



Teenindusvaldkond kui visiitkaart kliendile

SMIT Klienditoe ja regionaalosakonna näitel

Ave Metsla
Teenindusvaldkonna juht



Siseministeeriumi infotehnoloogia-ja arenduskeskus (SMIT)

Haldame ja arendame ca 25% Eesti riigi IKTst

SMITi kliendid, kellele pakume teenust



- Siseministerium, Politsei- ja Piirvalveamet, Päästeamet, Häirekeskus, Sisekaitseakadeemia, SMIT

- Lisaks pakume teenuseid

- Sotsiaalministeriumile
- Kaitseministeriumile
- Justiitsministeriumile
- Maksu- ja Tolliametile
- Keskkonnaministeriumile
- Maanteeametile
- Euroopa Liidu IT agentuurile



Teenindus SMITis



SMITi tooteportfellis on 118 teenust

Teenindusvaldkonnas tegeleme igapäevaselt parima võimaliku toe pakkumisega kõikide nende teenuste osas.

Klienditugi

8 operaatorit
9 vanemoperaatorit
24/7
~6400 pöördumist
kuus

Rahvastikuregistri klienditoe grupp

andmeandjate andmesaajate
ja vastutava töötleja
klienditugi

smit kasutajatugi

E-post:
Telefon:



