

Závěrečná zpráva projektu č. 150R1/2005 fondu rozvoje sdružení CESNET „Fungování středisek uživatelské podpory v prostředí evropských univerzit“

Řešitel: Ing. Petr Hanousek, CIV, Západočeská univerzita v Plzni
Spoluřešitelé: Ing. Zdeněk Šustr, CIV, Západočeská univerzita v Plzni
David Kratochvíl, CIV, Západočeská univerzita v Plzni
Kateřina Stašková, CIV, Západočeská univerzita v Plzni
Renáta Šlosarová, CIV, Západočeská univerzita v Plzni

Dosažené cíle

První fáze projektu byla orientována na uskutečnění několika zahraničních cest za účelem získání zkušeností s provozováním technické podpory na univerzitách velikostně srovnatelných se ZČU. Podobnou tematikou se pracovníci CIV ZČU zabývají dlouhodobě a obdobné návštěvy realizovali také v uplynulých letech v rámci návštěv na jiných univerzitách, zejména ve Spojených státech a pochopitelně v České republice. Rozsáhlejší zkušenosti z evropského prostředí však dosud chyběly.

Na vybraných univerzitách navštívili vyslaní pracovníci tamní střediska pro správu a zajištění centrálních IT služeb univerzity. Zahraničních cest se zúčastnili dva pracovníci Centra informatizace a výpočetní techniky ZČU, Ing. Petr Hanousek a Ing. Zdeněk Šustr.

V rámci projektu se uskutečnily tři zahraniční cesty. Návštěva univerzit v Německu probíhala samostatně, návštěva univerzit ve Spojeném království proběhla v rámci jedné cesty:

- 6.2. ~ 8.2. 2006, Technische universität Chemnitz, Německo
- 13.2. ~ 15.2. 2006, Universität Regensburg, Německo
- 19. ~ 21.6. 2006, Brunel University, London-Uxbridge, Velká Británie
- 21.6. ~ 23.6. 2006, University of Bath, Bath, Velká Británie

Základní osnova, již se řídilo jednání s týmy informačních center na všech vyjmenovaných univerzitách, byla postavena na těchto bodech:

- Podmínky poskytování různých druhů podpory (remote, walk-in, on-the-spot).
 - Náročnost na zdroje, priority, náročnost na kvalifikaci personálu, směnný provoz a způsob rotace personálu.
- Způsoby vzdělávání zaměstnanců, kvalifikace zaměstnance při nástupu.
- Způsob dohadování a objednávek podporovaných služeb.
- Koexistence s dalšími pracovišti, která poskytují podporu na podobné úrovni.
- Používané technické nástroje
 - Sledování požadavků, provozní deník, voicemail, systém vzdálené správy
- Přístup k problematickým uživatelům
- Trestní řád, politika jeho zavádění.
- Poskytování podpory ve více jazycích.
- Systémy a pravidla pro správu dokumentace (interní i externí)
 - Použité systémy, rozdělení odpovědnosti, dohled, propagace.
- Ošetření nutných (plánovaných) výpadků služeb.

- Politika vůči uživatelům, časy provádění.

Díky pevné osnově si bylo možné po návštěvách na všech navštívených univerzitách utřídit poznatky a v různé míře je aplikovat na půdě ZČU. Mimo to využila každá strana vzájemné setkání jako příležitost prezentovat také další informace a projekty, které pokládala za užitečné. Konkrétním příkladem průběhu schůzek je program návštěvy na Brunel University, který je uveden v příloze.

Druhá fáze projektu spočívala ve vyhodnocení a zpracování poznatků ze zahraničních cest. Týkala se revize a zlepšování procesů uvnitř HelpDesku CIV. Vznikly návrhy na zavedení některých nových technologií a na lepší využití technologií stávajících. Druhé fáze projektu se účastnili další spoluřešitelé.

Stručné shrnutí získaných informací

1. *Technische universität Chemnitz, Německo*

Tato univerzita má, co se týče používaných technologií, k ZČU nejbliže. Při návštěvě bylo jedním z hlavních témat nasazení a správa centrálních distribucí OS v prostředí založeném převážně na otevřených standardech. Vyjma široké diskuse nad základními otázkami uvedenými výše bylo hlavním přínosem získání poznatků o technologiích a používání systému mikroplateb v rámci identifikačního systému. Kontaktní osobou pro návštěvu pracovníků ZČU byl Thomas Müller, vedoucí skupiny uživatelské podpory univerzitního informačního centra. (thomas.mueller@hrz.tu-chemnitz.de).

