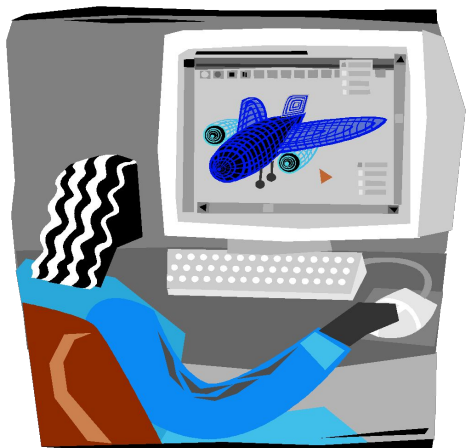


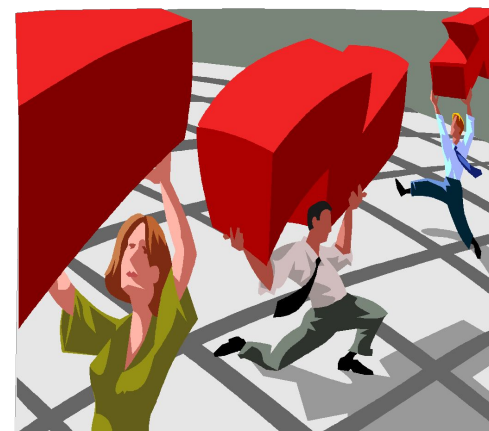
**Презентация описывает механизм работы  
Системы Helpdesk Службы Технической Поддержки SWD Software Ltd  
при обращении Клиента**