Suhtluskanalid



15 sek 90%

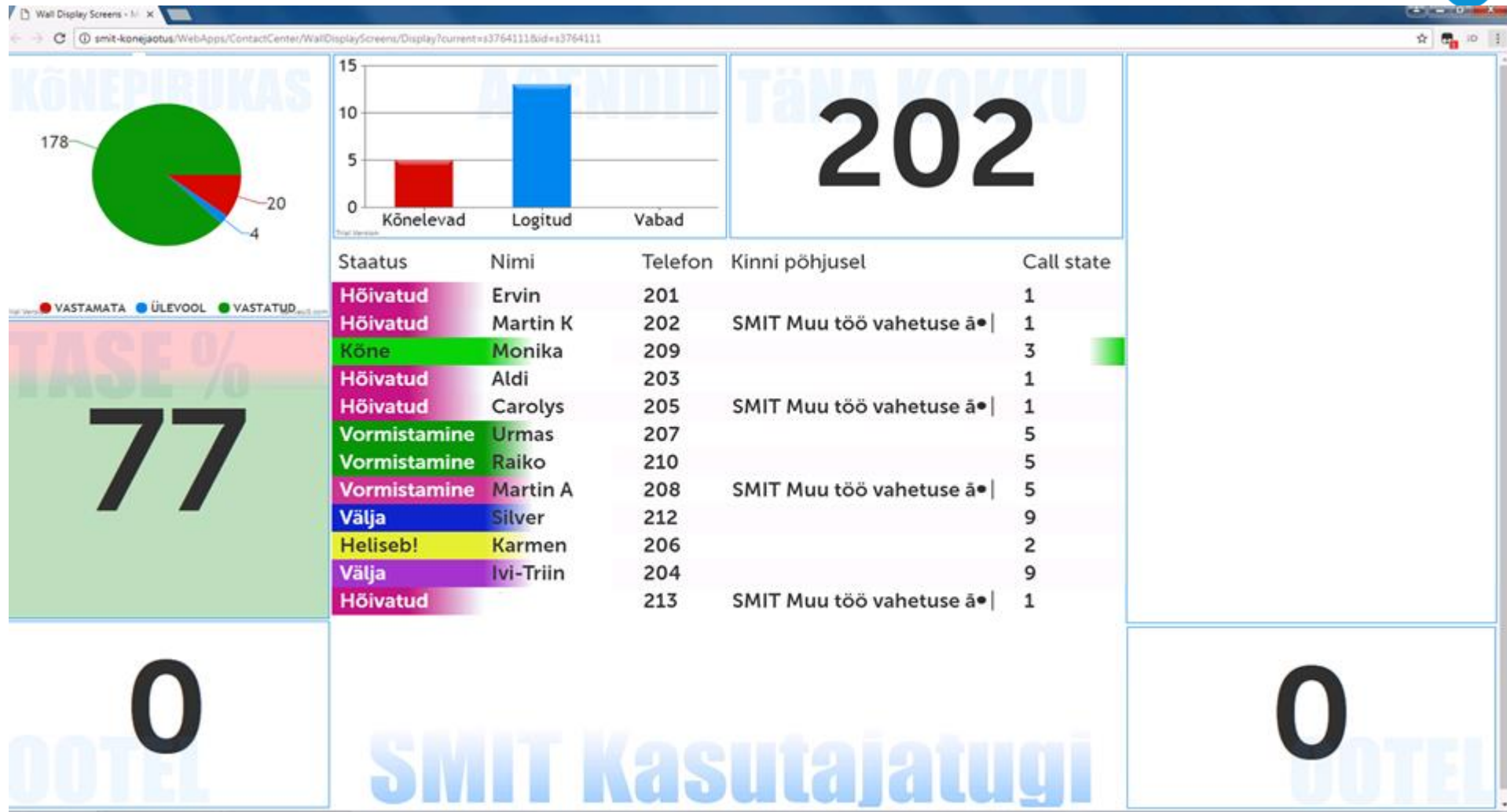


15 min 90%

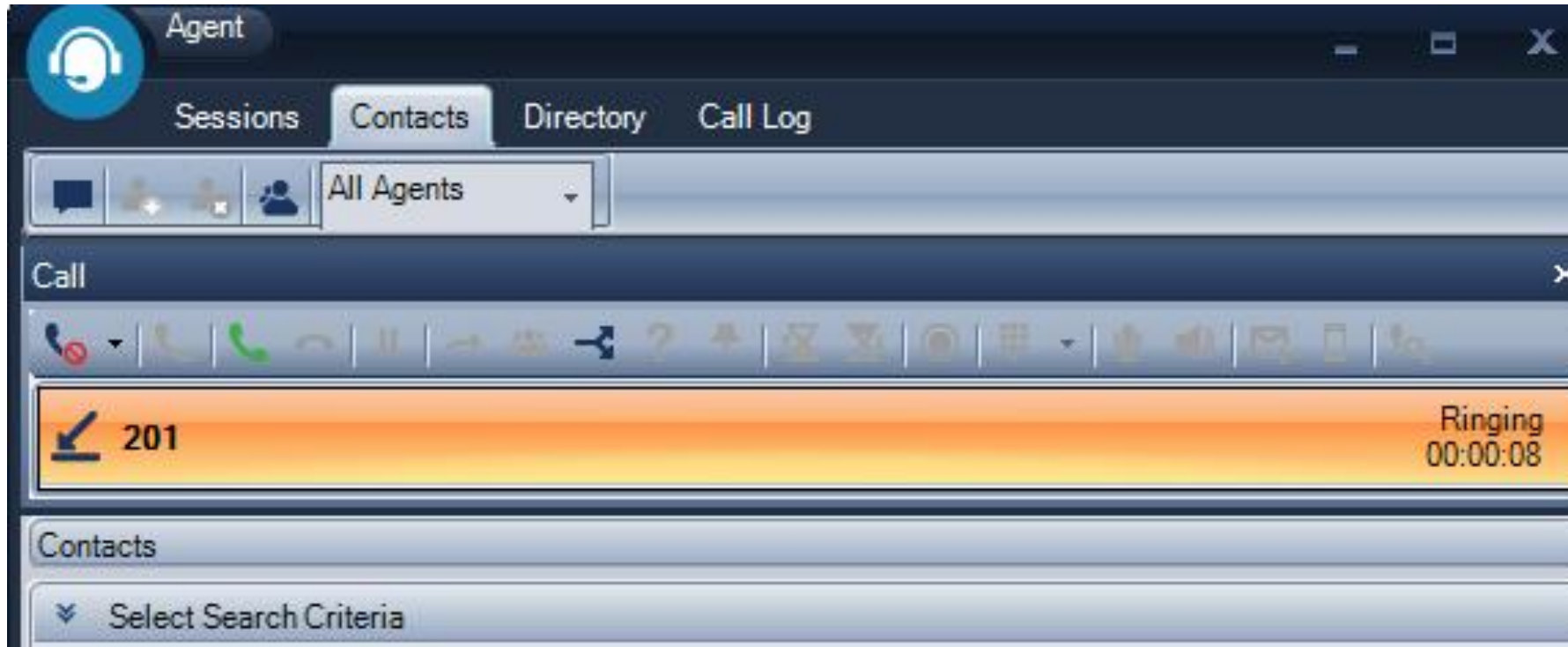


Standardtellimuse lahendamise aeg kuni 40 tundi (8/5)

Kuidas ehk teenindamise tehniline pool



Mis pilti näeb operaator?



