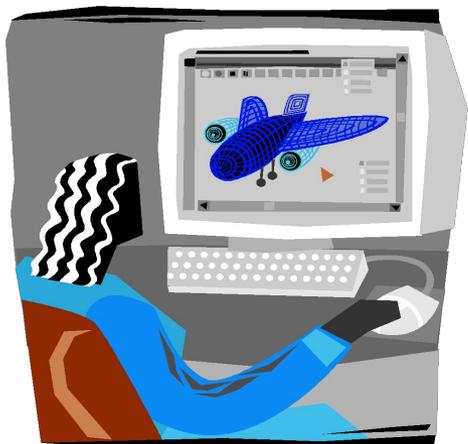


**Презентация описывает механизм работы
Системы Helpdesk Службы Технической Поддержки SWD Software Ltd
при обращении Клиента**

Обращение клиента в службу Технической Поддержки



Клиент

Инцидент / проблема



**Техническая
Поддержка**

Инцидент – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования сервиса.

Является предпосылкой для создания заявки в Техническую Поддержку.

Проблема – инцидент, или группа инцидентов, имеющих общую причину

Обращение клиента

Клиент может обратиться
в Службу технической поддержки:

- по телефону
- по электронной почте
- через специализированный Web-интерфейс



Инцидент / проблема

Обращение клиента

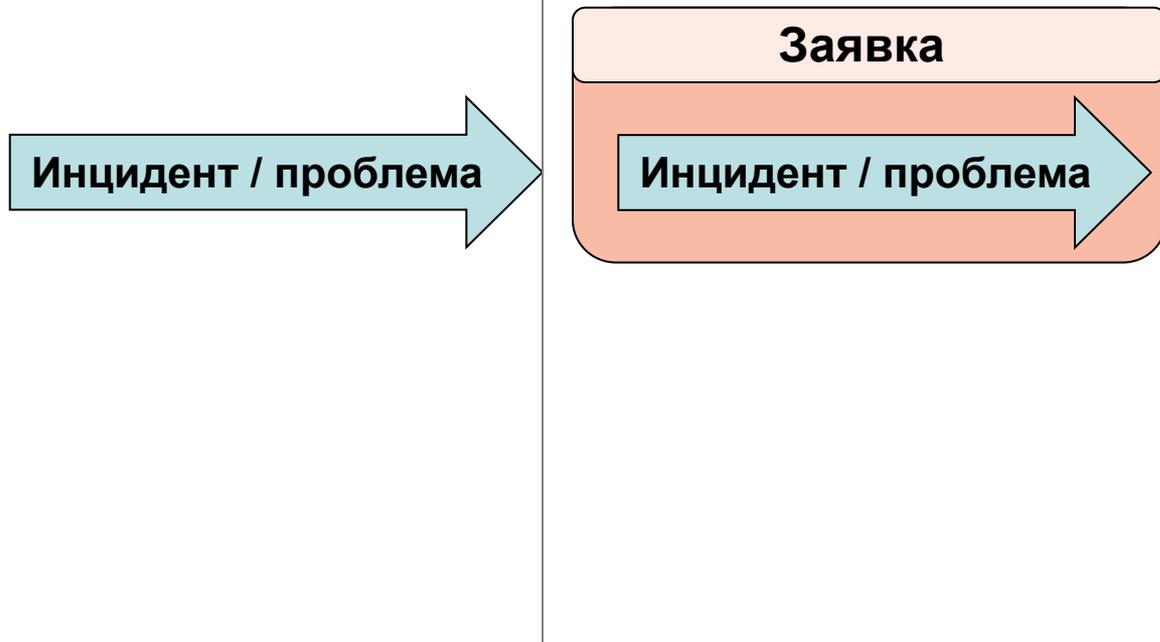
**Формирование
заявки**

При любом обращении Клиента
в службе Технической поддержки
автоматически создается **Заявка**

