

Toimintamalli

- Asiakas kirjaa uuden JIRA -toimenpidepyynnön alla olevien ohjeiden mukaan
- **Palauta** -painike
 - Palauta -painiketta tulee käyttää, kun toimenpidepyynnölle on tehty muokkausta
 - Palauta -painikkeen käyttö auttaa WFM-tukea havaitsemaan toimenpidepyynnöt, joihin on tullut muutoksia

Luo kirjaus ⚙ Näytä/piiloi kenttiä ▾

Projekti* WFM Asiakkaat (WFMA) ▾

Kirjaustyyppi* Tehtävä ▾ ?

Raporttoija* Sirpa Joensuu
Hae valintoja kirjoittamalla tähän kenttään.

Yhteenveto*

Kuvaus

Projekti

- Oikea valinta valmiina

Kirjaustyyppi

- **Vika** = Järjestelmässä havaittu virhe
- **Lisätyö** = Asiakkaan tilaama pienimuotoinen lisätyö. Esim. henkilötietojen ja lomasaldojen massalataus järjestelmään ja asiakaskohtaisten raporttien toimitus. Laskutus tapahtuu sopimuksessa sovitulla tuntihinnalla.
- **Kehitysehdotus** = Tuotannossa olevan toiminnon parannusehdotus, jonka toteuttaminen edellyttää teknisen määrittelyn. Kehitysehdotukset käsitellään Toimittajan tuotekehitysprosessin mukaisesti ja Toimittaja tekee päätöksen kehitysehdotuksen toteutuksesta. Toimittaja laatii toteutuksesta asiakkaalle erillisen tarjouksen, jos toteutusta ei tehdä järjestelmän yleisenä tuotekehityksenä.
- **Tukipyyntö** = Asiakkaan tarvitsema ohjeistus-, tuki- tai toimenpidepyyntö

Yhteenveto = Osa-alue ja Toiminto

- Osa-alue = mitä osa-aluetta luotu kirjaus koskee, valitse näistä: Asetukset, Suunnittelu, Säännöt, Lomasuunnittelu, Henkilöstöportaali, Palkkatulkinta, Raportointi, Liittymät, Käyttöoikeudet
- Toiminto = Prosessi (esim. Lomasuunnittelussa uuden loman lisääminen epäonnistuu)

Kuvaus - Virhe

1. Tekemisen kuvaus
 - Käyttäjä / rooli
 - Henkilö(t), joilla ongelma ilmenee
 - Toimipaikka, joilla ongelma ilmenee
 - Tapahtumien kulku
 - Sivu / näyttö, jolla virhe ilmeni
 - Ajankohta
2. Järjestelmän antama virheilmoitus
 - Kuvakaappaus virhetilanteesta tallennetaan liitteenä
3. Tavoiteltu lopputulos
 - Tekemisen tavoiteltu lopputulos, jos ei pääteltävissä prosessista
 - Esim. Palkkalaji on hyvä mainittava, jos se jää tallentumatta

Kuvaus - Tukipyyntö

1. Kuvaus asiakkaan tarvitsemasta tuesta
 - Ajankohta, jolloin tuki, ohjeistus tai toimenpide halutaan/tarvitaan
 - Ympäristö, jonne tehtävä suoritetaan → QA / tuotanto / koulutus
2. Liite
 - Tukipyyntöön liittyvät liitteet lisätään Liite-kohdassa

Create Issue
⚙️ Configure Fields ▾

📎 ?

📁 Drop files to attach, or [browse](#).

Priority

↑ Critical ▾ ?

Fix Version/s

▾

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

Havaittu versiossa

1.34 ▾

WFM:n versio jossa kyseinen tapaus on havaittu.

Komponentti

Käyttöoikeudet ▾

Ympäristö*

Tuotanto ▾

Priorisointi

Työmääräarvio

Create another
 Create
Cancel

Liite = Kuvakaappaus virhetilanteesta tallennetaan liitteenä / Tukipyyntöön liittyvät materiaalit

- Koko selainnäkömää valintoineen ja osoitetietoineen **Huom!** OneNote ei sovellu liitteeksi

Prioriteetti

		Vaikuttavuus (Impact)		
ITIL prioriteetti		High	Medium	Low
Kiireellisyys (Urgency)	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	4

ITIL prioriteetti	Tiketin prioriteetti
1	Critical
2	High
3	Medium
4	Low

Vaikuttavuus	Määritelmä
Korkea (High)	Tapahtuma vaikuttaa laajamittaisesti organisaation toimintaan <i>Esimerkiksi:</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Tapahtuma vaikuttaa niin monen käyttäjän työskentelyyn, että se häiritsee merkittävästi asiakkaan liiketoimintaa (käyttäjät eivät pääse kirjautumaan järjestelmään) • Kriittinen ohjelman käytön estävä virhe, joka on sidottu määräaikaan (esim. palkka-ajon estävä virhe) • Tapahtuma vaikuttaa koko organisaatioon, tulosityksikköön, toimintoon tai tapahtuma vaikuttaa yli 50 käyttäjään.
Normaali (Medium)	<p>Tapahtuma vaikuttaa merkittävästi organisaation toimintaan</p> <p><i>Esimerkiksi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tapahtuma vaikuttaa kokonaiseen työryhmään tai osastoon • Tapahtuma vaikuttaa 5–50 käyttäjään.
Alhainen (Low)	<p>Tapahtuman vaikutus on rajoittunut</p> <p><i>Esimerkiksi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tapahtuma vaikuttaa maksimissaan 1-5 käyttäjään.

Kiireellisyys	Määritelmä
Korkea (High)	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelun käyttö on kokonaan estynyt tai kriittinen palvelun käytön estävä virhe joka on sidottu määräaikaan esim. Palkka-ajon estävä virhe
Normaali (Medium)	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelussa merkittävää hitautta tai järjestelmän osa-toiminto ei ole käytettävissä.
Alhainen (Low)	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelussa yksittäinen häiriö tai tehtävän suoritus voidaan erikseen sopia ja aikatauluttaa

Korjaavat versiot

- Asiakas ei täydennä tätä tietoa
- Visma Numeron kirjaa tiedon

Havaittu versiossa

- Tähän kuvataan versio, jossa havainto on tehty

Komponentti

- Valikosta valitaan komponentti, jota tiketti koskee

Ympäristö

- Tuotanto
- Testi

