

OBSAH

- Úvod do procesu odboru ICT NTK při zpracování událostí
- Současný stav
 - zpracování vstupu ve formě e-mailu nebo interního sdělení
 - použití nástroje HelpDesk ICT pro zpracování incidentů
- Prezentace Helpdesk pracoviště pro zákazníky NTK
- Nejbližší cíle ve vztahu k pracovníkům NTK
- Dotazy/odpovědi

Co je to Helpdesk ICT ?

- funkce odboru 6 ICT, která zaměstnancům NTK poskytuje služby
- jednotná a jednoduchá brána k dalším službám odboru 6 ICT
- služba pracovníků odboru 6 ICT dostupná zaměstnancům po celou otevírací dobu knihovny.

Služby, které Helpdesk ICT poskytuje

- příjem, zpracování a vyřízení všech událostí, které se objeví v odboru 6 ICT
odotazy, žádosti, incidenty, alarmy
- centralizace, monitoring a archivace všech událostí
- poskytování informací
- koordinace pracovníků odboru 6 ICT mezi sebou i s ostatními útvary.

Helpdesk ICT – jednotná brána do odboru 6 ICT

- osobní návštěva (2. a 5. NP)
- telefon (555)
- klasické papírové Interní sdělení (schránka v recepci NTK)
- email (helpdeskICT@techlib.cz)

Vstup události do HD ICT a její kategorizace

Forma vstupu události (komunikace s HD ICT)

- **ústní** → osobní návštěva – pracoviště HD ICT na 5.NP
→ telefon – tel. linka HD ICT **555**
- **papírová** → interní sdělení – formulář IS
- **elektronická** → email HD ICT – helpdeskict@techlib.cz

Kategorizace události

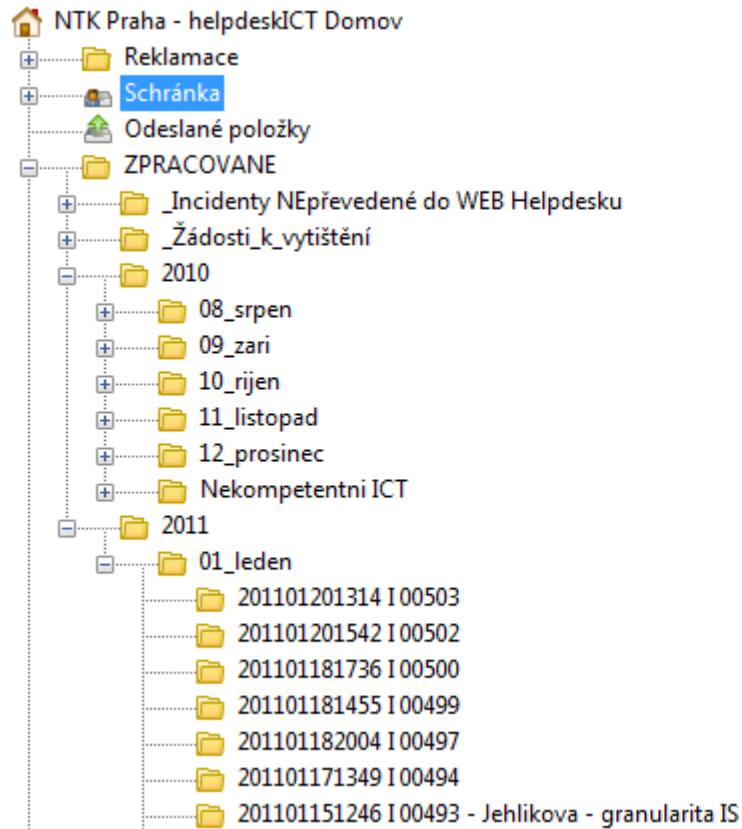
- rozbor obsahu **Interního sdělení / osobního sdělení / telefonátu / emailu** a případné upřesnění události
- přidělení kategorie události (**dotaz, žádost, incident**) a předání do dalšího zpracování

Aplikační zajištění při zpracování událostí HD ICT

událost	komunikační kanály HD ICT			
	ústní		papírový	elektronický
	tel. Helpdesku ICT č. 555	návštěva pracoviště Helpdesku ICT	Interní sdělení papírové (předané do poštovní schránky odboru 6 ICT na recepci či na pracovišti Helpdesku ICT na 5 NP)	email zaslaný Helpdesku ICT (helpdeskICT@techlib.cz)
dotaz	-	-	email HD ICT	email HD ICT
žádost			email HD ICT	email HD ICT
incident	Aplikace HD	Aplikace HD	Aplikace HD	Aplikace HD