## 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



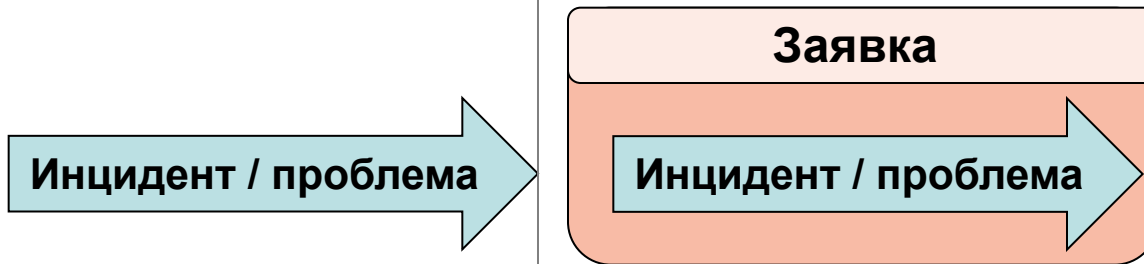
Заявка

Инцидент / проблема

Обращение клиента

Формирование  
заявки

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



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

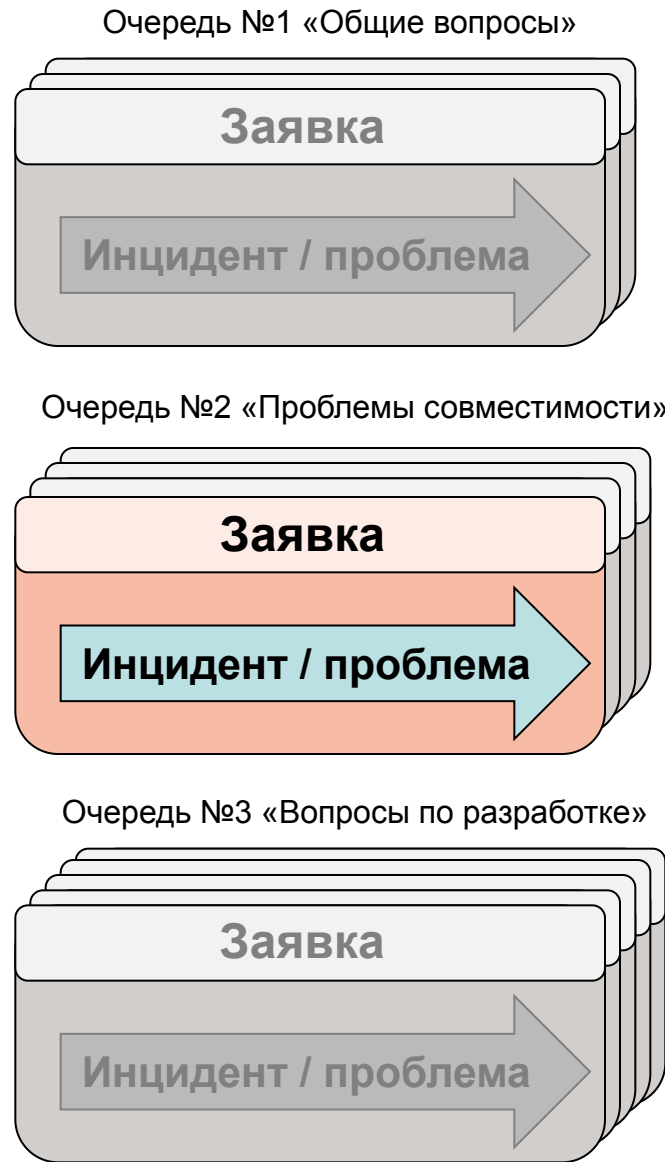
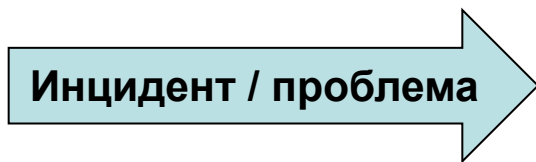


Приоритет	Описание возможных проблем
<b>Самый низкий</b>	Запросы на получение консультаций
<b>Низкий</b>	Минимальные воздействия на функционирование системы, не критические проблемы
<b>Нормальный</b>	Работа в системе или разработка встречаются с некритическими проблемами или дефектами, вопросами, возникающими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

## Обращение Клиента

## Формирование Заявки

## Выбор Очереди





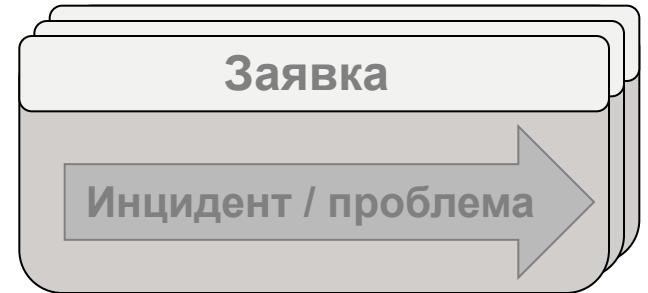
## Обращение Клиента

## Формирование Заявки

## Выбор Очереди

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

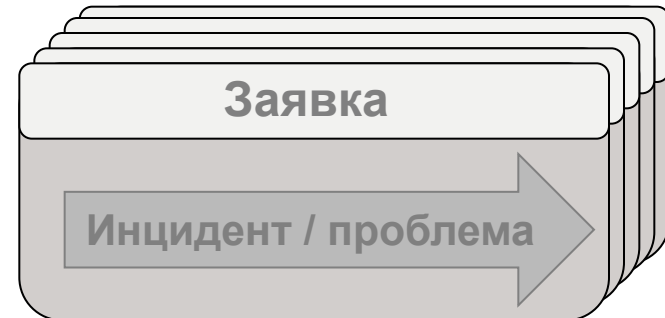
Очередь №1 «Общие вопросы»



Очередь №2 «Проблемы совместимости»



Очередь №3 «Вопросы по разработке»



