1. SLA là gì ?

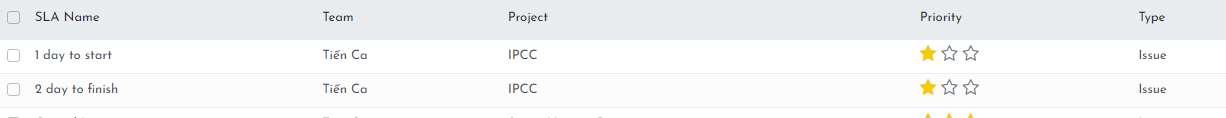
SLA là viết tắt của "Service Level Agreement" trong tiếng Anh, dịch sang là "Thỏa thuận mức độ dịch vụ". Một SLA là một hợp đồng hoặc thỏa thuận giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng, trong đó các mức độ dịch vụ cụ thể được xác định và cam kết.

SLA thường được sử dụng trong nhiều lĩnh vực, bao gồm cả lĩnh vực hỗ trợ và quản lý dịch vụ công nghệ thông tin (IT). Trong bối cảnh quản lý dịch vụ, một SLA có thể đặt ra các cam kết về thời gian giải quyết sự cố, thời gian hoạt động của hệ thống, và nhiều yếu tố khác để đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng đúng những yêu cầu được xác định.

Trong môi trường hỗ trợ khách hàng, "SLA ticket" thường được sử dụng để chỉ một yêu cầu hỗ trợ cụ thể mà nhóm hỗ trợ cam kết phải giải quyết trong một khoảng thời gian nhất định theo SLA. Điều này giúp đảm bảo mức độ chất lượng và thời gian phản hồi đối với các vấn đề hoặc yêu cầu của khách hàng.

1. Thực hiện SLA trong ticket?

* Khi điền thông tin của ticket , SLA sẽ dựa theo các trường Team, Project và Priority để SLA xuất hiện
* SLA sẽ đề ra các mục tiêu Vd như “1 ngày để ticket” có thể chuyển sang stage = “In Progress” ; “2 ngày để hoàn thành” chuyển sang stage Solved

Tạo SLA thông tin tóm gọn như sau :

A screenshot of a computer

Description automatically generatedTrường thông tin chi tiết có các giá trị như sau: trong bảng dữ liệu SLA

* **Team:** Lấy theo many2one của model Team(bảng)
* **Project:** Lấy theo many2one của model Project\_ansv(bảng)
* **Priority**: Trường tự tạo của model này nó sẽ lấy để matching up với ticket sau khi tạo ticket
* **Type:** N/A
* **Tags:**N/A
* **Reach Stage:** mục tiêu của SLA sẽ muốn ticket đạt được , sẽ thay đổi giá trị sau khi ticket đạt đến được giá trị đó
* **In – working hour:** Số thời gian mà SLA muốn được hoàn thành, thời gian này sẽ được xử lý bên model của ticket
* **Excluding Stage:** chỉ là trường hỗ trợ để chọn mục Reach\_Stage

1. Tạo ticket và xuất hiện SLA

Sau khi tạo 1 ticket mới TM các fields của ticket matching up với fields của SLA của hệ thóng đã tạo ra do admin ,(VD team = team, prioriy=priority,…)

A screenshot of a computer

Description automatically generated

Sau khi save SLA sẽ hiển thị như thế này:

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Chức năng chính

-Sau khi thời gian qua với hạn với deadline(ở đây deadline sẽ tự khởi tạo với sla nó phụ thuộc VD: hiện tại ticket trên đang ở stage New và cần 1 ngày để chuyển sang stage In Progress)

+ Vậy nếu như chuyển Stage sang I Progress ở mốc thời gian đang còn ít hơn hoặc ở trong deadline thì khi chuyển sang sẽ sang báo hiệu viên pill sla sang green (thành công) nếu mốc thời gian quá hạn thì sẽ chuyển sang màu đỏ

+Cần tự động chuyển Stage , sau khi log vào ticket nếu như quá hạn , đồng thời gắn SLA bị failed và gán màu đỏ

1. Chi tiết về cách của của bản thân làm:

* Tạo 1 bảng chứa các SLA chính ,sau đó điền theo các trường thông tin mong muốn để có thể matching up với bên ticket
* Về bên ticket thì sau khi khởi tạo thì trong xử lý “orm” của model ticket sẽ thực hiện các bước sau:
  + Tìm kiếm các SLA thỏa mãn với cả ticket được khởi tạo
  + Đồng thời khi ticket được khởi tạo ,1 hàm tự động đánh số thứ tự riêng biệt sẽ gán vào cho ticket(cũng như các số id của ticket)
  + Sẽ có 1 bảng riêng biệt được tạo sẵn để chứa các SLA thuộc riêng cho từng ticket (mợt kiểu giống như lấy bản gốc chính và in ra các bản con riêng biệt khác nhau)
  + Sau khi đã hoàn thiện hết tất cả trong hàm edit, nếu như stage\_id bị thay đổi thì sẽ chạy 1 hàm thực hiện tính toán thời gian ,cũng như tìm và gán các stage phù hợp nếu như stage của ticket đã ở “reach stage” của SLA thì thanh pill hiển thị SLA đó sẽ chuyển sang màu xanh(success)