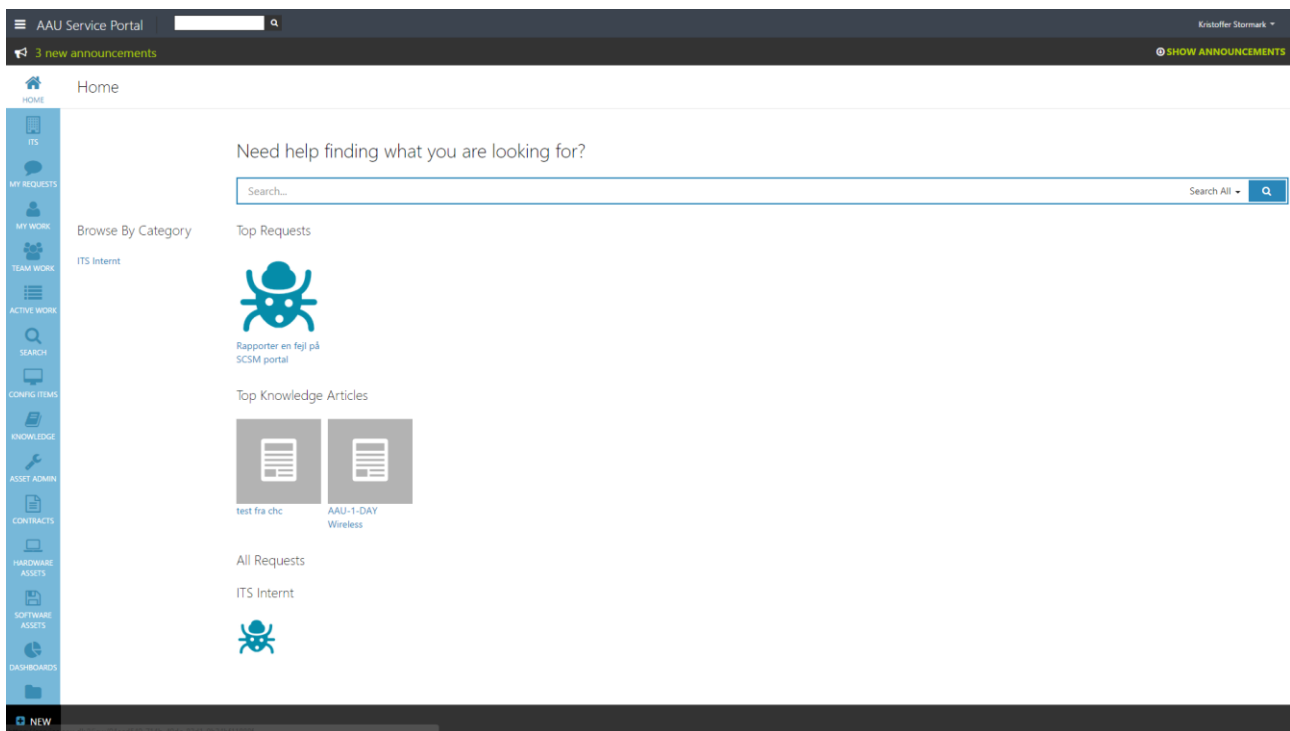


ITS Service portal Quick Guide



<https://service.aau.dk>

Indholdsfortegnelse

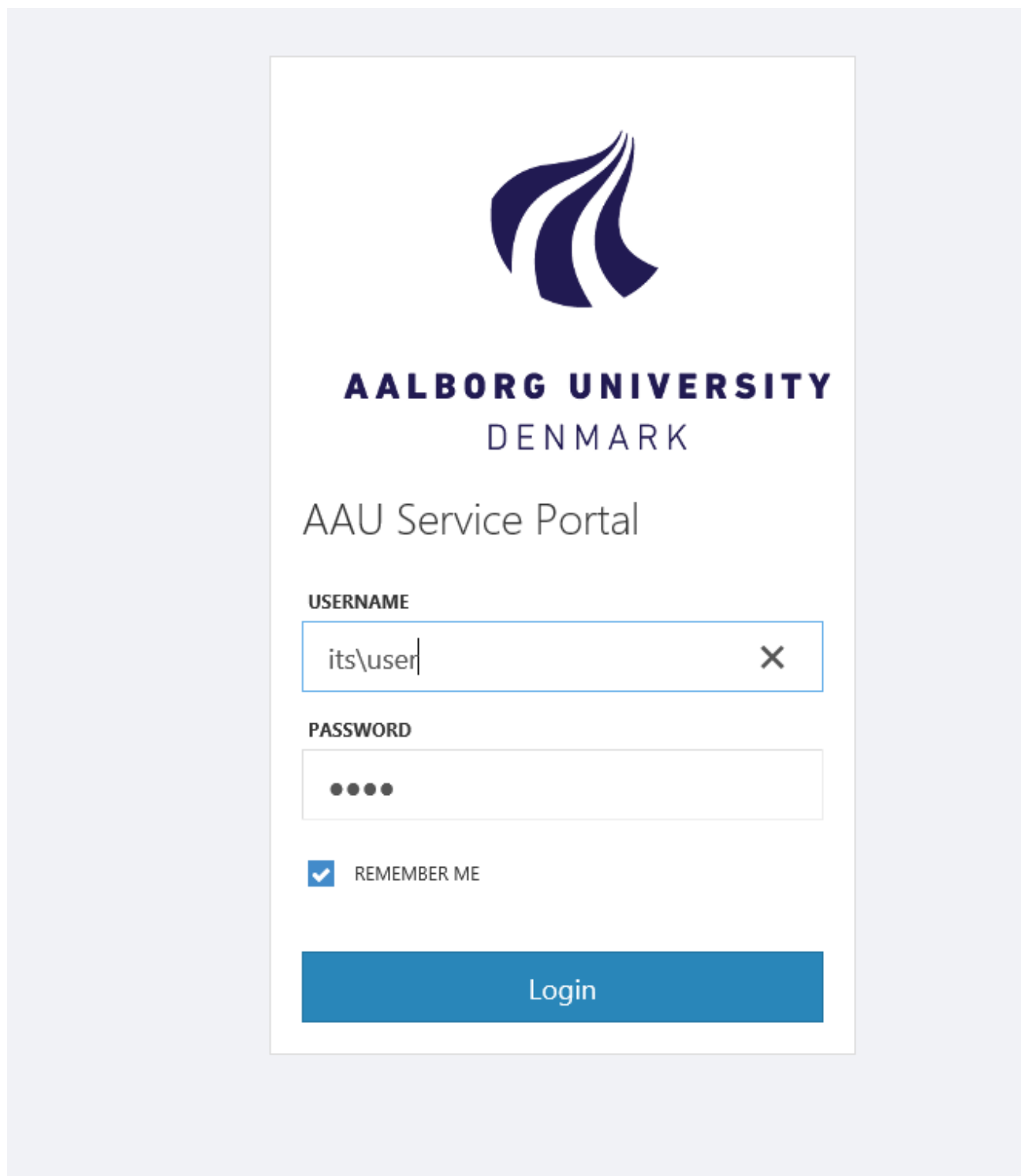
Login	3
Home	4
Opsætning	5
My Requests	6
My Work	7
Team Work	8
Sortering	9
Gruppering	9
Sortering og filtrering	10
Nulstil views	10
Oprettelse af nyt Work Item	11
Assign incident	12
assign to analyst by group	12
Ændring af support gruppen direkte på formen	13
Announcements	14
Outlook Console	15

Login

Når portalen åbnes kæves der login

Brugernavnet er i formatet "Domæne\Brugernavn"

UPN - bruger@domæne.aau.dk kan ikke bruges, vi har indsendt ønske om dette men pt. er det ikke muligt



The screenshot shows the login interface for the Aalborg University Denmark Service Portal. At the top is the university's logo, a stylized blue flame. Below the logo, the text "AALBORG UNIVERSITY DENMARK" is displayed in a bold, dark blue font. Underneath, the title "AAU Service Portal" is shown in a grey font. The login form consists of two input fields: "USERNAME" and "PASSWORD". The "USERNAME" field contains the text "its\user" and has a small "X" icon on the right side. The "PASSWORD" field is currently empty and shows four black dots. Below the password field, there is a checkbox labeled "REMEMBER ME" which is checked. At the bottom of the form is a large blue button with the text "Login" in white.

