

Doplnění zprávy o projektu FR Cesnet 150/2005

1. Výsledky realizace projektu v porovnání s cíli vytčenými v návrhu projektu

Na základě zahraničních cest jsme začali s úpravami procesů v rámci HelpDesku. Vzhledem k tomu, že původně jsme skoro žádné procesy neměli, začínali jsme prakticky na zelené louce. Pro lepší představu o změnách uvádíme stručný popis struktury HelpDesku CIV spolu s popisem hlavních změn procesů inspirovaných výsledky důsledku zahraniční cesty.

Středisko Uživatelské Podpory CIV – SUP, je rozděleno na tři části.

- HelpDesk – operátorské pracoviště (OP), slouží k odbavení hlavní části telefonických i mailových dotazů, walk-in problémů (výdej ID karet, reset hesla) a k tvorbě dokumentace. Zaměstnanci (operátoři) jsou zde zaměstnaní na plný úvazek. Jde o 1st level support.
- HelpDesk – pracoviště Helps. Slouží k vyřízení komplikovanějších problémů, náplní práce je například pomoc uživatelům při nastavování notebooků pro přístup k akademické síti, lokální asistence v kancelářích administrativy, řešení časově nenáročných problémů uživatelů při práci s počítačem. Zaměstnanci jsou zde technicky zdatní studenti na různý (nízký) úvazek. Jde o přechod mezi 1st a 2nd level support.
- Aplikační a Uživatelská podpora – AUP. Slouží k vyřizování časově náročnějších požadavků, administrativy (správa databází strojů, softwaru, správa licencí), dohled nad tvorbou dokumentace. Zaměstnanci jsou zaměstnaní na plný úvazek. AUP je 2nd level support.

V minulosti fungovalo vše na základě dohody a „tušení co kdo má dělat“, dokumentace například nebyla žádná. Při realizaci projektu jsme se mimo jiné zaměřili na identifikaci a formalizaci vztahů a procesů uvnitř SUP.

Změny celkové – CIV:

Pro lepší fungování HelpDesku bylo potřeba „donutit“ i ostatní složky CIVu ke „spolupráci“. Od zahájení projektu trváme na informacích pro HelpDesk, aby při jakýchkoliv změnách nebo problémech byl informován dříve než uživatelé a dovedl kvalifikovaněji odpovědět. S tím souvisí navržená změna politiky nakládání se systémem pro správu požadavků (Request Tracker – RT) a jeho upgrade na novější verzi, který se provede v létě. Změnou politiky se dosáhne menšího podílu nutnosti ostatních oddělení odpovídat na problém přímo uživateli, komunikaci s ním bude mít na starosti hlavně HelpDesk.

Změny celkové – SUP:

- Zavedení CMS MediaWiki – slouží k informování uživatelů, uchovávání „knowledge base“, uchovávání pracovních postupů, ...
- Formální změny při přijímání a vyřizování požadavků – důsledné zapisování RT.

- Zavedení VoiceMailového systému Asterisk – zatím ve stavu testování funkcí. Cílem je rozšíření počtu současně odbavených hovorů a jejich nahrávání kvůli zlepšování kultury komunikace HelpDesku s uživateli. VoiceMailový systém také umožní získat od uživatele některé informace (uživatelské jméno, evidenční číslo hlášeného požadavku, k němuž se hovor vztahuje apod.) ještě před spojením s pracovníkem technické podpory. Vazba na adresářové služby, systém sledování požadavků apod. umožní automatické zobrazení relevantních údajů o volajícím již v okamžiku přijetí hovoru. (Brunel)

Změny OP:

- Vytvoření a postupné doplňování „knowledge base“ na základě každodenních problémů s cílem vzdělat a informovat operátory o problematice, kterou by měli zvládat řešit. Tyto dokumenty vytváří pracovníci technické podpory sami. Zatím nemáme uspokojivě vyřešený revizní cyklus, řešením je ustanovení funkce „dohlázele dokumentace“ a technické řešení v MediaWiki, které bude při expiraci validity obsahu generovat upozornění. (Regensburg)
- Vytvoření „pracovních postupů“ – cílem je, aby všichni pracovníci technické podpory řešili problémy stejným způsobem. Dokumenty zakládají sami na základě příkazu vedoucího a popsaného řešení problému v RT. Pracovní postupy máme nyní dobře zpracované pro následující okruhy problémů: tvorba kont, zakládání požadavků do RT, pozdrav při telefonickém hovoru, nakládání s ID kartou (vydání, zablokování, vrácení, výroba), časté odpovědi. (Brunel)
- Zavedení „častých odpovědí uživatelům“ – navazuje na pracovní postupy a „knowledge base“, cílem je ušetřit operátorům čas při vymýšlení odpovědi na často se opakující uživatelský problém. Například:
 - Dobrý den, pokud Vám vypršelo heslo, můžete si ho změnit přes www stránku <https://heslo.zcu.cz>. Podmínkou pro tuto změnu je znalost aktuálního hesla. Dávejte pozor při zadávání starého hesla, na čísla i malá a velká písmena. Nové heslo musí obsahovat minimálně dva druhy znaků, (znak je písmenko, číslo, nebo jiné znaménko) takže heslo bude ve tvaru např. pepicek20 nebo pepicek., pepicek/, či 2358pe. Pokud se ani tak změna hesla nezdaří, budete se muset dostavit s JIS kartou na HelpDesk UI205 na Borech, nebo HJ306 v Husově ulici v čase 7.00 - 21.00. V době blízké otevírací a zavírací době HelpDesku může být operátor nakrátko nepřítomný kvůli obchůzce učeben. Další informace naleznete na http://support.zcu.cz/index.php/Hesla_v_systému_Orion/

S pozdravem, Jana Vomáčková, HelpDesk
- Zavedení pravidelnějšího školení a testování operátorů s cílem dostat je na stejnou úroveň znalostí a zároveň kvůli vybudování „bufferu pro rychlou orientaci v problému“. Tím se zrychlí doba reakce na problém a ulehčí se ostatním oddělením vymizením části dotazů na věci, které by mělo OP vědět. (Regensburg, Bath, Chemnitz)

Změny Helps:

- Zapisování časů řešení požadavků do RT, čímž se časem dostaneme k metrikám vytíženosti personálu i k informacím o uživateli, kteří nám spotřebovávají nejvíce zdrojů. Zatím je toto zavedeno pouze pro Helps a

AUP:

- Zapisování „summary“ na konec RT požadavků s cílem snadnějšího případného dohledání řešení v pozdější době při podobném požadavku.
- Vybavení Helps služebním notebookem.
- Zavedení „knowledge base“ – stejné principy jako OP. (Regensburg)
- Zavedení pracovních postupů – stejné principy jako OP.

Změny AUP:

- Modernizace „databáze strojů“ – databáze pracovních stanic se systémem spravovaným CIV (systém pro „Asset Management“). Nyní je ve fázi přeprogramování (nasazení bude cca v květnu 2007), cílem je umožnit správcům, ale i HelpDesku, rychlejší orientaci v možném problému se strojem.
- Zavedení databáze softwaru – cílem je zefektivnění správy licencí a distribuce softwaru na cílová místa. Snažíme se o postupné vyřazení originálních médií se SW.
- Zapisování časů řešení požadavků do RT – viz změny v Helps.
- Zapisování „summary“ – viz změny v Helps.
- Definice odpovědností jednotlivých zaměstnanců AUP – snaha o jasnější rozdělení pravomocí. Na základě toho vznikla tato tabulka:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Místně sedící (2 lidi)				X		X	X	X			X
Lokální správce rektorátu (1 člověk)		X	X	x	X						
Pochůzkář (2 lidi)	X		X	x	X						
Vedoucí (1 úvazek)									X	X	

Vysvětlivky:

Malý křížek znamená zástupnost mezi funkcemi.

1. instalace koncových stanic informačního systému (IS – CIVem spravovaná distribuce WindowsXP)
2. lokální správa rektorátu (zahrnuje konfiguraci speciálních aplikací, například banky, oracle klienta, správa notebooků...)
3. správa HW (DB strojů, zajištění půjčování strojů, přeregistrace), Údržba vztahu balíky/skupiny a balíky/stroje dle požadavků uživatelů.
4. správa SW (DB multism, licence, kupování SW, sledování a provádění rutinních aktualizací)
5. testování SW
6. správa zálohování
7. správa tisku
8. dohled nad provozní částí JIS
9. dohled nad dokumentací HelpDesku
10. dohled nad tokem informací v RT
11. provozní správa RT

2. Využitelnost výsledků realizace projektu

Stránka <http://support.zcu.cz/index.php/Public:Phanousk/FRCesnet2006> byla doplněna o zapomenuté odkazy.