

Kasutajatugi

Vähegi suuremates süsteemides tekib vajadus kasutajatoe järgi. Kasutajatugi tegeleb kasutajate poolt esitatud intsidentide lahendamise, kasutajate soovide registreerimisega, kasutajate teavitamisega ja kasutajate harimisega.

Süsteemiadministraatorid on kasutajatoega küll seotud ja peavad seda ala tundma, kuid vähegi suuremate organisatsioonide puhul on vale jätta kogu kasutajatuge süsteemihalduri üheks ülesandeks. Süsteemi haldamine ja kasutajate toetamine/intsidentide haldus on siiski üsna erinevad tööd ja vajavad erinevaid oskuseid. Samuti peab arvestama, et mõlemad tööd on üsna mahukad ja sellepärast tuleks neile eraldi keskenduda.

Tihti on optimaalne rakendada sellist lähenemist, kus kasutajatugi tegeleb intsidentidega ja süsteemiadministraatorini jõuavad probleemid, millega kasutajatugi hakkama ei saa. Kui võimalik, annab administraator sellistele probleemidele lahenduse, mida kasutajatugi järgmine kord iseseisvalt kasutada saaks. See, kas lõppkasutaja pääseb otse administraatoriga suhtlema, või toimub see alati läbi kasutajatoe, sõltub juba konkreetse ettevõtte poliitikast.

Kasutajatoe ülesanded

Kasutajatoele on pandud mitmesuguseid ülesandeid. Tähtsamad neist on kasutajate assisteerimine süsteemi keerukamate funktsioonide kasutamisel, intsidentide kiire lahendamine, intsidentide põhjal probleemide püstitamine probleemihaldurite jaoks, kasutajate teavitamine, kasutajate harimine, infovahetus kasutajate ja süsteemihaldurite vahel ning kogu selle protsessi dokumenteerimine.

Hoolimata sellest, et süsteeme püütakse juba algetappides kasutajate jaoks lihtsamaks muuta, on igal süsteemil oma keerukamad kohad, millega paljud kasutajad iseseisvalt hakkama ei suuda saada. Põhjus ei pea olema kehvasti üles ehitatud süsteemis – süsteem võib olla kasutaja jaoks lihtsalt uus või kasutatakse mõnda funktsiooni piisavalt harva, nii et sellega seonduv võib olla meelest läinud. Sellises olukorras peab kasutajatugi pakkuma mingil moel assistentsi – eeldusel, et kasutajatoe töötajad on süsteemiga tuttavad, saab siin rakendada juba valmis materjale. Tähele peab panema vaid seda, et kui kasutajatoe töötajale on käsitletav süsteemi funktsioon juba tuttav, siis kasutajale peab seda siiski algtasemel ja detailideni selgitama.

Kõigis suure kasutajabaasiga süsteemides tekib kasutajatel nn. ootamatuid hetkeintsidente. Need intsidendid jaotuvad laias laastus kaheks: korduvad intsidendid ja uued, erikäsitlust nõudvad intsidendid. Esimese liigi, korduvate intsidentide, korral on kasutajatoel juba ilmselt olemas juhised intsidenti ajutiseks lahendamiseks (kuni korduvate intsidentide algpõhjus likvideeritakse) ja piisab nende juhendite mingil moel kasutajale edastamisest või ise täitmisest. Silmas tuleb pidada seda, et kuigi kasutajatoele on see korduv intsident, siis konkreetse kasutaja jaoks on see tavaliselt esimene kord.

Esmakordselt esineva intsidendiga on tööd rohkem. Esmalt tuleb kindlaks teha kasutaja keskkond – kasutatavad programmid, vajadusel riistvara. Seejärel tuleb katsuda koostada sammude kirjeldus, millega veani jõuti. Vaja on fikseerida ka see, millal probleem tekkis, võimalikult täpsed veateated, kas tegu on korduva veateatega. Tihti järgneb sellele katse olukorda kasutajatoe arvutil taastekitada. Seejärel saab kasutajatoe töötaja oma võimaluste piires süsteemi uurida. Kui ka siis ei õnnestu lahendust leida, tuleb pöörduda süsteemihaldurite poole ja tekitada probleem. Vahel võib selliste probleemide lahendamine osutuda väga raskeks ja aeganõudvaks.

Kui süsteemi ootavad ees mingisugused muutused või hooldustööd, käivituvad uued süsteemid või seisatakse vanu, siis on alati oluline, et kasutajatel oleks kõige selle kohta õigeaegne ja adekvaatne teave. Teavitustöö on üks kasutajatoe ülesandeid. Suurtes asutustes on igal süsteemil oma töörühm ja nende teavitusharjumused võivad olla paljuki erinevad – kasutajatugi hoolitseb selle eest, et teated jõuaksid kasutajateni sarnases formaadis ja sarnaste kanalite kaudu. Et selline teavitus toimiks, tuleb sobivalt paika seada ka vastavate töörühmade töökord. Üheks plussiks sellise teavitumudeli korral on ka see, et midagi suurt ei toimu kasutajatoe teadmata.

