

Univerzita Pardubice

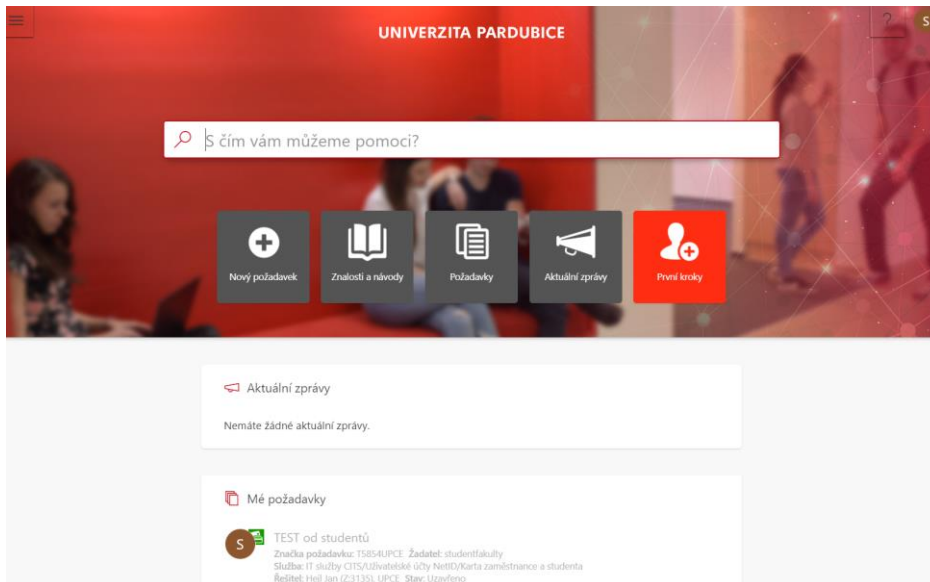
Helpdesk

Univerzita Pardubice

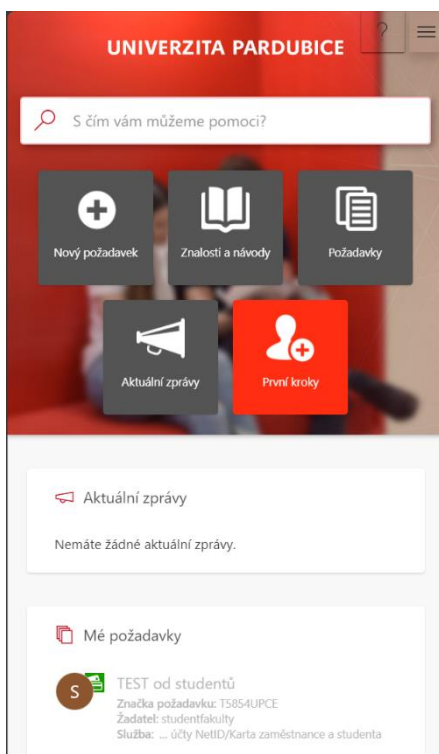


Na Univerzita Pardubice (UPCE) byl v letech 2022 – 2024 vybrán a nasazen produkt „ServiceDesk“. Pro ServiceDesk byly nakoupeny licence pro všechny studenty Univerzity Pardubice. Produkt splňuje technickou potřebu integrace s produkty a účty MS M365 a poskytuje plnou funkcionalitu „Helpdesku“ se širokou možností konfigurací na míru.

Tento komerční produkt byl napojen na Active Directory UPCE, začleněn pod jednotnou autentizační službu. Také byl upraven vzhled aplikace, aby bylo studentům na první pohled zřejmé, že se se jedná o informační systém UPCE.



