

## Инструкция по работе с системой регистрации обращений пользователей

### 1. Общие положения

Настоящий документ описывает состав действий и правила их выполнения при работе с информационной системой регистрации обращений пользователей (далее СРОП).

СРОП – это web-приложение, предназначенное для учета обращений пользователей информационных систем, внедряемых ООО «Сервис-модель».

### 2. Термины и сокращения

В следующей таблице (см. Таблица 1) приведены основные термины и сокращения, используемые в настоящем документе.

Таблица 1 – Перечень используемых терминов и сокращений

| Термин, сокращение | Определение   |
|--------------------|---|
| Заказчик           | Компания, которой предоставляются услуги технической поддержки со стороны ООО «Сервис-модель»   |
| Заявка             | Формализованное и зарегистрированное в СРОП обращение. Заявка содержит детализацию требуемых работ и ожидаемых результатов их выполнения  |
| Инцидент           | Событие, не являющееся частью нормальной работы Системы, которое приводит к недоступности тех или иных функциональных возможностей Системы, снижению их качества или понижению быстродействия |
| Инициатор          | Сотрудник Заказчика ответственный за взаимодействие с Исполнителем  |
| Исполнитель        | ООО «Сервис-модель»   |
| Консультант        | Сотрудник Исполнителя, знающий структуру и особенности Системы, обеспечивающий основное взаимодействие с Инициаторами   |
| Пользователь       | Лицо, участвующее в функционировании Системы или использующее результаты ее функционирования  |
| Система            | Информационная система, развернутая у Заказчика, техническую поддержку которой осуществляет Исполнитель   |
| СРОП               | Информационная система регистрации Заявок Пользователей   |
| Решение            | Результат выполнения Исполнителем Заявки Заказчика  |

### 3. Назначение СРОП

СРОП позволяет решать следующие задачи:

1. Учет всех Заявок Пользователей Системы в службу поддержки.
2. Информирование об изменениях в Заявках всех заинтересованных лиц в режиме реального времени.
3. Исключение потери Заявок Пользователей.
4. Гарантированное «закрытие» всех Заявок Пользователей.
5. Возможность получить статистику обработки Заявок:
  - a. по промежутку времени: например, время создания, время закрытия, время обновления Заявки;
  - b. по Пользователю СРОП: например, автору или исполнителю Заявки;
  - c. по общим показателям: например, общему количеству Заявок, количеству открытых/закрытых Заявок;
  - d. по типам Заявок, приоритетам, статусам и т.д.
6. Снижение накладных расходов Исполнителя за счет унификации описания и обработки Заявок.

В СРОП реализованы следующие функции:

1. Регистрация Заявок Пользователей и их типизация.

2. Указание приоритета Заявки в зависимости от степени влияния возникшей проблемы на производственный процесс Заказчика.
3. Гарантированное доведение Заявки до Исполнителя.
4. Фиксация промежуточных и результирующих решений по Заявкам.
5. Уведомление всех заинтересованных лиц (в т.ч. автора и исполнителей Заявок) об изменениях в Заявке по электронной почте;
6. Отслеживание исполнения Заявки на любом этапе.

#### 4. Вход в СРОП

1. Инициатор запускает браузер и входит в СРОП по адресу <http://support.metamodel.ru>. Открыта домашняя страница СРОП.
2. Инициатор в правой части экрана в блоке «Последние проекты» нажимает на ссылку с названием своего проекта. СРОП откроет страницу Пользователя в выбранном проекте.

#### 5. Просмотр и редактирование Заявок

1. Инициатор входит в СРОП.
2. Для отображения списка заявок Инициатор открывает вкладку «Задачи». СРОП выведет на экран список открытых Заявок Инициатора.
3. Для открытия карточки Заявки Инициатор нажимает на ссылку с номером или темой Заявки.
4. Для редактирования Заявки Инициатор нажимает в карточке Заявки на ссылку «Редактировать», расположенную справа от заголовка Заявки. СРОП откроет карточку Заявки в режиме редактирования.
5. Для сохранения внесенных в Заявку изменений Инициатор нажимает кнопку «Принять» в левом нижнем углу формы.

