

- **Автоматизированное рабочее место ученика**
- **Высокоскоростной Интернет**



- **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 АРМ под индивидуальные физические особенности ученика**
- **Специальное оборудование для занятий на курсах дополнительного образования (фото и видеокамеры, музыкальная клавиатура и т.д.)**

- 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

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

Темы вопросов, задаваемых инженерной группе технической поддержки

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.

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

- 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

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

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