Home



Selfservice område / Service katalog

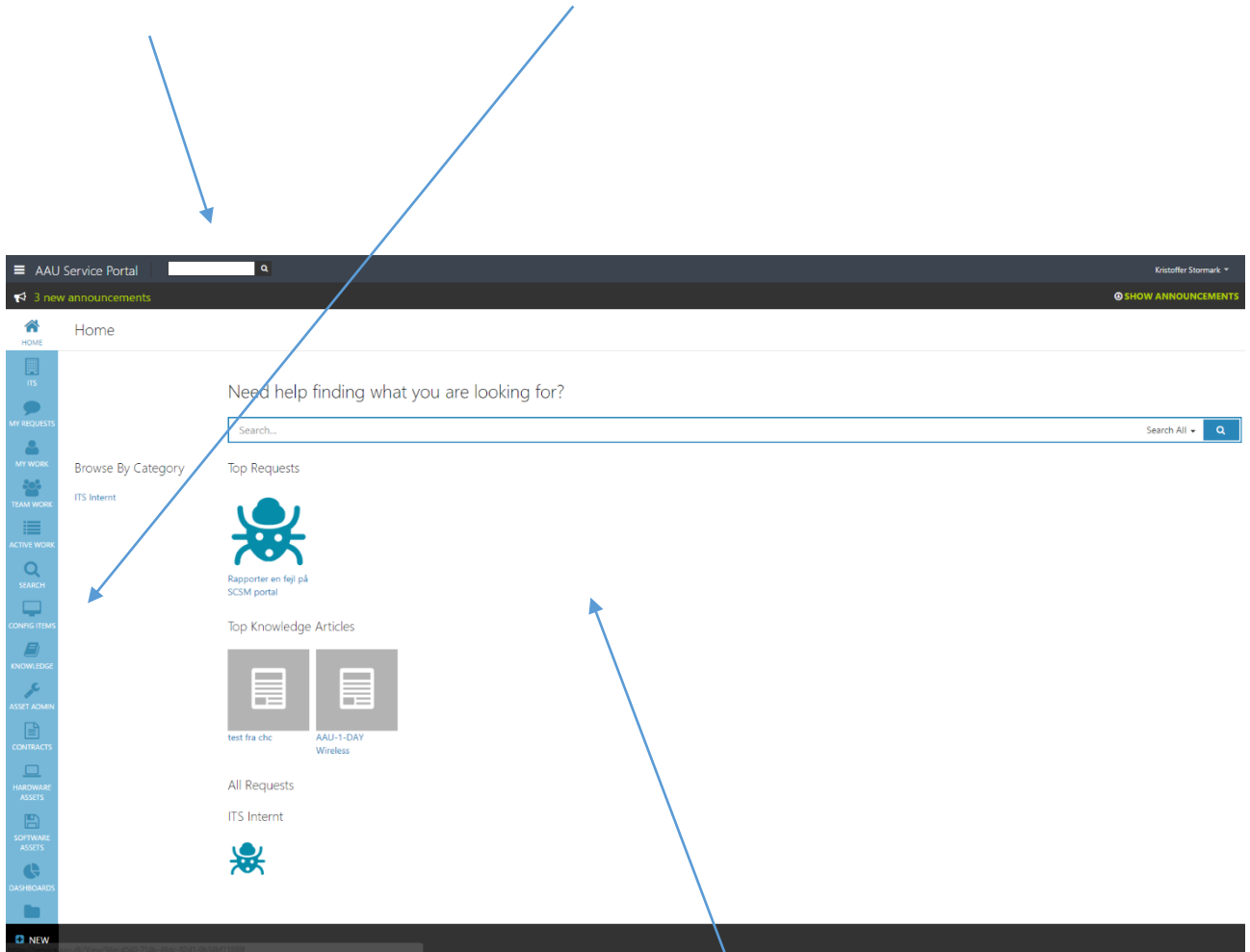
Her vil alle Service offerings blive tilgængelig, dette område er styret af rettigheder, der vil være service offerings der er tilgængelig for "Enduser" og ander der kun er tilgængelig for Analyst eller andre grupperinger