#### 6. Информирование о ходе обработки Заявки

В СРОП предусмотрено информирование пользователей о создании и изменении Заявок в режиме реального времени. Информирование реализовано в виде уведомлений по электронной почте. В теме уведомления содержатся следующие данные:

- название проекта в СРОП;
- тип Заявки (см. Таблица 3);
- номер Заявки;
- тема Заявки.

При создании Заявки СРОП автоматически рассылает уведомления всем Консультантам. При дальнейшей обработке Инициатор получает уведомления обо всех изменениях в Заявке.

#### 7. Оформление Заявки

1. Инициатор входит в СРОП.
3. Инициатор выбирает вкладку «Новая задача». Открыта карточка новой задачи в СРОП. По умолчанию в поле «Начата» установлена текущая дата.
4. Инициатор указывает значения следующих данных:
  - «Трекер» - тип Заявки в соответствии с таблицей (см. Таблица 3);
  - «Тема» – краткое содержание Заявки;
  - «Описание» - информация следующего характера:
    - фамилия, имя, отчество и контактные данные Пользователя, диагностировавшего проблему;
    - подразделение Пользователя, диагностировавшего проблему;

- суть Заявки (с указанием примеров, пошаговой последовательности действий, скриншотов и прочей информации, которая детализирует проблему).
  - фактический результат, ожидаемый результат, вопрос для консультации и т.д.;
  - «Приоритет» – значение из раскрывающегося списка с учетом критериев определения приоритета, указанных в таблице (см. Таблица 4);
  - «Файлы» (опционально) – файлы, содержащие дополнительную информацию (скриншоты, содержащие стек ошибки, фрагменты лога);
  - «Описание файла» (опционально) – комментарий к каждому прикрепленному файлу.
5. Нажимает кнопку «Создать». Заявка создана в СРОП. СРОП автоматически отправляет уведомления Консультантам о создании Заявки.
  6. После получения уведомления о создании новой Заявки Консультант определяет сценарий обработки Заявки в соответствии с таблицей (см. Таблица 2).

## 8. Сценарии обработки Заявок

### 8.1. Общие сведения

Порядок обработки Заявки (сценарий) определяется полнотой и корректностью указанной Инициатором информации при оформлении Заявки в СРОП. Список сценариев, определяющих порядок обработки Заявки, приведен в таблице ниже (см. Таблица 2).

Таблица 2 – Сценарии обработки Заявок

| Сценарий обработки            | Определение   |
|-------------------------------|---|
| Заявка корректна              | Заявка оформлена корректно, данные указаны в объеме, достаточном для решения проблемы   |
| Недостаток данных в Заявке    | Консультантом выявлена недостаточность данных в Заявке для решения проблемы             |
| Обработка Заявки не требуется | Отсутствует необходимость в обработке Заявки, либо Заявка выходит за рамки техподдержки |

### 8.2. Сценарий «Заявка корректна»

Консультант принимает Заявку в обработку, переводя ее в состояние «Принята». Порядок дальнейшей обработки Заявки определяется типом Заявки и осуществляется в рамках описанных ниже процедур:

- п. 9.1 «Обработка Заявок типа «Заявка на консультацию»;
- п. 9.2 «Обработка Заявок типа «Заявка на устранение инцидента»;
- п. 9.3 «Обработка Заявок типа «Заявка на обслуживание».

### 8.3. Сценарий «Недостаток данных в Заявке»

1. После того как Консультант указал причину некорректности и изменил статус Заявки на значение «Недостаточно данных», Инициатор получает уведомление об изменениях в Заявке:
  - «Статус» – значение «Недостаточно данных»;
  - «Примечания» – описание недостающих данных.
2. Инициатор добавляет необходимую информацию в Заявку и указывает значения следующих данных:
  - «Примечания» - недостающие данные;
  - «Файлы» (опционально) – файлы, содержащие дополнительную информацию (скриншоты, содержащие стек ошибки, фрагменты лога);
  - «Описание файла» (опционально) – комментарий к каждому прикрепленному файлу.

3. После получения уведомления о добавлении Инициатором недостающей информации в Заявку Консультант определяет сценарий обработки Заявки (см. Таблица 2) и дальнейшая обработка определяется выбранным сценарием.

#### **8.4. Сценарий «Обработка Заявки не требуется»**

Консультант по согласованию с Инициатором может принять Решение об отсутствии необходимости обработки Заявки, после чего Консультант завершает Заявку (см. п. 10 «Завершение Заявки»).

### **9. Обработка Заявок**

#### **9.1. Обработка Заявок типа «Заявка на консультацию»**

1. Консультант после получения полных данных по Заявке указывает в поле «Примечания» краткое описание сути предоставленной консультации.
2. Консультант завершает Заявку (см. п. 10 «Завершение Заявки»).

#### **9.2. Обработка Заявок типа «Заявка на устранение инцидента»**

1. Консультант после получения полных данных по Заявке разрабатывает и предлагает Пользователю Решение по проблеме, указанной в Заявке. В качестве Решения по инциденту Исполнитель предоставляет Заказчику консультации, рекомендации и/или измененное программное обеспечение.
2. Рекомендации фиксируются в виде комментариев в поле «Примечания» и в виде прикрепленных файлов в поле «Файлы». Программное обеспечение передается с помощью каналов связи, согласованных с Инициатором.
3. Консультант имеет право отказать в принятии Инцидента в следующих случаях:
  - Инцидент вызван некорректным содержанием баз данных Системы (нарушение логической целостности данных, частичным или полным уничтожением данных), возникшим не в результате ошибки в программном обеспечении Системы;
  - Инцидент вызван некорректной работой либо несоответствием версий внешних по отношению к Системе программных продуктов и приложений;
  - возникновение Инцидента в Системе обусловлено в результате исполнения разработанных не Исполнителем программ или вставки в программный код Системы;
  - работа Системы соответствует эксплуатационной документации.
4. В случае мотивированного отказа Заявка отклоняется Консультантом с описанием причин отказа. После оформления Консультантом отказа Инициатор получает уведомление об изменении Заявки:
  - «Статус» – значение «Отклонена»;
  - «Решение» - причина отклонения.
5. Консультант может изменить приоритет Заявки в зависимости от полученной от Инициатора уточняющей информации. После согласования приоритета с Инициатором Консультант определяет сценарий обработки Заявки (см. Таблица 2) и дальнейшая обработка определяется выбранным сценарием.
6. По окончании действий по Заявке Консультант завершает Заявку (см. п. 10 «Завершение Заявки»).

#### **9.3. Обработка Заявок типа «Заявка на обслуживание»**

1. После получения полных данных по Заявке Специалисты Исполнителя проводят запрошенное обслуживание Системы.
2. После выполнения работ по данной Заявке Консультант завершает Заявку (см. п. 10 «Завершение Заявки»).

## 10. Завершение Заявки

1. После завершения Консультантом работ по Заявке Инициатор получает уведомление, что Заявка изменена:
  - «Статус» – значение «Завершена»;
  - «Решение» – краткое описание решения.
2. Инициатор открывает карточку Заявки, по которой пришло уведомление о завершении работ, и анализирует Решение.
3. Если Решение по Заявке является полным и решает проблему, сформулированную в Заявке, Инициатор устанавливает в поле «Статус» значение «Закрыта».
4. Если Решение не является полным или не решает проблему, сформулированную в Заявке, Инициатор в поле «Примечания» вносит описание претензий к обработке Заявки.
5. Консультант определяет сценарий обработки Заявки (см. Таблица 2) и дальнейшая обработка определяется выбранным сценарием.
6. Если после установки поля «Статус» в значение «Завершено» Инициатор по истечении 5 рабочих дней не закрыл карточку Заявки или не описал претензии к обработке Заявки, то Заявка считается закрытой. Консультант устанавливает в поле «Статус» значение «Закрыта»

## 11. Типы Заявок

Таблица 3 – Типы Заявок

| Тип Заявки                     | Определение   | Пример   |
|--------------------------------|---|--|
| Заявка на консультацию         | Заявка на получение информации по функциональным возможностям Системы, настройкам Системы, эксплуатационной документации                            | По какой причине банкомат №25 включен в распоряжение №3 от 01.10.2015?<br>Каким образом следует назначить пользователю права, чтобы он видел только часть банкоматов КУ? |
| Заявка на устранение инцидента | Заявка на изменение программного обеспечения для получения Системы, работающей в соответствии с требованиями, описанными в ТЗ на разработку Системы | Ошибка при входе в систему пользователем без установленных ролей.<br>Замедление в работе Системы при выполнении формирования распоряжения на инкассацию                  |
| Заявка на обслуживание         | Заявка на проведение регламентных работ или техническое обслуживание Системы без изменения существующего программно-аппаратного окружения           | Проверить состояние СУБД на предмет оптимальности функционирования   |

## 12. Приоритеты Заявок

Таблица 4. Приоритеты Заявок

| № п/п | Тип                    | Приоритет | Критерии определения приоритета  |
|-------|------------------------|-----------|--|
| 1.    | Заявка на консультацию | Срочный   | Заявка на консультацию по функциональным возможностям Системы или последовательности действий в Системе, незнание которых блокирует оперативную работу ключевых сотрудников, либо препятствует решению ключевых бизнес-задач |
|       |                        | Высокий   | Заявка на консультацию по функциональным возможностям Системы или последовательности действий в Системе, незнание которых существенно затрудняет оперативную работу сотрудников  |

| № п/п | Тип                            | Приоритет  | Критерии определения приоритета   |
|-------|--------------------------------|------------|---|
| 2.    | Заявка на устранение инцидента | Нормальный | Заявка на консультацию по функциональным возможностям Системы или последовательности действий в Системе, незнание которых незначительно затрудняет оперативную работу сотрудников   |
|       |                                | Низкий     | Заявка на консультацию по функциональным возможностям Системы или последовательности действий в Системе, незнание которых не сказывается на оперативной работе сотрудников  |
|       |                                | Срочный    | Критическая ошибка, неправильно работающая ключевая бизнес-логика, проблема, приведшая к аварийному завершению приложения или приводящая в нерабочее состояние некоторую часть Системы, без возможности решения проблемы в обход. Решение проблемы необходимо для дальнейшей работы с ключевыми функциями Системы               |
|       |                                | Высокий    | Значительная ошибка, часть основной бизнес-логики работает некорректно. Есть возможность для работы с функцией Системы, используя обходные пути, либо имеется возможность временно отказаться от использования части функций Системы без серьезного ущерба для технологического процесса; Заявка связана со срочными операциями |
| 3.    | Заявка на обслуживание         | Нормальный | Ошибка, не нарушающая бизнес-логику приложения, незначительно влияющая на общее качество продукта   |
|       |                                | Низкий     | Незначительная ошибка, не нарушающая бизнес-логику приложения, не оказывающая никакого влияния на общее качество продукта   |
| 3.    | Заявка на обслуживание         | Низкий     | —   |

### 13. Статусы Заявок

Таблица 5 – Статусы Заявок

| Статус Заявки       | Описание  |
|---------------------|---|
| Новая               | Заявка создана Инициатором  |
| Недостаточно данных | Исполнитель ожидает от Заказчика предоставления недостающей информации              |
| Принята             | Консультант принял Заявку в работу  |
| Завершена           | Разработано Решение по Заявке, подтверждение о ее закрытии от Заказчика не получено |
| Отклонена           | Консультант отклонил Заявку по обоснованной причине                                 |
| Закрыта             | Решение по Заявке принято Инициатором   |