Obrázek 1 - vzhled úvodní strany ServiceDesku pro testovacího studenta

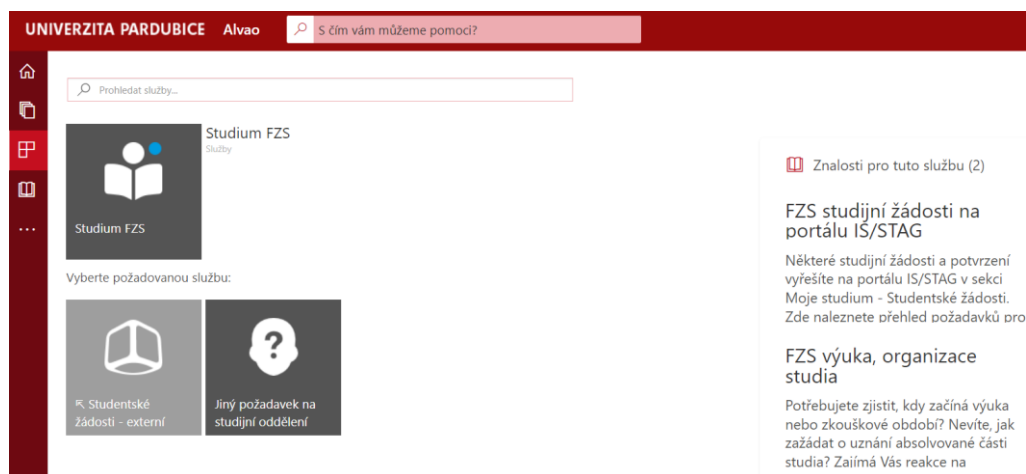


Obrázek 2 - ServiceDesk UPCE pro studenty v mobilním zobrazení

Prostředí je plně responzivní pro rychlé a okamžité použití v mobilních zařízeních, které studenti mají vždy při ruce a mohou tak řešit nebo nahlásit své problémy okamžitě.

ServiceDesk dále obsahuje prostor pro návody, které umožní žadateli (studentovi) sám vyřešit svou situaci v případě, že je to možné. Tyto návody pro typické studentské záležitosti jsou studentům případně nabídnuty ještě před zadáním požadavku.

Zároveň ServiceDesk umožňuje personalizovat nabídku služeb například podle příslušnosti studenta k fakultě, takže krom obecných služeb pro studenty celé Univerzity Pardubice (například IT služby) je možné nabízet studentům konkrétní služby příslušející k jejich studiu zohledňující rozdílnost mezi fakultami (rozdílnost například ve studentských praxích a podobně).



