

UiO : USIT

Mulig fellesdriftet RT (ticketsystem)? Et forslag

Rune Olsen, gruppeleder SDS, USIT, UiO



Avgrensning

- Snakker om mye forskjellig når man snakker om “ticketsystem”
- Svarer ikke nødvendigvis på overordnet debatt om fremtidens ticketsystem for UH

Men:

- Flere som bruker RT i dag
- Noe vi kan gjøre relativt raskt og som vil kunne gi noen gevinster her og nå

RT at a glance

New ticket in General Search...

Edit

10 highest priority tickets I own

Edit

#	Subject	Priority	Queue	Status
1	Office has run out of coffee!	0	Office	(pending 1 other ticket)
2	Order more coffee	0	Office	(pending 2 other tickets)

10 newest unowned tickets

Edit

#	Subject	Queue	Status	Created	
3	Obtain Series-C funding	General	new	52 sec ago	Take

Bookmarked Tickets

Edit

#	Subject	Priority	Queue	Status	
4	Evaluate responses to RFP for coffee roasts	0	General	new	★

Quick ticket creation

Subject:

Queue: Owner:

Requestors:

Content:

Create

My reminders

Quick search

Edit

Queue	new	open	stalled
General	2	-	-
Office	1	1	-

Dashboards

Edit

RT System's dashboards	Subscription
SLA Performance	daily at 6:00 AM

Refresh

Don't refresh this page.

Go!

Litt om RT

- **Generelt ticket-system** (system for behandling og sporing av henvendelser) basert på **åpen kildekode** for bedrifter og organisasjoner. Ingen lisenskostnader.
- RT er *ikke* et rendyrket IT Service Management-verktøy
- Anvendelsesområde utover IT-support -> brukes av hele institusjonen for behandling av henvendelser
- Lett å **tilpasse**
- Enkel og avansert **søkefunksjon**
- Mulig å **kategorisere** henvendelser og hente ut diverse **statistikker** og **rapporter**
- **Malsvar**
- **Egendefinerte felter** for kategorisering
- **Assets** (utstysregister)
- **M.m.**

Litt om RT

Leverandør er **Best Practical (BP)**

RT har vært i bruk i ulike versjoner ved UiO, de siste 13 årene

Brukt til:

- **Studieadministrative** henvendelser
- **Administrative** funksjoner (lønn, innkjøp/bestilling, postmottak, web/nettredaksjon)
- **IT-support**

Noen nøkkeltall for RT ved UiO

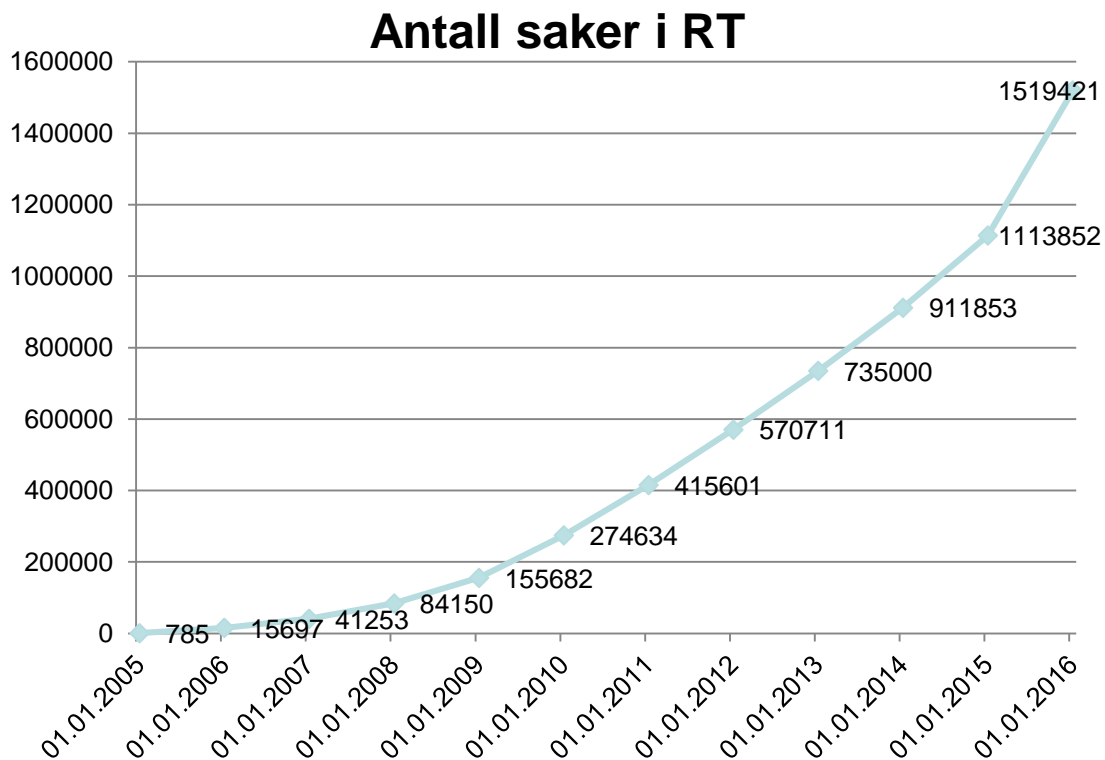
Fordeling av køer på UiO:	
Fakultetene:	44%
USIT:	26%
LOS (Sentraladministrasjonen):	23%
Andre enheter (museer, randsoneneenheter m.m.)	7 %

