

# ServiceDesk

## Formål

Formålet med dette dokument er, at give styregruppen for IT Center Fyn en beskrivelse af, hvordan supportsager håndteres efter etableringen af en Servicedesk, samt en forklaring af de begreber der bruges i den forbindelse.

## Intro

IT Center Fyn har som et af sine strategiske mål ønsket at fokusere på IT Service Management i forhold til partnerskolerne og internt i organisationen for kunne yde en bedre IT service til brugerne. En del af IT Service Management er blandt andet:

- At brugernes IT hurtigt bliver tilgængelig igen hvis det holder op med at virke.
- At følge op på om man overholder de serviceaftaler, der indgået med brugerne.
- At sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling.

De første to tiltag for opnå dette er:

- At organisere og effektivisere arbejdet med supporthenvendelser gennem ændring af arbejdsgange og udbygning af den centrale Servicedesk.
- Indkøbe et Servicedesksystem til supportsagsstyring (Microsoft System Center Service Manager SCSM) og driftsovervågningssystem (Microsoft System Center Operation Manager SOSM) for at kunne opbygge et godt og ensartet system, der umiddelbart kan integreres med det eksisterende IT system hos IT Center Fyn.

I dette dokument er der først en gennemgang af, hvordan arbejdet er organiseret i forhold til Servicedesk hos IT Center Fyn samt hvordan dialogen med brugerne foregår. Derefter kommer en forklaring på nogle af de grundlæggende begreber fra Service Management som bruges i Servicedesk. Herunder tidsfrister og en beskrivelse af opgavefordelingen mellem IT medarbejderne hos IT center Fyn. Endelig beskrives samarbejdet mellem de forskellige grupper af IT medarbejdere. Der afsluttes med bemærkninger til overvejelse.

## Hvordan er arbejdet organiseret?

IT Supporten hos IT Center Fyn er organiseret i to supportområder:

- Lokal IT-Support, som er IT-medarbejderne på de enkelte skoler
- Central IT-Support, som er IT-medarbejderne på Børstenbindervej i Odense

Det daglige supportarbejde varetages i dag af Systemkonsulenter, IT-teknikere og elever, som er organiseret i Central support og Lokal support.

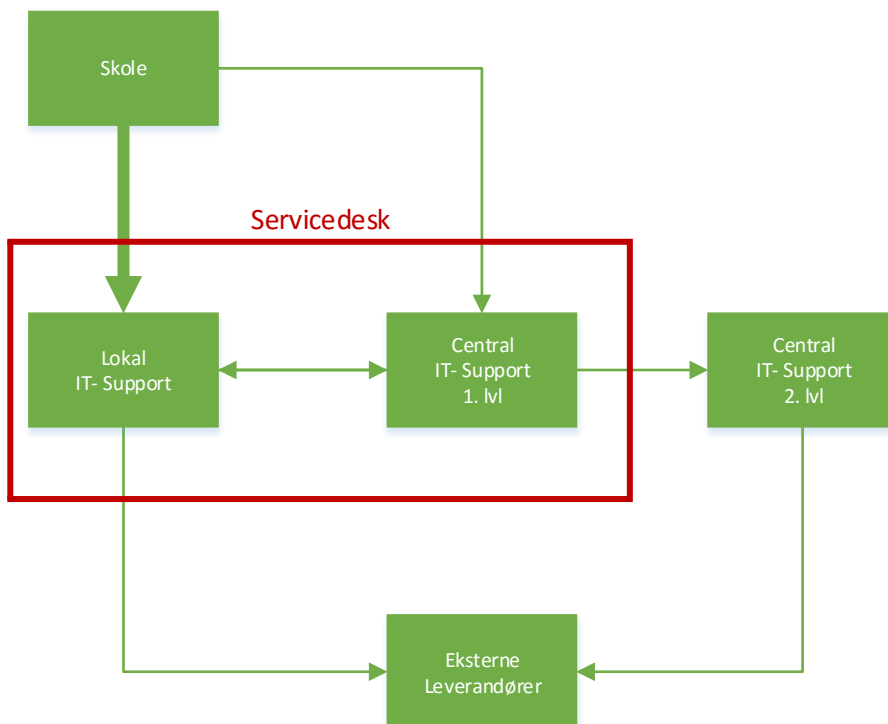
Central support tager sig primært af driften af infrastruktur, systemcenter, servere og tilhørende IT systemer, som f.eks. mail, print, CAPA (deployment). Medarbejderne er tilknyttet forskellige drift teams, som har ansvaret for de forskellige drift områder f.eks. Team Deployment og Team Cloud.

