




T-PR:IM Incident Management TPRIM-44

Zgłoszenia do MNO/Partnerów - poprawa jakości

Details

Type:	 Problem	Status:	IN PROGRESS (View Workflow)
Priority:	↓ Minor	Resolution:	Unresolved
Affects Version/s:	None	Fix Version/s:	None
Component/s:	None		
Labels:	None		
Business Unit:	ORUT0007		
Remaining days:	-1,282		

Description

Mamy problem z niską jakością zgłoszeń wychodzących do Operatorów lub Partnerów. Szczególnie boli nas to w zgłoszeniach do MNO dla:

1. Usługi Subskrypcyjne MT
2. Usługi SMS Premium
3. Direct Billing

Przez niską jakość rozumiem przede wszystkim:

1. Bezzasadne zgłoszenia - zazwyczaj gdy nie została przeprowadzona wystarczająca analiza po stronie HL/Avantis.
2. Zgłoszenia bez wszystkich wymaganych informacji i przykładów (różnie dla różnych operatorów).
3. Często - brak odpowiedniego 'uzasadnienia biznesowego', które obrazowałoby skalę awarii (np. brak billowań ze wszystkich serwisów - tutaj można rzucić jakąś sumą typu milion peelenów).

Konsekwencje:

1. Wydłużony czas obsługi incydentów - często przekłada się na straty finansowe.
2. Irytacja i niezadowolenie osób obsługujących zgłoszenia po stronie MNO/Partnera..
3. .. co prowadzi do ignorowania naszych zgłoszeń - wracamy do pkt. 1.
4. Pokazuje brak profesjonalizmu i obniża prestiż organizacji.

Obsługę Problemu sugeruje zacząć od:

1. Stworzenie generycznej procedury dla Zgłoszeń OUT, a raczej - co należy zrobić PRZED podjęciem decyzji o stworzeniu takiego zgłoszenia, oraz jakie informacje należy w takowym umieścić.
2. Identyfikacji w których produktach generujemy najwięcej Zgłoszeń OUT - zakładam, że są to MTki i SMS Premium.
3. Stworzenie scenariuszy/procedur dostosowanych do konkretnych produktów (np. MT)

Issue Links

is associated with

 **TPRIM-377** Zwiększona jakość komunikacji zewnętrznej ↑ **IN PROGRESS**

relates to

 **ITSO-26358** Szkolenie CRM i rozwój mechanizmu komunikacji zewnętrznej ↑ **RESOLVED**

 **ITSO-36319** Komunikacja zewnętrzna - klykhenko ↑ **RESOLVED**

 **TPRIM-286** MP-2014Q2-P1 Usprawnienia TPR-IM/HL ↑ **RESOLVED**

 **ITSO-7805** Stworzenie dodatkowych formatek do zgłoszeń out

CLOSED

[Show 8 more links](#) (8 relates to)

Tempo

01/Jan/19 - 31/Jan/19

Date

Description

Worked

Activity

All

Comments

Work Log



History

Activity

Transitions

 **Bartosz BJ. Jakubiak (Inactive)** added a comment - 2013-06-11 13:31Jak nie będziemy robić **TPRIM-75** to trzeba będzie ogarnąć ten problem. **Kamil KM. Mierzejewski (Inactive)** added a comment - 2013-10-22 13:37

Bartku przepisuje na Ciebie, zarządź.

 **Piotr PS. Skonieczny (Inactive)** added a comment - 2013-11-26 14:15**ITSO-7805** tutaj propozycja stworzenia formatek dla operatorów. **Mikolaj Klimek** added a comment - 2014-04-17 14:36Będziemy to robić w inicjatywie **IT-3501** (pkt. 12). **Sebastian SK. Kasperek** added a comment - 2018-07-18 07:17Widzę 1 task, który obrazuje co nieco z tego problemu: **HL-118059**. **Sebastian SK. Kasperek** added a comment - 2018-07-18 13:30 - edited

Dokumentacje przydatne do przyszłego, większego opracowania:

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000015987137> (sieciowa z operatorami)

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=3277069> (to chyba mniej)

<https://wikis.services.avantis.pl/display/BPP/Subskrypcje+directbillingowe>

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000016544585> (przepinanie na SMS)


 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-07-18 13:39

Mikołaj Klimek myślę że warto założyć "gałąź" w wiki o nazwie "komunikacja zewnętrzna" i pierwszą częścią będzie ta z operatorami z esencją info i odnośnikami do zebranych materiałów. Później można dodać dalsze gałęzi i uporządkować wiedzę.