Инцидент / проблема

Заявка

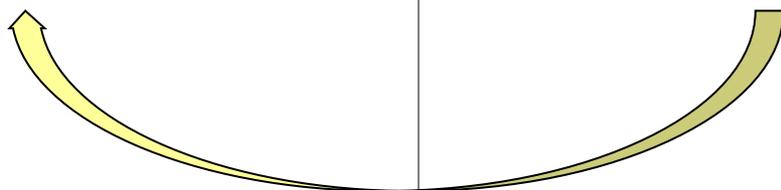
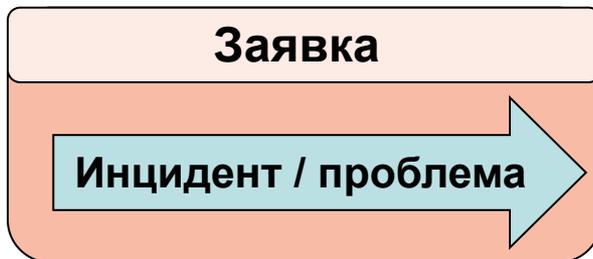
Инцидент / проблема



Обращение клиента

Формирование
заявки

При любом обращении Клиента
в Службе технической поддержки
автоматически создается **Заявка**



Email - уведомление

Клиент получает автоматическое
уведомление об этом

Приоритет Заявки

Для входящей **Заявки** предусмотрены **Приоритеты**, позволяющие указать степень критичности проблемы

Время разрешения **Заявки** регламентируется Соглашением об Уровне Услуг



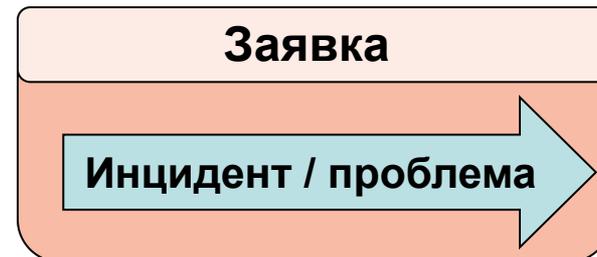
Под **Временем разрешения Заявки** подразумевается чистое время разрешения проблемы техническими специалистами Службы технической поддержки

Время разрешения Заявки не включает в себя ожидание ответа от инициатора запроса.

Приоритет Заявки

Для входящей **Заявки** предусмотрены **Приоритеты**, позволяющие указать степень критичности проблемы

