

# VYUŽITÍ HELPDESKOVÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU PŘI ROZVOJI A ZÁKAZNICKÉ PODPOŘE KNIHOVNÍHO SYSTÉMU

*Šárka Frantová, SEFIRA spol. s r. o.*

## Úvod

Zprovozněním systému a odjezdem dodavatele od zákazníka komunikace mezi těmito partnery nekončí, ale vlastně teprve začíná. Další jejich vzájemná spolupráce je postavena zejména na bázi smluvní zákaznické podpory (nebo také technické podpory). V rámci služeb zákaznické podpory dodavatel řeší nejen nahlášené chyby systému, ale také požadavky na jeho rozvoj či úpravu stávající funkčnosti. Komunikace o těchto otázkách může být dosti složitá a zdlouhavá, je rozhodně nezbytné mít tuto komunikaci písemně podchycenou. Čím více zákazníků dodavatel má, tím je komunikace v rámci zákaznické podpory složitější. Společnost SEFIRA<sup>1</sup> se proto rozhodla poskytování služeb zákaznické podpory opřít o spolehlivý a výkonný helpdeskový informační systém, který je představen v tomto příspěvku.

## Služby poskytované v rámci zákaznické podpory

Pokud jde o společnost SEFIRA, kvalitní a rychle dostupná zákaznická (technická) podpora je samozřejmou součástí služeb poskytovaných všem zákazníkům, včetně institucí používajícím knihovní systém DAIMON. Standardní zákaznická podpora systému DAIMON zahrnuje:

- poskytování nových verzí knihovního systému DAIMON;

---

<sup>1</sup> SEFIRA spol. r.o. se zaměřuje zejména na vývoj specializovaných informačních systémů a aplikací pro prostředí internet/intranet. Pro realizaci projektů a produktů společnost SEFIRA od svého vzniku využívá převážně technologii Oracle – SEFIRA je certifikovaným partnerem společnosti Oracle. Produkty a služby SEFIRA jsou zaměřeny na realizaci informačních portálů, bezpečnost, řešení vysoké dostupnosti, automatizaci knihoven a informačních středisek, fulltextové systémy, systémovou integraci, business intelligence.

- zřízení a provoz vzdáleného zabezpečeného připojení – v případě nutnosti umožňuje pracovníkům technické podpory provést zásah přímo u zákazníka;
- přístup do helpdeskového systému Request Tracker – systém pro evidenci a řízení požadavků pomocí e-mailu nebo www rozhraní;
- telefonický kontakt;
- WWW stránky zákaznické podpory – kontakty na pracovníky společnosti SEFIRA, aktuální přehled knihoven, které používají systém DAIMON, informace týkající se technické podpory, informace týkající se setkání uživatelů a dalších společenských akcí a další informace;
- setkání uživatelů knihovního systému DAIMON.
- Nosným pilířem pro komunikaci mezi realizačním týmem a uživateli knihovního systému DAIMON v rámci zákaznické podpory je helpdeskový systém Request Tracker.

## Helpdeskový informační systém zákaznické podpory Request Tracker – systém pro správu a řízení požadavků

Request Tracker (RT) je systém pro správu a řízení požadavků, dostupný pod veřejnou GNU licencí. Původcem projektu je Jesse Vincent, který v roce 1996 napsal první verzi RT v jazyce Perl (nyní ve verzi 3.6.0).

The screenshot shows the RT web interface for support.sefira.cz. The main content area displays a list of tickets under the heading 'Domovská stránka - I v celé své záři!'. The tickets are listed in a table with columns: #, Předmět, Priorita, Fronta, Stav, and Ověřeno. Below the main table, there are sections for 'X Rychlé hlášení' and 'X Rychlé oznámení požadavků'.

#	Předmět	Priorita	Fronta	Stav	Ověřeno
335	Perzůška - faktury: nezobrazují se položky od dodavatele	70	damon-rt	otevřen	15
361	zjištění možností formální vzájemné souvislosti se svazek noviny, ale "noviny" a číslo se natcháso zářít	70	damon-rt	otevřen	14
1087	nové číslo od děkana	70	damon-rt	nový	2
424	zpráva zaslána pro souhrny katalog	60	damon-rt	otevřen	31
1142	stahování adresy pro korporace, akce, učebň kódy a Kontakty	60	damon-rt	nový	3
354	stahování adresy pro korporace, akce, učebň kódy a Kontakty	60	damon-rt	otevřen	3
491	aktovnice - napojení exempláře dohledat na rozpis	60	damon-rt	nový	1
385	číslo v rezervacím provozu	60	damon-rt	otevřen	1
406	vrázení volné platby ve výpůjčce	60	damon-rt	otevřen	1
1162	bruselští vyřazení/rozšíření exemplářů	60	damon-rt	otevřen	1

Below the main table, there are sections for 'X Rychlé hlášení' and 'X Rychlé oznámení požadavků'.

#	Předmět	Fronta	Stav	Vyřizováno
2548	Zobrazení tlačítka "vzít" v před knihovně	damon-rt	nový	0 min
2548	odstranit ikonu "vytisknout" na záložce Rezervace modul Souhrn	damon-rt	otevřen	-48 hodin
2550	upřesnění ikony a záložky VZD	damon-rt	nový	-42 hodin
2555	Soj pro vypisování diplomů	damon-rt	nový	-44 hodin
2554	Existence rezervace na vypůjčení exemplář	damon-rt	nový	-44 hodin
2553	Exempláře v jed. knihovně	damon-rt	nový	-47 hodin

Obrázek 1: Úvodní stránka systému Request Tracker (lokalizace pro spol. SEFIRA)

Systém Request Tracker umožňuje skupině lidí, například v rámci technické podpory, inteligentně a efektivně řídit žádosti od zákazníků. RT používá správce (například konzultant technické podpory) i běžný uživatel.

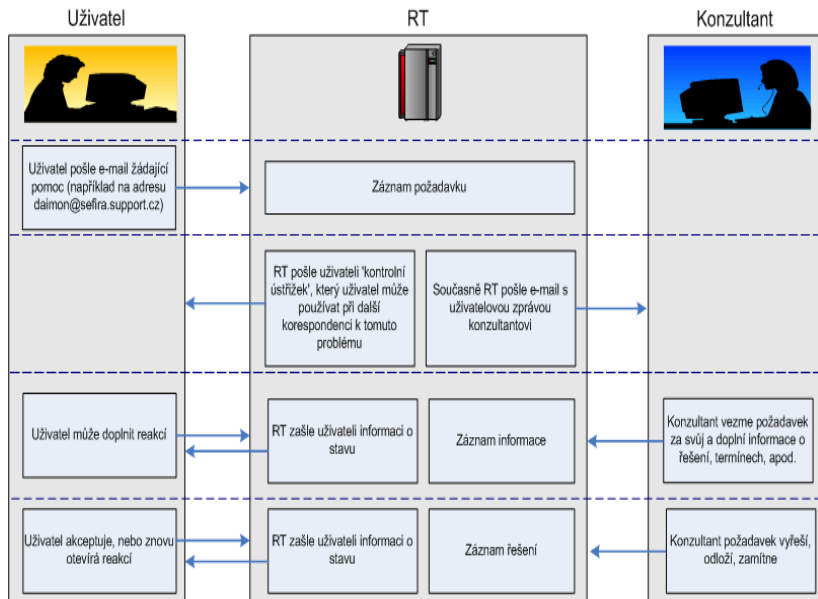
Request Tracker je velice flexibilní a úroveň přístupu uživatelů do RT závisí na jeho konfiguraci.

RT je poměrně oblíbený nástroj a využívají jej společnosti a organizace po celém světě, mezi ty nejznámější patří NASA, Massachusetts Institute of Technology nebo finanční společnost Merrill Lynch, z domácích zástupců to jsou například Czech OnLine, CESNET a další.

Základní model fungování RT vypadá takto:

- uživatel vznesl požadavek přes e-mail nebo webové rozhraní;
- systém RT vytvoří nový požadavek, obsahující žádost uživatele (žadatele); požadavek je nyní viditelný přes WWW rozhraní systému RT pro registrované uživatele;
- RT pošle e-mailem žadateli automatickou odpověď obsahující elektronickou stvrzenku (tzv. notifikaci) s číslem požadavku; toto číslo je důležité pro další korespondenci;
- RT také pošle e-mailem obsah požadavku administrátorovi RT (konzultant technické podpory);
- jednotlivé požadavky přiděluje konzultant technické podpory k řešení některému ze členů realizačního týmu, uživatel dostává od RT koncepty odpovědi (např. *požadavek byl otevřen, požadavek byl vyřešen*, atp.) nebo přímé odpovědi od konzultanta technické podpory, na které může žadatel reagovat.

Následující schéma názorně shrnuje základní model fungování RT.



**Obrázek 2:** Základní model fungování RT

## **Využití RT v rámci zákaznické podpory knihovního systému DAIMON**

K rozhodnutí společnosti SEFIRA využívat systém Request Tracker pro zákaznickou podporu knihovního systému DAIMON vedlo několik důvodů:

- veškeré požadavky jsou automaticky evidovány RT systémem na jednom místě;
- požadavky lze v systému RT snadno vyhledat;
- lze snadno sledovat vývoj řešení požadavku;
- RT zpřehledňuje a urychluje komunikaci během řešení požadavku – veškerá komunikace je zobrazena v historii požadavku;
- požadavky lze provazovat a tvořit jakousi hierarchii;
- lze vyhledávat řešení daného problému v archivu požadavků;
- požadavek je zaznamenán a neztratí se v kole dějin.

Tým DAIMON používá Request Tracker druhým rokem (od podzimu 2004) a v průběhu této doby prošla metodika práce se systémem určitým vývojem. Zásadním zlomem v používání RT bylo rozšíření realizačního týmu DAIMON o nového člena – konzultanta technické podpory (TP).