Den centrale Servicedesk er en del af Central support og er bemandet med to medarbejdere samlet i Team Servicedesk.

Lokal support tager sig primært af lokale it-support og Servicedesk opgaver på de enkelte skoler som er tilknyttet IT Center Fyn. Nogle skoler har en person som fast IT-tekniker på fuld tid, mens andre har flere teknikere, dette afhænger af skolens størrelse og ønsker.

Man henvender sig til Servicedesk, når man har brug for IT-support.

Den består derfor af både de lokale IT-medarbejdere og Team Servicedesk Central IT-Support. De fleste henvendelser sker til den lokale support, men skolen kan også rette henvendelse direkte til den centrale Servicedesk som det ses af fig. 1.



Figur 1. Organisering af Servicedesk

Team Servicedesk håndterer alle supporthenvendelser til Central IT-Support og sender kun de opgaver videre, som ikke kan løses af Servicedesk. På den måde sikres det, at medarbejderne i de forskellige driftsteams primært løser opgaver, der kræver deres ekspertviden.

## Dialog med brugerne af Servicedesk

En del af dialogen mellem brugerne og Servicedesk er automatiseret.

1. Når en bruger sender en mail til servicedesk@itcfyn.dk får vedkommende en mail retur med svar om at mailen er modtaget og at henvendelsen har fået et IR-nummer og er oprettet som en sag. Hvis brugeren har mere til sagen svare man blot på denne mail.
2. Når en IT-supporter har fået tildelt sagen sendes en ny mail, med oplysninger om hvem der arbejder med sagen. Samtidig registreres sagen som påbegyndt.
3. Når sagen er løst sendes en mail til bruger, med oplysninger om løsningen. Hvis der svares på denne mail åbnes sagen igen.

Dette er den dialog som er mellem bruger og Servicedesk for sager som kan løses hurtigt og hvor der ikke er behov for at kontakte brugeren for at finde en løsning.

De sager, hvor der er behov for at kontakte brugeren sendes der mail fra Servicedesk som tilknyttes sagen. Hvis der har været behov for at ringe til brugerne, noteres relevante oplysninger i sagen.

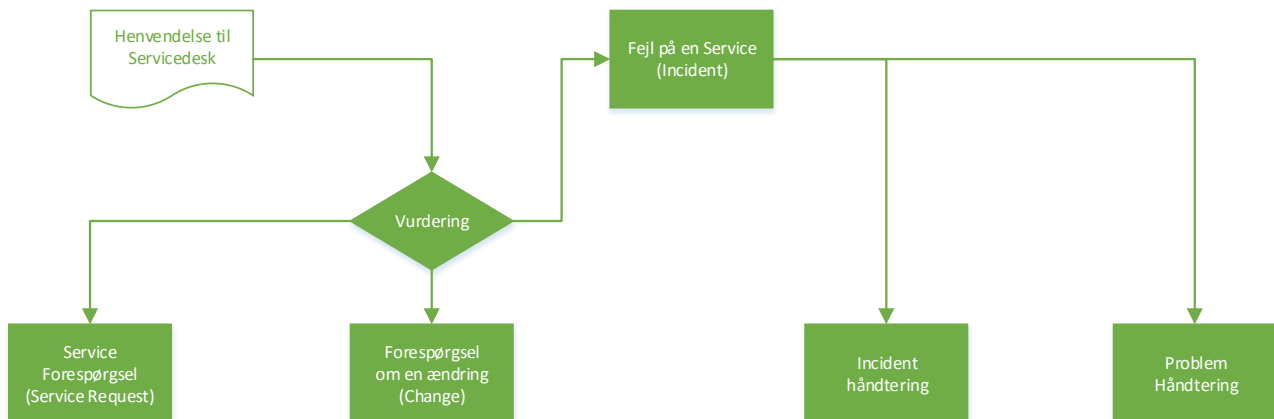
For sager der tager lang tid at løse laves der aftaler om tilbagemeldinger. Dette noteres i sagen.

