

Spolupráce dodavatele a zákazníka po zavedení knihovního systému do provozu

Iva Celbová*
celbova@sefira.cz

Abstrakt: Zprovozněním knihovního systému a odjezdem dodavatele z knihovny komunikace mezi těmito partnery nekončí, ale vlastně teprve začíná. Další spolupráce knihovny a dodavatele je postavena zejména na bázi smluvní zákaznické podpory, další pole působnosti skýtají nadstavbové projekty a řešení související se zavedeným knihovním systémem. Příspěvek představuje služby poskytované společností SEFIRA v rámci zákaznické podpory knihovního systému DAIMON a uvádí i další možnosti spolupráce firmy se zákazníky, vč. konkrétních příkladů z praxe.

Klíčová slova: knihovní systém DAIMON, zákaznická podpora, dodavatel knihovního systému; SEFIRA spol. s r.o., Technická univerzita v Liberci, Univerzita Pardubice, Univerzita Hradec Králové

1 Zákaznická podpora jako kritérium výběru

Klíčovými kritérii pro výběr nového knihovního systému nejsou pro knihovnu zdaleka jen pořizovací cena a vlastnosti/funkce systému, ale podstatné je také to, co knihovna s novým systémem získá z dlouhodobého hlediska, tj. zázemí dodavatelské firmy a kvalita služeb, které dodavatel zaručuje poskytovat po zavedení knihovního systému do provozu. Proto je důležité, aby se knihovna při porovnávání jednotlivých nabízených systémů seznámila důkladně také se službami dodavatelské firmy a dalším možným směrem rozvoje vzájemné spolupráce.

2 Služby spol. SEFIRA v rámci zákaznické podpory

Společnost SEFIRA jako dodavatel knihovního systému DAIMON vždy zákazníkovi doporučuje uzavřít dohodu o poskytování zákaznické (technické) podpory, protože jen tak má knihovna

- možnost úzce komunikovat s dodavatelem;
- záruku řešení případného problému se systémem;
- možnost ovlivnit další rozvoj systému;
- nárok na nové verze systému odrážející požadavky jednotlivých zákazníků i vývoj v oblasti knihovních systémů, standardů apod.;
- možnost vyměňovat si zkušenosti s ostatními uživatelskými knihovnami.

Samozřejmostí je poskytování kvalitní a rychle dostupné zákaznické podpory v různých formách; SEFIRA spol. s r.o. poskytuje služby popsané v následujících kapitolách.

2.1 DAIMON HelpDesk – Evidence a sledování požadavků online

Pro evidenci požadavků vztahujících se k systému DAIMON (náměty na úpravu a rozvoj funkcionality systému, případně oznámení o chybách) je pro zákazníky používající systém DAIMON k dispozici speciální helpdeskový informační systém umožňující inteligentní a efektivní evidenci a řízení požadavků od uživatelů. Zákazník s tímto systémem komunikuje

* SEFIRA spol. s r.o., Počernická 96, 108 00 Praha 10

prostřednictvím běžné elektronické pošty – odešle ze svého poštovního klienta zprávu na určenou e-mailovou adresu a tato zpráva se zařadí do systému pod určitým pořadovým číslem. Jednotlivými takto zaslányi požadavky se zabývá vývojový tým DAIMON dle stanovených priorit. Zákazník má dále také oprávnění nahlížet do systému přes www rozhraní a sledovat průběh řešení jednotlivých požadavků, zasílat další upřesnění apod. (ukázka vybraných požadavků ve www rozhraní helpdeskového systému viz Obr. 1).

Helpdeskový systém pro evidenci požadavků téměř stoprocentně nahradil předchozí formy komunikace mezi zákazníky a pracovníky spol. SEFIRA – e-maily, telefonáty, evidence formou excelovských tabulek apod. Tyto formy informování o problémech a požadavcích na rozvoj systému a jejich evidence nevyhovovala ani jedné ze stran, zejm. vzhledem k jejich nejednotnosti, necentralizovanosti a obtížné kontrolovatelnosti. Popsaný informační systém zároveň také nahradil dosavadní interní firemní evidenci chyb a výsledků testování ve fázi rozvoje systému DAIMON.