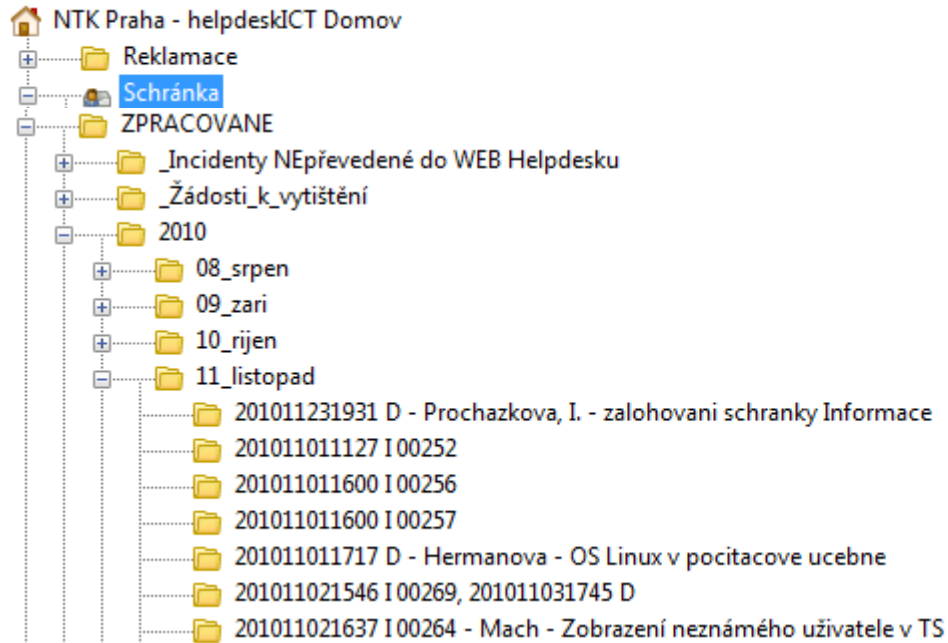
Incident

- služba HD 555 založí incident do aplikace HD s vygenerováním čísla incidentu, které bude použité pro další komunikaci
- služba HD 555 zařadí email do evidence incidentů vytvořením nové složky ve složce Zpracovane. Jméno složky je mj. tvořeno číslem incidentu, přiděleným v Aplikace HD a příznakem „I“
- další průběh řešení incidentu probíhá v rámci **Aplikace HD**
- původní emailová korespondence zůstává uložena



Dotaz

- služba HD 555 přidělí dotazu číslo a zařadí ho do evidence dotazů vytvořením nové složky v rootu schránky HD ICT s číslem dotazu a příznakem „**D**“
- jestliže pracovník služby HD 555 **je** schopen dotaz okamžitě zodpovědět, zašle odpověď tazateli
- jestliže pracovník HD 555 **není** schopen dotaz relevantně zodpovědět, tak přepošle dotaz kompetentní osobě. Po získání informace je odpověď zaslána tazateli.
- po uzavření dotazu je příslušná složka přesunuta do složky Zpracovane



Žádost

- podání žádosti je v kompetenci pouze **vedoucích pracovníků**
- manažer žádostí přidělí žádosti číslo a zařadí ji do evidence žádostí vytvořením nové složky v rootu schránky HD ICT s číslem žádosti a příznakem „**Z**“
- žadatel je informován o přijetí žádosti emailem a jejím předání kompetentní osobě k vyřízení
- žádosti, vyžadující rozhodnutí mimo kompetenci odboru 6 ICT jsou předány k projednání např. na poradě vedení NTK
- po uzavření žádosti je příslušná složka přesunuta do složky Zpracovane