Инцидент / проблема

Заявка

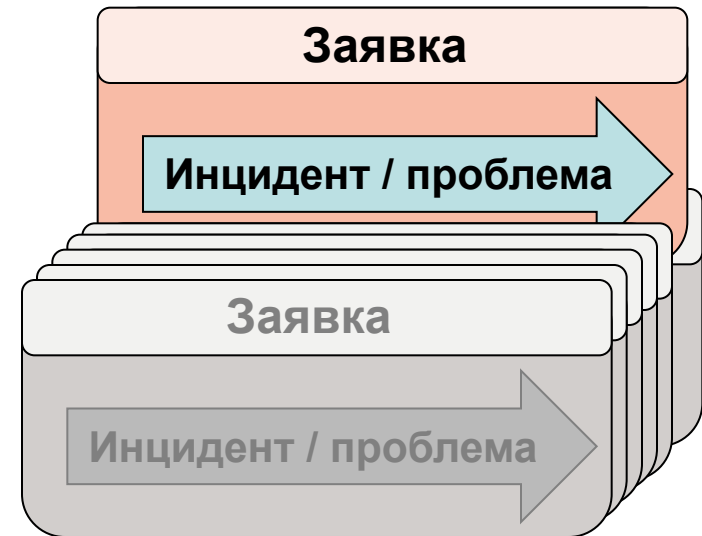
Инцидент / проблема

**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**

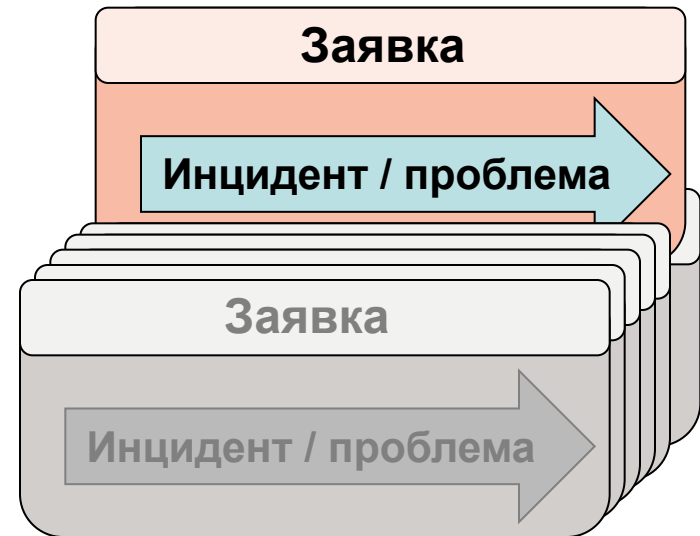


## Эскалация Заявки

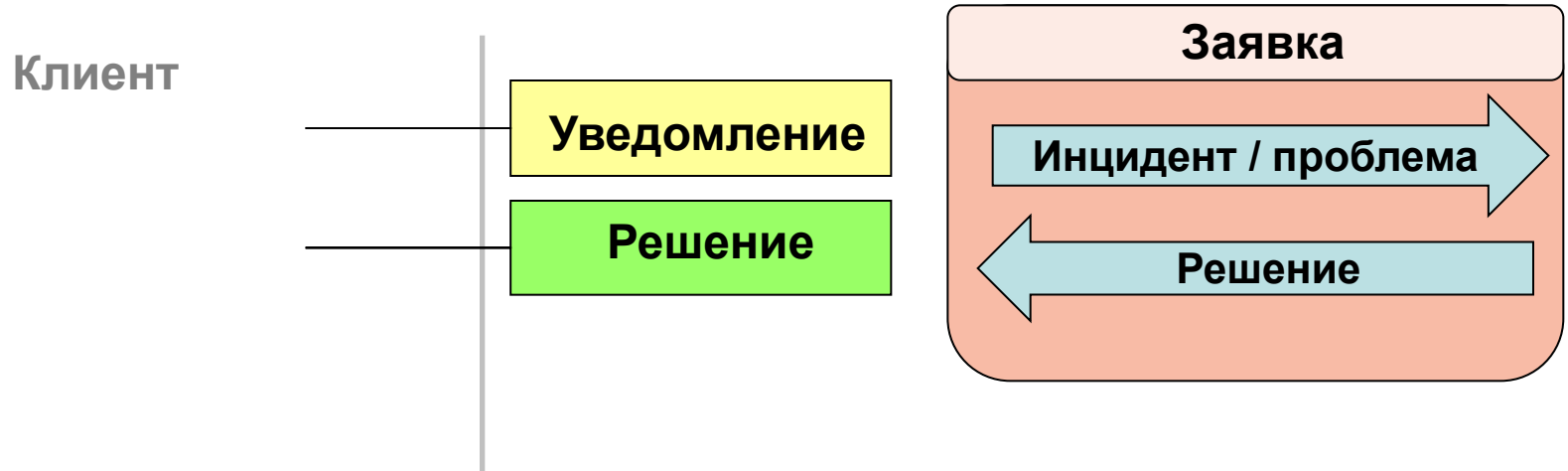
В случае, когда **Заявка** остается без внимания дольше заданного интервала времени, происходит автоматическая **эскалация**