Dette område er "Work in progress" om man så kan sige, her vil der løbende blive oprettet nye punkter

Opsætning

1: Quick Search

2: Main menu



3: Drawer menu

4: Work area

My Requests



Indeholder liste over "Work items" bla. Incidents som man som burger selv har oprettet (Affected User)
Dette område er tilgængeligt for både tekniker (Analyst) og brugere (End User)

My Requests

ACTIVE CLOSED Reset View

Drag a column header and drop it here to group by that column

ICON	ID	TITLE	STATUS	CATEGORY	AFFECTED USER	LAST MODIFIED	CREATED DATE
!	IR108735	test	Resolved	Accounts and Access / Konti og adgange	Kristoffer Stormark	10-12-2014 11:26	08-12-2014 13:33
!	IR108758	SMTP adgang til smtp-external	Resolved	Accounts and Access / Konti og adgange	Kristoffer Stormark	09-12-2014 10:38	08-12-2014 14:56
!	IR108962	test test	Awaiting user response	Default/Unknown	Kristoffer Stormark	11-12-2014 10:15	10-12-2014 11:27
!	IR109042	test	Pending	Default/Unknown	Kristoffer Stormark	11-12-2014 11:29	10-12-2014 21:30
!	IR109102	www	Active	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer	Kristoffer Stormark	11-12-2014 11:58	11-12-2014 11:07
!	IR109200	test	Active	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer	Kristoffer Stormark	12-12-2014 09:01	12-12-2014 09:00
◇	SR20211	Default Service Request	Cancelled		Kristoffer Stormark	18-02-2014 11:06	31-01-2014 12:44
◇	SR22287	Demo: Opretelse af virtuel server	Failed	Opretelse	Kristoffer Stormark	19-02-2014 09:24	18-02-2014 13:06
◇	SR22294	Demo: Opretelse af virtuel server	Failed	Opretelse	Kristoffer Stormark	19-02-2014 09:24	18-02-2014 13:13
◇	SR22311	Demo: Opretelse af virtuel server	Failed	Opretelse	Kristoffer Stormark	19-02-2014 09:24	18-02-2014 13:36
◇	SR73867	Dette er en test	Cancelled	Andet / Ukendt	Kristoffer Stormark	13-06-2014 11:35	10-06-2014 09:29
◇	SR75411	test - pbs	Cancelled	Andet / Ukendt	Kristoffer Stormark	16-09-2014 11:21	26-06-2014 23:28
◇	SR75416	test 2	Cancelled	Andet / Ukendt	Kristoffer Stormark	27-06-2014 07:50	26-06-2014 23:44
◇	SR75423	test3	Cancelled	Andet / Ukendt	Kristoffer Stormark	14-11-2014 13:47	27-06-2014 07:51

1 20 items per page 1 - 14 of 14 items

My Work



Indeholder "Work items" der er tildelt dig som bruger (Assigned to User) og sager tildelt en AD gruppe som du er medlem af

My Work

SHOW ACTIVITIES SHOW INACTIVE WORK ITEMS

^ SUPPORT GROUP X

ICON	ID	TITLE	STATUS	ASSIGNED USER	PRIORITY	CATEGORY
Support Group: Database Services						
!	IR733...	SQL database server	Pending	scsm.ifs.windowsDa...	4	Servers and Research Computing / Servere og Forsknings IT
!	IR242...	hosting of MS SQL database	Pending	scsm.ifs.windowsDa...	1	Servers and Research Computing / Servere og Forsknings IT
Support Group: Print Services						
!	IR108...	a-nhg14-3-33-b01s flyttes til Kst3	Active	scsm.ifs.windowsPri...	1	Printservices / Print
!	IR105...	Print i sort/hvid	Active	scsm.ifs.windowsPri...	1	Personal Computers / Personlig Computer
!	IR917...	Fejlmelding af printer i rum G3-108, Fr.B. 7G	Active	scsm.ifs.windowsPri...	5	Printservices / Print
!	IR784...	Flytning af printer - nyt navn a-fib10-4-12-b00s	Active	scsm.ifs.windowsPri...	1	Printservices / Print
Support Group: Service Management						
!	IR109...	test	Active	scsm.ifs.windowsSe...	4	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer
!	IR109...	www	Active	Kristoffer Stormark	4	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer
!	IR108...	test test	Awaiting user response	Kristoffer Stormark	5	Default/Unknown
!	IR758...	Problem med rettelelsesblads formular vedr. telefoni	Active	scsm.ifs.windowsSe...	4	Other Problems