Время разрешения **Заявки** регламентируется Соглашением об Уровне Услуг

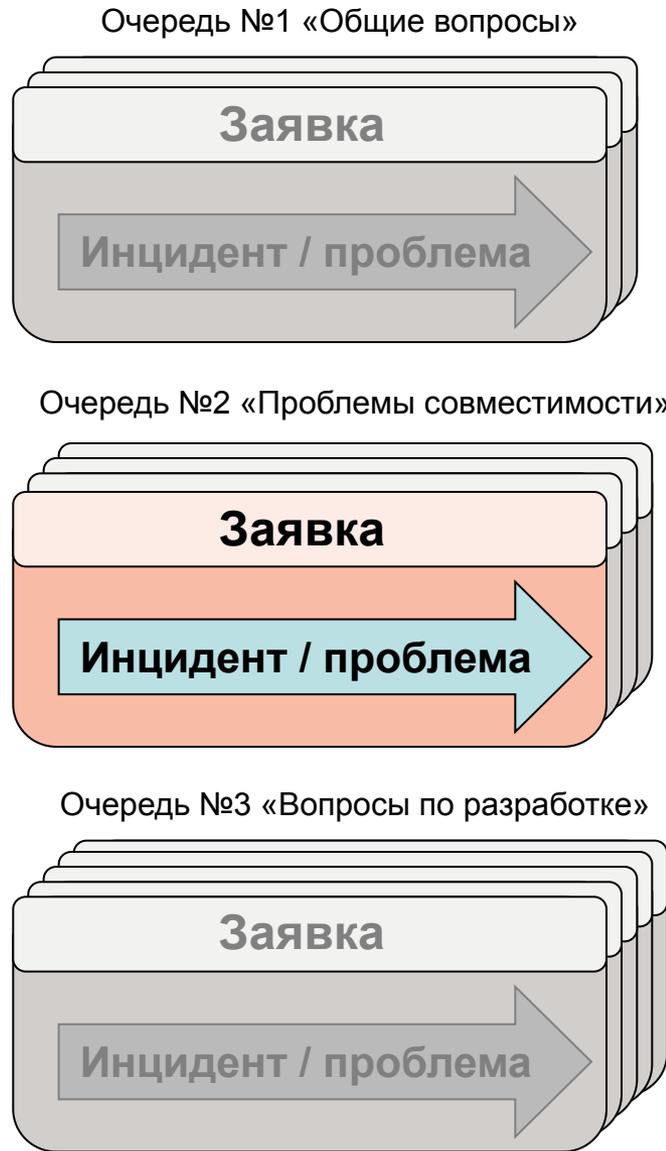
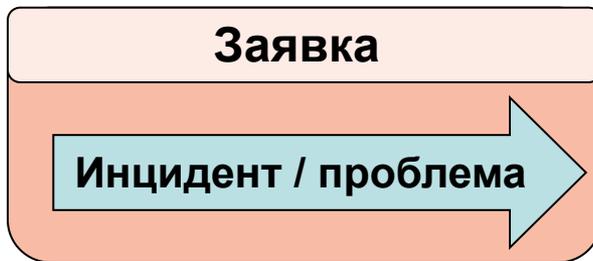


Приоритет	Описание возможных проблем
Самый низкий	Запросы на получение консультаций
Низкий	Минимальные воздействия на функционирование системы, не критические проблемы
Нормальный	Работа в системе или разработка встречаются с некритическими проблемами или дефектами, вопросами, возникающими при эксплуатации продуктов, настройке продуктов, установке, и т.д.
Высокий	Сбои при работе системы в режиме эксплуатации или разработки. Разрабатываемая система не функционирует, либо функционирует частично, при этом часть работ могут выполняться
Самый высокий	Работа системы нарушена в целом, влияя на остановку бизнес процессов предприятия. Ничто не может быть выполнено

Обращение Клиента

Формирование Заявки

Выбор Очереди



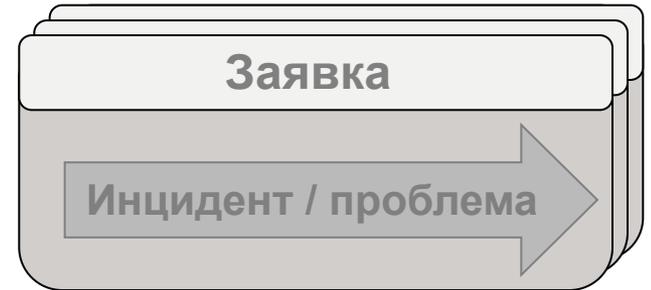
Обращение Клиента

Формирование Заявки

Выбор Очереди

Исходя из содержания поступившего запроса, Сотрудник Технической Поддержки направляет новую **Заявку** в соответствующую **Очередь** заявок, ожидающих обработки

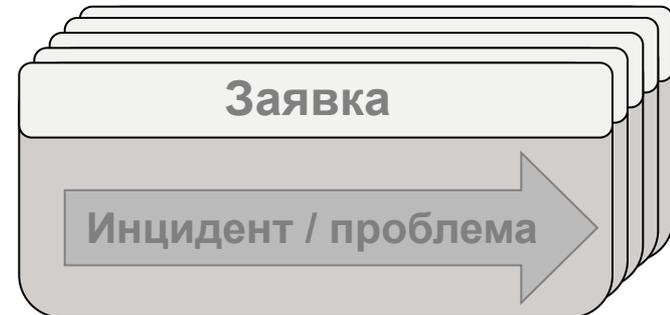
Очередь №1 «Общие вопросы»



