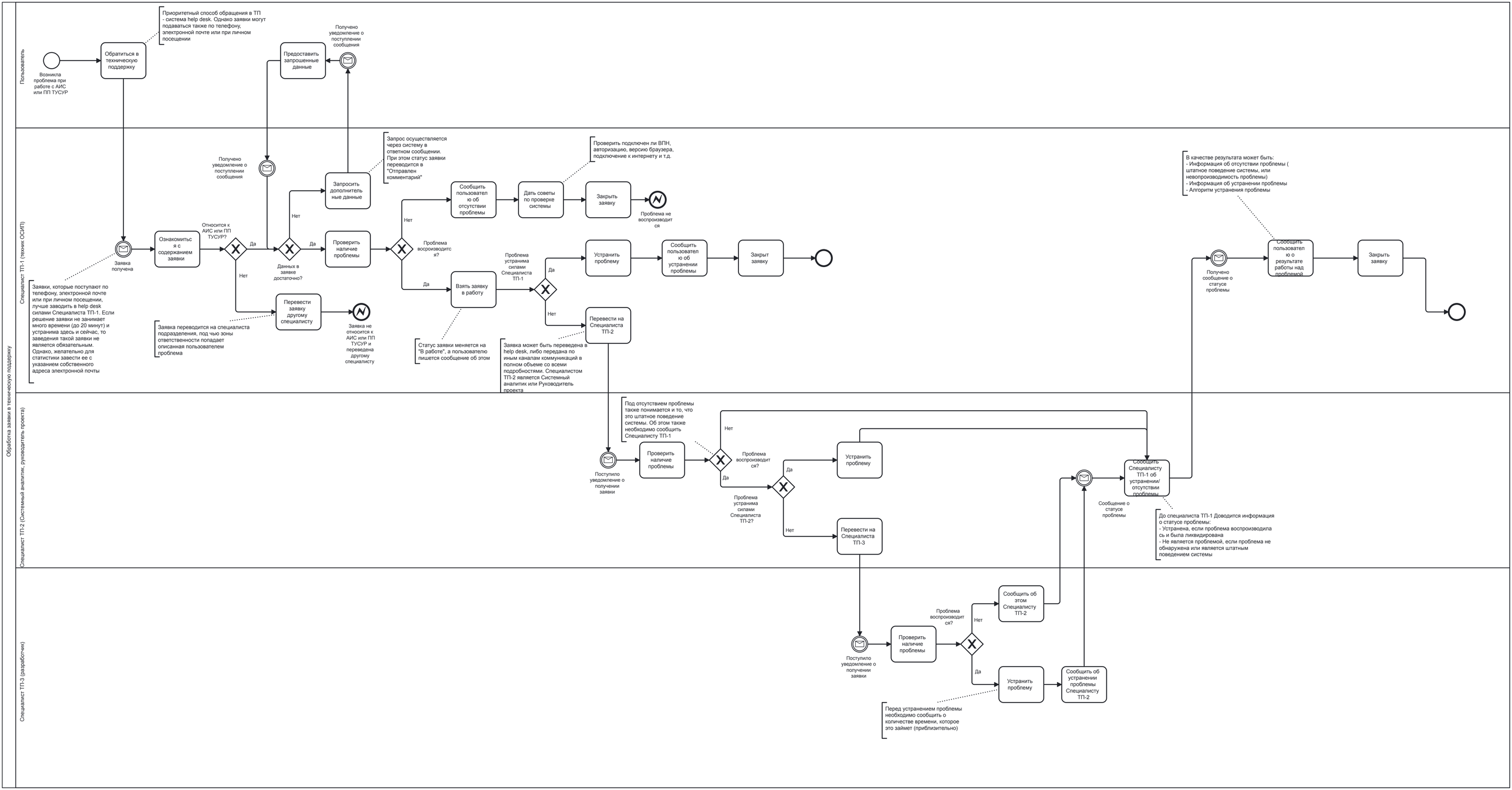
Обработка заявки в техническую поддержку
Пользователь
Специалист ТП-1 (техник ОСИП)
Специалист ТП-2 (Системный аналитик, руководитель проекта)
Специалист ТП-3 (разработчик)
Возникла проблема при работе с АИС или ПП ТУСУР
Обратиться в техническую поддержку
Приоритетный способ обращения в ТП - система help desk. Однако заявки могут подаваться также по телефону, электронной почте или при личном посещении
Предоставить запрошенные данные
Получено уведомление о поступлении сообщения
Заявки, которые поступают по телефону, электронной почте или при личном посещении, лучше заводить в help desk силами Специалиста ТП-1. Если решение заявки не занимает много времени (до 20 минут) и устранима здесь и сейчас, то заведения такой заявки не является обязательным. Однако, желательно для статистики завести ее с указанием собственного адреса электронной почты
Заявка получена
Ознакомиться с содержанием заявки
Относится к АИС или ПП ТУСУР?
Да
Нет
Данных в заявке достаточно?
Получено уведомление о поступлении сообщения
Запросить дополнительные данные
Запрос осуществляется через систему в ответном сообщении. При этом статус заявки переводится в "Отправлен комментарий"
Проверить наличие проблемы
Перевести заявку другому специалисту
Заявка переводится на специалиста подразделения, под чью зоны ответственности попадает описанная пользователем проблема
Заявка не относится к АИС или ПП ТУСУР и переведена другому специалисту
Проблема воспроизводится?
Сообщить пользователю об отсутствии проблемы
Дать советы по проверке системы
Проверить подключен ли ВПН, авторизацию, версию браузера, подключение к интернету и т.д.
Закрыть заявку
Проблема не воспроизводится
Взять заявку в работу
Статус заявки меняется на "В работе", а пользователю пишется сообщение об этом
Проблема устранима силами Специалиста ТП-1
Устранить проблему
Сообщить пользователю об устранении проблемы
Закрыт заявку
Перевести на Специалиста ТП-2
Заявка может быть переведена в help desk, либо передана по иным каналам коммуникаций в полном объеме со всеми подробностями. Специалистом ТП-2 является Системный аналитик или Руководитель проекта
Поступило уведомление о получении заявки
Проверить наличие проблемы
Под отсутствием проблемы также понимается и то, что это штатное поведение системы. Об этом также необходимо сообщить Специалисту ТП-1
Проблема воспроизводится?
Проблема устранима силами Специалиста ТП-2?
Устранить проблему
Перевести на Специалиста ТП-3
Сообщить Специалисту ТП-1 об устранении/ отсутствии проблемы
Сообщение о статусе проблемы
До специалиста ТП-1 Доводится информация о статусе проблемы:
- Устранена, если проблема воспроизводилась и была ликвидирована
- Не является проблемой, если проблема не обнаружена или является штатным поведением системы
Получено сообщение о статусе проблемы
Сообщить пользователю о результате работы над проблемой
В качестве результата может быть:
- Информация об отсутствии проблемы (штатное поведение системы, или невопроизводимость проблемы)
- Информация об устранении проблемы
- Алгоритм устранения проблемы
Закрыть заявку
Поступило уведомление о получении заявки
Проверить наличие проблемы
Проблема воспроизводится?
Сообщить об этом Специалисту ТП-2
Устранить проблему
Перед устранением проблемы необходимо сообщить о количестве времени, которое это займет (приблизительно)
Сообщить об устранении проблемы Специалисту ТП-2