Zajmę się tym, wyraż jedynie swoją opinię i wskaż w które miejsce Wiki to pchać.

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-07-20 09:50

~~HL-118081~~


 Mikołaj Klimek added a comment - 2018-07-24 11:13

Dodatkowe elementy do dyskusji:

- <https://projects.services.avantis.pl/browse/ITSO-12072?focusedCommentId=771091&page=com.atlassian.jira.plugin.system.issuetabpanels:comment-tabpanel#comment-771091> (automatyczne ustawianie produktu)
 - Powiadomianie awaryjne gdy Jira nie działa (webmail? apka na overlord?)
-

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-07-24 12:50

plus zagadnienia z: ~~ITSO-26358~~

 Mikołaj Klimek added a comment - 2018-07-27 13:43

Całość dokumentacji do komunikacji zewnętrznej powinna być pod Incident Management.

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-08-17 07:50

To: <https://wikis.services.avantis.pl/display/TPP/Zasady+Komunikacji+Mailowej>
będzie po wszystkim do wyrzucenia.

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-08-17 07:53

Strona założona:

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000021262495>

zabiorę się za wypełnianie w odpowiednim czasie

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-08-23 09:34

<https://wikis.services.avantis.pl/display/7DW/ZglaszanieProblemu>

 Mikolaj Klimek added a comment - 2018-08-24 14:46

Sama dokumentacja jest bardzo obszerna (zbiera całą wiedzę z zakresu). Do przemyślenia - przygotowanie checklisty do powiadomienia masowego i pojedynczego (kilka punktów, każdy po 2-3 słowa, bez szczegółów).

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-08-31 10:47

Wrzuciłem przykładową checklistę:


<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000021262495#Komunikaczewn%C4%99trznadNiU-Checklista>

Moim zdaniem to esencja i chyba o to chodziło. Jeśli tak to dopiszę kolejne.

Jeśli jeszcze jakieś pomysły to piszcie, bo powoli zmierzam ku końcowi.

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-09-07 11:28

Wciąż czekam na opinię...

 Mikolaj Klimek added a comment - 2018-09-10 14:00

Nie jest źle, uwagi:

- numeracja sekcji (łatwiej będzie się odnaleźć)
 - w checkliście brakuje mi punktu zerowego (weryfikacja czy zgłoszenie jest na pewno zasadne) i punktu ostatniego - weryfikacja wszystkich elementów maila przed wysyłką (tytuł, treść, odbiorcy "To", odbiorcy CC i BCC)
 - brakuje tego o czym mowa w opisie tego taska
-

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-10-05 13:13

Prace ruszą z kopyta od poniedziałku, jak już narybki będą bardziej autonomiczne. Dokumentację skończę zapewne w tydzień, a potem już szlifowanie i tysiąc uwag do.

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-10-10 14:09

Podstawowa dokumentacja jest gotowa, teraz będę klecił to co jest w treści tego taska - procedury, scenariusze itp czyli najtrudniejszą część 😊.

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-10-30 13:14

Jest trochę luźniej, więc klepię: <https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000023818252>

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-11-09 11:09

Stan na dziś.


Powstały dokumentacje, które będą uzupełniane - pewne rzeczy będą przychodziły do głowy na bieżąco i dopisywane.

1. <https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000021262495> - ogólny i kompletny opis komunikacji zewnętrznej
2. <https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000023818252> - procedura sprawdzania czy problem jest na pewno u partnera
3. <https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000022999045> - procedura tworzenia komunikacji, tutaj w dalszej części dodam gotowe scenariusze.

To do:

- określenie czego piszemy najwięcej
- na podstawie powyższego stworzenie gotowych scenariuszy

Wszelkich uwag z pokorą wysłucham i wprowadzę dalsze zmiany.

 Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-11-09 11:47 - **edited**

Top outów w ostatnich 120 dniach:

1. OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [1]DV SSRV DirectPay Play device 14
2. OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [2]DV GW T-Mobile SK device 9
3. OUT : [sqlScheduler] mt_mtsp_no_billed 9
4. OUT : [arh+] [fatalService] 110205 mps-sybase1 5
5. OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [1]DV SSRV DirectPay Orange device 5
6. OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [1]DV SSRV MT Play device 5
7. OUT : [sqlScheduler] [mpevent] 110317 mps-pzu-sms-kontakt-sender 5
8. OUT : [sqlScheduler] directpay_correct_payments 4