#	Předmět Žadatel(é)
400	tisk čárového kódu - umístění na stránce celbova@sefira.cz
517	záznam článku z časopisu celbova@sefira.cz
518	Záznamy o zdrojovém dokumentu celbova@sefira.cz
539	tisk čárových kódů pro čtenářské průkazy celbova@sefira.cz
540	pokuta za překročené datum výpůjčky - zobra celbova@sefira.cz
565	rezervaci uspokojit nově přijatým exempláře celbova@sefira.cz
566	rezervace/objednání titulu, který má čtenář j celbova@sefira.cz
(1. až 10. zobrazený)	
Aktuální vyhledávací podmínky	
Stav = nový [odstranit]	
Stav = otevřený [odstranit]	
Žadatel LIKE celbova@sefira.cz [odstranit]	

Obr. 1

2.2 Telefonické konzultace

Uživatelům systému DAIMON je k dispozici telefonická linka zákaznické podpory (hotline), která je určena k registraci a konzultování zejména neodkladných problémů spojených se systémem DAIMON.

2.3 Vzdálené zabezpečené připojení SEFIRA ↔ zákazník

Pokud to dovolí technické, resp. organizační podmínky instituce, SEFIRA v rámci zavádění systému DAIMON do dané knihovny zřizuje vzdálené připojení (např. pomocí VPN – Virtual Private Network). Vytvoří se tak přímé zabezpečené propojení mezi serverem knihovny s nainstalovaným knihovním systémem DAIMON a sítí společnosti SEFIRA. Přes tuto síť je možné přímo a bez omezení sdílet informace na serveru, na kterém je nainstalován systém DAIMON. Následné využívání této služby zákazníkem je součástí zákaznické podpory.

V případě knihoven, které již systému DAIMON používají v běžném provozu, se zabezpečené připojení výborně osvědčuje – SEFIRA může okamžitě reagovat na požadavky a připomínky zákazníka, minimalizovat časovou náročnost zásahů na serveru a jednoduše instalovat nové verze systému a případné opravy.

2.4 Nové verze systému DAIMON

V rámci zákaznické podpory má zákazník nárok na poskytnutí nových verzí systému DAIMON, které SEFIRA uvolňuje jednotně pro všechny knihovny používající DAIMON. Nové verze je možné k zákazníkům distribuovat online, např. pomocí zřízené VPN.

2.5 Server hosting

Pro knihovny, které využívají systém DAIMON v edici „DAIMON Lite“ určené pro knihovny s určitými finančními či technickými omezeními anebo s nízkým počtem uživatelů-knihovníků, je www modul OPAC provozován na serveru společnosti SEFIRA připojeném na páteř internetu. Data ze serveru zákazníka jsou nahrávána do OPAC dávkově, v časových intervalech stanovených po dohodě mezi zákazníkem a dodavatelem (např. 1x denně).

2.6 Setkání uživatelů

SEFIRA organizuje pravidelně (nejméně 1x ročně) pracovní setkání uživatelů systému DAIMON, na které jsou zváni zástupci všech knihoven používajících DAIMON. Cílem těchto pracovních setkání je řešit otázky týkající se především fungování a rozvoje systému DAIMON a způsobu poskytování zákaznické podpory.

3 Další rozvoj spolupráce se zákazníkem

V řadě případů požaduje knihovna po dodavateli nejen zavedení vlastního knihovního systému, ale také poskytnutí dalších souvisejících služeb. Tyto nadstavbové služby jsou realizovány buď rovnou v průběhu zavádění knihovního systému, nebo velmi často na jejich realizaci dojde až později – v rámci další spolupráce zákazníka s dodavatelem. Jako obecné příklady takových služeb, díky nimž dochází k rozvoji projektu nasazení knihovního systému, uveďme:

- propojení knihovního systému s externím zařízením;
- integrace knihovního systému a dalšího systému používaného v instituci;
- vytvoření a implementace nadstavbového modulu knihovního systému dle požadavků zákazníka;
- konzultace týkající se parametrů hardware pro provoz knihovního systému;
- konzultace a realizace v oblasti vysoké bezpečnosti a zálohování dat v knihovním systému;
- dodání HW prostředků souvisejících s provozem knihovního systému;
- integrace modulu OPAC do intranetového portálu instituce.

Vzhledem k tomu, že společnost SEFIRA se zaměřuje na vývoj a implementaci různých specializovaných informačních systémů s využitím technologie Oracle (nejen knihovního systému DAIMON), je firma připravena reagovat také na potřeby zákazníků-uživatelů systému DAIMON ohledně vývoje speciálních aplikací nesouvisejících s knihovním systémem (tyto požadavky vznikají zejména v případech, kdy knihovna je součástí nějaké větší instituce, např. univerzity nebo podniku).

Příklady realizovaných nadstavbových projektů společnosti SEFIRA v knihovných používajících systém DAIMON jsou popsány v následujících kapitolách.