Team Work



TEAM WORK

Indeholder "Work items" der er tildelt dig som bruger (Assigned to User) og sager tildelt en AD gruppe som du er medlem af samt sager der er tildelt en "Support Group" som du er medlem af, men Assigned to User er en kollega

Dette område viser alle "Work items" i dine support grupper

Der er i portalen oprettet link mellem Support gruppe og AD gruppe

Team Work

SHOW ACTIVITIES SHOW INACTIVE WORK ITEMS

~ SUPPORT GROUP X

ICON	ID	TITLE	STATUS	ASSIGNED USER	PRIORITY	CATEGORY
Support Group: Database Services						
!	IR73373	SQL database server	Pending	scsm:ifs.windowsDatabaseServices	4	Servers and Research Computing / Servere og Forsknings IT
!	IR24286	hosting of MS SQL database	Pending	scsm:ifs.windowsDatabaseServices	1	Servers and Research Computing / Servere og Forsknings IT
Support Group: Service Management						
!	IR109102	www	Active	Kristoffer Stormark	4	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer
!	IR108962	test test	Awaiting user response	Kristoffer Stormark	5	Default/Unknown
Support Group: Web Services and Collaboration						
!	IR108902	Oprettelse af SharePoint Server, sag til Torben	Active	Kennet Baadsgaard Andersen	1	Servers and Research Computing / Servere og Forsknings IT
!	IR81865	sharepoint.aub.aau.dk	Active	Kennet Baadsgaard Andersen	1	Learning Systems / Læringsværktøjer
!	IR108908	HASTER - Patrick plejer at hjælpe mig med denne opgave.	Awaiting user response	Patrick Lemonnier	4	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer
!	IR106312	Sharepoint administrator	Active	Brian Kirkegaard	1	Accounts and Access / Konti og adgange

Sortering

Dette er gældende for alle views

Der er en række muligheder for at sortere et givet view.

Gruppering

Ønskes der gruppering trækkes den ønskede kolonne til dette område

SHOW ACTIVITIES SHOW INACTIVE WORK ITEMS

Drag a column header and drop it here to group by that column

ICON	ID	TITLE
!	IR1092...	test

SHOW ACTIVITIES SHOW INACTIVE WORK ITEMS

Drag a column header and drop it here to group by that column

Support Group

ICON	ID	TITLE	STATUS	ASSIGNED USER	PRIORITY	CATEGORY	AFFECTED USER	SUPPORT GROUP	LA
!	IR1092...	test	Active	scsm.ifs.windowsServ...	4	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer	Kristoffer Stormark	Service Management	12-
!	IR1091...	www	Active	Kristoffer Stormark	4	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer	Kristoffer Stormark	Service Management	11-

I det viste tilfælde ønskes en gruppering af "Support Group", derfor trækkes kolonnen "Support Group" til området lige over kolonnerne.

Dette resultere i at "Workitem" nu grupperes

SHOW ACTIVITIES SHOW INACTIVE WORK ITEMS

^ SUPPORT GROUP X

ICON	ID	TITLE	STATUS
Support Group: Print Services			
!	IR108...	a-nhg14-3-33-b01s flyttes til Kst3	Active
!	IR917...	Fejlmelding af printer i rum G3-108, Fr.B. 7G	Active
!	IR105...	Print i sort/hvid	Active
Support Group: Service Management			
!	IR109...	test	Active
!	IR108...	test test	Awaiting user response
!	IR109...	www	Active

Sortering og filtrering

For hver kolonne er det muligt at sortere og filtrere

Dette gøres ved at venstreklikke på den lille pil på hver kolonne

Den ønskede indstilling vælges eller udfyldes, ekstra kolonner kan ligeledes tilføjes her

The screenshot shows a table with columns: PRIORITY, CATEGORY, AFFECTED USER, SUPPORT GROUP, and LAST MODIFIED. A dropdown menu is open for the 'AFFECTED USER' column, showing options: Sort Ascending, Sort Descending, Choose Columns, and Filter. The 'Filter' option is selected, and a filter dialog box is open. The dialog box contains the text 'Show items with value that:' followed by a dropdown menu set to 'Is equal to', an empty input field, a dropdown menu set to 'And', another dropdown menu set to 'Is equal to', another empty input field, and buttons for 'Filter' and 'Clear'.