-
- NTK Praha - helpdesk ICT Domov
- Reklamacce
 - Schránka
 - 201012091024 Z - (PM) - Bila - realizace nakupu zařízení pro měření klimatu v budově NTK přes E-tržiště
 - 201012141743 Z - (TE) - Sonsky - problem se signalem Wifi v prostorách bezpečnostního a technického velínu
 - 201101101048 Z - (VJ) - Bruzkova - vytvoření vpn
 - 201101101051 Z - (PM) - Bruzkova - zakoupení zdroje k notebooku
 - 201101101720 Z - (PM) - Prochazka - Oprava mobilního telefonu Nokia E51
 - 201101141141 Z - (LM) - Vadlejchova - 2ks notebooku
 - 201101141300 Z - (RO) - Vadlejchova - ID karty
 - ZPRACOVANE
 - _Incidenty NEpřevedené do WEB Helpdesku
 - _Žadosti
 - 201101041416 Z - Zizkova - vymena toneru do tiskarny HP LJ 1010
 - 201101051240 Z - Rimanova - o udaj pro VISK3 - poskytovatel pripojeni Internetu NTK
 - 201101051255 Z - Rimanova - O Udaje pro projekt VISK3
 - 201101051344 Z - Prochazkova, P. - pristupove prava Iva Nova
 - 201101071000 Z - Prochazkova, P. - zruseni pristupovych prav Cichrova
 - 201101071050 Z - Prochazkova, P. - pristupova prava do adresare N_sluzby
 - 201101071054 Z - Prochazkova, P. - statistiky vyuzivanosti knizniho fondu NTK ze strany studentu a zamestnancu
 - 201101111056 Z - Sadilkova - o vydani karty pro asistentku K. Zikovou
 - 201101111456 Z - Kolator - o klavesnici
 - 201101131613 Z - Vadlejchova - tiskarny v odboru 3
 - 201101131616 Z - Bayer - zvetseni H

Kvantifikace událostí za období září – prosinec 2010:

- 189 incidentů (celkově v aplikaci HD přes 500)
- 22 dotazů
- 193 žádostí

Co je aplikace ICT Helpdesk

- Helpdesk NTK je webová aplikace na portálu NTK na adrese helpdesk.techlib.cz

K čemu slouží

- K zpracování incidentů ICT zaměstnanců a zákazníků NTK
Incident=problém s funkcionalitou hardware, infrastruktury nebo aplikací
- K evidenci dotazů zákazníků

Kdo využívá aplikaci

- Pracovníci odboru 6 ICT – přímá práce s aplikací
- Zprostředkovaně ostatní zaměstnanci NTK – automatické maily s informací o zpracování a jejich incidentů

Role vystupující v incidentech


- Zdroj – osoba, která nahlásila problém = zaměstnanec nebo zákazník NTK.
- Autor – Posuzuje problém, zakládá incident do aplikace, = pracovník odboru 6 ICT
- Řešitel – Řeší a uzavírá incident = pracovník odboru 6 ICT

Průběh zpracování incidentu

- **Zdroj nahlásí problém** odboru 6 ICT stanovenou cestou - email, 555, osobně, interní sdělení, zákazníci na Centrálním pultu v 2NP
- **Autor** (služba ICT) **posoudí problém, pokusí se jej obratem vyřešit.**
Jde-li o incident:
 - **provede záznam incidentu do aplikace** – při tom **zařadí incident do kategorie problému**
 - jestliže incident vyřešil, rovnou ho uzavře.
 - jestliže ho nevyřešil, aplikace zasílá výzvu řešitelům kategorie problému, do které Autor incident zařadil
 - **Zdroj-zaměstnanec obdrží automatický e-mail při založení incidentu**
- **Řešitel kategorie problému převezme a řeší incident**
- **na konci řešení uzavře incident**
 - **Zdroj-zaměstnanec obdrží automatický e-mail při uzavření incidentu s popisem řešení**

Přehled incidentů Všechny incidenty

[+](#) Založit incident [+](#) Založit incident/dotaz zákazníka [👁](#) Přehled dotazů [Filtr](#) [Všechny incidenty](#) [Kateg. uživat. podpory](#) [odborné Kategorie](#) [moje odborné Kategorie](#) [Třídění](#) [↑](#) Poslední modifikace [↑](#) Dle čísla
[incidentu](#) [↑](#) Dle stavu, priority a trvání [Jiné](#) [📄](#) Export do CSV [👤](#) Správa kategorií a řešitelů