Очередь №2 «Проблемы совместимости»



Очередь №3 «Вопросы по разработке»



Инцидент / проблема

Заявка

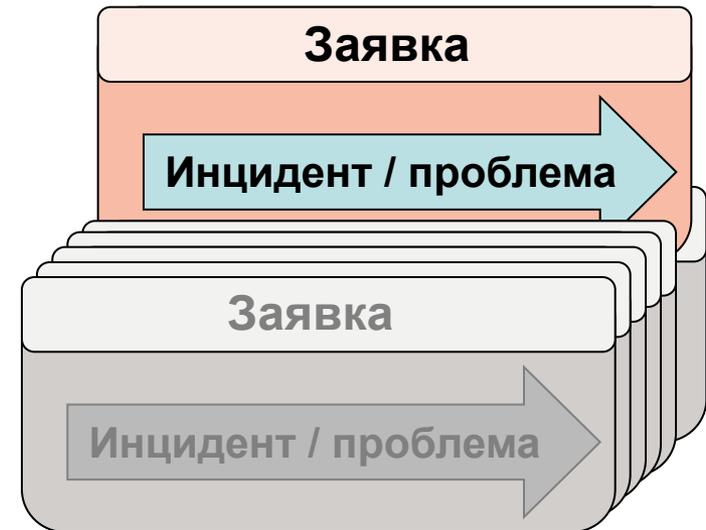
Инцидент / проблема

Очередь - это группа заявок, объединенных по общему признаку

Назначение исполнителя

Для каждой новой **Заявки** назначается **Исполнитель** – Специалист технического отдела, компетентный в данной области

После этого **Заявка** изымается из очереди, и в дальнейшем за ход работ по решению проблемы отвечает назначенный **Исполнитель**

