

[I går 13:16] Marius Eldor Børseth

Er det mulig å endre navn på sonene etter migrering?

Det er mulig, både soner og team kan døpes om i etterkant

[I går 13:20] Marius Eldor Børseth

Si at "IT" er delt inn i flere underseksjoner. Hva er best practise mtp. samhandlingssoner vs team da?

Hvis det er mye samarbeid, eskaleringer og behov for å sette over saker og alle jobber på samme "fagområde", har behov for å se samme ressurser og endringer så ville det vært naturlig å legge de i samme sone som egne team. Det er alltid lurt å ta en prat med din CSM (Frank) om dette for en sanity check.

[I går 13:31] Frank Eriksmoen

Dersom jeg forstår det riktig så vil samhandlingssoner fungere på samme måte som avdelinger i dag når det kommer til "kategorier". Hver sone kan ha ett sett med kategorier som er spesifikke for sonen, men man kan i tillegg velge å lage filter per team i sonen som har "egne" kategorier. Stemmer det?

Det er riktig. Med utgangspunkt i kategoritreet per sone, kan man lage filtrerte kategorigrupper for et eller flere team.

[I går 13:32] Marius Eldor Børseth

Dersom man søker etter en sak og denne ligger i et privat team, vil man da få treff/se at saken eksisterer?

Heisann, man vil ikke finne noe på søket hvis saken ligger i et privat team der man ikke har tilgang

[I går 13:33] Marius Eldor Børseth

Hvordan påvirker denne strukturen tilgangslister? Ingen påvirkning, da tilgangslister omhandler visning av objekter frontend? Slik jeg tolker endringen handler dette i hovedsak om backendhåndtering av team og saksbehandlere 😊

Det skal hovedsakelig ikke påvirke tilgangslister i noen grad da sonesystemet omhandler organiseringen på "backend" som du skriver. Skal trippel sjekke og komme tilbake på dette

[I går 13:34] Frank Eriksmoen

Finnes det en rolle som kan "se" alle saker uansett soner eller teams (privat eller ikke) ? En overordnet rolle på alle plasser på en måte?

Per i dag så har vi ikke dette på plass, men sonesystemet åpner opp for at det kan utvikles i fremtiden. Det nærmeste man kommer er at man oppretter en saksbehandler i minst et team for hver sonene dette gjelder, og setter denne som utildelbar i de sonene hvor denne saksbehandleren ikke skal behandle saker. Dersom det er private team i sonen, må saksbehandleren også være medlem der.

[I går 13:37] Marius Eldor Børseth

Takk for gode svar! Har dere forresten linken til idéportalen?

<https://ideas.pureservice.com/>

[I går 13:39] Marius Eldor Børseth

Når er siste frist for migrering til sonesystemet?

Ingen frist satt. Du kan ta dette i eget tempo

[I går 13:39] Frank Eriksmoen

Si at det har blitt brukt felleskategorier før migrering. Hva skjer med de sakene som har fått tildelt disse kategoriene før migrering? Forsviner disse tildelingene på disse kategoriene?

Sakene beholder kategoriene.

[I går 13:39] Frank Eriksmoen

Vil det være andre roller enn administrator som kan utføre endringer på oppsettet?

Per i dag så har vi ikke dette på plass, men sonesystemet åpner opp for at det kan utvikles i fremtiden.

[I går 13:41] Frank Eriksmoen

Vi som pr nå kun bruker Team og ikke avdeling må vi gjøre noe?

Alle kunder må gå gjennom veiviseren. Alle som bruker Pureservice har minst én avdeling. Derimot vil det gå langt raskere å jobbe seg gjennom veiviseren med få avdelinger.

[I går 13:41] Frank Eriksmoen

Hvis vi ønsker at alle ser alt, skal man da gå for 1 sone? Vi har flere avdelinger og mange team.

Dersom alle kun skal ha mulighet til å se, og ikke behandle saker så kan man benytte seg av utildelbare saksbehandlere, men det er ikke hovedtanken vår med den funksjonen. Flere er i dag organisert i Pureservice etter samme prinsipp som de er organisert i bedriften. Men vi går nå over til et system med sterkere fokus på samhandling, som ofte går på tvers av organisatoriske avdelinger.