Kasutajate harimine on üldisem ülesanne, mille põhijuhtimine peaks toimuma juhtkonna ja personalitöötajate poolt. Samas on aga süsteemide kasutajatugi see koht, kus tekib kõige täielikum ja kohasem pilt sellest, millist koolitust parajasti vaja oleks. Teiseks kogunevad staažikal kasutajatoe töötajal mitmesugused süsteemi kasutamisega seotud oskused, mida saaks ehk kasutajatele koolituse vormis edasi anda. Veel võib rääkida nn. kiirkoolitusest, mis seisneb selles, et kasutajatoe poole pöördunud kasutajale mitte ainult ei kirjeldata olukorra lahendust, vaid võimaluse olemasolul selgitatakse talle ka intsidenti/probleemi tausta ja vastavaid seoseid süsteemis.

Kasutajatugi on paljudel juhtudel justkui puhvriks kasutajate ja süsteemi administraatorite (miks mitte ka juhtkonna) vahel, seega peab see toimima ka efektiivse ja täpse infovahendajana. Infovahendus on loomulikult kahepoolne: kasutajatelt administraatoritele jõuavad intsidentide/probleemide kirjeldused, soovid ja ettepanekud, tagasiside muutuste kohta. Administraatoritelt kasutajatele probleemide lahendused, teated muutuste kohta, järelpärimised täpsustuste saamiseks. Siin peab jälgima, mil määral infot kasutajatugi administraatoritele edasi annab – reaalses elus kipub see olema pidev pendeldama infoliigsuse ja liigse vaikuse vahel.

Lõpuks peab kasutajatugi oma töö dokumenteerima. Siit saab abi järgmisel korral, kui sama probleem kordub, saab jälgida konkreetsete kasutajatega seotud ajalugu. Samuti teeb dokumentatsioon võimalikuks uute toetöötajate kiire töösse rakendamise. Ka süsteemihaldurid saavad kasutajatoe ajalugu ja muud dokumentatsiooni enda huvides kasutada, et leida neid huvitavaid seaduspärasusi süsteemis. Mingi hulga dokumentidest saab viia kasutajateni eneseabi vormis.

Ideaalne kasutajatoe töötaja ei pea olema süsteemihalduse koha pealt väga haritud. Kõige olulisem on see, et kasutajatoe töötaja oleks kogenud kasutaja, kes on koolitatud süsteemi kasutama ning seda ka praktiliselt ja põhjalikult teinud. Samuti peab tegemist olema korraliku, korrektse suhtlejaga.

Kasutajate vajadused, grupeerimine

Enamasti pole võimalik anda kogu kasutajaskonnale ühtset toetust, sest kasutajate tööülesanded, oskused ja vajadused erinevad suurtes piirides. Seega, enne toetust pakkumist peab saama ülevaate ka kasutajatest.

Kasutajatoe seisukohalt tuleb kasutajaid kirjeldada järgmiste kriteeriumite seisukohalt. Kuna protsess peaks olema üsna kiire ja võib leppida pealiskaudsusega, siis kasutatakse üsna lihtsat jaotust. Alati, kui kasutaja oskuste kohta on vaja spetsiifilisemat taset, saab seda selgitada vastavalt vajadusele.

Vastavalt saadud kasutajaprofiilile tuleb kasutajaga suhelda, leida sobiv juhenditele sobiv infokogus, raskusaste ja detailsus. See on eriti kriitiline otsesuhtluses, kus toetöötaja peab kiiresti kasutaja oskuseid hindama ja vastavalt sellele oma lähenemist muutma. Kogenud kasutajale ei tohi jääda muljet, et teda peetakse lolliks, algajale ei tohi jääda muljet, et vastava funktsiooni tundmine

on iseenesestmõistetav ja mittetundmine häbiasjaks. Kirjalike materjalidega on veidi lihtsam, siin saab igaüks valida, mil moel ta neisse süveneb, mitu korda läbi loeb, jne.

Kasutajatoe liigid

Kasutajatuge saab (ja peabki) kasutajateni viia mitmel erineval, üksteist täiendaval viisil.

Elektrooniliste kasutajajuhendite (juhendid, KKK, samm-juhendid) eeliseks on see, et nad on kergesti muudetavad ja täiendatavad, paralleelse lugemise korral ei nõua suuri lisakulutusi, kättsaadavus on reeglina laiem kui teistel abivahenditel. Miinusteks on otsekontakti puudumine ja halb loetavus ekraanilt. Samuti tekib probleem seetõttu, et elektrooniliste materjalide koostamise ja avaldamise lihtsuse tõttu on neid mahuliselt rohkem, suuremaid mahte aga raske hallata. Tihtipeale on võrgus üleval sama juhendi erinevad versioonid. Eristada saab tootja poolt pakutud elektroonilist dokumentatsiooni (NB! selle avaldamine peab toimuma kooskõlas AÕS'iga) ja oma tarbeks loodud dokumentatsiooni. Eksisteerib ka nende vahepealne, oma vajadustele kohaldatud tootjadokumentatsioon. Elektroonilised juhendid sobivad lühemate teemade käsitlemiseks ja kiireks probleemilahenduseks. Muidugi on omad head küljed ka mahukate materjalide elektroonilisel kujul hoidmisel, kuid sel juhul tehakse tihti enne lugemist väljatrükk.

