

## Brukerveiledning – IT-Drift Dashboard

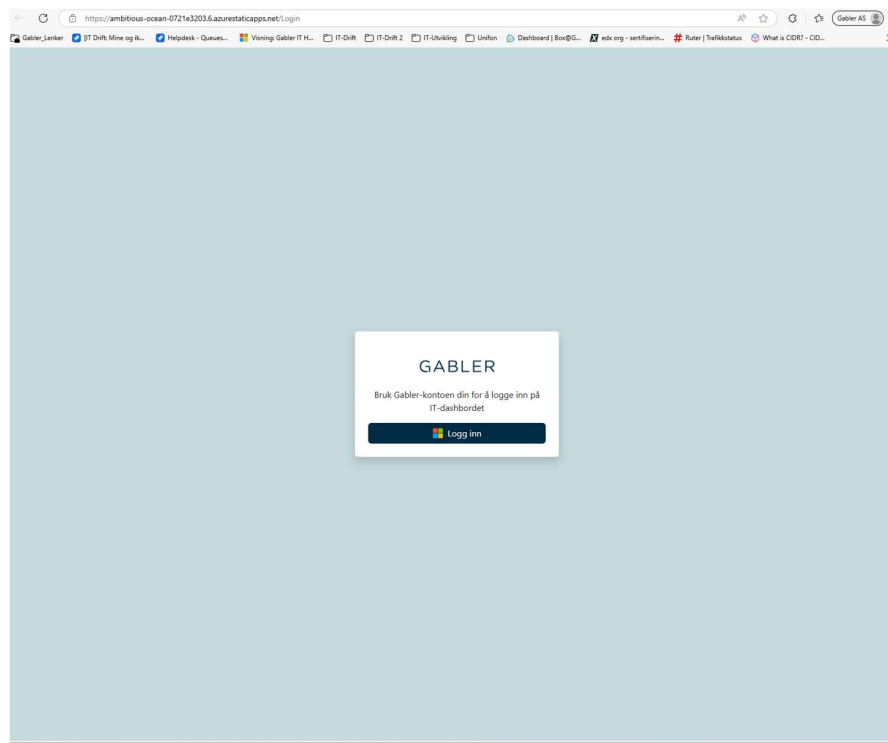
IT-Drift Dashboard er en webapplikasjon som er utviklet for å gi ansatte på IT-Drift, CTO og ledergruppen en rask og visuell oversikt over henvendelser i helpdesk. Dashboardet gir deg god innsikt over hvilke programmer som skaper **flest** saker, og når sakene oppstår. Dette gjør det enklere å identifisere trender, og forbedringsområder.

**NB: Du må være medlem av itd-helpdeskdashboard-user for å aksessere dashboardet.**

Løsningen er bygget med fokus på sikkerhet, brukervennlighet, og etterlevelse av GDPR og DORA. Den benytter Entra ID for sikker innlogging, og visualiserer data hentet fra Jira i form av interaktive og lettleste grafer. Denne veiledningen forklarer hvordan du bruker dashboardet effektivt.

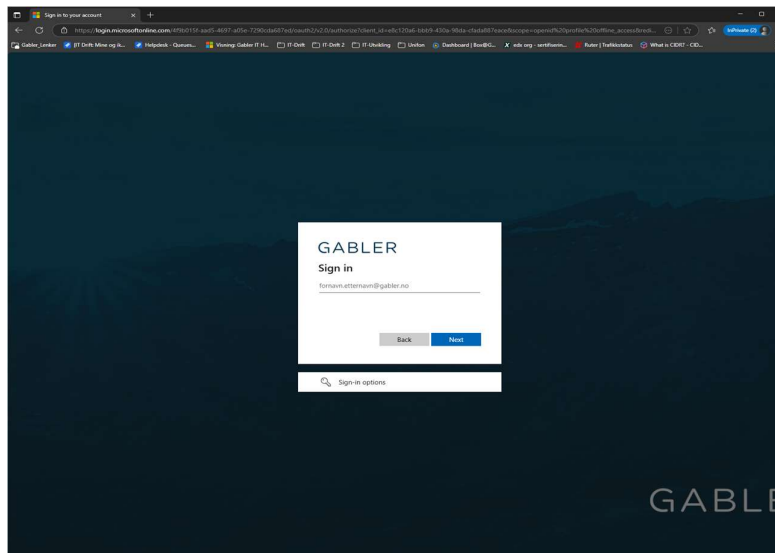
### 1. Logg inn:

Gå inn på <https://ambitious-ocean-0721e3203.6.azurestaticapps.net> for å aksessere applikasjonen, du blir da møtt med en slik login side:



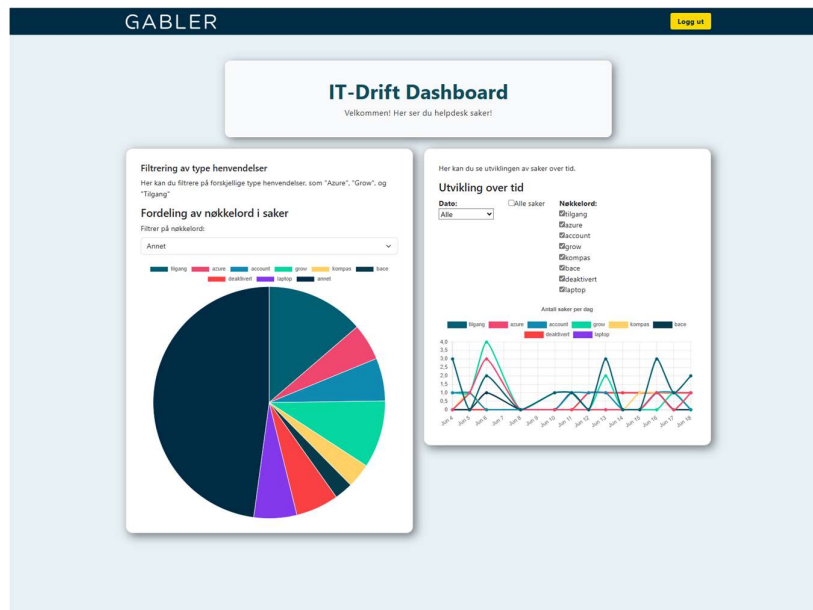
- Det er Entra ID authentication på applikasjonen, det vil si at du logger inn med den vanlige Gabler brukeren din. Trykk på Logg inn.

- Du blir nå sendt videre til standard Microsoft Gabler logg inn. Skriv inn e-posten din, og verifiser deg med MFA om nødvendig.



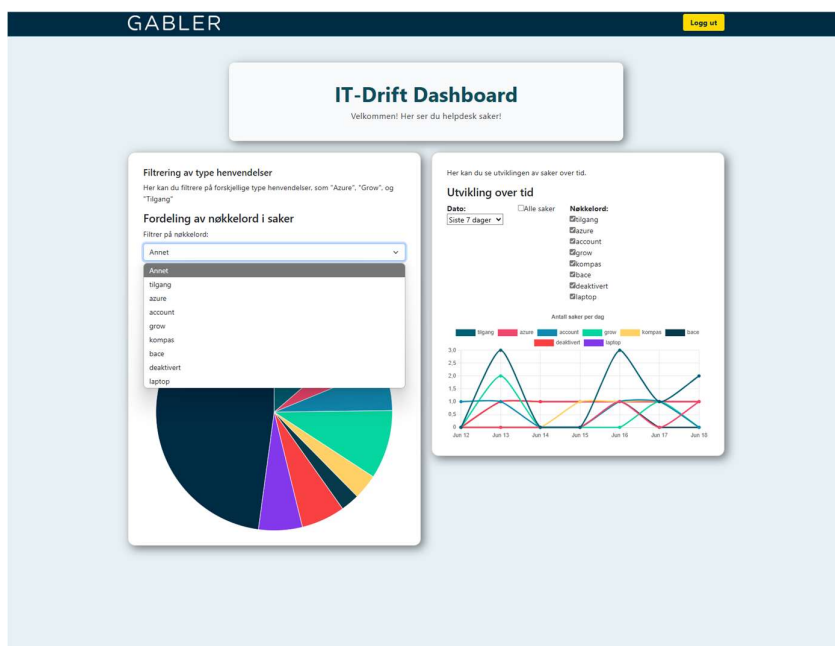
## 2. Hvordan bruke Dashboardet - Piechart?

- Dashboardet er veldig enkelt å bruke, Det er en piechart, og en linechart. Piecharten viser fordeling av antall saker, fordelt på nøkkelord. I en fremtidig iterasjon, vil det være det stå hvor mange saker det er totalt, under Piecharten.