PRIORITY	CATEGORY	AFFECTED USER	SUPPORT GROUP	LAST MODIFIED
1	Printservices / Print	Amanda Lunakær Eriksen	Print Services	09-12-2014 14:39
5	Printservices / Print			
1	Personal Computers / Personlig Computer			
4	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer	Kristoffer Stormark	Service	
5	Default/Unknown	Kristoffer Stormark	Service	
4	Web and Collaboration / Net og Samarbejdsværktøjer	Kristoffer Stormark	Service	

Nulstil views

Hvis i ønsker at rydde alle indstillinger kan dette let gøres med et enkelt klik på "Reset View" knappen, der findes i venstre side af portalen

The screenshot shows a button labeled 'Reset View' with a blue arrow pointing to it from the left. Below the button is a table with columns: CREATED DATE, IS PARENT, and SLO.

CREATED DATE	IS PARENT	SLO
--------------	-----------	-----

Oprettelse af nyt Work Item

Oprettelse af nye workitemens f.eks incidents klares fra Drawer menuen, som findes i bunden af portalen
Klik på **NEW**

!	IR107...	oprettelse af fælles directory til ILD gruppen	Active	Erik Holst Nielsen
!	IR107...	Mac-opslag til Xerox-MFC	Active	scsm.ifs.windowsInfr...
!	IR109...	Oprettelse af "serverplads".	Active	scsm.ifs.windowsInfr...
!	IR108...	Manage by virker ikke på AAU800864	Active	scsm.ifs.windowsInfr...

Her efter navigeres ned gennem menu strukturen til det ønskede.

NEW

WORK ITEM | INCIDENT | NEW INCIDENT

KNOWLEDGE ARTICLE | SERVICE REQUEST | QUICK CREATE

ASSET MANAGEMENT | PROBLEM | FROM TEMPLATE

ADMINISTRATION | RELEASE RECORD

CHANGE REQUEST

AFFECTED USER: Search

ALTERNATE CONTACT METHOD: []

CLASSIFICATION: Choose One...

SOURCE: Choose One...

TITLE: []

DESCRIPTION: []