9. OUT : [arh+] [fatalService] 110337 mps-datezone 4
10. OUT : [arh+] Odrzucone wiadomosci 3 tmobile-sms-gateway 4
11. OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [1]Av SSRV Funskan device 3
12. OUT : [arh+] [fatalService] 110344 mps-aip 3
13. OUT : [arh+] AGF Gateways Errors 3
14. OUT : Nagios: check_ftp_connection_mobiparking_Warszawa_Krakow na hoscie pi.virtual.mp 3
15. OUT : [sqlScheduler] directpay_notifications - GlobalTrade 3

Grupując to, wyłania się obraz:

- Operatorzy Directbilling
- Operatorzy MT
- Operatorzy SMS (głównie odrzucone wiadomości smpp i spadki na bramkach Plus dla Funskan, choć nie tylko)
- Partnerzy MPS
- Notyfikacje Directpay

Zatem scenariusze do stworzenia:

Operatorzy

- Directbilling (połączenie, oneshoty, subskrypcje)
- MT (połączenia, problemy z wysyłkami / notyfikacjami)
- SMS (połączenia, odrzucenia, spadki na Funskan)

Partnerzy

- MPS (połączenie, certyfikat)
- Notyfikacje Directpay (połączenie, certyfikat)
- Notyfikacje MTSP (połączenie, certyfikat) (to nie jest w topce, ale niech będzie komplet)
- Do rozważenia Mobiparking



Sebastian SK. Kasperek added a comment - 2018-11-20 12:06

Moim zdaniem, stworzona dokumentacja jest gotowa, oczywiście musi być na bieżąco aktualizowana w miarę zmian. Dla przypomnienia:

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000021262495> - ogólny i kompletny opis komunikacji zewnętrznej


<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000023818252> - procedura sprawdzania czy problem jest na pewno u partnera

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000022999045> - procedura tworzenia komunikacji, wraz ze scenariuszami

Proszę o ewentualne uwagi.

 **Mikolaj Klimek** added a comment - 2018-11-22 10:03

Bartłomiej Zapotoczny, Bartek, zadanie dla Ciebie. Zapoznaj się z tym taskiem, opisywanym problemem oraz przygotowaną przez Sebastiana dokumentacją. Postaraj się spojrzeć na to z perspektywy dyżurnego, ocenić stworzone dokumenty, procedury, oraz zaproponować ulepszenia (zarówno opisów jak i procesu). Pamiętaj o celu, który chcemy osiągnąć - czyli podniesienie jakości komunikacji zew.

 **Bartłomiej Zapotoczny** added a comment - 2018-11-23 05:56

Przeczytałem wszystko, i muszę przyznać, że kawał dobrej roboty.
Szczegółowo zostało opisane wiele kwestii przy tworzeniu komunikacji zewnętrznej, czy też procedury weryfikacji problemów.
Całość jest naprawdę obszerna, poruszonych zostało wiele kwestii, które zostały wyjaśnione w kompletny i rozumiały sposób.
Długo myślałem nad tym, i na obecną chwilę nie mam nic do dodania. Niezwłocznie dam znać jeśli tylko coś przyjdzie mi do głowy.

 **Sebastian SK. Kasperek** added a comment - 2018-12-10 08:58

Task na dodanie przycisku Verify w taskach awarii i prac planowanych: [IT-7865](#)

 **Sebastian SK. Kasperek** added a comment - 2019-01-07 11:21

Wygląda na to, że dokonałem wszystkich omówionych poprawek. Pozostaje oczekiwanie na zmianę we flow, niestety Rafał mocno zapracowany więc nie wiem kiedy mu się uda.

 **Sebastian SK. Kasperek** added a comment - 2019-01-08 09:50

Ustalono z Rafałem że do końca tygodnia dokona powyższych zmian.

 **Sebastian SK. Kasperek** added a comment - 2019-01-15 10:34

Taski szkoleniowe wystawione. Stworzyłem 26 pytań i każdy dostał z tej puli 13, wybranych losowo.

 **Sebastian SK. Kasperek** added a comment - 2019-01-15 11:14

Czekam wciąż na zmiany Rafał. Zrobił je częściowo.

 **Sebastian SK. Kasperek** added a comment - 2019-01-15 14:06

Templatka przyjęcia poprawiona, już nie ma "Witam" 😊.

People

Assignee:



Sebastian SK. Kasperek

[Assign to me](#)

Reporter:



Mikolaj Klimek

Product Manager:

Mikolaj Klimek

Votes:

0 [Vote for this issue](#)

Watchers:

3 [Start watching this issue](#)

Dates

Created:

2013-02-28 16:31

Updated:

2019-01-15 14:06

Verification Date:

2019-01-31

Collaborators

Development

[Create branch](#)

Drag and Drop

Drop files here to attach them

or

Select files

Agile

[View on Board](#)