3.7 Propojení systému DAIMON se systémem ovládání turniketů

Pro knihovnu Univerzity Hradec Králové vytvořila SEFIRA program na ovládání vstupních a výstupních turniketů umístěných v prostorách knihovny. Tento program je propojený se systémem DAIMON a umožňuje provádět následující operace:

- ověřování platnosti průkazů čtenářů a otevírání vstupních a výstupních turniketů;
- sledování aktuální situace pokud jde o pohyb čtenářů v knihovně;
- generování statistických sestav o návštěvnosti knihovny a přítomnosti čtenářů v knihovně v zadaném období/čase.

Pomocí tohoto systému je zajištěn vstup do knihovny pouze čtenářům s platnou registrací. Dále mohou pracovníci knihovny UHK sledovat pohyb čtenářů v knihovně v různých časových obdobích a tím statisticky zjišťovat údaje o návštěvnosti knihovny.

Na stejném principu byl následně realizován podobný projekt v knihovnách Univerzity Pardubice a Technické univerzity v Liberci.

3.8 Řešení samoobslužných výpůjček pomocí systému DAIMON

V rámci modernizace knihovny Technické univerzity v Liberci bylo rozhodnuto o nasazení zařízení pro samoobslužné půjčování/vracení dokumentů čtenáři. SEFIRA vytvořila modul pro komunikaci zařízení se systémem DAIMON a rozhraní pro ovládání zařízení uživateli na dotykové obrazovce. Řešení propojuje celkem tři subjekty:

- zařízení pro aktivaci/deaktivaci ochranných bezpečnostních pásků v knihách;
- všesměrovou čtečku čárových kódů;
- systém DAIMON.

Čtenáři knihovny používající toto zařízení musejí zvládnout následující jednoduchý postup pro vypůjčení exempláře:

- autorizace čtenáře (čtenář vloží svůj průkaz pod čtečku čárových kódů a přes obrazovku zadá svůj PIN);
- identifikace exempláře (uživatel vloží čárový kód exempláře pod čtečku);
- deaktivace exempláře (uživatel vloží exemplář do deaktivčního zařízení);
- potvrzení o vypůjčení (uživateli se zobrazí informace o úspěšném vypůjčení exempláře a datum požadovaného vrácení);
- odhlášení čtenáře (po určitém časovém limitu se provede automaticky).

V průběhu tohoto postupu modul ověřuje platnost všech operací. V případě, že nastane nestandardní situace (např. čtenář nemá platnou registraci nebo nemá právo půjčit si dokument), uživatel je o tom informován na dotykové obrazovce.

Úvodní obrazovku uživatelského rozhraní samoobslužného systému představuje Obr. 2.

3.9 Zavedení systému statistik prezenčních výpůjček

Již před zavedením systému DAIMON byl v knihovně Univerzity Hradec Králové praktikován pracovní postup pro sledování prezenčních výpůjček. Pracovníci knihovny pomocí bezdrátové čtečky několikrát za den snímají čárové kódy prezenčně půjčených exemplářů (odložených na určené místo v knihovně) a data poté ze čtečky uloží do adresáře na file systému. Požadavkem bylo propojení tohoto postupu a systému DAIMON za účelem sledování statistik o četnosti prezenčních výpůjček v určitých časových obdobích.

Systém DAIMON automaticky každou hodinu importuje data o exemplářích ze souboru do databáze DAIMON, další zpracování těchto dat je řešeno uvnitř systému DAIMON, pomocí modulu Statistika.



Obr. 2

3.10 Synchronizace osob z centrálního registru do systému DAIMON

Nadstavbový modul systému DAIMON pro synchronizaci systému Centrální registr se systémem DAIMON používaným knihovnou Univerzity Pardubice zajišťuje synchronizaci základních údajů o osobách, adresách, kontaktech, identifikačních kartách a aktivitách osob. Synchronizace je prováděna z MS SQL serveru, na kterém je provozován Centrální registr, směrem do databáze Oracle, na které je provozován systém DAIMON. Samotné provedení synchronizace je spouštěno formou pravidelné databázové úlohy db Oracle; interval může nastavit správce systému DAIMON podle potřeby knihovny. Správce systému může také jednoduše sledovat průběh, výsledky a chyby proběhlé synchronizace.

4 Kupujete nejen systém

Pokud stojíte před důležitým rozhodnutím vybrat ten NEJ... knihovní systém pro vaši knihovnu, uvědomte si, že vaše rozhodnutí není jednorázové. Nekupujete jen systém k okamžité spotřebě, kupujete také partnerský vztah na několik let.