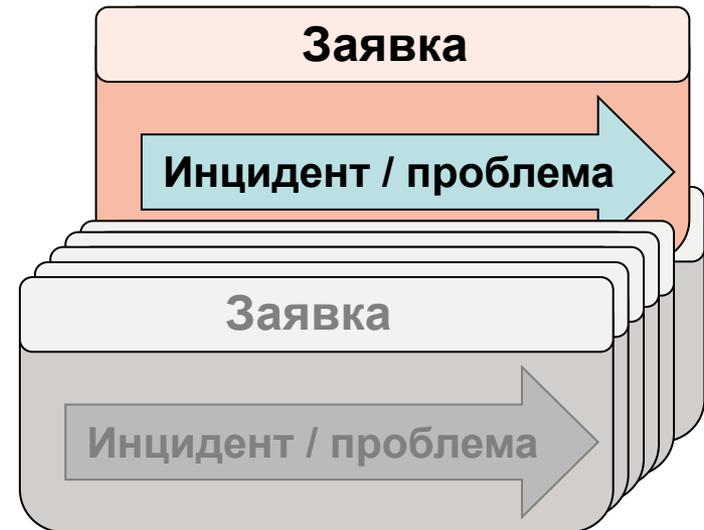


Эскалация Заявки

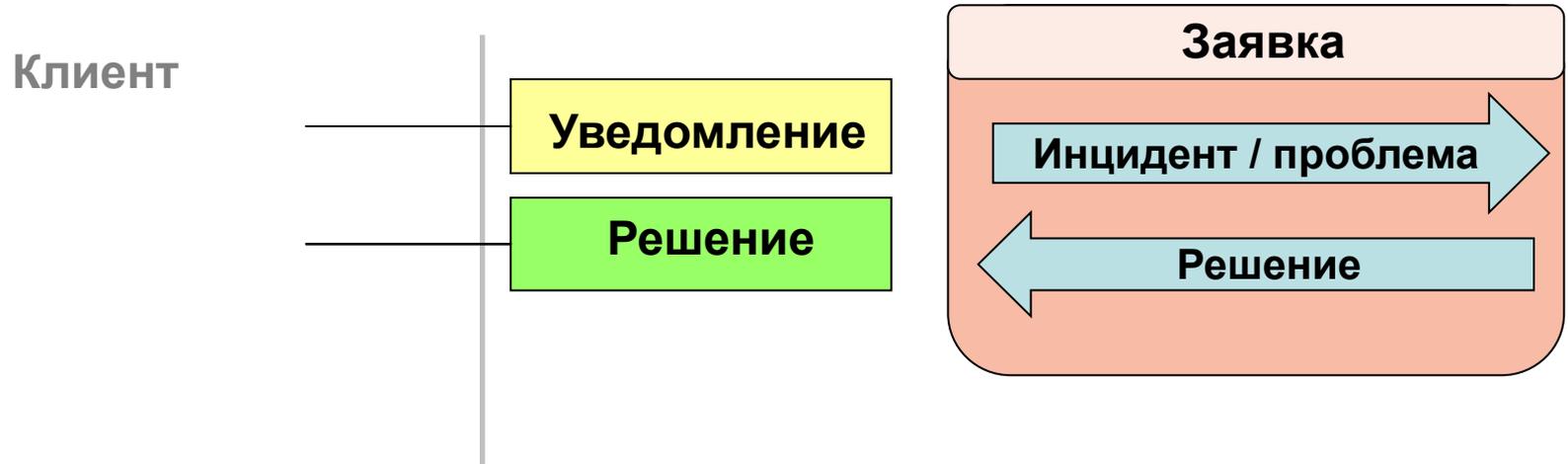
В случае, когда **Заявка** остается без внимания дольше заданного интервала времени, происходит автоматическая **эскалация**

Все сотрудники Службы технической поддержки получают уведомление о необходимости срочной обработки эскалированной Заявки

Процедура **эскалации** позволяет Клиенту быть уверенным, что его запрос будет обязательно рассмотрен

