­­

Работа с центром поддержки

Оглавление

[1. Работа с центром поддержки. Клиент 3](#_Toc98499720)

[1.1 Создание запроса 3](#_Toc98499721)

[1.2 Созданные запросы 6](#_Toc98499722)

[2. Работа с центром поддержки. Тех. поддержка 7](#_Toc98499723)

[2.1 Работа с задачами 7](#_Toc98499724)

[3. Процесс по обеспечению и поддержке жизненного цикла, в том числе устранению неисправностей и совершенствовании продукта 8](#_Toc98499725)

[4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки 9](#_Toc98499726)

1. Работа с центром поддержки. Клиент
	1. Создание запроса

При возникновении вопросов (Например, как правильно настроить АРМ, почему не печатается паспорт из АРМ, открылась ошибка «Нет остатков по таре» или как работать в конкретном АРМ и т.д.) можно обратиться в центр поддержки своего проекта на базе [Jira Service Management](https://www.atlassian.com/software/jira/service-management?utm_medium=jira-in-product&utm_source=jira_service_desk_portal_footer&utm_campaign=service-desk_portal_server) (Рис 1).



Рис 1

При формировании обращения в первую очередь рекомендуется ввести текст проблемы в строке поиска (Рис 2). Например, не печатается паспорт из АРМ. В строке поиска начать вводить «не печатается». Ниже открываются решения, в которых может содержаться ответ на возникший запрос.



Рис 2

Если ответа не нашлось или приведенные способы решения не помогли, нажать «Это не то, что мне требуется». Откроется главная страница (Рис 1), где можно выбрать тип обращения.

Типы обращения:

* техническая поддержка – для вопросов, связанных с настройкой оборудования, правильном заполнении настроек, напомнить, как выполняется та или иная операция и т.д.;
* вопросы лицензирования и предоставления счетов – для вопросов, связанных с лицензиями и счетами на оплату;
* вопросы опробования продукта – при тестировании продукта для получения более подробной информации;
* прочие вопросы – если среди предложенных типов обращения не нашлось подходящего;
* сообщить об ошибке – обращения, связанные с ошибками в работе программного продукта;
* предложить новую функцию – если появился запрос на новую функцию;
* предложения по улучшению – для обращений по улучшению программного продукта.

В продолжение примера с не печатающимся паспортом: выбрать «Сообщить об ошибке». Открывается форма (Рис 3), в которой необходимо: указать тему (краткое описание проблемы), подробно заполнить поле «Симптом», приложить фото/видео материалы ошибок/возникающих проблем, выбрать приоритет из списка: *блокирующий* – самый высокий приоритет, который блокирует все ранее начатые задачи; *high* – высокий приоритет; *medium* – средний приоритет; *low* – низкий приоритет; *минор* – самый низкий приоритет.



Рис 3

После заполнения формы нажать «Создать» - создается задача для поддержки, в рамках которой, будет решаться поставленный запрос (Рис 4). В этой форме можно оставлять комментарии. Ответ сотрудника тех. поддержки на комментарий здесь отобразится.



Рис 4

* 1. Созданные запросы

Все созданные запросы отображаются на портале в правом верхнем углу (Рис 5).



Рис 5

По нажатию на запросы, открывается форма со всеми обращениями, которые создавались пользователем (Рис 6). Для удобства задачи можно фильтровать по: статусу (открыта/закрыта/любой), создателю (созданные мной/я участник/любой), типу (ошибка, тех. поддержка и т.д.). Можно найти запрос через поисковую строку.



Рис 6

1. Работа с центром поддержки. Тех. поддержка

2.1 Работа с задачами

У сотрудников тех. поддержки все созданные запросы распределяются по проектам. Внутри проекта задачи распределяются по очередям: все открытые, все назначенные, назначенные мне, решено, очереди по типу задачи.

В очереди проекта (Рис 7) можно отфильтровать задачи по: *времени до решения, типу, коду, приоритету, статусу, теме, дате создания и автору*, в порядке возрастания или уменьшения значения.



Рис 7

Форма работы с задачей на окне (Рис 8). Можно редактировать задачу – назначить ответственного, изменить приоритет или тип, добавить описание.

При изменении статуса задачи, он так же изменяется на портале у клиента.

 Статусы: *в ожидании* (задача ждет своей очереди, если позволяет приоритет), *начать* (взять задачу в работу*), отметить как выполненное* (завершить задачу).

При необходимости можно оставлять комментарии. Они делятся на 2 типа: *публичный* – его увидит автор задачи (клиент); *внутренний* – такой комментарий увидят только сотрудники тех. поддержки.



Рис 8

1. Процесс по обеспечению и поддержке жизненного цикла, в том числе устранению неисправностей и совершенствовании продукта

Процесс по обеспечению и поддержке жизненного цикла, в том числе устранению неисправностей и совершенствовании продукта представлен на Рис 9.



Рис 9

1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

У Заказчика должна быть сформирована выделенная проектная команда, закрепленная приказом по предприятию, состоящая из ключевых специалистов, выполняющих следующие функции:

* методолог (сотрудник, знающий и понимающий бизнес-процессы предприятия);
* техник (инженер, отвечающий за установку и настройку оборудования);
* администратор (руководитель проекта, куратор);
* разработчик (сотрудник, устраняющий ошибки и выполняющий обновление продукта).

А также должна быть подготовлена необходимая ИТ-инфраструктура, а именно:

* серверные мощности;
* промышленный WiFi, покрывающий зоны, где устанавливаются мобильные рабочие места;
* закуплено оборудование для работы по этапам.