2. *Universität Regensburg, Německo*

Univerzita v Regensburgu nemá ani jednu technickou fakultu. Technická a uživatelská podpora se tedy zabývá hlavně akademickými pracovníky a studenty, kteří nemají IT ani jiné technické obory jako hlavní náplň svého zájmu. HelpDesk používá jako zaměstnance studenty, kteří musí být především komunikativní, technickou stránku věci se naučí z dobře zpracované dokumentace. Kontaktní osobou pro návštěvu pracovníků ZČU byl Martin Wimmer, ředitel informačního centra univerzity (Martin.Wimmer@rz.uni-regensburg.de). V rámci návštěvy proběhlo též krátké neformální setkání s rektorem univerzity.

3. *Brunel University, London-Uxbridge, Velká Británie*

Brunel University je v institucionalizaci uživatelské podpory nejdál ze všech navštívených univerzit. Má nejlepší technické zázemí a v praxi uvedené definované pracovní postupy. Dobře definované politiky a rozhraní výpočetní centrum – univerzita zaručují jasnou pozici pracoviště. Pro ilustraci je jako příloha této závěrečné zprávy přiložen program návštěvy na tomto pracovišti zpracovaný Markem Drydenem. Obdobnou strukturu, byť ne takto formálně podchycenou, měly i návštěvy na ostatních univerzitách. Kontaktní osobou pro návštěvu pracovníků ZČU byl Mark Dryden, vedoucí technického oddělení HelpDesku (Mark.Dryden@brunel.ac.uk).

4. *University of Bath, Bath, Velká Británie*

Na University of Bath se centralizovaná uživatelská podpora postupně vytváří z pracoviště stojícího formálně mimo vlastní IT středisko univerzity (konkrétně z univerzitní knihovny, která byla prvním pracovištěm, jež zavedlo systém identifikačních karet, začalo studenty motivovat k širšímu využívání výpočetní techniky a jako první proto muselo řešit příliv uživatelů žádajících technickou pomoc). I tento postup je zdrojem zajímavých zkušeností. Kontaktní osobou pro návštěvu pracovníků ZČU byla Heather Kellaway, vedoucí střediska uživatelské podpory (H.D.Kellaway@bath.ac.uk).

Výstupy projektu

Při zahraničních cestách načerpali řešitelé projektu množství podnětů, které posloužily pro zlepšení

chodu HelpDesku CIV ZČU. Díky získaným zkušenostem bylo možné lépe specifikovat nároky na SW, který usnadní a zefektivní práci zaměstnanců HelpDesku, a také zavést nové procesy, zejména pro tvorbu a údržbu dokumentace. Výstupy projektu lze rozčlenit na dvě hlavní skupiny:

1) Aplikace poznatků

Na základě analýzy chodu HelpDesku a načerpaných zkušeností byl navržen takzvaný „HelpDesk System“ (HDS). Jedná se o několik provázaných programů, které umožní pracovníkům HelpDesku rychlou orientaci v problému, jeho efektivnější správu a sledování, komunikaci s ostatními články řetězce řešení a zlepšení komunikace s cílovými uživateli. Hlavní části systému jsou:

- Systém pro sledování požadavků (CIV ZČU dosud využíval *RT System* bez návaznosti na další aplikace)
- Voicemailový systém + systém pro automatické zpracování a monitorování hovorů
- Zobrazení potřebných informací o uživateli (zdokonalení stávající aplikace *who-is* a provázání s dalšími zdroji informací)
- Zobrazení potřebných informací pro uživatele

Některé systémy již CIV používá, ale je nutné je doplnit o novou funkcionalitu nebo je více využívat (systém pro sledování požadavků, zobrazování informací pro uživatele), jiné je třeba nově implementovat (voicemail, zobrazování informací o uživateli).