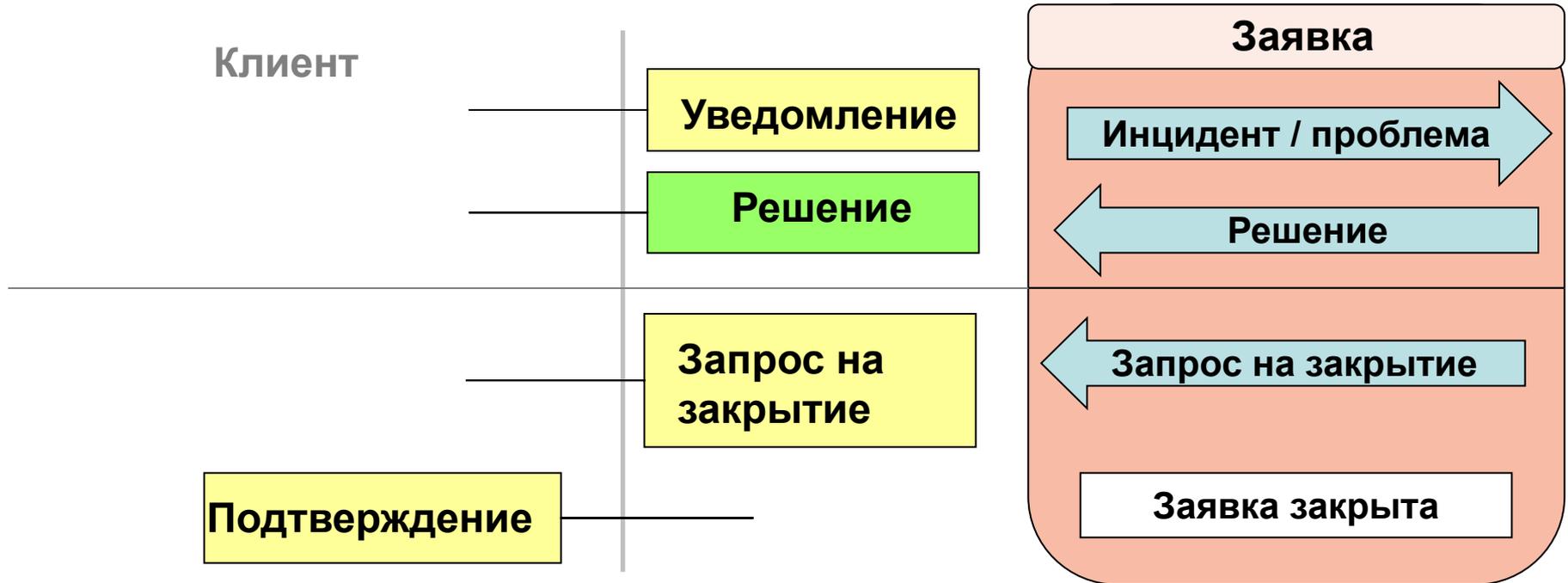


Работа с Заявкой



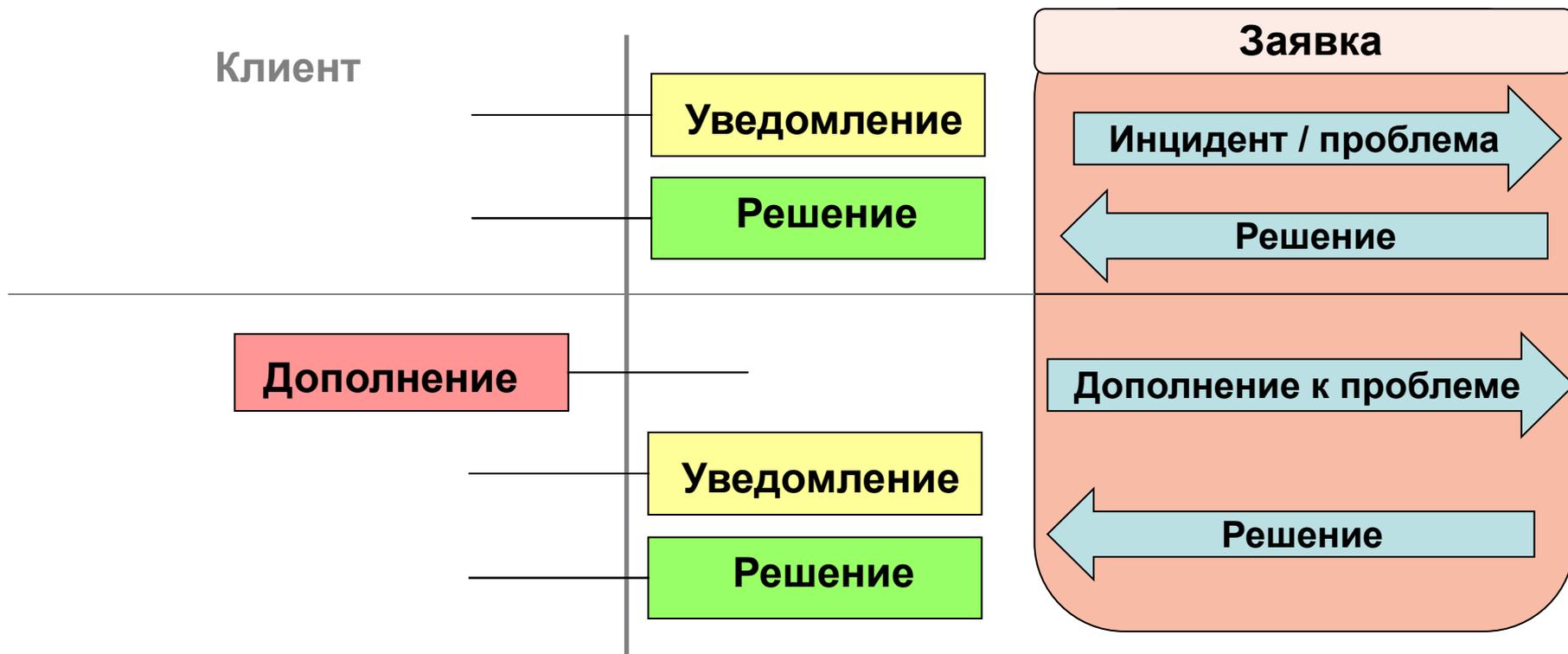
Специалист Службы Технической Поддержки создает ответ Клиенту, содержащий решение заявленной проблемы

