

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Сибирский государственный университет науки и технологий
имени академика М.Ф. Решетнева»**

Институт информатики и телекоммуникаций

Кафедра информационно-управляющие системы

ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ №1

Разработать регламент сопровождения системы

Руководитель	_____	_____	А.В. Черниченко
		подпись, дата	инициалы, фамилия
Обучающийся	МПА23-01, 23153013	_____	И.С. Чумаков
	номер группы, зачетной книжки	подпись, дата	инициалы, фамилия

Красноярск 2024 г.

РАЗРАБОТАТЬ РЕГЛАМЕНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ

Введение

Разработка регламентов взаимодействия в процессе поддержки и сопровождения корпоративных бизнес-приложений в промышленной эксплуатации находится, как правило, в зоне компетенции ИТ-подразделений организаций, суть поддержки и сопровождения информационных систем будет не лишним знать и понимать делопроизводителям и архивистам. В настоящей работе рассмотрение этого вопроса будет продолжено. Однако рамки будут расширены: уделив особое внимание к сопровождению корпоративных бизнес-приложений в целом, включая поддержку и сопровождение систем электронного документооборота, системы электронного архива, кадровых информационных систем и т.д., причем в период промышленной эксплуатации.

Уровни технической поддержки и сопровождения

1 линия:

Основная функция первой линии — это поддержание контакта с клиентом, а иногда и психологическое сопровождение, если клиент слишком остро реагирует на проблему.

Специалисты первой линии выполняют следующие действия:

- Принимают звонок или клиентское обращение по любому другому каналу связи. Непрофильные обращения — если позвонил не клиент или клиент обращается с проблемой, которая находится вне зоны компетенции компании — отфильтровываются.
- Регистрируют обращение в используемом средстве сбора информации.
- Если обращение простое и его можно закрыть на первой линии, то специалист предлагает клиенту свое решение (обычно из списка типовых). Если оно помогло, закрывает заявку.
- Как правило, для распределения заявки между исполнителями на следующей линии, необходимы данные для ее классификации. Специалист первой линии задает клиенту дополнительные вопросы, если этой информации не было в первоначальном запросе.
- Объясняют клиенту, как работа с его заявкой будет осуществляться дальше — кто и в какие сроки возьмет ее в работу, когда ждать ответа.
- Созданную заявку передают конкретному специалисту, осуществляющему распределение. На первой линии также могут выставляться приоритеты обращений.

- Первая линия может принимать участие и в дальнейшей работе по заявке, если от клиента потребуются уточнения. Как правило, именно специалисты первой линии звонят контактному лицу, чтобы выяснить необходимые подробности.
- После закрытия заявки зачастую именно специалисты первой линии собирают обратную связь от клиентов. Через некоторое время после завершения работы по обращению они выборочно обзванивают клиентов для получения развернутого отзыва.

2 линия:

Как правило, для работы с такими обращениями нужны специальные знания или инструменты, зависящие от предметной области, в которой работает компания. В некоторых случаях требуются выезды специалистов в офис клиента.

Распределением заявок между группами занимается диспетчер с первой линии.

Специалисты второй линии выполняют следующие действия:

- Принимают обращение в работу от первой линии.
- Проводят диагностику. Несмотря на предварительную классификацию проблемы, проведенную первой линией, специалисты второй линии детально разбирают проблему клиента, чтобы выяснить причину ее возникновения.
- Определяют действия, необходимые для устранения причины.
- Если компетенций и возможностей хватает, решают клиентскую проблему и, если проблема действительно устранена, закрывают заявку в используемом инструменте фиксации обращений.
- Если причина обращения выходит за рамки компетенции специалистов второй линии, они переводят его на третью линию — в ведение более квалифицированных коллег.

Для упрощения маршрутизации заявок вторая линия может быть разделена на группы специалистов по специализации.

3 линия:

На третьей линии поддержки решаются узкоспециализированные задачи, с которыми не смогли справиться специалисты первой и второй линий.

Специалисты третьей линии не общаются с конечными клиентами. Во многих случаях третья линия работает совместно с поставщиком клиентского оборудования или ПО.

Специалисты третьей линии:

- Принимают в работу обращение, с которым не справилась вторая линия.
- Проводят собственную диагностику и разбор инцидента для подтверждения его причины.
- Определяют действия, необходимые для устранения инцидента.

- Если компетенций и возможностей хватает, решают клиентскую проблему и закрывают заявку.
- Если причина обращения связана с проблемами оборудования или ПО, используемого клиентом, обращается к производителю — переводит проблему на четвертую линию поддержки.

4 линия:

Решает вопросы, связанные с исправлением ошибок или доработкой программных продуктов и оборудования, используемого клиентами.

Четвертая линия — это и есть производитель ПО, т.е. внешняя структура по отношению к сервисной компании. Поэтому решение насущных проблем пользователя соотносится с потребностями целевой аудитории и в целом курсом развития продукта.

Параметры задач в системе управления задачами

Приоритет – определяет желаемый срок решения задачи.

Приоритет бывает:

- **Неотложный** - самый высший приоритет ставится в случае, если ПО не функционирует
- **Срочный** - ПО выполняет не корректные вычисления
- **Высокий** - Функционирование в целом не прекращается, но часть функционала не может быть использована
- **Обычный** - Единичные сбои в функционировании поддерживаемого
- **Низкий** - Вопрос по корректности его функционирования ПО
- **Нет** - Данный приоритет присваивается к задачам которые имеют предложение, пожелание или простой вопрос.

Создание заявок в системе управления задачами

При создании задачи необходимо в выбранном проекте заполнить следующие обязательные поля:

- **Приоритет**
- **Заголовок** - краткое описание содержание заявки
- **Описание** - подробное описание заявки
- **Контактные данные**
- **Оборудование**

В заявке могут быть указаны любые дополнительные сведения, позволяющие понять суть проблемы и решения её наилучшим образом.

К заявке при необходимости могут быть прикреплены файлы.

Выполнение заявок

Специалист первой линии распределяет поступившие задачи в зависимости от тематики, загруженности сотрудников и срочности заявок.

После назначения ответственного статус заявки не меняется.

При необходимости получения дополнительных разъяснений, по поданной задаче, сотрудник на которого распределена задача, переводит задачу в статус «Обратная связь» назначает инициатора заявки ответственным и пишет вопрос в поле «Добавить комментарий».

После решения задачи сотрудник, на которого она распределена, переводит заявку в статус «Решена», назначает инициатора заявки ответственным и при необходимости пишет комментарии в поле «Добавить комментарий».

Инициатор заявки проверяет выполнение заявки, и если заявка выполнена, то переводит заявку в статус «Закрыта».

Прочие процессы взаимодействия

Как альтернативный способ отправления клиентского обращения пользователи могут его отправлять через почту организации. Чтобы обращение не было отфильтровано, оно должно содержать в себе следующее:

- название обращения;
- описание;
- данные для связи с пользователем.

Специалист первой линии проверяет данные обращения, с составлением заявки и связывается с пользователем для последующей работы с ним

Заключение

В результате выполнения лабораторной работы были получены знания и навыки в разработке регламента сопровождения системы. Были составлены четыре уровня технической поддержки и сопровождения, параметры задач в системе управления задачами, создание заявок в системе управления задачами, выполнение заявок и прочие процессы взаимодействия.