jira-service-desk-917968347.html>

Atlassian. (2018a). *Issue types*.

Haettu 1.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/adminjiracloud/issue-types-844500742.html>

Atlassian. (2018b). *Issue type schemes*.

Haettu 1.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/adminjiracloud/issue-type-schemes-844500752.html>

Atlassian. (2018c). *Workflows*.

Haettu 1.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/jirasoftwarecloud/workflows-764478422.html>

Atlassian. (2018d). *Associating a screen with an issue operation*.

Haettu 8.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/adminjiraserver/associating-a-screen-with-an-issue-operation-938847289.html>

Atlassian. (2018e). *Adding a custom field*.

Haettu 11.11.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/adminjiraserver/adding-a-custom-field-938847222.html>

Atlassian. (2018f). *Specifying field behavior*.

Haettu 8.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/adminjiraserver0711/specifying-field-behavior-955168173.html>

Atlassian. (2018g). *Configuring a custom field*.

Haettu 8.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/adminjiraserver071/configuring-a-custom-field-802592532.html>

Atlassian. (2018h). *Associating field behavior with issue types*.

Haettu 8.9.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/adminjiraserver0711/associating-field-behavior-with-issue-types-955168180.html>

Atlassian. (2018i). *Jira Service Desk: Does Jira Service Desk need Jira Core or Jira Software?* Haettu 27.10.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/confeval/jira-service-desk-evaluator-resources/jira-service-desk-does-jira-service-desk-need-jira-core-or-jira-software>

Atlassian. (2018j). *Setting up service desk reports*.

Haettu 6.10.2018 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/servicedeskcloud/setting-up-service-desk-reports-732528965.html>

Atlassian. (n.d.a.). *Jira Software*.

Haettu 22.8.2018 osoitteesta

<https://fi.atlassian.com/software/jira>

Atlassian. (n.d.b.). *Automation for Jira*.

Haettu 19.8.2018 osoitteesta

<https://marketplace.atlassian.com/apps/1215460/automation-for-jira?hosting=cloud&tab=overview>

Atlassian. (n.d.c.). *Email This Issue*.

Haettu 8.9.2018 osoitteesta

<https://marketplace.atlassian.com/apps/4977/email-this-issue?hosting=cloud&tab=overview>

Atlassian. (n.d.d.). *Insight - Asset Management for Jira*.

Haettu 23.9.2018 osoitteesta

<https://marketplace.atlassian.com/apps/1212137/insight-asset-management-for-jira>

Atlassian. (n.d.e.). *Available languages*.

Haettu 8.9.2018 osoitteesta

<https://translations.atlassian.com/>

Automation for Jira. (n.d.). *Automation use-cases*.

Haettu 19.8.2018 osoitteesta

<https://docs.automationforjira.com/overview/use-cases.html>

Bloomberg. (n.d.). *Company Overview of Atlassian Pty Ltd*.

Haettu 19.8.2018 osoitteesta

<https://www.bloomberg.com/research/stocks/private/snapshot.asp?privcapId=10655306>

Cherwell. (n.d.). *The Essential Guide to ITIL Change Management*.

Haettu 15.9.2018 osoitteesta

<https://www.cherwell.com/library/essential-guides/essential-guide-to-itil-change-management/#definitionofachange>

Deviniti. (2017). *Translation for Jira Service Desk*.

Haettu 8.9.2018 osoitteesta

<http://deviniti.com/support/addon/server/translation/latest/getting-started-translation/>

JUHTA. (2009). *JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus, Liite 1*

Palvelutasoluokitus. Haettu 6.10.2018 osoitteesta

https://www.tampere3.fi/filebank/4729-Liite_11e_JHS_174 ICT-palvelujen_palvelutasoluokitus_Liite_1.pdf

Stationery Office (Great Britain). (2011a). *INCIDENT MANAGEMENT ITIL Service Operation* (2. painos p.). TSO (The Stationery Office). Haettu 15. 9 2018

Stationery Office (Great Britain). (2011b). *ACCESS MANAGEMENT. ITIL Service Operation* (2. painos p., s. 110). TSO (The Stationery Office). Haettu 15. 9 2018

Stationery Office (Great Britain). (2011c). *REQUEST FULFILMENT. ITIL Service Operation* (2. painos p., ss. 86-87). TSO (The Stationery Office). Haettu 15. 9 2018

Wakaru. (n.d.). *ITIL®INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*.

Haettu 27. 10 2018 osoitteesta

<https://www.wakaru.fi/itil/>