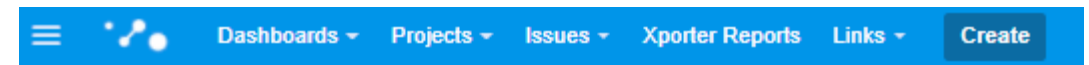
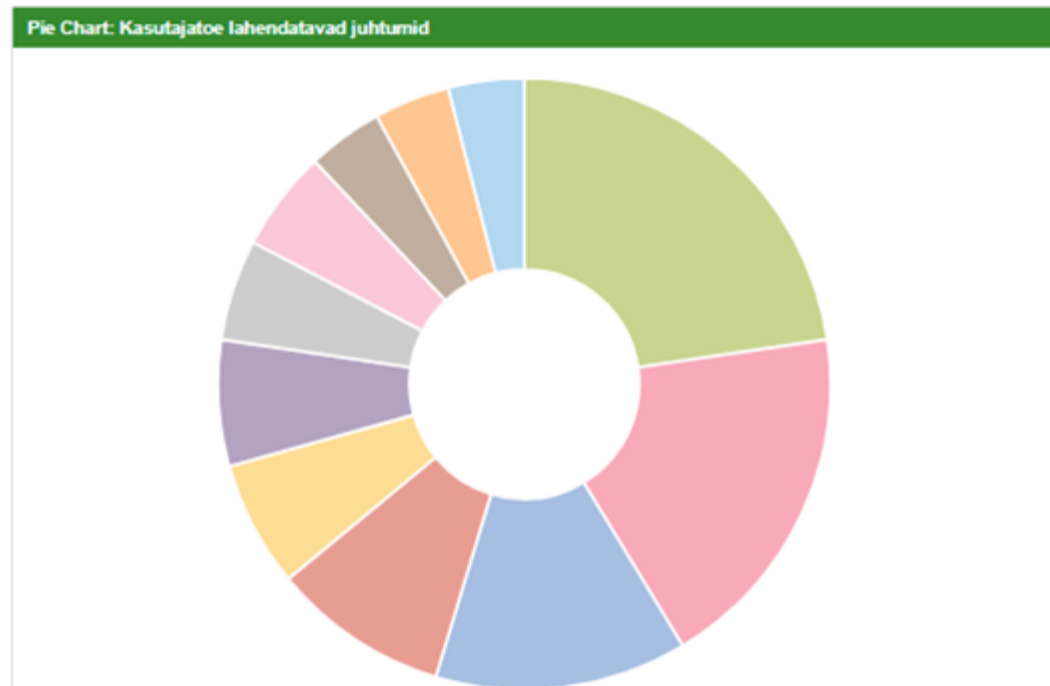
E-kirjade ja pöördumiste haldus



Filter Results: Uued pöördumised

T	Key	P	Summary	reageerimine ↑	Status	Reporter	Creator
<input type="checkbox"/>	SD-211465	↓	Printeri lisamine	0:04	AVATUD		

1-1 of 1



Klienditoe töölaud ehk
[Jira ServiceDesk](#)

Kaugteenindus



Configuration Manager Remote Control



SMIT

[Redacted] is requesting permission to begin a remote control session.

Approve

Deny

Kaughaldus



Microsoft System Center Configuration Manager ehk SCCM

System Center Configuration Manager (Connected to [redacted] (Evaluation, 173 days left))

Home

Create, Saved Searches, Add Selected Items, Install Client, Reassign Site, Client Settings, Start, Approve, Block, Unblock, Manage Out of Band, Change Ownership, Clear Required PXE Deployments, Delete, Refresh, Properties

Assets and Compliance > Overview > Devices

Assets and Compliance

- Overview
- Users
- Devices
- ComplianceTest
- Office365ProPlus Deployment
- Test Adobe Reader 10
- User Collections
- Device Collections

Assets and Compliance

- Software Library
- Monitoring
- Administration

Devices 12 items

Icon	Name	Client	Site Code	Client Activity	Hardware Scan	Software Scan
	SCCM	No				
	SCDPM	Yes	MER	Active	8/1/2016 5:39 P...	8/1/2016 5:38...
	SCOM	Yes	MER	Active	8/1/2016 5:41 P...	8/1/2016 5:40...
	SCSM1	Yes	MER	Active	8/1/2016 5:59 P...	8/1/2016 5:58...
	SCSM2	Yes	MER	Active	8/1/2016 1:32 P...	8/1/2016 5:36...

SCOM

General Information		Client Activity		Related Objects
Name:	SCOM	Policy Request:	8/2/2016 1:46 PM	Primary User
Client Type:	Computer	Heartbeat DDR:	7/30/2016 3:40 PM	
Client Check Result:	Passed	Hardware Scan:	8/1/2016 5:41 PM	
Remediation:		Software Scan:	8/1/2016 5:40 PM	
Active Directory Site:	Default-First-Site-Name			
Last Logon:	7/25/2016			

Ready

Pilt illustreeriv

Kuidas kasutaja tajub kaughaldust?



Frontmotion Firefox ×

smit

Allpool loetelus olevad avatud programmid takistavad tarkvara paigaldamist.

Salvesta pooleliolev töö ja sulge need programmid ning jätkka tarkvara paigaldust vajutades nuppu "Jätka paigaldusega".

Vajutades nuppu "Sulge programmid automaatselt ja jätkka", suletakse need programmid automaatselt (tehtud muudatusi ei salvestata) ning alustatakse tarkvara paigaldusega.

Frontmotion Firefox

**Tähelepanu: Need avatud programmid suletakse automaatselt
2:59:15**

Sulge programmid ja jätkka Jätka paigaldusega

Monitooring



Monitoorime nii teenuse kättesaadavust kui rakenduse eluiga - tavaline kui application monitooring (rakenduse nõ kõhus toimuvat)

Eesmärk on avastada teenustes esinevad intsidendid enne nende kasutajatele tajutavaks muutumist.