Alternatiiviks elektroonilistele materjalidele on trükitud kasutajajuhendid, mis kuluvad ära siis, kui elektroonilisi materjale ei saa hetkel kätte (näiteks kasutaja tööarvuti ongi rikkis). Samuti on trükitud materjalide loetavus ka tänapäeval parem (parem resolutsioon). Samas on paberdokumentide muutmine ja täiendamine tülikas, kuid IT-alased trükised vajavad pidevat uuendamist. Ka „paralleelsus“ ehk üheaegne kasutamine ei tule paberdokumentide juures kõne alla, probleeme tekitab ka see, et paberdokumendid pole alati käepärast. Loomulikult on kõik see ka kallim. Seega sobivad paberil avaldamiseks mahukad ja pikemaks tarbimiseks mõeldud materjalid.

Abitelefon on eelnevatest variantidest veel kallim, kuid samas üsnagi asendamatu kasutajatoe vorm. Abitelefon sobib, kui intsidentide lahendamiseks on kiire, olukorra lahendus pole juhendites kirjeldatud või kasutajal pole aega/võimalust juhenditega tutvuda. Vajadusel saab telefonitöötaja kõne spetsialistile edasi suunata. Probleemiks on see, et korraga saab teenindada vaid sellise hulga kõnesid, kui palju on toeteenuse telefonitöötajaid.

Üheks laialt kasutatud (kas ametlikult või nn. ise kujunenult) toe vormiks on tugiisikud struktuuriüksustes. Need on inimesed, kes on kogenud arvutikasutajad ja teavad üksuses kasutatava tarkvara kohta rohkem, kui teised. Esmaste abipalvetega pöörduaksegi siis nende poole. Tugiisiku eeliseks on see, et ta teab oma üksuse – nii kasutatava arvutustehnika kui töötajate kohta rohkem, kui suhteliselt kaugel asuv kasutajatugi. Probleemideks on näiteks see, et tihti ei tasustata tugiisikut oma toetöö eest ja mõned tugiisikud kipuvad eirama keskse IT-teenuse standardeid ja tavasid. See viib üksuse kesksest toest hoopis kaugemale, kuna keskne tugi ei tunne enam kohalikke olusid ja ei saa aidata.

Teine, küll rohkem „ametlikult“ kasutatav tugiisikute vorm on rakenduse tugiisikud. Need on töötajad, kes teavad teistest rohkem mingi süsteemis kasutatava rakenduse kohta, on läbinud vastavad koolitused ja omavad otsesidet administraatoritega. Tihti teab rakenduse tugiisik rakenduse kasutajapoolsest rohkem, kui administraatorid. Probleemid tekivad siis, kui kasutaja pöördub rakenduse tugiisiku poole murega, mis ei ole üldse konkreetse rakendusega seotud.

Ka süsteemihaldurid osalevad toetöös. Tavaliselt tegelevad administraatorid intsidentide baasil tekkinud probleemidega, mis eelnevalt kirjeldatud kasutajatoe vormides positiivset lahendust ei saanud. Seda võib teha kaudselt, st. administraator nõustab/aitab kasutajatuge ja kasutajatugi aitab kasutajat, aga väga spetsiifiliste probleemide puhul (või kui kasutaja ja administraatori teadmised

sel alal ületavad oluliselt kasutajatoe omi) suhtlevad administraator ja kasutaja otse. Siin varitseb selline oht, et kui kasutaja on juba kord administraatoriga otsesuhtlusesse pääsenud, siis pöördub ta edaspidi otse ka lihtsate, kasutajatoele jõukohaste intsidentide puhul.

Väiksemates ettevõtetes/allüksustes ei saa muidugi administraatori ja kasutajatoe ülesannet lahus vaadata, tihti on süsteemihaldaja otseste tööülesannete hulgas ka kasutajatoe osutamine.

Veel üheks kasutajatoe variandiks on tootjapoolne kasutajatugi.

Otsetugi riistvara või tarkvaratootjalt – eelistavad tavaliselt siiski, et asutuses oleks nn. vaheisikud..

Süsteemadministraatorite roll kasutajatoes

Esmane roll on kasutajatoe raporteeritud probleemidele lahenduste pakkumine.

Juhendite kirjutamises osalemine

Kasutajatugi on üks monitooringu variante

Kasutajatoe kaudu saab kasutajaid teavitada

Vahel tuleb teha ka ise toetööd, keerukamate probleemide korral.