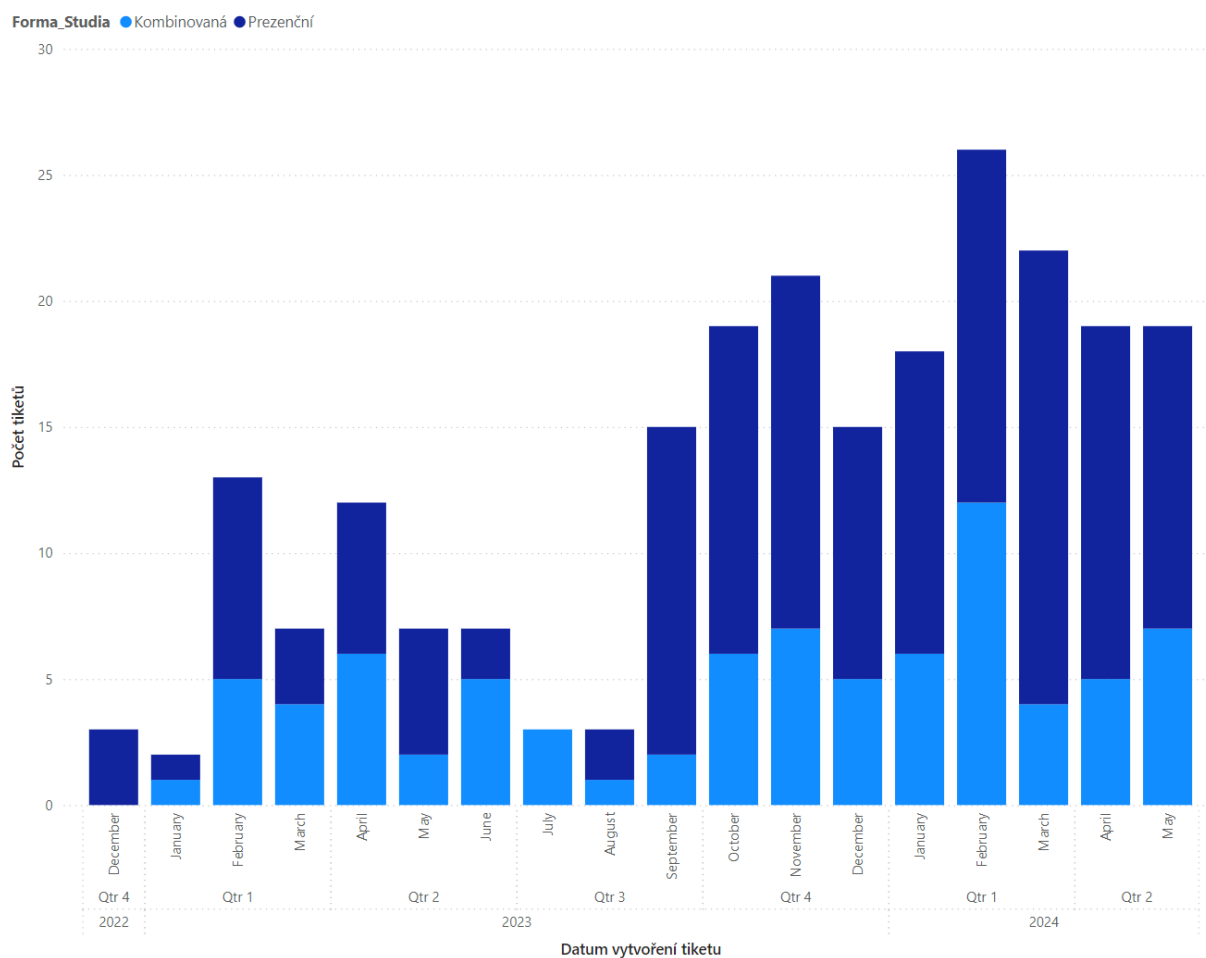
Obrázek 3 - Ukázka některých personalizovaných služeb pro studenty

Po úvodních testech s dobrovolníky byl systém zkušebně k dispozici pro určité specifické služby (například nastavení multifaktorové autentizace) aby v září 2023 byl připraven a spuštěn pilotní provoz na Fakultě zdravotnických studií a studenti především prvních ročníků začali tento systém postupně využívat.