Kui midagi läheb siiski katki



Teavitused kasutajatele

Klienditoe telefonile helistades operaatorite poolt sisseloetav eelinfo

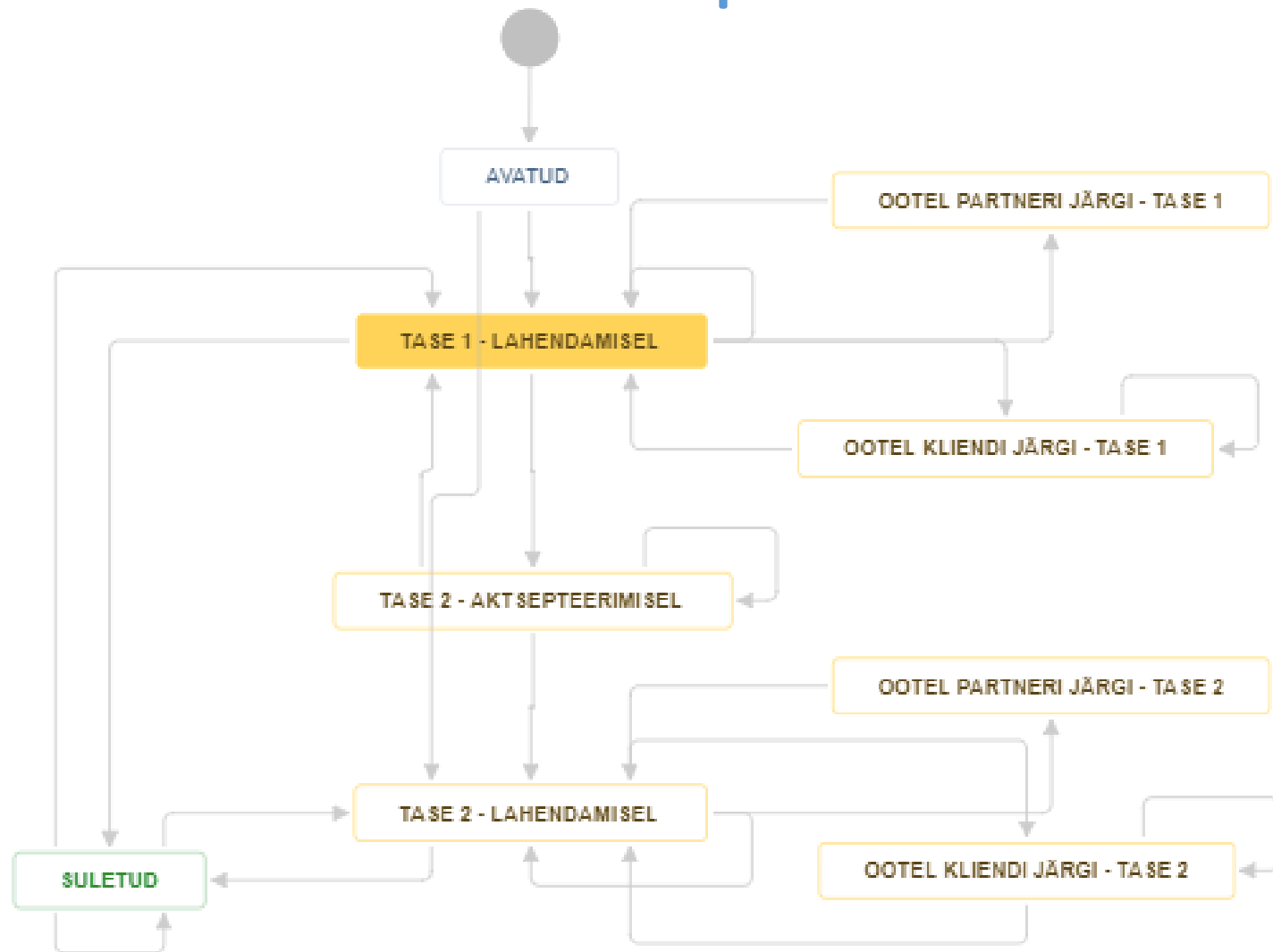
Tehnilise meeskonna kaasamine lahendamisel