Pr	Číslo	Název incidentu 	Zdroj	Út	Autor	Řešitel	Kategorie	Trvání	Poslední modifikace	Vytvořen	Uzavřen	Ep	V
	00494	MFZ62 doplnění papíru	Tomáš Zmuda	61	Tomáš Zmuda	Tomáš Zmuda	→ MFZ-multif.zařiz.	0 dní	17.1.2011 13:49	17.1.2011 13:49	17.1.2011 13:49		1
	00493	Granularita u individualnich studoven	Martina Jehlíková	44	Roman Ouzký	Michal Janák	Aplikace - Inf. systémy - Oracle DB, Platební Systém, Rezervační systém zdrojů, Správa el. podpisů	0 dní	17.1.2011 12:47	17.1.2011 12:15			
	00492	Porucha vizualizéru	Jan Betko	63	Jan Betko	Jan Betko	Telefony a Audio Video	0 dní	17.1.2011 11:38	17.1.2011 11:36			
	00491	ZENworks restartují PC	Petra Procházková	44	Tomáš Zmuda		J PC - SW	0 dní	17.1.2011 10:19	17.1.2011 10:19			
	00490	MFZ64 doplnění papíru	Tomáš Zmuda	61	Tomáš Zmuda	Tomáš Zmuda	→ MFZ-multif.zařiz.	0 dní	17.1.2011 9:44	17.1.2011 9:44	17.1.2011 9:44		1
	00489	MFZ31 doplnění papíru	Tomáš Zmuda	61	Tomáš Zmuda	Tomáš Zmuda	→ MFZ-multif.zařiz.	0 dní	17.1.2011 9:33	17.1.2011 9:33	17.1.2011 9:33		1
	00488	Nelze se přihlásit k uživatelskemu účtu	Jana Šatopletová	441	Václav Jansa	Václav Heicl	Aplikace knihovní- Aleph v.18, Oracle DB, Apache Aleph, Aleph Extensions, Virt.Polyt.Knih., Dataflex	0 dní	17.1.2011 12:28	17.1.2011 8:33	17.1.2011 12:28		1
	00487	MFZ61 doplnění papíru	Tomáš Zmuda	61	Tomáš Zmuda	Tomáš Zmuda	→ MFZ-multif.zařiz.	0 dní	14.1.2011 18:07	14.1.2011 18:07	14.1.2011 18:07		1
	00486	MFZ51 doplnění papíru	Tomáš Zmuda	61	Tomáš Zmuda	Tomáš Zmuda	→ MFZ-multif.zařiz.	0 dní	14.1.2011 18:05	14.1.2011 18:05	14.1.2011 18:05		1
	00485	Nacitani cipu do nespravne kolonky v Registraci	Kateřina Gromotovičová	442	Roman Ouzký		Aplikace IDM - Identity management a Registrace	3 dní	14.1.2011 17:39	14.1.2011 17:39			

Přehled incidentů Úvar zdroje=44

Pr	Číslo	Název incidentu 	Zdroj	Út	Autor	Řešitel	Kategorie	Trvání	Poslední modifikace	Vytvořen	Uzavřen	Ep	V	
	00491	ZENworks restartují PC	Petra Procházková	44	Tomáš Zmuda		↓ PC - SW	1 dní	17.1.2011 10:19	17.1.2011 10:19				
	00454	Prenos informaci mezi CDB a ALEPH.20	Petra Procházková	44	Roman Ouzký	Václav Jansa	Aplikace IDM - Identity management a Registrace	14 dní	5.1.2011 10:04	4.1.2011 16:20			HPc	
	00493	Granularita u individualnich studoven	Martina Jehlíková	44	Roman Ouzký	Michal Janák	Aplikace - Inf. systémy - Oracle DB, Platební Systém, Rezervační systém zdrojů, Správa el. podpisů	1 dní	17.1.2011 12:47	17.1.2011 12:15				
!	00341	chyba v aplikaci REGISTRACE ver. 1.2.366	Martina Jehlíková	44	Michal Janák	Michal Janák	Aplikace - Inf. systémy - Oracle DB, Platební Systém, Rezervační systém zdrojů, Správa el. podpisů	13 dní	7.12.2010 8:36	24.11.2010 15:06	7.12.2010 8:36		HPm	1
!	00350	Chyba v Registraci - doba registrace	Petra Paiszková	44	Roman Ouzký	Michal Janák	Aplikace IDM - Identity management a Registrace	12 dní	7.12.2010 8:39	25.11.2010 17:15	7.12.2010 8:39			1
!	00380	Problem se vstupem do knihovny	Petra Procházková	44	Roman Ouzký	Michal Janák	→ Fyzický vstup uživatele	0 dní	6.12.2010 10:19	6.12.2010 10:08	6.12.2010 10:19			1
	00111	V CDB, při vyhledání konkrétního zakazn	Petra Procházková	44	Petr Michalec	Michal Janák	Aplikace - Inf. systémy - Oracle DB, Platební Systém, Rezervační systém zdrojů, Správa el. podpisů	61 dní	1.11.2010 14:44	1.9.2010 11:18	1.11.2010 14:44			1
	00151	U uživatele Štěpán Dušek (292808) došlo	Anna Bittnerová	44	Michal Janák	Michal Janák	Aplikace - Inf. systémy - Oracle DB, Platební Systém, Rezervační systém zdrojů, Správa el. podpisů	55 dní	10.11.2010 9:47	16.9.2010 14:54	10.11.2010 9:47		HPc	1
	00357	"hromadní akci - MKP" prepsalo pole "poslední zmen	Petra Procházková	44	Michal Janák	Michal Janák	Aplikace - Inf. systémy - Oracle DB, Platební Systém, Rezervační systém zdrojů, Správa el. podpisů	5 dní	1.12.2010 9:04	26.11.2010 16:18	1.12.2010 9:04			1
	00190	Dobry den, v pripade, ze je zakaznik	Petra Procházková	44	Jan Betko	Michal Janák	Aplikace - Inf. systémy - Oracle DB, Platební Systém, Rezervační systém zdrojů, Správa el. podpisů	3 dní	4.10.2010 8:37	1.10.2010 11:59	4.10.2010 8:37			1
	00196	Dobry den, v pripade, ze je zakaznik NT	Petra Procházková	44	Roman Ouzký	Michal Janák	Aplikace - Inf. systémy - Oracle DB, Platební Systém, Rezervační systém zdrojů, Správa el. podpisů	3 dní	4.10.2010 8:48	1.10.2010 18:16	4.10.2010 8:48			1
	00205	Není možné uložit nového zákazníka, form	Martina Jehlíková	44	Václav Jansa	Václav Jansa	Aplikace IDM - Identity management a Registrace	0 dní	6.10.2010 17:25	6.10.2010 17:23	6.10.2010 17:25			1
	00260	MFZ vytvářela rýhu na papíru	Anna Bittnerová	44	Filip Mach	Filip Mach	→ MFZ-multif.zařiz.	0 dní	2.11.2010 15:49	2.11.2010 15:49	2.11.2010 15:49			1
	00447	STD01006 nešel login uživatele	Martina Jehlíková	44	Tomáš Zmuda	Tomáš Zmuda	→ Veřejný počítač - Terminál, Workstation	0 dní	27.12.2010 12:55	27.12.2010 12:55	27.12.2010 12:55			1

Detail incidentu

Název incidentu: Nefunkční RFID čtečka knih

Číslo	#00289
Datum založení	9.11.2010 9:05
Datum poslední změny	9.11.2010 9:05
Popis problému	RFID čtečka nebyla detekována, v informacích o připojení hláška "No connection"
Zpřesněný popis problému	
Soubory příloh	
Stav	Uzavřeno
Priorita	Střední
Kategorie	Aplikace knihovni- Aleph v.18, Oracle DB, Apache Aleph, Aleph Extensions, Virt.Polyt.Knih., Dataflex
Postup řešení	
Externí podpora	
Míra vyřešení	1-Vyřešeno
Datum uzavření	9.11.2010 9:05
Popis řešení	Indikace napájení nulová. Kontrola napájení, reboot systému. Čtečka funkční.
Zpřesněný popis řešení	

Zdroj

Zdroj	Zuzana Sedláková
Telefon	518
E-mail	zuzana.sedlakova@techlib.cz
Místnost	5.30.01

Autor

Autor	Filip Mach
Telefon	417
E-mail	filip.mach@techlib.cz
Místnost	5.30.05/25

Řešitel


Řešitel	Filip Mach
Telefon	417
E-mail	filip.mach@techlib.cz
Místnost	5.30.05/25

Historie zpracování incidentu

Datum/Autor změny Komentář	Změna	Nová hodnota
9.11.2010 9:05 / Filip Mach	INCIDENT UZAVŘEN při ZALOŽENÍ	