Noen nøkkeltall for RT ved UiO

Topp 10 køer på UiO		
Kønavn	Antall saker	Tilhører
jf-infosenteret	85334	JUS-FAK
af-sks-international	77375	LOS
houston	54087	USIT
sv-info	47848	SV-FAK
af-sks-studentinfo	45325	LOS
af-sot-opptaksinfo	43046	LOS
usit-lokal-it	42443	USIT
af-sot-int-opptak	40401	LOS
ads-saf-sapsys	30319	LOS
unix-drift	29801	USIT

Noen nøkkeltall for RT ved UiO

RT	
År	Antall saker
01.01.2005	785
01.01.2006	15697
01.01.2007	41253
01.01.2008	84150
01.01.2009	155682
01.01.2010	274634
01.01.2011	415601
01.01.2012	570711
01.01.2013	735000
01.01.2014	911853
01.01.2015	1113852
01.01.2016	1519421



Noen nøkkeltall for RT ved UiO

Tickets	1677571
Queues	ca. 350
Priviligerte brukere (saksbehandlere)	2070
Upriviligerte brukere (innsendere)	999730

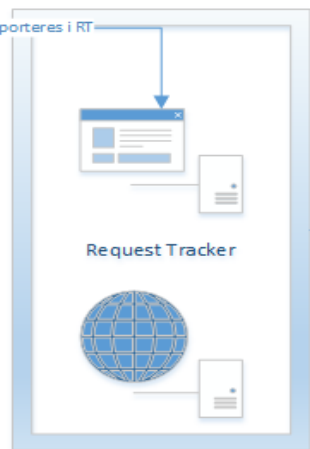
Mulig fellesdriftet RT?



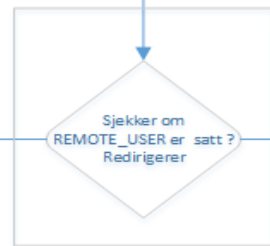
Bruker sender inn epost
(Provisjonering av brukere)



Epost importeres i RT



Logout



idp logout

/SelfService
SAML unprotected

/rt
SAML Protected

SAML unprotected

SAML unprotected

Not logged in. UH-RT >> BEST PRACTICAL

Login

4 2 8

Logg på Request Tracker for å sjekke din henvendelse

Logg på med Feide hvis du er student eller ansatt ved UiT

Username:

Password:

Provisjonerer bruker hvis den ikke eksisterer

Logger på Feide og redirigeres tilbake

Link til SAML protectedpage

Redirigering til idp

Login ikke-UH-bruiker

Login UH-bruiker

Løsningsskisse for mulig felleldriften RT

Autentisering

- Brukere med konto på UH-institusjoner via **FEIDE**.
- Innsendere (eksterne) benytter RTs interne database for autentisering.

Autorisasjon

- Rettigheter tildeles via grupper i RT. Medlemmer av gruppe synkroniseres mot grupper i **UH-AD**.

Provisjonering

- RT oppretter automatisk en bruker når e-post mottas.
- For adresser fra tilknyttede UH-institusjoner bør RT kunne slå opp adressen mot UH-AD, slik at disse brukerne blir opprettet korrekt med brukernavn og flagg satt slik at de ikke får logget inn med noe annet enn FEIDE.