Работа с Заявкой



Если от Клиента не приходит в дальнейшем новых сообщений,
Специалист отправляет Клиенту запрос о возможности закрытия Заявки

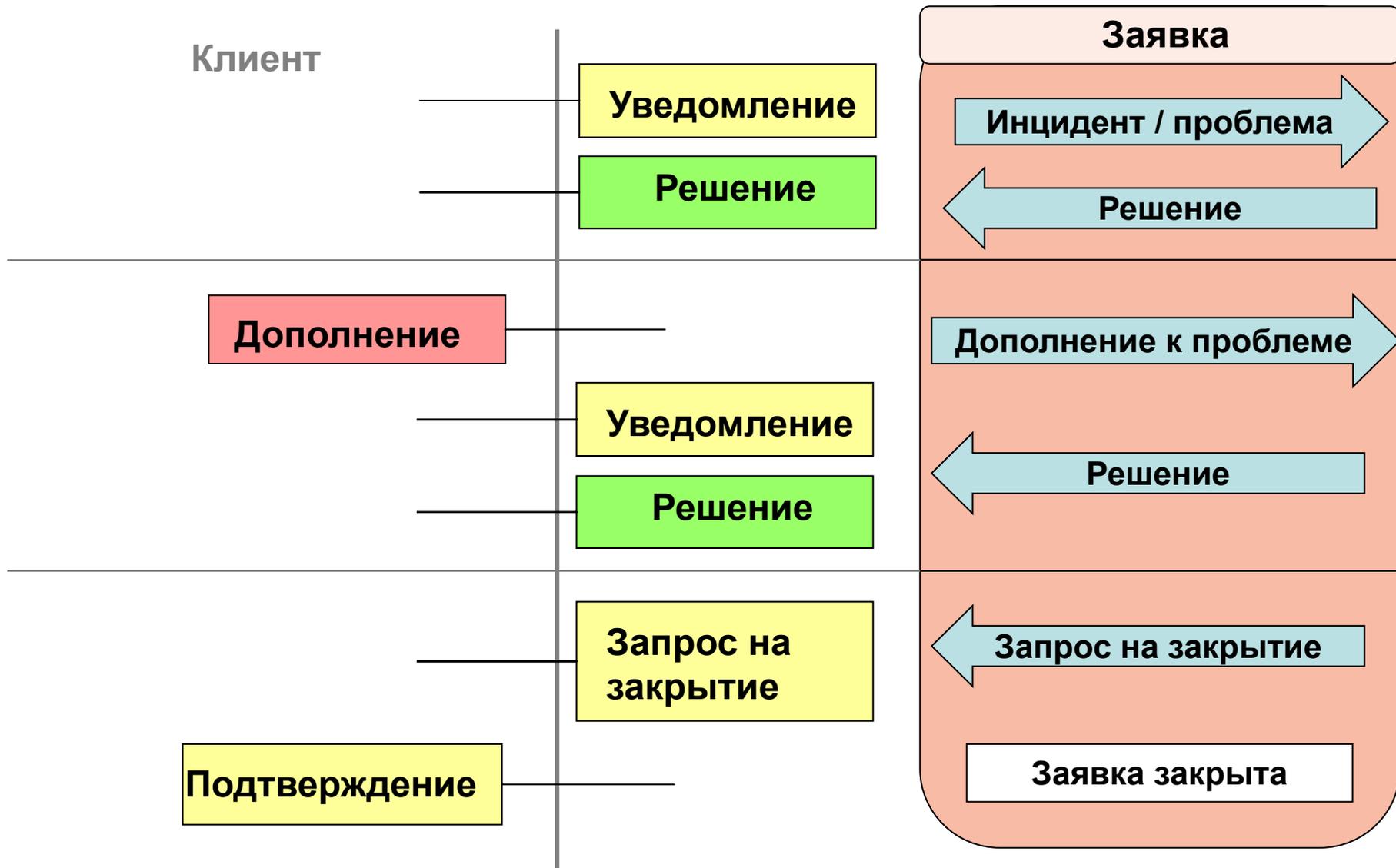
Работа с Заявкой



Если Клиента не устроило предложенное решение проблемы, или у него появилась новая информация, клиент присылает дополнение к первоначальному запросу

Специалист отправляет Клиенту найденное решение проблемы

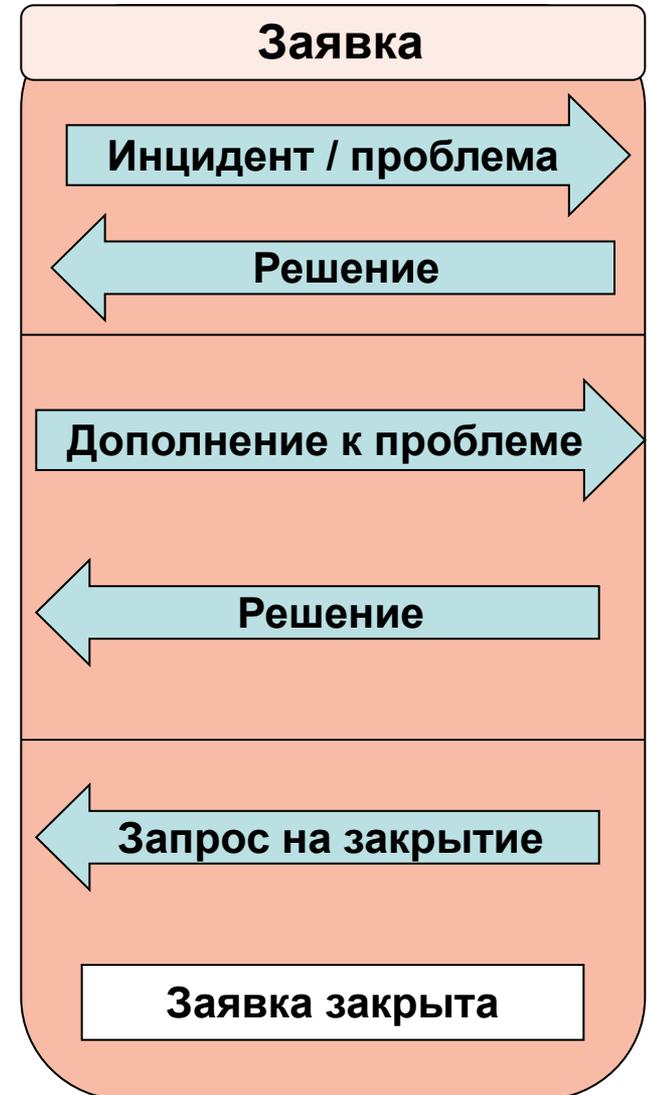
Работа с Заявкой



Работа с Заявкой

Весь ход переписки Клиента с Исполнителем Заявки включается в тело Заявки

Клиенту достаточно указывать **номер** созданной Заявки при дополнительных запросах для того, чтобы дополнения включались в существующую Заявку



Работа с Заявкой

Если Клиент вновь обратится в Службу технической поддержки, указав номер закрытой Заявки, произойдет автоматическое изменение статуса Заявки, т.е. Заявка станет снова открытой

Вновь будет осуществляться рассылка уведомлений, в случае игнорирования Заявки будет запущена процедура эскалации