V době vypracovávání grantu byla spuštěná řada dalších projektů na zlepšení uživatelské podpory, k nimž poznatky, získané při zahraničních cestách, přinesly významné podněty. Tyto projekty se dají rozdělit do čtyř kategorií:

- formalizování práce – vytváření pracovních postupů a „knowledge base“
- podpora vzdělávání zaměstnanců – technické i sociální školení, zlepšení komunikačních dovedností
- zlepšování pracovního prostředí a propagace HelpDesku – vybudování samoobslužné a odpočinkové zóny pro klienty, nový vzhled HelpDesku, informační materiály pro studenty
- legislativa – bezpečnostní řád, definice odpovědnosti HelpDesku, politika podpory mobilních zařízení

2) Prezentace výsledků

Výsledky projektu již byly prezentovány na půdě Centra informatizace a výpočetní techniky Západočeské Univerzity v Plzni. V současné době se připravuje také poster pro konferenci EurOpen, na které budou prezentovány výsledky bodu 1, Aplikace poznatků. Po proběhnutí implementace a testovacího provozu HDS se počítá s rozšířenou prezentací výsledků.

Přínosy projektu

Projekt byl zaměřen na získání poznatků o zkušenostech pracovišť technické podpory na Evropských univerzitách. Návštěvy na těchto pracovištích byly velmi přínosné, kromě samotných HelpDesků jsme získali zkušenosti s fungováním celých IT center, jejichž jsou HelpDesky součástí. Hlavním přínosem projektu je získání přehledu a námětů v mnoha oblastech reprezentovaných již výše zmíněnou osnovou.

Výkaz hospodaření

Originály platebních dokladů (pořízení letenek, ubytování, místní doprava...) jsou k dispozici na ekonomickém odboru ZČU, číslo zakázky je 4008. Předepsaná tabulka výkazu hospodaření je uvedena jako příloha zprávy.

Přehled nákladů:

Položka	Náklady
Cestovné zahraniční	87 357,35 Kč
Haléřové vyrovnání	0,99 Kč
Cestovné domácí	6 485,60 Kč
Náklady celkem	93 843,94 Kč

Rozdělení nákladů:

Příspěvek FR CESNET	61 978,23 Kč	66,0%
Spoluúčast ZČU	31 865,71 Kč	34,0%
Celkem	93 843,94 Kč	100%

Zdůvodnění změn

Ke změnám ve struktuře čerpaných prostředků nedošlo. Nebyla však vyčerpána celá plánovaná částka, a to zejména díky příznivějšímu převodnímu kurzu české měny a úsporám v některých položkách (levnější ubytování apod.).

Tisková zpráva

V průběhu roku 2006 řešili pracovníci Centra informatizace a výpočetní techniky Západočeské univerzity v Plzni projekt „Fungování středisek uživatelské podpory v prostředí evropských univerzit.“ V jeho rámci navštívili střediska uživatelské podpory na vybraných univerzitách v Německu a ve Spojeném království. S jejich pracovníky si vyměnili zkušenosti se zajištěním uživatelské podpory a získané poznatky použili ke zkvalitnění servisních služeb vlastní organizaci. Více informací na adrese <http://support.zcu.cz/index.php/Public:Phanousk/FRCesnet2006>.

Přílohy

Výkaz hospodaření s prostředky poskytnutými z fondu.

Program návštěvy na Brunel University

29.1.2007

Petr Hanousek

University of West Bohemia

Visit Brief

Author : Mark Dryden
Date : 15 June 2006

Revision history
None

Table of Contents

Introduction.....	3
Background.....	3
Visitor profiles.....	3
Brunel staff profiles.....	4
Timetable.....	6
Administration and logistics.....	7
Accommodation.....	7
Parking.....	7
E-mail Access.....	7

Czech visitors to Computer Centre

Brunel University is delighted to welcome visitors from the University of West Bohemia in Plzeň (Západočeská Univerzita v Plzni, or ZČU for short) during this anniversary year. Petr Hanousek and Zdeněk Šustr are following in the footsteps of many others from several departments who have made the journey between our two universities, including Professors Michael Sterling and Zdeněk Vostracký, during their terms as Vice-Chancellor and Rektor respectively of their institutions. Within Brunel's Computer Centre (the host department for this visit), Iain Liddell has been a regular visitor to Plzeň over the years.