Detail incidentu

Název incidentu: Nelze se přihlásit na SafeQ

Číslo	#00254
Datum založení	1.11.2010 11:48
Datum poslední změny	6.12.2010 11:04
Popis problému	Při pokusu o přihlášení na terminal SafeQ se nelze přihlásit. Stejný problém hlásil i zákazník z citarny časopisu.
Zpřesněný popis problému	
Soubory příloh	
Stav	Uzavřeno
Priorita	Vysoká
Kategorie	Tiskový systém
Postup řešení	
Externí podpora 	Stav: HPc CASE-ID: HP=4621817847;
Míra vyřešení	1-Vyřešeno
Datum uzavření	6.12.2010 11:04
Popis řešení	Výpadek SafeQ. Byl způsoben přetečením paměti pro Javu. Byla provedena úprava (mezení na využití jen 8GB RAM). Od té doby se výpadky neopakovaly.
Zpřesněný popis řešení	

Zdroj

Zdroj	Roman Ouzký
Telefon	489
E-mail	roman.ouzky@techlib.cz

Autor

Autor	Roman Ouzký
Telefon	489
E-mail	roman.ouzky@techlib.cz
Místnost	5.30.05/26

Řešitel

Řešitel	Václav Jansa
Telefon	486
E-mail	vaclav.jansa@techlib.cz
Místnost	5.30.05/29

Historie zpracování incidentu

Datum/Autor změny Komentář	Změna	Nová hodnota	Stará hodnota
1.11.2010 11:48 / Roman Ouzký	ZALOŽENÍ INCIDENTU		
1.11.2010 11:59 / Václav Jansa výpadky zaznamenány a nastartovano znovu, k eskalaci na HP	ZMĚNA STAVU	Přiděleno	Nepřiděleno
1.11.2010 12:02 / Václav Jansa	PRIDĚLEN ŘEŠITEL ZASLÁN MAIL na HP	Václav Jansa Mail na HP support.czechia@hp.com Incident_NTK#254 Identifikace zákazníka SAID=107063845300; Datum a čas zjištění závady=2010-11-01 11:48:41; Datum a čas hlášení závady=2010-11-01 12:02:56; Jmeno_resitele_NTK=Václav Jansa; Telefon_resitele_NTK=232002486; Email_resitele_NTK=vaclav.jansa@techlib.cz; Typ závady=SVV; Popis závady= Při pokusu o přihlášení na terminal SafeQ se nelze přihlásit. Stejný prv citarny časopisu. Výpadek serveru TS2 zaznamenán monitoringem v 11:29 1/11/2010, v cca 11:36 prov Následoval výpadek serveru TS1 v 11:34 1/11/2010, proveden opět restart služby. Žádný zřejmý "veliký" job nebyl v administraci TS rozpoznán. Zatím žádný další pád.	Nepřiděleno
1.11.2010 12:38 / Václav Jansa	ZALOŽEN CASE-ID od HP	CASE-ID=4621817847; CASE-ID_Assign_Time=2011-11-01 12:18:00; Incident_NTK#254; Jmeno_resitele_HP=Cervenka Michal / Slouka Martin; Telefon_resitele_HP=725 176 139 / 602 492 538; Email_resitele_HP=michal.cervenka@hp.com/martin.slouka@hp.com; Predpoklad_vyreseni=...;	
6.12.2010 11:04 / Václav Jansa	ZMĚNA STAVU	Uzavřeno	Přiděleno

Statistika incidentů - od 9.6.2010 do 24.1.2011 12:00

rok_měsíc	Založeno	Uzavřeno
2010_06	9	8
2010_07	15	9
2010_08	86	52
2010_09	78	55
2010_10	61	47
2010_11	121	108
2010_12	77	80
2011_01_24	60	58
Celkem	507	417

- Zahájení činnosti – 1. července 2010
- Primárně určeno zákazníkům NTK
- Pracoviště na centrálním pultu v hale služeb, 2NP
- Provozní doba: Po-Pá, 13:00-19:00 hodin
- Hlavní témata dotazů:
 - využití tiskových služeb, zejména kopírování
 - připojení k Wi-Fi
- Zákazníci převážně z okruhu studentů ČVUT
- Kvantitativní údaje:
 - počet zákazníků od zahájení služby: cca 100
 - denní průměr všech dotazů (i ne ICT): cca 8
 - denní průměr dotazů vztahující se k ICT: cca 2
 - počet ICT pracovníků zapojených do služby: 5

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna

National Technical Library

ICT Department

Prezentace Helpdesk ICT NTK

210 mm

Nejbližší cíle ve vztahu k pracovníkům NTK

Otázky a odpovědi

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna

National Technical Library

ICT Department

Prezentace Helpdesk ICT NTK

210 mm

Děkujeme za pozornost