

پروتکل ارتباطی با تیم پشتیبانی نرم افزار BSS

زیتل - شهریور ۱۴۰۱

تیم پشتیبانی نرم افزار BSS در حال حاضر از دو واحد زیر تشکیل شده است:

- پشتیبانی لایه اول
تمامی همکاران سازمان، امور پشتیبانی را از مسیر این تیم اعلام و پیگیری می کنند.
- پشتیبانی لایه دوم
بدون ارتباط مستقیم با کاربر نهایی برخی از عملیات پیچیده تر پشتیبانی در این بخش صورت می گیرد.

ساعت کاری تیم پشتیبانی نرم افزار مطابق ساعت کاری شرکت (۸:۰۰ تا ۱۷:۱۵) است.

تیم پشتیبانی نرم افزار خارج از ساعت کاری، همواره یک نفر کارشناس OnCall دارد که پاسخ گوی مراجعات ضروری و اضطراری است.

مسیرهای ارتباطی با تیم پشتیبانی نرم افزار عبارتند از:

- ایجاد تیکت «Service Request management(SR)» (برای مشکلات مستقیم سیستمی)
- ارجاع سایر تیکت ها به تیم BSS (وقتی حضور تیم BSS در فرآیندی برای رفع مشکل یا انجام کاری پیش بینی شده است)
- ایمیل به bss-bo@zi-tel.com
- پیام واتساپ
- تماس تلفنی (تماس با داخلی)

تماس های تلفنی مربوط به موضوعات پشتیبانی، در ساعت کاری فقط با تیم پشتیبانی لایه یک از طریق تماس با داخلی و خارج از ساعت کاری فقط با شخص آن کال از طریق واتساپ انجام شود.

نکته ی مهم درمورد تماس های تلفنی این است که از **تکرار تماس با کارشناسان** در مورد یک موضوع باید **خودداری** شود تا کارشناس پشتیبان فرصت کافی برای بررسی و رفع مشکل پیدا کند و از موازی کاری افراد مختلف در یک موضوع جلوگیری شود.

مراجعات به تیم پشتیبانی نرم‌افزار از نظر اولویت در چهار دسته‌ی زیر طبقه‌بندی می‌شوند.

• اضطراری

باید به‌صورت **تلفنی**، به‌محض رخداد خطا، به‌تیم پشتیبانی اعلام شوند و تیم پشتیبانی **ظرف ۱۵ دقیقه از زمان گزارش خطا به این تیم**، به آن رسیدگی می‌کند. این اولویت، فقط شامل مواردی می‌شود که امکان انجام یا تکمیل آن‌ها غیر از زمان و مکان تعیین‌شده وجود ندارد.

• پراهمیت

حتماً باید از طریق **تیکت SR** اعلام شوند و تیم پشتیبانی تضمین می‌کند که **ظرف حداکثر نیم ساعت بعد از رسیدن تیکت SR**، آن را **PickUp** کند. از آنجایی که موارد مشمول این اولویت، فاقد فوریت زمان و مکان هستند، بنابراین فقط در ساعت اداری به این موارد رسیدگی می‌شود.

• عادی

اشکال‌هایی که اضطرار یا اهمیت بالایی ندارند هم حتماً باید از طریق **تیکت SR** اعلام شوند و تیم پشتیبانی تضمین می‌کند که **ظرف حداکثر نیم ساعت بعد از رسیدن تیکت SR**، آن را **PickUp** کند. درخواست‌های این اولویت فقط در ساعت اداری رسیدگی می‌شود.

• روزمره

مسائل و عملیات روزمره‌ای که تیم پشتیبانی به‌طور معمول در روند آن‌ها سهیم است، از طریق ایمیل اطلاع‌رسانی می‌شود. به این موارد هم **ظرف دو ساعت** رسیدگی می‌شود. درخواست‌های این اولویت فقط در ساعت اداری رسیدگی می‌شود.

ضروری است همکارانی که موضوعی را از طریق یکی از روش‌های فوق برای تیم پشتیبانی ارسال کرده‌اند، درمورد سؤالات تیم پشتیبانی از شرایط مسئله یا بررسی آن، **پاسخ‌گویی سریع**

داشته باشند.