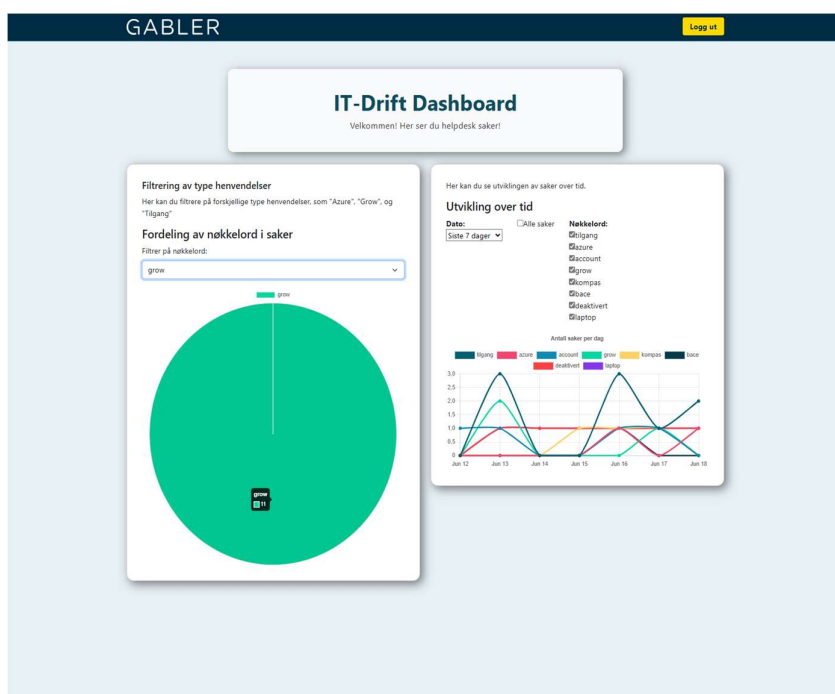


- Du kan enkelt filtrere på nøkkelord, ved å trykke på «annet», når «annet» er valgt, vises alle sakene, som er hentet fra JSON filen fra Jira, som har gjennomgått en vask

for persondata, og fjernet irrelevante felter.



- Jeg har brukt Copilot til å definere nøkkelordene, basert på deres forekomst i JSON filen. Jeg har også lagt til Base, Kompas, Grow og Azure, da dette er systemer og applikasjoner som er brukt mye i Gabler. Når du velger et av nøkkelordene i filteret til Piecharten, vil charten bare vise de sakene i charten. Du kan ikke se noe informasjon om sakene, bare antall saker.

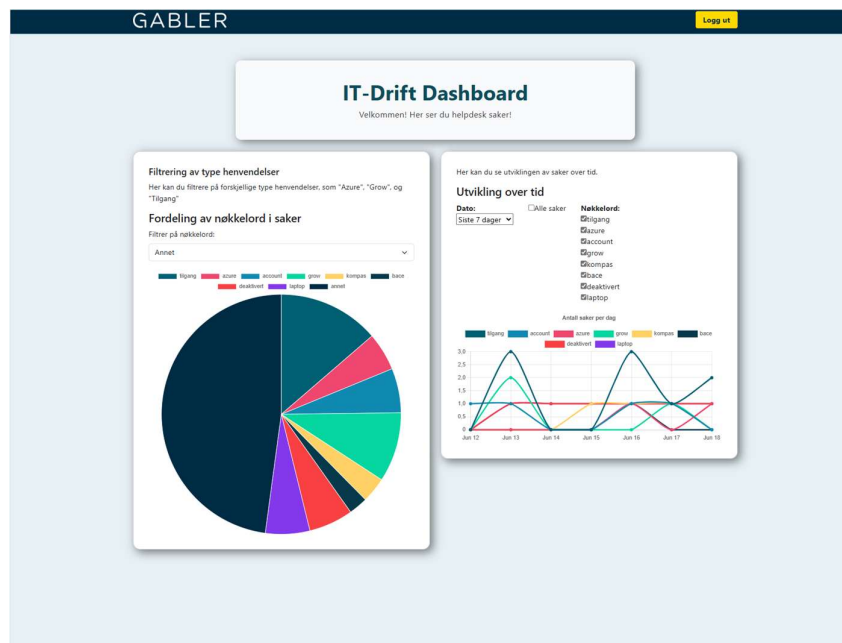


- Her ser vi at av de siste 100 sakene som helpdesk har fått (18. Juni 16:00), handlet 11 av de om Grow.

