

---

# **Отдел техподдержки и системного администрирования**

**октябрь 2022г.**

**Подготовила:  
Лапковская М.А.**

## Организационная структура отдела тех. поддержки



# ITIL

"Библиотека опыта организации информационных технологий" - библиотека эффективного использования ИТ-ресурсов. Библиотека разработана по заданию английского правительства британским правительственным агентством ССТА в конце 80-х годов. Все эти годы она постоянно совершенствовалась и продолжает совершенствоваться, и в настоящее время является де-факто "стандартом" и основой для разработки многими компаниями и ассоциациями моделей ИТ-сервисов.

## Зачем нужен ITIL?

- Не надо изобретать велосипед
- Общепризнанный стандарт де-факто
- Больше порядка и проще работать
- Меньше конфликтов
- Проще обосновывать бюджет
- Легко развивать и масштабировать

**В основе ITIL лежит процессный подход.**

## Цикл Деминга

Цикл непрерывного совершенствования

**Цикл Деминга**

- PDCA («Plan-Do-Check-Act» — планирование-действие !!!-проверка-корректировка)



# Техподдержка – лицо IT-департамента!

Все ответы исходящие от технической поддержки формируют представление всего холдинга об IT-департаменте.

Шаблоны ответов для клиентов технической поддержки:

1. При ответе на телефонный звонок: **«Здравствуйте! Техническая поддержка, меня зовут *Фамилия Имя* (ваши). Как я могу к Вам обращаться? С каким вопросом вы к нам обращаетесь?»**

2. Думайте не о том как закрыть вопрос, а о том как «закрыть клиента» по принципам продаж. Задача заключается в том, чтобы вопрос был решен, и клиент был полностью удовлетворен данным решением. При этом старайтесь оставлять завершающий ответ с фразой, которая будет означать, что Вам было приятно помочь решить проблему и готовы сделать это вновь, если понадобится. Таким образом наводите клиента на мысль о всегда открытой для него двери. Так у клиента пропадет чувство надоедания, почувствует, что ему всегда здесь рады и он будет полностью расположен к тому, чтобы оставить отзыв и чаще положительный отзыв.

Завершайте общение в стиле: **«Был рад помочь!», «Приятно было помочь, если будут вопросы обязательно задавайте, я помогу!».**

3. В работе специалиста поддержки каждый день возникают сложные ситуации, требующие помощи со стороны более опытных коллег. Нужно просто взять перерыв у собеседника на некоторое время, чтобы узнать ответ на стороне.

Для этого следует ответить так: **«Хороший вопрос, дайте мне, пожалуйста, минуту, уточню информацию у (разработчиков, коллег)»**

# Линии

## 0- линия (сотрудники ОСУ)

# техподдержки

1. Прием и выдача ТСД, работа WMS 1С в Обухово.
  2. Ответ на входящие звонки 1234 и 0911 (с обязательной фиксацией ВСЕХ заявок внешних клиентов).
  3. Маркировка склада.
  4. Прием/отправка оборудования (подразделения, ремонт).
  5. Поддержка работоспособности техники на складах Обухово.
  6. Обработка входящих заявок в ServiceDesk с соблюдением SLA (время реакции на заявку) – 30 минут. При необходимости эскалация заявок на специалистов  
<https://sd.msd-spirits.ru:8443/projects/SDRU/queues/custom/31>  
(Поступающие заявки не должны быть без сроков решения (не распространяется на инциденты и сервисные запросы, тут действует SLA), задачи и подзадачи указывается время плановое, время фактическое, дата начала и дата завершения).
  7. Реакция на сообщения в чатах технической поддержки – 10 минут : @ IT\_Service\_Desk
  8. Мониторинг инфраструктуры:  
[https://app99-msk.khortitsa.com/alarms.htm?filter\\_status=5&filter\\_status=4&filter\\_status=10&filter\\_status=13&filter\\_status=14](https://app99-msk.khortitsa.com/alarms.htm?filter_status=5&filter_status=4&filter_status=10&filter_status=13&filter_status=14) (PRTG)  
<https://dev.msd-spirits.ru/ServicesMonitor> (Services Monitor)  
@SRV-MSD (бот в Телеграмм)  
@UTMMSD (бот в Телеграмм)
  9. В экстренных случаях при эскалации задачи специалисту - дублируете ее телефонным звонком этому специалисту 24/7.
  10. За 20 минут до конца рабочего дня актуализируете заявки назначенные на вас для заказчиков (Заказчик должен иметь представление на каком этапе его заявка, и что его не бросили) и при необходимости передаете по смене.
- 