Ikony	Žadatel	Číslo požadavku	Název požadavku	Řešitel	Stav	Služba	Vytvořeno
		6856	Zvýšení kapacity OneDrive na 1Tb		Znovu otevře	IT služby pro studenty/Úprava kapacity OneDriv	18.06.2024 8:57
		6829	Přinstalování počítače UOZP46		Reinstalace	IT služby CITS/Počítače, tiskárny, software/Re	13.06.2024 10:10
		6780	nefungují stránky https://dk.upca.cz		Uzavřeno	Univerzitní knihovna/Knihovní katalog	09.06.2024 22:57
		6761	Problém s přihlášením		Uzavřeno	IT služby pro studenty/Studentké účty NetIC	06.06.2024 9:19
		6757	Problém s propojením notebooku a tiskárny		Uzavřeno	IT služby CITS/Počítače, tiskárny, software/Pr	05.06.2024 15:38
		6671	Problém s připojením do sítě a přihlášením notebook		Uzavřeno	IT služby CITS/Počítače, tiskárny, software/Pr	30.05.2024 11:00
		6649	e-mail		Uzavřeno	IT služby CITS/E-mailové poštovní služby/E-m	28.05.2024 8:55
		6628	Získání přístupu k záložce původního e-mailu v rámci c		Uzavřeno	IT služby CITS/E-mailové poštovní služby/E-m	27.05.2024 0:45
		6597	Problém s přihlášením		Uzavřeno	IT služby pro studenty/Studentké účty NetIC	21.05.2024 15:10
		6573	Zřáda studentské karty		Uzavřeno	IT služby CITS/Účtovací účty NetID/Karta 2	20.05.2024 14:07
		6569	Authenticator		Uzavřeno	IT služby pro studenty/Studentké účty NetID, pi	20.05.2024 10:34
		6559	Microsoft Azure		Řešení	IT služby pro studenty/Problém se software	17.05.2024 20:10
		6557	Network Aid		Uzavřeno	IT služby CITS/WIFI/WIFI síť Eduroom	17.05.2024 11:32
		6521	Validity of Credential on Notebook KDMML44_NB		Uzavřeno	IT služby CITS/Počítače, tiskárny, software/Př	15.05.2024 8:27
		6520	Chyba s Authenticator		Uzavřeno	IT služby pro studenty/Studentké účty NetIC	15.05.2024 8:15
		6506	WiFi		Uzavřeno	IT služby CITS/WIFI/WIFI síť Eduroom	13.05.2024 13:54
		6463	Připojení ke vzdálené službě		Uzavřeno	Vzdálená výuka	06.05.2024 15:26
		6454	Nefunkční připojení ke vzdálené ploše		Uzavřeno	Vzdálená výuka	06.05.2024 10:13
		6447	Nejde otevřít dokument z MSTEams v desktopové apl		Uzavřeno	IT služby CITS/Office 365/Problém s aplikac	05.05.2024 18:02
		6372	Nefunkční datová zásuvka		Uzavřeno	IT služby CITS/Datová síť/Problém s datovou	29.04.2024 13:29
		6365	Ethernet Cable configuration for my Console		Uzavřeno	IT služby pro studenty/Problém s datovou zšov	29.04.2024 9:55
		6314	ověření přes authenticator		Uzavřeno	IT služby pro studenty/Studentké účty NetIC	23.04.2024 13:40
		6308	Opět nefungující heslo na instalaci		Uzavřeno	IT služby CITS/Počítače, tiskárny, software/In	23.04.2024 10:47
		6303	Unable to print from system		Uzavřeno	IT služby CITS/Počítače, tiskárny, software/Kc	23.04.2024 8:45
		6249	Problems with my account		Uzavřeno	IT služby pro studenty/Studentké účty NetIC	16.04.2024 8:09
		6227	Matlab		Uzavřeno	IT služby pro studenty/Problém se software	12.04.2024 9:29
		6217	Microsoft Azure		Uzavřeno	IT služby pro studenty/Problém se software	11.04.2024 13:08
	Skopal Vilém	6216	Chyba přihlášení	Hron Pavel	Uzavřeno	IT služby CITS/E-mailové poštovní služby/E-m	11.04.2024 12:12
	Fiserova Vera	6215	Azure Dev tools for teaching	Svec Petr (ZS)	Uzavřeno	IT služby pro studenty/Problém se software	11.04.2024 11:30

Obrázek 4 - Pohled na požadavky od studentů (editováno z důvodů ochrany osobních údajů)

V průběhu roku 2024 jsou postupně informovány další skupiny studentů a podle potřeb postupně zaváděny i nové služby.



Obrázek 5 - Počty studenty vytvořených ticketů (žádostí) za sledované období (výstup z PowerBI)

System ServiceDesk je v současné době na Univerzitě Pardubice dále rozvíjen. V souvislosti s ještě větším přiblížením se studentům je momentálně na UPCE testována ServiceDesk modul pro MS Teams, který studenti běžně používají. Tato integrace umožní studentům pokládat dotazy na ServiceDesk, vyhledávat rady v návodech a vytvářet požadavky přímo v prostředí chatu jako s vyučujícím.



UNIVERZITA
PARDUBICE

Vytvořeno v rámci projektu **Digitalizace studijních Agend, Nové Technologič, systémy a přístupy k výuce na UPCE**, reg. č. NPO_UPCE_MSMT-16591/2022.

Toto dílo podléhá licenci Creative Commons BY 4.0. Pro zobrazení licenčních podmínek navštivte <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



Národní
plán
obnovy

MSMT
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY