При размещении обращений, в системе ДИТ, специалисты оставившие заявку, не указывают базовую информацию, необходимую для оперативного устранения описанной проблемы.

К базовой информации относятся:

- сетевое имя компьютера, на котором возникла проблема, **для удаленного устранения проблемы**;

- территориальное расположение специалиста, **для локального устранения проблемы**;

- контактный номер телефона, **для связи, с целью получения дополнительной информации**;

Примеры таких обращений:

- Нет подключения к сети

- Доброе утро! Не работает телефон – 7843 (в контактных данных указан 7843)

- Коллеги. Добрый день. Подключите телефон к розетке 3.07.49/К (не указан какой телефон и отсутствует контактные данные)

- Проблема со скоростью подключения 10.4.3.214 (нет контактных данных, для получения более подробной информации – «симптомах» проблемы)

В таких случаях обратная связь с пользователем разместившем заявку, осуществляется через почту, но причине того, что специалист не всегда находится на рабочем месте, не смотрит или игнорирует письма, мы не получаем ответ на поставленный вопрос – вследствие чего, процесс решения проблемы растягивается, происходит ожидание. Поиски человека, приводит к лишним, а порой и бесполезным перемещениям и трудозатратам. Пользователь не может получить необходимую помощь, проблема не устраняется, а оставленная заявка эскалируется. Зачастую, на решение 5-минутной проблемы, уходит целый рабочий день. Также из-за отсутствия необходимых данных или получения ложных сведений, помощь осуществляется другому специалисту или в другом направлении, что может привести к появлению новой проблемы (брак).

Пример

Плохая скорость передачи данных, было получено неверное имя компьютера, на котором были изменены настройки и настройки активного оборудования, куда он подключен. После проделанной работы, проводится анализ, который показывает хорошую скорость, заявка закрывается. Позже приходит ответ на ранее заданный вопрос, из которого понятно, что оказали помощь не тому и приходится переделывать заявку, откатывая сделанную ранее конфигурацию.

Что сделано для устранения проблемы:

1. Реализована система отслеживания активности пользователя (вход и выход из системы), что позволяет точно определить, за каким компьютером работает человек в указанный период времени (систем логирования);
2. Сделана выгрузка данных из адресной книги, системы 1С и учетных записей ЛВС – данные связаны между собой для образования «карточки» пользователя или компьютера;
3. Создан сайт в ЛВС, который обрабатывает все имеющиеся данные и осуществляет поиск необходимой информации по пользователям и компьютерам.

Примеры: Булаева Полина Сергеевна, Федорова Анастасия Викторовна