**!!!! ПОМНИТЕ!!!! – ПОКАЗАТЕЛИ ВАШЕЙ РАБОТЫ ОЦЕНИВАЮТСЯ ПО ВЫПОЛНЕННЫМ ЗАЯВКАМ, а то что вы там где-то что-то делали без заявки кому-то как-то.... – НЕ ПРИНИМАЕТСЯ!!!!**

# Линии техподдержки

## 1- линия

1. Ответ на входящие звонки 1234 и 0911 (с обязательной фиксацией ВСЕХ заявок внешних клиентов, чат, кто-то пришел за помощью ногами и т.д. и т.п.).
2. Обработка входящих заявок в ServiceDesk с соблюдением SLA (время реакции на заявку) – 30 минут. (Поступающие заявки не должны быть без сроков решения (не распространяется на инциденты и сервисные запросы, тут действует SLA), задачи и подзадачи указывается время плановое, время фактическое, дата начала и дата завершения).
3. Обязательно проверка инструкций – решение заявки с помощью инструкции, **при отсутствии инструкции ее обязательное написание** (Все заявки проверяются по Базе Знаний).
4. Мониторинг инфраструктуры:  
[https://app99-msk.khortitsa.com/alarms.htm?filter\\_status=5&filter\\_status=4&filter\\_status=10&filter\\_status=13&filter\\_status=14](https://app99-msk.khortitsa.com/alarms.htm?filter_status=5&filter_status=4&filter_status=10&filter_status=13&filter_status=14) (PRTG)  
<https://dev.msd-spirits.ru/ServicesMonitor> (Services Monitor)  
@SRV-MSD (бот в Телеграмм)  
@UTMMSD (бот в Телеграмм)
5. В экстренных случаях при эскалации задачи специалисту - дублируете ее телефонным звонком этому специалисту 24/7.
6. Эскалация заявок на разработчиков производится только по согласованию с руководителем.
7. За 20 минут до конца рабочего дня актуализируете заявки назначенные на вас для заказчиков. Заказчик должен иметь представление на каком этапе его заявка, и что его не бросили.

---

**!!!!!! ПОМНИТЕ!!!!!! – ПОКАЗАТЕЛИ ВАШЕЙ РАБОТЫ  
ОЦЕНИВАЮТСЯ ПО ВЫПОЛНЕННЫМ ЗАЯВКАМ, а то  
что вы там где-то что-то делали без заявки кому-то  
как-то.... – НЕ ПРИНИМАЕТСЯ!!!!**

# Работа техподдержки 24/7/365

**С 10 октября 2022 - 1 линия переходит на сменный график работы**

---

**Сотрудники ОСУ с 10 октября 2022 отвечают за 1С WMS, но работа как техподдержки с них не снимается.**

Повторим что остается в обязанностях:

- Ответ на телефонные звонки
- Ответ в чаты
- Выдача паролей
- Загрузка данных дистров
- Мониторинг инфраструктуры (Prtg – бот)

К кому по каким вопросам обращаться на 1 линию можно узнать в таблице <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013401>

# Обращения в ServiceDesk за июнь-сентябрь 2022

№ п/п	ФИО	июн.22	июл.22	авг.22	сен.22	Рейтинг сентябрь
1	Орлов Д.	208	179	221	134	1
2	Коноплев Е.	117	132	72	132	2
3	Михеев Р.			19	70	3
4	Мамонов Н.				35	4
5	Телькин А.				14	5
1	Султанов Р.	614	422	439	407	1
2	Пичугин А.	282	182	157	13	7
3	Романов Д.	526	346	343	318	2
4	Сидоров А.		167	210	318	3
5	Попов Р.		119	200	258	6
6	Скворцов Д.		19	178	264	5
7	Лапковская М.	739	325	403	283	-
		июн.22	июл.22	авг.22	сен.22	
	Поступило заявок	3213	2576	2737	2944	
	Закрыто заявок	3415	2619	2894	2767	
	<b>Среднее кол-во закрытых заявок в день</b>	<b>114</b>	<b>84</b>	<b>93</b>	<b>92</b>	

Количество заявок волнообразно: возрастает и уменьшается.

По большей части увеличение заявок связано с отказом сервисов и необученный персонал на местах (пользователи порой не знают куда обратиться и используют заявку в ИТ – как справочное бюро).



# Планы работ по улучшению качества услуг

## технической поддержки

- График сервисных работ
- Обучение сотрудников техподдержки
- План работы сотрудника (ежемесячно)
- План кадрового резерва (кто кого замещает и по каким вопросам)
- Оптимизация портала заявок/ ServiceDesk (заявка через 3 шага, написание инструкций)
- Пересмотр каталога услуг
- Актуализация SLA (1 раз в квартал)
- Отчет о выполнении SLA (ежемесячно)

## Стратегия – уйти от заявок, обучать людей!

При поступлении заявки – обязательная проверка решения в Базе Знаний (задача 1й линии)!!!