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

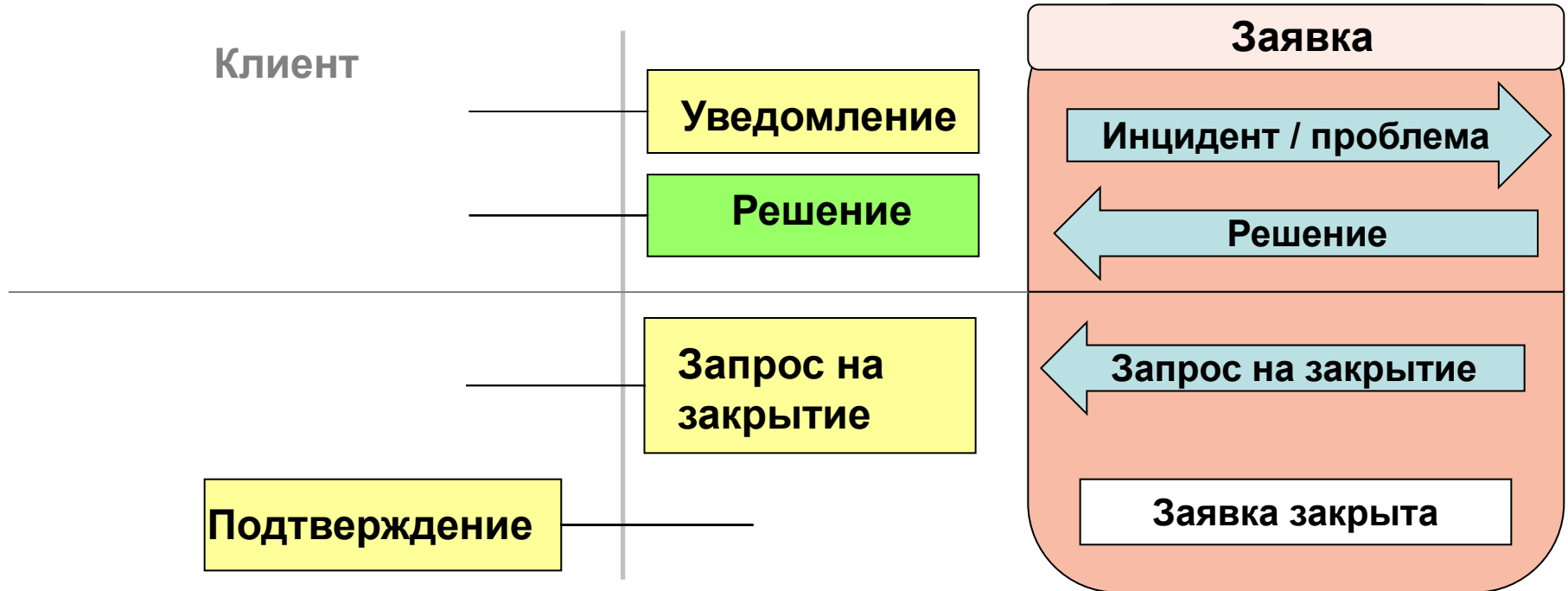


## Работа с Заявкой