Løsningsskisse for mulig fellesdriftet RT

Brukerdata

- Bruker blir populert med data hentet fra UH-AD

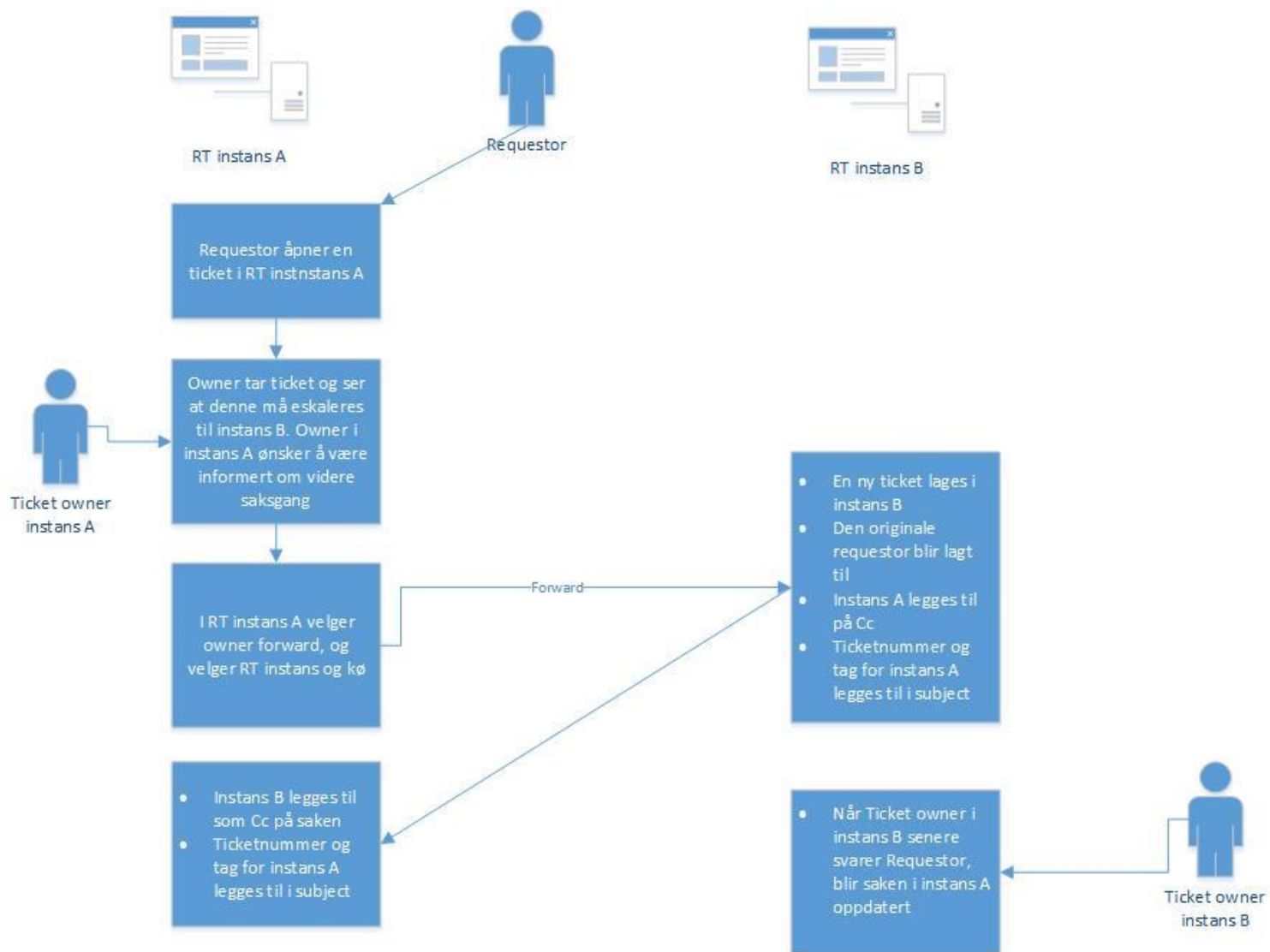
Infrastruktur

- Database(r) kjører på databasehotell driftet av USIT.
- Løsningen er satt opp på 3 virtuelle servere som kjører på forskjellige fysiske **VMware**-rigger. Dersom det blir problemer med fysisk VMware-rigg vil den automatisk prøve å ta opp igjen affekterte VM'er på en node som fungerer.
- Foran serverene sitter en **Cisco ACE**
- Container-basert driftsopplegg vha **Docker** og **Ansible**
- For e-postlevering kreves det at man tar i bruk **UH-MX** for e-post som skal leveres til RT-instansen

Løsningsskisse for mulig felleldriften RT

Speiling av saker på tvers av de ulike RT-instansene

- Vi antar det er ønskelig å kunne overføre saker mellom de forskjellige UH-RT-instansene på en enkel og problemfri måte.
- Vi har laget en løsning. Nyttig hvis en bruker sender inn sak til feil instans, men kanskje først og fremst i tilfeller der saken eskaleres til en annen institusjon på en annen instans.
- Ved overføring tilbys nedtrekksliste med instanser og kører saken kan overføres til, i tillegg til at man kan angi epostadresse om man ønsker det. Når saken er overført vil RT automatisk sørge for at instansene synkroniseres slik at begge saker mottar korrespondanse.



Interessant? Mulige gevinster

- Overføring av saker på tvers mellom instansene
- Mulige ressursbesparelser på å drifte fra ett sted?
- Underbygger andre sektortjenester (UH-AD, UH-MX, FEIDE, Nettskjema)
- Risikoanalyse for RT ved UiO allerede gjort, datapolicy på plass, verktøy for å eksportere arkivverdig informasjon, verktøy for å slette ting helt fra database
- Lokale tilpasninger som lages (smarte løsninger) vil komme alle til gode (som f.eks. opplegg for speiling av saker)
- Større tyngde mot leverandør (Best Practical)?