Ings Hanousek and Šustr are visiting Brunel between 19 and 21 June to exchange information and ideas with Mark Dryden and colleagues about a wide range of subjects of common interest, including support models (both face-to-face and electronic) and staff education. Much of Brunel's support infrastructure, in the Computer Centre and elsewhere, centres around *Remedy* workflow software, and Mark will describe his work in developing ServiceDesk applications in *Remedy* for use within the Computer Centre and by Louise Merritt and her staff in the Student Centre.

Norman Bonney, Director of the Computer Centre, said, "The work of a service such as the Computer Centre can only be strengthened by exploring and validating what we do during contact with our colleagues from other institutions. The long history of friendship between Brunel and ZČU makes this contact doubly happy and fruitful, and I am very pleased to bring Ings Hanousek and Šustr into our departmental family during these days, and look forward to a long association between them and our staff."

Czech visitors to Computer Centre

We are delighted to welcome Petr Hanousek and Zdeněk Šustr to Brunel from the University of West Bohemia in Plzeň, to exchange information and ideas with colleagues in the Computer Centre and elsewhere: their visit (19–21 June) continues a long and happy tradition of co-operation between these institutions.

Introduction

This document contains details regarding the forthcoming visit of two members of the Centre of Information Technology, University of West Bohemia, Czech Republic.

Background

The University of West Bohemia is located in Pilsen the fourth largest city in the Czech Republic, approximately 78km southwest of Prague. The university provides higher education and research across a wide range of disciplines within the areas of applied science, economics, engineering, philosophy and arts, education and law.

The Centre of Information Technology provides and develops IT technologies and services to both the academic and administrative sections of the university. The Centre is lead by the vice-rector of Informatics and employs approximately fifty people across three departments.

Visitor profiles

Petr Hanousek

Petr Hanousek leads the User Support Services department which employs eleven full time staff members and approximately six seasonal workers. One of the central functions of Petr's department is the provision of the IT helpdesk to the university.

Zdenek Sustr

Zdenek Sustr is a member of the Laboratory for Computing Systems which employs twenty-five people and is responsible for the development of the university's computing environment and core network services such as network. He is the main developer of a system called OrionXP, which is a Windows XP based office distribution for the university environment called Orion.

Brunel staff profiles

Mark Dryden

Mark Dryden heads the development and maintenance of work flow systems used within the Computer Centre and other sections of the university. With previous experience in support and programming these skills are put into use when developing work flow applications mainly on the Remedy AR System platform and the provisions of such systems as a service through out the university.

Charlotte Hurt

Charlotte Hurt joined Brunel in January 2005 with a background in education and residential university administration. At Brunel she has been involved in the implementation of the new Student Centre concept. This has involved the introduction of new software applications, a review of internal administrative processes impacting student service provision and supporting the development of and training of a brand new team of student advisers.

Iain Liddell

Iain Liddell joined Brunel in 1993 with a background in statistics, documentation/journalism, management auditing, and user support. At Brunel, he has created online and hardcopy documentation, managed the merger of the IT services of West London Institute and Brunel University, drawn up and operated the Computer Centre's Service Definitions, and been a member of sixteen Subject Quality Assurance teams. Amongst other duties, he now manages the development of IT-related policies for the University, operates the anti-spam countermeasures, maintains an overview of evolving legislation, and drives the creation of annual Development Plans within the Computer Centre. He has visited the University of West Bohemia on behalf of Brunel on three occasions (on one such, having to be released from being locked in the Church of Sankt Vít, Český Krumlov, and has hosted many visitors from the Czech Republic. Mr Liddell delivered the welcoming address at Brunel's Honorary Degree Ceremony for HE Václav Klaus, President of the Czech Republic.

Brian Milner

Having joined Brunel in 1992, Brian Milner now manages the PC Support team. PC Support has responsibility for supporting the PCs in the PC workareas and the academic staff offices. This is achieved through adoption of standard PC hardware and the use of one centralised WinXP 'Ghost' image. Recently software tools such as Deepfreeze and Remote Administration have brought new challenges and opportunities to the team.

Raghbir Pank

As a long standing member of the department Raghbir Pank manages the applications and web development group. Their main responsibilities consist of deploying and managing the software upon the network, application licences, development of the university extranet and intranet and related web services.

Raj Patel

Raj Patel leads the Connect team which provide connection services to the university network using halls connection, wireless networking and virtual private networking. The team also provide support for these services which over the past few years has seen a great increase in usage.