Konzultant TP odpovídá za správu systému RT a je hlavní kontaktní osobou, na kterou se obracují uživatelé knihovního systému DAIMON v rámci zákaznické podpory. Téměř veškerá komunikace mezi zákazníkem a konzultantem je vedena přes helpdeskový systém.

Konzultant TP sleduje veškeré dění v RT. Jeho povinností je podrobně se seznámit s každým novým požadavkem a zajistit informace potřebné pro jeho vyřešení. V řadě případů je konzultant schopen vyřešit požadavek sám, pokud se jedná o složitější chybu v systému nebo žádost na rozšíření funkčnosti, svolává konzultant TP poradu realizačního týmu DAIMON, na které se rozhoduje o prioritě požadavku, kdo a jakým způsobem bude požadavek řešit, stanovuje se termín řešení.

Konzultant TP dbá na to, aby stanované termíny byly dodržovány, a žadatele průběžně informuje o stavu řešení.

## **Využití systému RT zákazníky**

Také na straně zákazníka jsou určeny osoby odpovědné za komunikaci ohledně technické podpory prostřednictvím systému RT (vedoucí knihovny, správce knihovního systému apod.). Tyto osoby jsou zaregistrovány v systému a mají přístup do WWW rozhraní, pomocí něhož mohou průběžně sledovat řešení všech požadavků.

Do RT ale mohou přispívat i anonymní (nezaregistrovaní) uživatelé, kteří komunikují se systémem RT pomocí e-mailu (v knihovnách používajících DAIMON je to jakýkoliv knihovník pracující s DAIMONem) – svou žádost jednoduše zašlou na známou e-mailovou adresu, RT založí požadavek a zašle žadateli notifikaci s číslem požadavku.

Uživatelé DAIMON zasílají do RT především dotazy týkající se práce s knihovním systémem, návrhy na jeho další rozvoj, hlášení o chybné funkčnosti, hlášení o „tvrdých“ chybách a podobně.

Knihovní systém DAIMON obsahuje nástroj pro detekci chyb a je schopen vygenerovat podrobný popis chyby a prostředí počítače, na kterém k chybě došlo. Uživatel má možnost zaslat takové chybové hlášení přímo do RT i s vlastním komentářem.

### **Využití RT během zavádění knihovního systému DAIMON**

Novinkou je využití RT již během zavádění DAIMONu u zákazníka. Noví uživatelé se seznamují s knihovním systémem, mají připomínky k průběhu migrace dat, vzniká velké množství požadavků, nové nápady a připomínky. Aby se nestalo, že tyto požadavky a komentáře během implementace DAIMONu upadnou v zapomnění, rozhodli jsme se využívat systém RT již během zavádění pro evidenci veškerých připomínek a úkolů, které během tohoto složitého procesu vyvstanou.

Systém RT tak realizačnímu týmu pomůže dostat všem závazkům a požadavkům, které během nové implementace knihovního systému vznikají. Uživatelé se seznamují s novým knihovním systémem a souběžně s principem fungování helpdeskového systému zákaznické podpory, který budou pak nadále využívat při běžném provozu knihovního systému.

### **Zkušební konzultanta pro technickou podporu**

Pro konzultanta technické podpory je Request Tracker neocenitelným pomocníkem. Tento nástroj mu umožňuje mít neustálý přehled o stavu požadavků evidovaných v RT a jejich snadnou administraci. RT značně urychluje komunikaci mezi konzultantem a zákazníkem, zejména proto, že ji činí velmi snadnou a přehlednou. Práce se systémem RT je velice jednoduchá i pro uživatele z řad zákazníků. Komunikace s nimi je proto rychlá a pružná.

U každého požadavku je evidována jeho historie. Pro konzultanta TP tedy není problém rychle si oživit problematiku, které se požadavek týká, zjistit, u kterého z požadavků chybí zpětná vazba od zákazníka, nebo naopak, v jakém případě konzultant dlouho nekontaktoval žadatele.

Helpdeskový systém pomáhá konzultantovi, ale i celému realizačnímu týmu firmy SEFIRA orientovat se v množství požadavků od stále většího počtu zákazníků a udržovat správný směr v dalším směřování vývoje knihovního systému DAIMON. V ideálním případě, kterého se v týmu DAIMON snažíme dosáhnout, by měly být veškeré požadavky týkající se opravy chyb v knihovním systému nebo návrhy na jeho další rozvoj evidovány v RT.

Po ověření možností systému RT a jeho otestování v rámci projektu DAIMON se ukázalo, že používání tohoto systému je velice účelné. Proto se společnost SEFIRA rozhodla nasadit tento systém i v jiných svých projektech u dalších zákazníků a uvažuje se také o interním využití RT pro evidenci a sledování úkolů zaměstnanců firmy SEFIRA.

System Request Tracker sám o sobě problémy a chyby nevyřeší, ale pomáhá je řešit, snadno se v nich orientovat a umožňuje udržovat neustálý a živý kontakt mezi zákazníky a realizačním týmem.