[I går 13:42] Frank Eriksmoen

Er det mulig å ha en administrator innenfor en sone? Muligheter for å endre arbeidsflytregler osv. innenfor et team uten å måtte ha full administrator?

Per i dag så har vi ikke dette på plass, men sonesystemet åpner opp for at det kan utvikles i fremtiden.

[I går 13:42] Frank Eriksmoen

Risiko for feilsituasjoner etter migrering?

Vi kan aldri garantere for at feil ikke kan oppstå, men alle data vil være intakte. Oppstår det en feilsituasjon, kontakter dere support.

[1 går 13:42] Marius Eldor Børseth

Hvor lang tid bruker migreringen når det er snakk om en stor mengde avdelinger og Team, og et ukjent stort antall åpne saker?

For å legge på det Frank skriver, så har vi har opplevd alt fra 20 sekunder til 5 minutter i prod instanser.

[1 går 13:42] Frank Eriksmoen

Er det en veileder for roll back om noe går galt?

Migreringen vil ikke starte dersom det oppstår feil. Vi kan aldri garantere for at feil kan oppstå, men alle data vil være intakte. Oppstår det en feilsituasjon, kontakter dere support.

[1 går 13:45] Frank Eriksmoen

Kan man opprette en egen selfservice per sone? I dag opprettes det saker fra 2 forskjellige e-poster som fordeler til 2 forskjellige avdelinger, men det brukes kun en og samme selfservice.

Samme med malene for autosvarene som sendes ut. Altså kvitteringer på mottatt sak, avsluttet sak osv.

Kjekt å kunne ha egne maler per sone.

Vi har ingen planer om egne selfservice per sone, men send det gjerne inn som en idé på idéportalen. Link lenger opp. Det er mulig å bygge maler som er tilpasset per sone. Ta kontakt med support dersom dere trenger hjelp til å sette det opp.

[1 går 13:45] Marius Eldor Børseth

For On-prem installasjoner, har dere testet migreringen eller bare sky kunder? Uansett greit å ta snapshot i VMware og SQL backup tilfelle.

Vi har testet både SaaS og On-prem uten problemer i veiviser. Men det er lurt å ha backup som du sier

[I går 13:45] Frank Eriksmoen

Vil det være lurt å ha en workshop i forkant før migreringen når vi har 4 avdelinger. Kan vi bestille en teknisk person til dette.

Ta kontakt med deres dedikerte Customer Success Manager

[I går 13:49] Marius Eldor Børseth

Har dere oppdatert dokumentasjon på endringene som påvirker API?

Hei. Det skal jeg få på plass og sende over/ få oppdatert i doc på <https://api-docs.pureservice.com/>

[I går 13:58] Marius Eldor Børseth

Det ble nevnt at saksbehandlere må være i samme sone for å kunne se hverandres saker. Men er det ikke slik at en saksbehandler også kan være medlem i flere soner?

Yes. En Saksbehandler kan være medlem av team i flere soner. Dette både som vanlig saksbehandler og som utildelbart medlem (for å bare få innsyn)

[I går 14:06] Marius Eldor Børseth

Ressurser - hører de til en eller flere soner? f.eks Mobiltelefoner hører til sone IKT for alt innen bestilling, service etc, samme mobiler hører jo også til i sone Økonomi og noen av disse mobilene hører til oss i sone IKTskole for brukerstøtte.

Ressurser kan være synlig for flere soner, så f.eks sone økonomi og sone IKT kan se de samme ressursene hvis du vil dette

[I går 14:15] Marius Eldor Børseth

Hva med en sak tilknyttet en ressurs som så overføres til en sone som ikke "ser" disse ressursene? Bil den fortsatt synes selv om den nye sonens saksbehandlere ikke forholder seg til dem?

Sjekker det opp. Kommer tilbake ASAP

Relasjonen til ressursen vil ikke være synlig for saksbehandler, men relasjonen vil eksistere i databasen.