IMPACT: Medium

URGENCY: Medium

SUPPORT GROUP: Tier_1

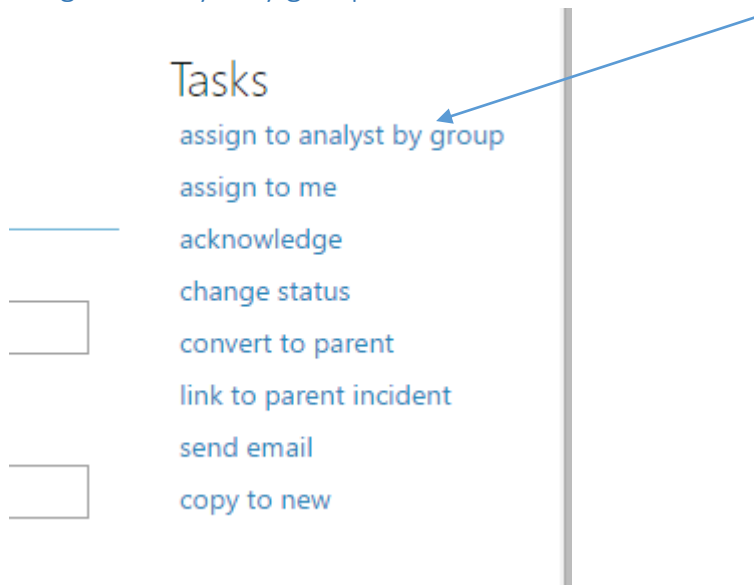
ASSIGNED TO: Search

CREATE ✓

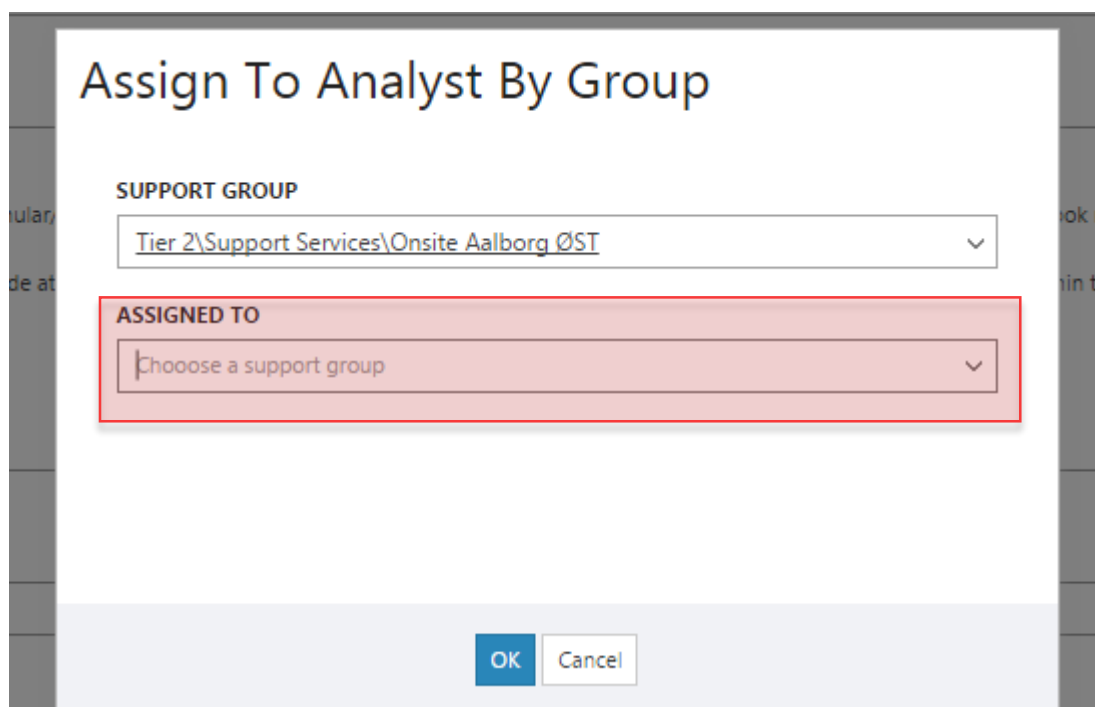
Assign incident

Indtil vi har vores egen task på plads til at assigne incident til support grupper, er her fremgangs måden. Man kan assigne sager på to måder.

assign to analyst by group



Kør denne task for at og vælg den ønskede supportgruppe i det nye vindue



Assign to feltet, viser medlemmer af den valgte gruppe, men funktionen, er desværre kun aktiv hvis den bruges efter at en sag er tildelt en support gruppe, da vores automatik ellers vil overskrive den valgte bruger. **Der arbejdes med en løsning på dette**

Ændring af support gruppen direkte på formen

CLASSIFICATION
Other Problems

SOURCE
Console

IMPACT (REQUIRED)
Low

URGENCY (REQUIRED)
Medium

SUPPORT GROUP
Monitorering

ASSIGNED TO
scsm.ifs.windowsMonitorering

Det er også muligt at ændre supportgruppen direkte på incident formen, Her skal i blot vælge den ønskede support gruppe og gemme ændringen.

Uanset hvilken metode der benyttes skal i skrive en besked i action loggen, for give kollegaerne besked på hvorfor sagen er flyttet.