مواردی که همکاران سایر واحدهای شرکت می‌توانند به تیم پشتیبان نرم‌افزار مراجعه کنند، به دسته‌هایی تقسیم می‌شوند که در جدول ذیل مشخص شده‌اند.

لازم است که همکاران قواعد این دسته‌بندی را رعایت کنند تا پاسخ‌گویی به مراجعات سریعتر و هموارتر انجام شود.

ردیف	شرح کلی	شرح تفکیکی	اولویت	مسیر ارتباطی	بازه رسیدگی
۱	معرفی همکاران جدید در سیستم		روزمره	ایمیل	ساعت اداری
۲	تعیین یا تغییر نقش همکاران در سیستم و فرآیندها		روزمره	SR	ساعت اداری
۳	اگر در سیستم و اجزای وابسته که تحت توسعه، کنترل و نظارت تیم نرم افزار هستند، اشکالی پیش آید که مانع از ادامه ی کار سایر همکاران شود.	اشکالاتی که در طول عملیات معمول روزمره ی همکاران اتفاق می افتند.	پراهمیت	SR	ساعت اداری
		اشکالاتی که در حین انجام کارهایی رخ داده اند که باید در بازه ی زمانی خاص یا در مراجعه به محل خاصی انجام شوند. مانند اشکالاتی که در طول مراجعات نصب یا عملیات CR رخ می دهند.	اضطراری	تلفن	شبانه روزی
		اعلام خطای عدم آماده سازی، جابجایی فرآیند (فروش، فسخ)، گزارش خطاهای فرآیند فروش TD-LTE، Reprovision	اضطراری	BSS-ISSUES Group	شبانه روزی
۴	اگر در بخشی از اطلاعات سیستم که تیم نرم افزار هنوز ownership آن را به تیم های مسؤول و مرتبط دیگر تحویل نداده است، نیاز به ایجاد تغییر یا ثبت اطلاعات جدید باشد*.	تعریف یا ویرایش محصولات، قیمت ها و بازه های زمانی آنها	عادی	SR 4	ساعت اداری
		تعریف یا ویرایش پروموشن یا کد تخفیف	روزمره	SR 4	ساعت اداری
		تعریف پیمانکار جدید	عادی	SR 4	ساعت اداری
		تعریف انبار جدید	عادی	SR 4	ساعت اداری
		تعریف صف تماس جدید	عادی	SR 4	ساعت اداری
		تعریف مقادیر اولیه سیستم (مثل نوع سازمان، نوع تخفیف، پیش شماره ی شهرها، ...)	عادی	SR 4	ساعت اداری
		ویرایش تنظیمات سرویس های باندپهنی که به صورت دستی تغییرات روی آنها انجام شده است.	عادی	SR 4	ساعت اداری
۵	رسیدگی به امور فرآیندها، انتقال، جابجایی و رفع اشکال برای فرآیندهای در جریان**	مواردی که به بخش هایی از فرآیندهایی مانند نصب و پشتیبانی مربوط باشند که باید در بازه ی زمانی خاص یا در مراجعه به محل خاصی انجام شوند.	اضطراری	تلفن	شبانه روزی
		مواردی که در روال عادی روزمره و بدون محدودیت زمان و مکان خاص انجام می شوند.	پراهمیت	SR	ساعت اداری

* تیم نرم‌افزار در تلاش است که بخش‌هایی از سیستم را که به تیم‌های عملیاتی دیگر شرکت مربوط می‌شود ولی هنوز توسط همکاران پشتیبان این تیم در حال انجام است را به تدریج به ایشان تحویل دهد. در هریک از این موارد اطلاع‌رسانی صورت خواهد گرفت.

** درمورد انتقال و جابجایی فرآیندها، در کارتابل‌های مختلف یا بین مراحل مختلف فرآیند، لازم است که کنترل‌ها و محدودیت‌هایی در نظر گرفته شود زیرا این قبیل تغییرات منجر به ایجاد اشکال در عملکردهای مرتبط و گزارش‌های فرآیندها می‌شود.