Graham Pearson

Graham Pearson heads the Corporate Information Systems team who provide development and maintenance to the university business and administrative systems such as student records and finance. Graham also deputises as director in the absence of Norman Bonney.

Howard Surridge

Since joining the University as a junior programmer in July 1980, Howard Surridge has been involved with delivering customer services of the Computer Centre to our ever growing population of users in a number of different capacities. In 1996, he was project manager for the development and installation of the Computer Centre helpdesk based on the Remedy software platform. His current role as Assistant Director (User Services) involves strategic development of User Services and assessment of new technologies/software for these developments. To aid this role, he keeps in regular contact with like minded staff around the UK Higher Education Institutions and has sat on relevant committees and working groups.

Hina Taank

Hina joined Brunel in 1995, initially working in an academic department and then moved to the Computer Centre as part of the User Support team in 1997. In her present role as Computer Centre's Documentation Officer (since 2004), she liaises with all the sections of the Centre providing advice and assistance on documentation issues of all forms of media as well as delivery, content and copyright issues. Responsibilities include the provision, dissemination and collection of information related to all aspects of the Computer Centre together with editorship and management of the Computer Centre's Web pages and documentation.

Ian Tarran

Iain Tarran is a senior member of the Systems team which build and maintain a collection of UNIX and Windows servers, Filestores, E-mail and printer servers as well as develop and maintain security, backup and patching strategies and a third line of support to the Computer Centre operations.

Will Templeton

As a senior officer within the Networks team, Will Templeton heads the management of projects related to the deployment of IP telephony services closely working with other sections of the university.

Carolyn Thomas

Carolyn initially began in the User Support team and recently (October 2005) became the Support Manager. She is responsible for the Support team, currently comprising of 5 staff and due to expand to 6 or 7 after the Osterley campus closes. The Support team look after the account administration, first-line support for advice, assistance and problem-reporting. She is responsible for the maintenance and development of user services, organisation and supervision of project work, and liaison with other teams within the University.

Timetable

Monday 19 June 2006

Afternoon

- | | |
|---------------|------------------------------------------------|
| 14.00 - 14.30 | Computer Centre greeting
Director's office. |
| 14.30 - 15.30 | Student Centre visit |
| 15.30 - 16.30 | Campus tour |
| 16.30 - 17.00 | Policy/Quality - Iain Liddell
Office M004 |
| 18.30 onwards | <i>Pub visit – to be confirmed</i> |

Tuesday 20 June 2006

Morning

- | | |
|---------------|--------------------------------------------------------|
| 09.30 - 10.00 | Morning briefing |
| 10.00 - 10.30 | Coffee with management |
| 10.30 - 11.30 | PC Support – Brian Milner
Office M030 and M015 |
| 11.30 - 12.30 | Remedy AR System overview – Mark Dryden
Office M022 |

Afternoon

- | | |
|---------------|----------------------------------------------------------------|
| 13.30 - 16.00 | Computing Support – Carolyn Thomas
Support office (M031) |
| 16.00 - 17.00 | Developing work flow applications – Mark Dryden
Office M022 |
| 18.30 onwards | <i>Restaurant visit – to be confirmed</i> |

Wednesday 21 June 2006

Morning

- 10.30 - 10.50 CIS overview - Graham Pearson
- 11.00 - 11.30 Connect and Resnet presentation - Raj Patel
Computer Centre Clinic, Bannerman Centre
- 11.45 - 12.30 Documentation – Hina Taank
Office M030.

Afternoon

- 14.00 - 15.00 Applications and web systems – Raghbir Pank
Office M006.
- 15.00 - 15.30 Systems overview - Ian Tarran - Systems office
System office (M027)
- 15.40 - 16.00 IP telephony overview – Will Templeton
Location M022.

Administration and logistics

Accommodation

Cleveland Hotel
4 Cleveland Road, Uxbridge, UB8 2DW

Tel. +44 (0)1895 257618
Fax. +44 (0)1895 239710

Booked for 19-21 June 2006 inclusive.

Parking

Parking space on campus reserved for Petr Hanousek for 19-21st June 2006.

E-mail Access

E-mail access via web interface or SSH provided by temporary accounts provided by Computing Support.
Contact for accounts – Carolyn Thomas.