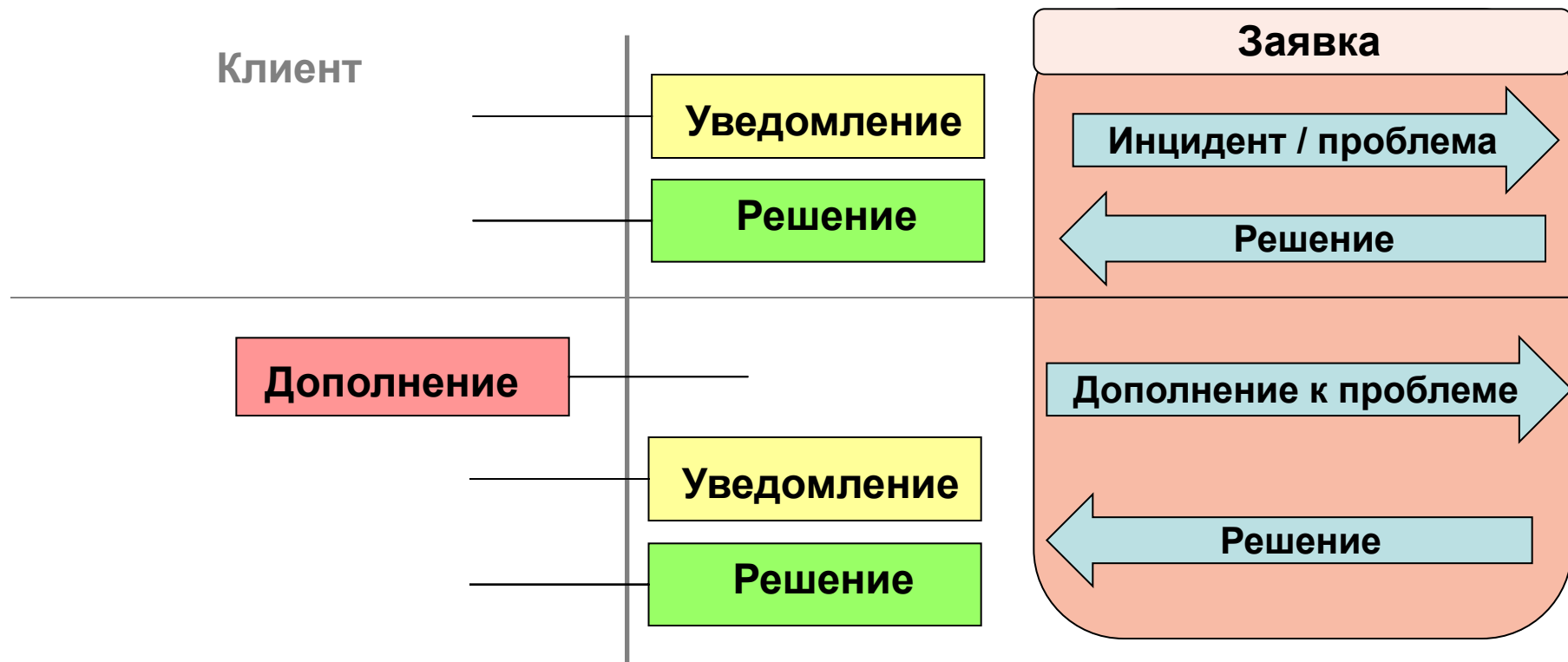
Специалист Службы Технической Поддержки создает ответ Клиенту, содержащий решение заявленной проблемы