Action Log

COMMENT

Sendes til [ServiceDesk](#) for videre analysering

3954 Characters Remaining

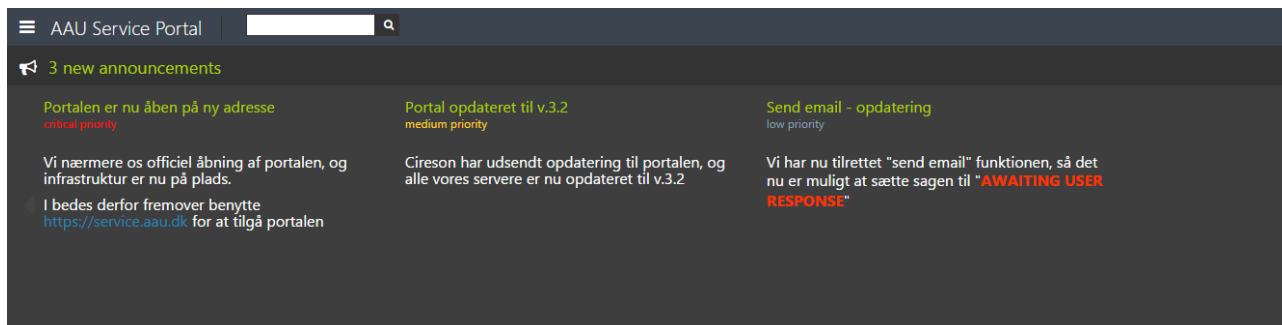
IS PRIVATE
Add

Vi er ved at kigge på en egen udviklet task der klare begge dele

Announcements

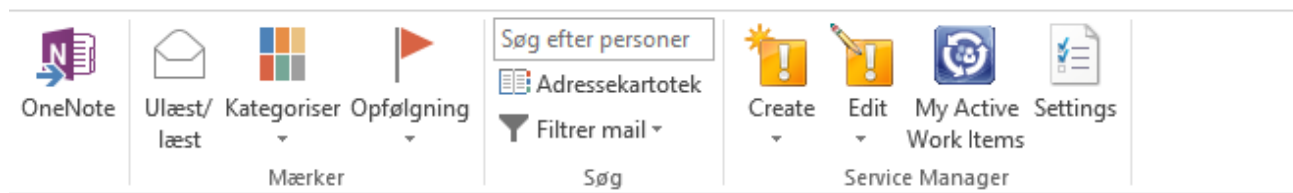
Der er ikke taget nogen formel beslutning om i hvor stor grad dette område skal bruges, men i første hånd vil det blive brugt til alle SCSM informationer, så hold høje på om der tilføjes nyheder

Announcements findes i toppen af portalen



Outlook Console

Inbox - kst@its.aau.dk - Outlook



Dette er ikke en del af portalen, men et produkt vi har licens til sammen med portalen i finder installations filerne her. **Kræver at SCSM konsollen er installeret på samme maskine**

<\\its.aau.dk\Fileshares\infrastruktur\SoftwareCertifikaterLicenser\ApplikationerOgOperativsystemer\Cireson\OutlookAPP>

Nye views.

Vi omtalte på supportdagen (12/12/14) nye views med yderligere funktioner, men fik dem desværre ikke fremvist da de er ikke klar endnu, vi skal genoprette alle vores views før vi kan benytte funktionerne, men i løbet af Q1 regner vi med at de kommer på banen, samtidig med at der etableres en eller anden form for SLA.

Men her er der er lille kig på hvad der venter

Test view 7							
Filter							
ID	Created date	Classification c...	Status	Priority	MAJOR Incident	Support group	Assigned to User
IR4	20-01-2014 11...	Hardware Pro...	Resolved	3	False	Tier 2	
IR27	23-01-2014 09...	Enterprise App...	Resolved	1	False	Tier 2	
IR30	23-01-2014 10...	Enterprise App...	Resolved	9	False		
IR33	23-01-2014 10...	E-Mail Problems	Resolved	8	False		
IR48	23-01-2014 10...	E-Mail Problems	Closed	4	False	Tier 1	
IR51	26-01-2014 11...	E-Mail Problems	Active	9	False		
IR60	04-07-2014 10...	E-Mail Problems	Active	1	False		Kristoffer Stor...

SLA	ID	Title
!	SR20366	Bestilling af VM og i
✓	SR21107	Sletning af mappe fr
✓	SR29646	3 virtual server for A
	SR20362	Mobil - server komr
!	SR43195	Server til TAC