

Разработка схемы технической поддержки

Актуальность кейса:

Современные образовательные платформы и цифровые сервисы ежедневно обрабатывают большие объемы данных от разных пользователей: студентов, администраторов и сторонних поставщиков сервисов. Без четко организованной технической поддержки система быстро сталкивается с проблемами – от задержек и ошибок в работе до снижения доверия пользователей. Правильная структура поддержки обеспечивает стабильность работы сервиса, минимизацию сбоев и удовлетворенность пользователей.

Что нужно сделать:

1. На основе предоставленного описания объекта технической поддержки и пользователей разработайте схему технической поддержки, состоящую из трех линий.
2. Распределите специалистов по ролям: Менеджер проекта, Технический менеджер, Аналитик, Разработчик, Тестировщик, Консультант, Ведущий консультант.
3. Целью задания является не только создание схемы, но и обоснование того, почему ваша схема считается корректной. Вы также можете дополнить схему функциями технической поддержки, с которыми вы сталкивались в своей практике.

Объект технической поддержки:

Система предоставления данных (далее – Система).

Данные в Систему можно предоставить по трем каналам:

- Канал передачи данных 1 для сервиса взаимодействия через API;
- Канал передачи данных 2 для самостоятельного ввода данных респондентами в режиме Онлайн;
- Канал передачи данных 3 для самостоятельного ввода данных респондентами в режиме Оффлайн и осуществления отправки при наличии интернета.

Пользователи Системы:

- Респонденты, предоставляющие данные в Систему. Респонденты с определенной периодичностью должны предоставить данные в Систему;
- Администраторы сбора данных, курирующие предоставление данных респондентами в части сроков, полноты и корректности предоставления данных;
- Поставщики сервиса передачи данных по каналу 1 для респондентов.

Респонденты

Респонденты должны в срок предоставить в Систему определенный набор данных по одному из каналов на выбор. Набор данных и сроки определяют Администраторы сбора данных. По результатам предоставления данных Респонденты получают уведомления либо об успешном приеме данных, либо о проблемах в части состава данных. Респонденты взаимодействуют с Администраторами по всем вопросам своей работы.

Администраторы

Администраторы осуществляют настройку сроков предоставления данных, мониторинг предоставления данных, отправку уведомлений респондентам. Администраторы взаимодействуют с технической поддержкой в части вопросов и проблем по работе Системы.

Поставщики

Поставщики сервиса передачи данных предоставляют респондентам услугу по вводу данных (свой пользовательский интерфейс), передаче данных и доставке респонденту полученных уведомлений. Поставщики взаимодействуют с технической поддержкой по вопросам взаимодействия с Системой через АПИ и с Администраторами в части вопросов по срокам и составу данных.

Каналы обращения на техподдержку:

- Электронная почта
- Телефон
- Портал ТП

Опишите, как бы вы обработали следующие типы входных заявок согласно вашей схеме технической поддержки.

1. Респонденты обращаются с просьбой изменить расписание предоставления данных, поскольку не успели предоставить данные в срок;
2. Поставщики сервиса передачи данных обращаются с претензией, что API был некоторое время недоступен и часть пакетов данных не была доставлена. Сервис сообщал о недоступности, уведомления о недоставленных пакетах Поставщики получили;
3. Администраторы обращаются с просьбой разъяснить, почему ряду респондентов направлено уведомление о несоответствии состава данных ожидаемому;
4. Респонденты обращаются с просьбой разъяснить, почему им направлены уведомления о несоответствии состава данных ожидаемому;
5. Администраторы обращаются с претензией, что из-за медленной работы системы сбор определенных данных не был завершен в срок;
6. Пользователи жалуются, что им отвечают очень медленно и долго решают их запросы.

Выбирай эту задачу, если ты:

1. Увлекаешься ИТ и хочешь попробовать себя в роли разработчика, внедренца или системного аналитика;
2. Хочешь лучше понять, как устроена работа технической поддержки;
3. Любишь системное мышление и умеешь распределять роли и задачи в команде;
4. Интересуешься DevOps, внедрением и поддержкой цифровых сервисов.

Формат ответа:

1. Схема трёх линий техподдержки с распределением ролей;
2. Краткое описание обработки каждого типа обращения;
3. Ответ можно оформить в текстовом документе, презентации или схеме (например, блок-схема).

Собери решение и загрузи его в виде файла.

Дополнительные материалы:

1. [Пример системы управления заявками OTRS](#)
2. [ITIL основы технической поддержки](#)
3. [Документация по API](#)