Hvis en bruger ringer direkte til Servicedesk bliver der kun oprettet en sag, hvis brugeren ikke kan hjælpes med det samme. Man kan dog ikke forvente hurtigere hjælp ved telefonisk henvendelse med mindre der er tale om akutte sager.

Hvis brugeren undervejs i processen om løsning af opgaven ønsker oplysning om opgavens udvikling gøres det ved at rette henvendelse til den centrale Servicedesk og oplyse IR-nummeret, som er sagens nummer.

## Hvad sker der når man kontakter lokal og central IT-Support

Vi arbejder ud fra ITIL<sup>1</sup> og deler alle sager op i 4 forskellige opgavegrupper, som behandles på forskellige måder og med forskellige tidsfrister og prioriteringer. Fig. 2.



Figur 2. Sags forløb i Servicedesk

**Incident** opstår når en it service ikke virker for brugerne. F.eks. en bruger der ikke kan printe, læse mail eller ikke logge på sin computer. Det kan også være et major incident, hvor hele mailservicen eller netværket fejler. Nogen bruger også det danske ord utilsigtet hændelse om et incident.

**Problem** er det som udløser et incident. Det kan derfor enten være en harddisk der skal skiftes i en bærbar computer lokalt eller store fejlfinding og rettellesopgaver på de central drift systemer. **Problemhåndtering** er således placeret hos Lokal support ellers hos den Central supports driftsteams.

**Change** er, som ordet siger det, noget der skal ændres. Der er f.eks. åbning og lukning for adgangen til VPN eller ændringer på printsystemet eller netværk.

**Service Request** er et ønske til en eksisterende service. Det kan være en ny distributionsgruppe i mailservicen eller tilslutning af en ny printer på en skole eller genskabelse af en slettet fil. Men det er også ekstra UMS moduler eller hele Office 365 løsninger. Derfor vil nogle Service Requests blive løst af Team Servicedesk og andre af et Central support Driftsteam.

<sup>1</sup> ITIL er en international standard som i en fast struktur, beskriver den bedste fremgangsmåde for at levere kvalitetsservice inden for IT.

## Incident håndtering

Servicebureauets vigtigste opgave er incident håndtering, hvor målet er, at få en service til at virke så hurtigt som muligt for en bruger. Fokus er derfor den opgave brugeren er i gang med at udføre og ikke den tekniske årsag til incidentet. Det kan f.eks. bestå i at flytte udskriftjobs fra en defekt printer til én som virker, så brugeren kan få sit print. Men ikke reparere printeren, for det er et **problem**

Prioriteringen i incidenthåndteringer sker ud fra en kombination af servicens vigtighed og indvirkning på antallet brugere. Således at jo vigtigere en service er og jo flere brugere den berører jo hurtigere skal Servicebureauet gå i gang med at løse incidentet. Et major incident har altid højeste prioritet og der udarbejdes en rapport efter et sådant. Prioritet og tidsfristerne af frem går af tabel 1. Servicens vigtighed er faldende fra top mod bund i tabellen, mens indvirkningen på antallet af brugere er stigende fra venstre mod højre.

**Påbegyndes** betyder at en medarbejder afsætter tid og begynder at arbejde med at løse opgaven.

		En bruger på en partnerskole eller afdeling	Flere brugere på en partnerskole eller afdeling	Alle brugere på en partnerskole eller afdeling	Flere brugere på flere forskellige partnerskoler
Mail og kalender Print og scan Adgang til filer Bruger login Adgang til internet	Høj	Incident prioritet 3 Påbegyndes: 2 timer	Incident prioritet 2 Påbegyndes: 1 time	Incident prioritet 1 Påbegyndes: Straks	Major incident Påbegyndes: Straks
Office pakken Antivirus Administrative programmer	Middel	Incident prioritet 4 Påbegyndes: 4 timer	Incident prioritet 3 Påbegyndes: 2 timer	Incident prioritet 2 Påbegyndes: 1 time	
Specielle Undervisning programmer	Lav	Incident prioritet 5 Påbegyndes: 8 timer	Incident prioritet 4 Påbegyndes: 4 timer	Incident prioritet 3 Påbegyndes: 2 timer	

Tabel 1. Incidenthåndtering i Servicebureauet

## Change håndtering

Change sager deles op i tre kategorier som vist i tabel 2.