У сотрудников нет четких инструкций что делать в той или иной ситуации. Чаще всего поступающие заявки носят консультационный характер (в какой отдел обратиться, что необходимо сделать и т.п.).

**Инструкции для пользователей – разгружают работу IT-специалистов!  
Пишите инструкции! Упростите себе жизнь!**

# Выполнение SLA



**Не соблюдаете время реакции на заявки! Обратите внимание, что время реакции 30 минут!**

**Часто после классификации заявки и назначения ее на специалиста не проставляете статус «В ожидании» - SLA продолжает начисляться!**

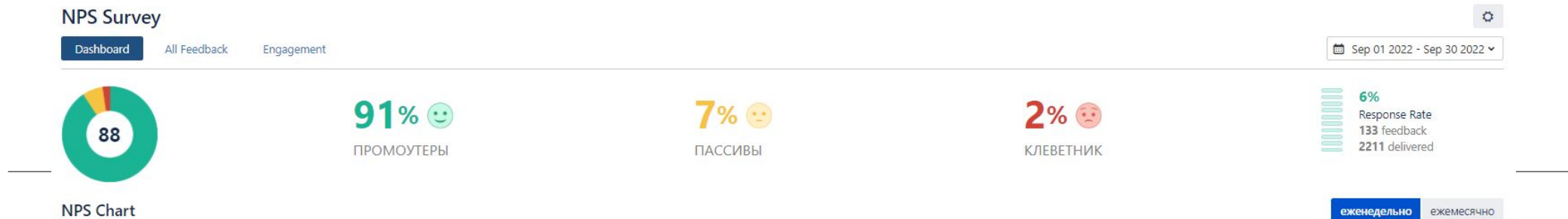
**0 и 1 линиям – обратить внимание на соблюдение SLA (время реакции на заявку и время исполнения по заявке)!!!**

# Основные задачи техподдержки

1. Регистрация запросов (все только через одну точку – ServiceDesk).
2. Решение запросов на нулевой и первой линии техподдержки.
3. Маршрутизация.
4. Контроль выполнения сроков и правила выполнения работ.
5. Подтверждение закрытия запросов (ОС с пользователем – после закрытия заявки с 6 сентября 2022 года собирается оценка удовлетворенности пользователей).

## Оценка удовлетворенности пользователей (сентябрь 2022)

Всего 6% пользователей (133 ответа) дали обратную связь, и говорить об корректной оценке пока сложно.



6. Для Более качественного закрытия заявок пользователей, чтобы исключить «футбол» обращений между подразделениями, добавили Специалистов других отделов в систему по работе с заявками.

Список ответственных по другим отделам <https://conf.msд-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=38895644>  
За сентябрь сотрудниками других отделов закрыто 6 заявок.

# Обучение внутри отдела

**Все принятые на работу специалисты проходят обучение согласно индивидуальным планам обучения.**

ИПО Романов Д. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=27754627>  
ИПО Сидоров А. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013336>  
ИПО Попов Р. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013561>  
ИПО Скворцов Д. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013758>  
ИПО Орлов Д. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=37978129>  
ИПО Мамонов Н. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=40042603>  
ИПО Телькин А. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=40042605>

**У каждого специалиста есть индивидуальный план развития.**

ИПР Султанов Р. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013647>  
ИПР Пичугин А. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013656>  
ИПР Романов Д. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013654>  
ИПР Сидоров А. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013658>  
ИПР Попов Р. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013662>  
ИПР Скворцов Д. <https://conf.msd-spirits.ru:8444/pages/viewpage.action?pageId=34013760>  
ИПР Орлов Д.

---

# Кадровый резерв

Сотрудники техподдержки – кадровый резерв компании!

- Знают БП протекающие в компании, а значит знакомы со всеми процессами.
- Из таких сотрудников получают хорошие техспециалисты.

Сотрудник	Кого замещает	Развитие сотрудника
Султанов Рашид	Лапковская Марина	1С БП – куратор Савенко Денис
Романов Дмитрий	Султанов Рашид	Ведущий ИТ-специалист
Пичугин Артем	Чмыхов Александр\ Макаров Тимофей	Сист. администрирование – куратор Чмыхов Александр
Сидоров Алексей	Романов Дмитрий\ Радомир\ Скворцов Денис	ИТ-специалист
Попов Радомир	Романов Дмитрий\ Сидоров Алексей\ Скворцов Денис	ИТ-специалист
Скворцов Денис	Романов Дмитрий\ Сидоров Алексей\ Попов Радомир	ИТ-специалист