

## Инструменты дистанционного обучения

- Автоматизированное рабочее место ученика
- Высокоскоростной Интернет







## Состав АРМ ученика

- Стационарный мультимедийный компьютер ученика с монитором не менее 19", клавиатурой, мышью, системным и прикладным программным обеспечением
- Наушники закрытого типа с микрофоном
- Web-камера
- Принтер лазерный
- Сканер А4
- Колонки
- Сетевой фильтр-удлинитель
- Устройства, адаптирующие APM под индивидуальные физические особенности ученика
- Специальное оборудование для занятий на курсах дополнительного образования (фото и видеокамеры, музыкальная клавиатура и т.д.)



## Задачи службы технической поддержки

- Всесторонняя помощь пользователям в освоении и использовании компьютерной техники и услуги Интернет.
- Оперативное реагирование на вопросы и проблемы, возникающие при пользовании компьютерной техникой и услугой Интернет.
- Профилактика



## Проблемы пользователей

- Недостаточные технические навыки пользователей
- Программные сбои
- Гарантийные поломки
- Негарантийные случаи



# <u>Темы вопросов, задаваемых инженерной</u> <u>группе технической поддержки</u>

#### Проблемы с Интернетом.

- Нет доступа к Интернету
- Проблемы, возникающие при аудио/видео конференции
- Проблемы с почтовой программой Mail
- Проблемы с сайтом дистанционной среды обучения
- Проблемы с отображением страниц

#### Проблемы с оборудованием.

- •Не работает компьютер
- •Не работает принтер
- •Не работает сканер
- •Не работает web камера
- •Не работает цифровой микроскоп
- •Не работает специальное оборудование
- •Не работает "прочее оборудование" музыкальная клавиатура, конструктор Lego

#### Проблемы с программным обеспечением

- •Не загружается операционная система
- •Не загружается ПО
- •Обновление программ до последней



- **Центр обработки вызовов (далее ЦОВ) является единой** точкой контакта для учеников и учителей для оказания информационной и технической поддержки.
- **ЦОВ** позволяет вести учет всех заявок и обращений, поступающих в рамках процесса технической поддержки, а также контролировать процесс их разрешения.
- В ЦОВ автоматизирован процесс взаимодействия с поставщиками, с целью учета переданных поставщикам работ, анализа своевременности их завершения.



### Организация технической поддержки

Техническая поддержка пользователей

Операторы 1-й линии информационной и технической поддержки

Операторы 2-й линии технической поддержки (инженерная группа)

Организация, обслуживающая АРМы (или 3-я линия выездов и ремонта железа)

Интернет провайдер



# Алгоритм решения технической проблемы пользователя

- Прием звонка, регистрация обращения системе Service Desk
- Диагностика проблемы определение маршрута
- Решение на второй линии
- Выдача наряда на обслуживающую организацию (через удаленное рабочее место в системе Service Desk)
- Обязательный контроль оператора, ответственного за принятое обращение, за выполнением наряда



## Служба технической поддержки

- Регламенты (сроки, порядок)
- Должностные инструкции
- Статистика



## Сервисное обслуживание

- Компания по сервисному обслуживанию.
- Взаимодействие.
- Документооборот.
- Профилактические работы.
- Подменный фонд.
- Техническое задание.
- Запчасти и расходные материалы