### 3. Hvordan bruke Linjediagrammet?

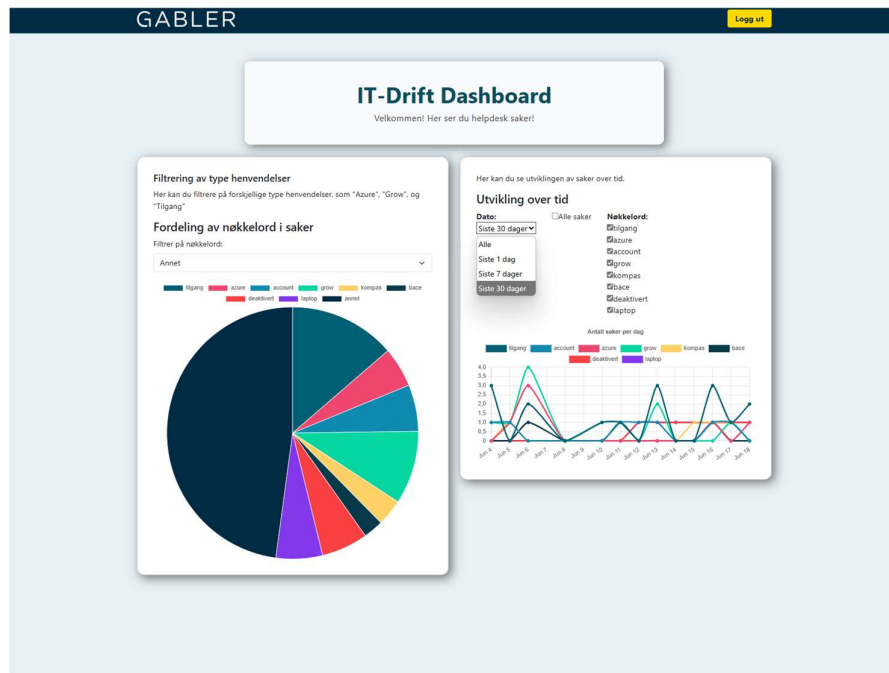
Linjediagrammet er nyttig for å se på volumet av saker over tid, og når det kommer flest saker om f. eks Grow. Det er også et nøkkelord filter her, med de samme ordene som i Piecharten.

Dette gjør det lettere for IT-Drift og se på trender, og hvilke applikasjoner vi må fokusere mer på, og gjøre tiltak som å forbedre dokumentasjon / økt opplæring.



- Linjediagrammet viser som standard alle saker, men du kan enkelt filtrere visningen basert på tidsperiode. For å gjøre dette, trykker du på boksen under «Dato» og velger ønsket tidsramme – for eksempel «Siste 1 dag», «Siste 7 dager» eller «Siste 30 dager». Diagrammet oppdateres automatisk og viser kun saker som er opprettet innenfor den

valgte perioden, slik at du enkelt kan analysere trender over tid.



#### 4. Vanlige problemer og løsninger:

- Jeg får ikke logget inn:

Dette skyldes sannsynligvis at du ikke er medlem av gruppen «itd-helpdeskDashboard-user», da appen er tilgangsstyrt. Send mail til [helpdesk@gabler.no](mailto:helpdesk@gabler.no), for å få tilgang.

- Jeg ser ingen data:

Dette skyldes som oftest av at applikasjonen ikke klarer å hente data fra API-et, da vil det stå «laster data» i stedet for grafene, men det kan også hende at du må tømme nettleserens cache. <https://windowsloop.com/how-to-clear-cache-in-chrome-and-edge-browsers/>

Dersom problemet vedvarer må du sende sak til [helpdesk@gabler.no](mailto:helpdesk@gabler.no)

- Diagrammer vises ikke:

Dette kan skyldes at applikasjonen ikke har lastet inn data riktig, fordi Axios ikke klarer å hente data fra API-et. Eventuelt har du valgt et filter som ikke gir noen treff. Løsningen er å oppdatere siden, velge et annet nøkkelord eller tidsintervall i filteret.

#### 5. Kontakt og støtte:

Dersom du opplever problemer, eller har forslag til forbedringer av Dashboardet, kan du kontakte [helpdesk@gabler.no](mailto:helpdesk@gabler.no)

Dashboardet er under kontinuerlig utvikling. Vi setter pris på tilbakemeldinger for å gjøre løsningen enda bedre.