Intsidendihalduse protsess

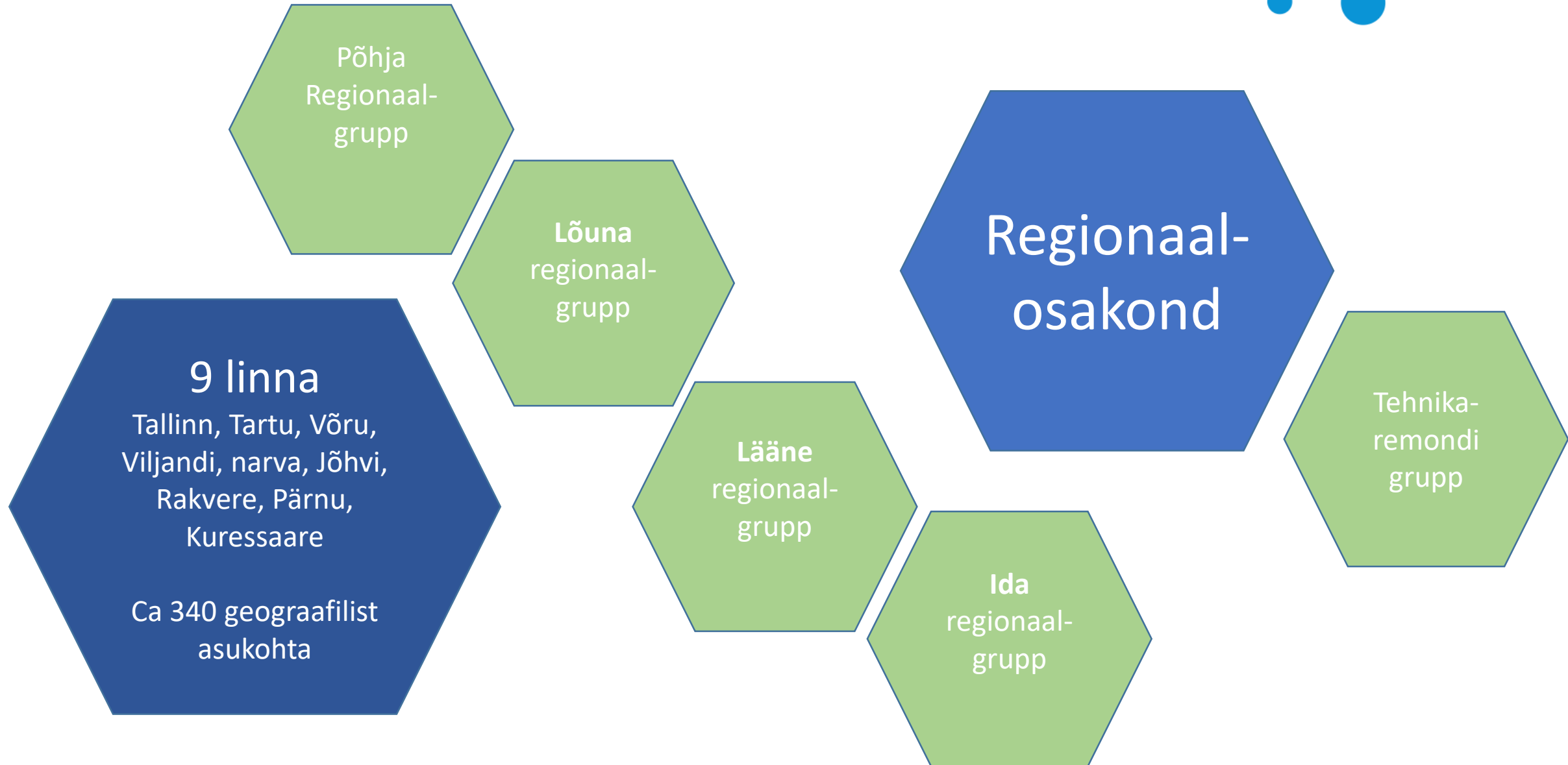
Probleemihalduse protsess



Kui klienditoest ei piisa

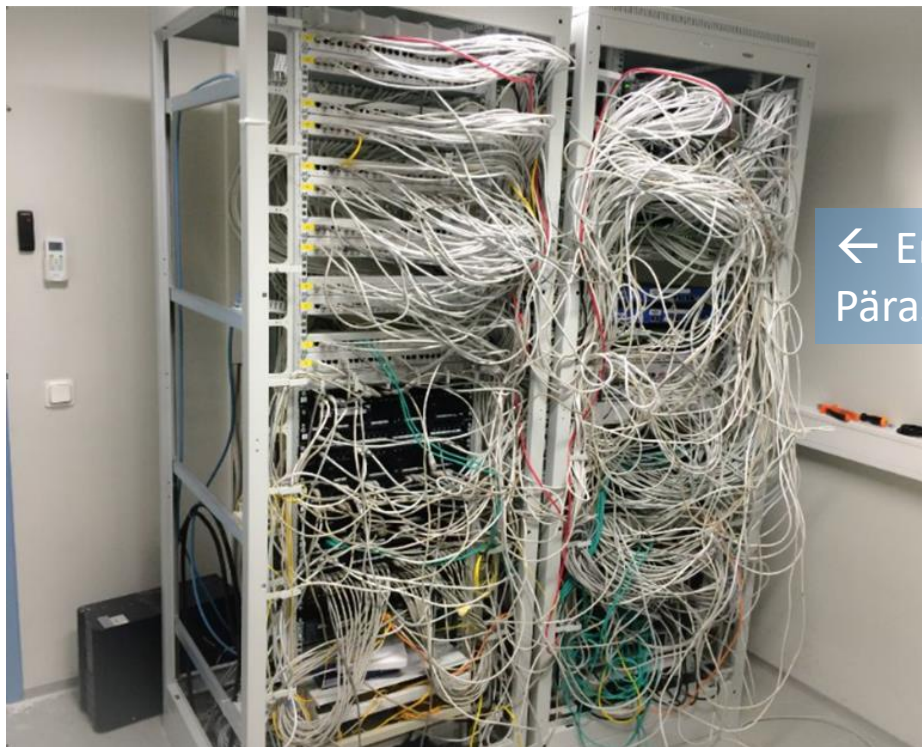


Oleme ka seal, kus on meie kliendid

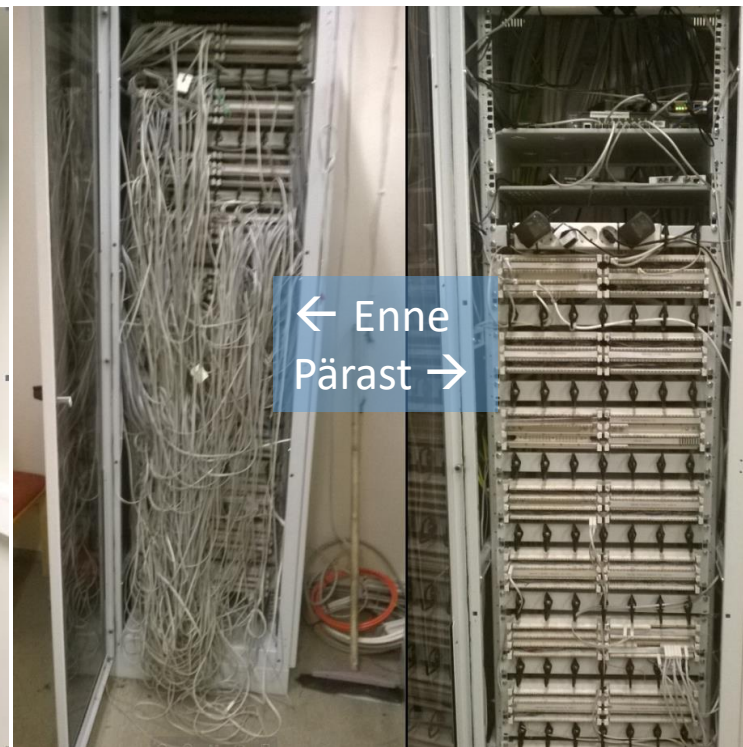




← Enne
Pärast →



← Enne
Pärast →



← Enne
Pärast →



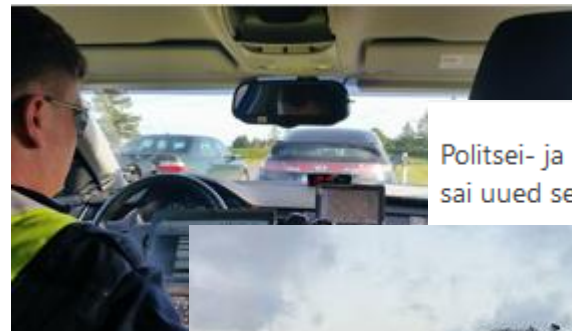
Tehnika-remondi grupp

Operatiivside seadmete ja eritehnika paigaldus sõidukitesse

Arvutite, sidevahendite ja politsei eritehnika remont ja hooldus

Paiksete raadiojaamade ja nende antennisüsteemide paigaldus

Kes?
Insenerid
tehnikud



Politsei- ja Piirivalveameti kaater M12 sai uued seadmed



Loe lisaks: <https://geenius.ee/rubriik/nahtamatu-riik/peedist-pesumasinale-trummel-mis-tood-kuidas-ja-millega-teevad-smiti-tehnikaremontijad/>

Kuidas teame, kas kliendid on meiega rahul?

Reply Reply All Forward IM




K 07.02.2018 13:58

SMIT ITabi <

Palume tagasisidet pöördumisele SD-190582

to Ave Metsla

 If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.

Tere Ave Metsla

Oleme väga tänulikud, kui annate meile tagasisidet pöördumise "PPA kontaktide otsing SMIT Siseveebis ei toimi" lahendamise kohta klikates alloleval lingil.

Hindamise valikud: 1 - Väga halb, 2 - Halb, 3 - Puudulik, 4 - Hea, 5 - Suurepärase



Väga halb



Halb



Puudulik



Hea



Suurepärase

Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus

telefon:

e-post:

Iseteenindus:



Täname! Saime Teie vastuse kätte.

Ik aega, siis palun jagage oma head kogemust meiega. Juhul, kui Te täiendavalt midagi lisada ei soovi, võite vormi sulgeda.

Kommentaari tekst

Lisa kommentaar



Tänan!