**En standard Change** er en ændring, som sker ud fra en fast procedure og det er kun denne, som kan have en tidsfrist for påbegyndelse. Det afhænger af opgavens art om standard Change kan løses af Servicebureauet eller af et driftsteam som f.eks. åbning en VPN forbindelse eller ændring i en firewall regel.

**Normal Change** er en ændring i eksisterende service som løses af et driftsteam efter forudgående planlægning f.eks. flytning af servere til skyen.

**Emergency Change** er en akut ændring, som er nødvendig for at rette op på en alvorlig fejl.

Eksempler på Servicens elementer	Standard Change	Standard Change	Normal Change	Emergency Change
	Ændring i en eksisterende service ud fra en fast procedure.  Opgaven kan løses i Servicebureauet	Ændring i en eksisterende service ud fra en fast procedure.  Opgaven skal løses i driftsteam	Ændring på en eksisterende service.  Opgaven skal løses i driftsteam efter drøftelse i Central Support.	En akut ændring på en service for at rette op på en fejl.  Opgaven skal løses i driftsteam efter drøftelse i Central Support.
Ændring i firewall regler		Påbegyndes: 24 timer	Håndteres som en kompleksopgave	Håndteres som et Major incident
Åbning af VPN forbindelse	Påbegyndes: 1 timer			

Tabel 2. Change håndtering – skal udbygges en lang række yderligere services

## Service Request Håndtering

En Service Request håndteres enten af Servicedesk eller af et driftsteam afhængigt af opgavens kompleksitet f.eks. adgang til administrative filer eller tilslutning af printere, som vist i tabel 3. Der kun opgaver med en opgavebeskrivelse, der kan have en tidsfrist påbegyndelse. En Service Request, som kræver en tilføjelse til en eksisterende Service håndteres som en kompleks opgave af et driftsteam. Det kunne f.eks. tilføjes af et ny UMS modul eller opsætningen af SharePoint i Office365.

Når man planlægger og løser en kompleks opgave udarbejdes der en særlig opgavebeskrivelse i samarbejde med skolen, som bestiller opgaven. Påbegyndelsestidspunktet fremgår denne opgavebeskrivelse.

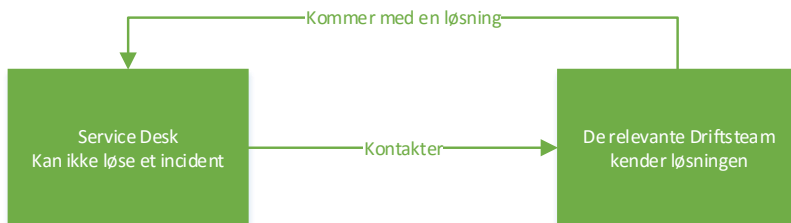
En opgave kan være ud over den basissupport skolen får fra IT-Center Fyn. I de tilfælde vil skolerne blive faktureret for udgifter til fx eksterne leverandører, timer brugt hos IT-Center Fyn eller som drift og vedligeholdelse af fx en server eller brugerlicenser. Eksempler på dette er oprettelse af en server til et skolespecifikt system eller ekstra UMS moduler, som fx SMS modulet.

Eksempler på Servicens elementer	En eksisterende service med en opgavebeskrivelse.  Opgaven kan løses i Servicedesk	En eksisterende service med en opgavebeskrivelse.  Opgaven skal løses i driftsteam eller af den rolleansvarlige	En tilføjelse til en eksisterende service  Opgaven skal løses i driftsteam eller af den rolleansvarlige
Kontrol af eksamenssnyd	Påbegyndes: 1 time		Håndteres som en kompleks opgave
Adgang til administrative filer	Påbegyndes: 4 timer		
Tilslutning af en ny printer		24 timer.	

Tabel 3. Service Request håndtering - skal udbygges en lang række yderligere services

## Samarbejdet mellem Servicedesk og Driftsteam

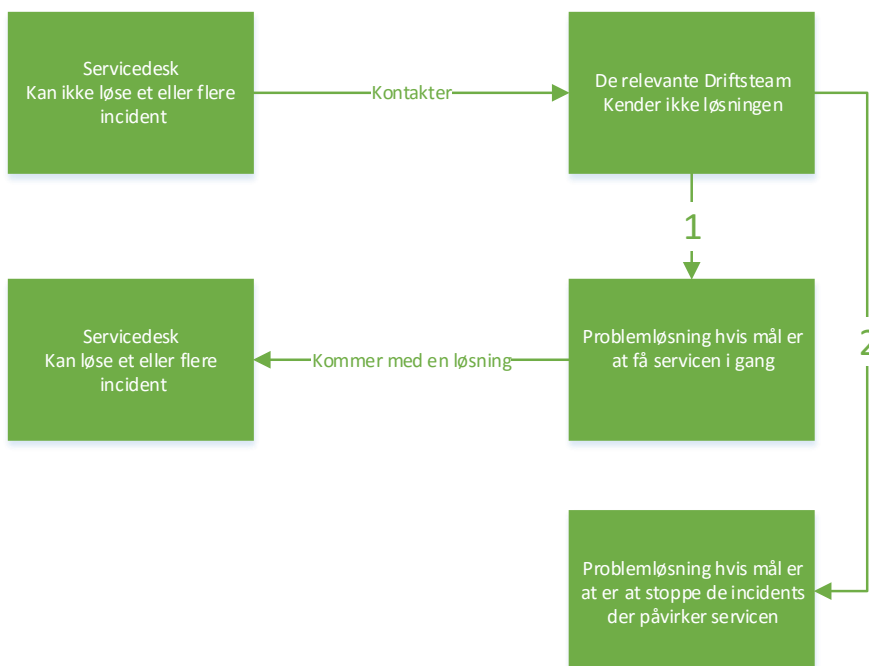
Samarbejdet mellem Servicedesk og de forskellige Driftsteam tager udgangspunkt i en opdeling mellem incident- og problemhåndtering. Når der opstår et incident som Servicedesk ikke kan løse henvender de sig til det relevante driftsteam. For de lokale teknikere sker det via Team Services Desk, som i den sammenhæng fungerer som buffer for opsamling af incidents og vidensdeling. I det tilfælde, hvor det relevante Driftsteam kender årsag og ved hvordan incidentet skal løses, er forløbet som vist i figur 3. Servicedesk løser herefter incidentet og holder øje med om det opstår igen.



Figur 3. Incident hvor Servicedesk kender løsningen.

I det tilfælde, hvor det relevante Driftsteam ikke kender årsag og ikke ved hvordan incidentet skal løses, er forløbet som vist i figur 4.

1. Driftsteamets opgave først at finde en løsning, som fjerner incidentet. Denne løsning bruges så af Servicedesk indtil problemet er løst.
2. Derefter går Driftsteamet i gang med at løse det problem, som er årsagen til at incidentet opstår.



Figur 4. Incident hvor årsagen ikke er kendt.



Nogle Change og Service Request opgaver løses af Servicedesk og andre af de forskellige driftsteams. Målet er her at de lette og rutineprægede opgaver løses af Servicedesk eller automatiseres på sigt. Her består samarbejdet i at man i fælleskab finder ud af hvilke opgaver der kan overdrages til Servicedesk

## Afsluttende bemærkninger

Når man vil vurdere og fastsætte tidsfrister for opgaveløsningen i en Servicedesk skal man tage højde for, at der som beskrevet arbejdes med tre forskellige opgaver, hvor incident håndtering er den primære.

Incidents er uforudsigelige og derfor er det vigtigt at prioritering og tidsfrister tager udgangspunkt i vigtighed og indvirkning. Således at en incident hvor alle elever på skole ikke kan logge på løses før et incident hvor en rektor på en anden skole ikke kan printe.

Det er muligt at planlægge og automatisere Service Request og Change opgaver f.eks. åbning af VPN forbindelser og oprettelse brugerkonti. For at det kan ske uden problemer er det vigtigt at melde det ind i så god tid som muligt.

Alle mail til Servicedesk bliver automatisk registret i Service Manager (SCSM), som er IT-Center Fyn service management system. Desuden kan IT-medarbejdere oprette sager i Service Manager. Men ikke alle IT-support sager noteres, da det vil blive for omfattende og tidskrævende. Så man vil ikke kunne få en nøjagtig måling af alle supportsager i de rapporter, der trækkes fra Service Manager.