## Работа с Заявкой



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

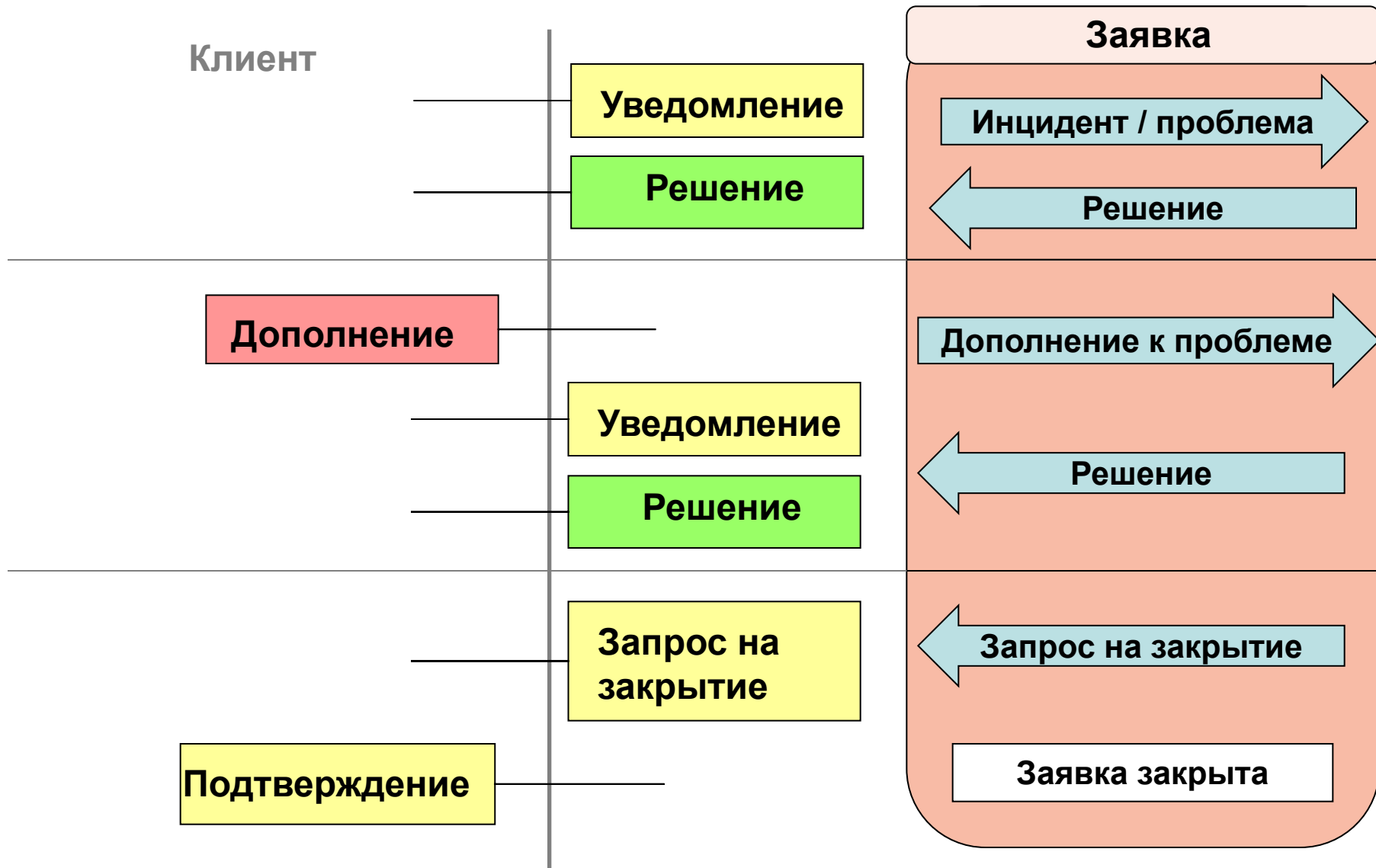
### Работа с Заявкой



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

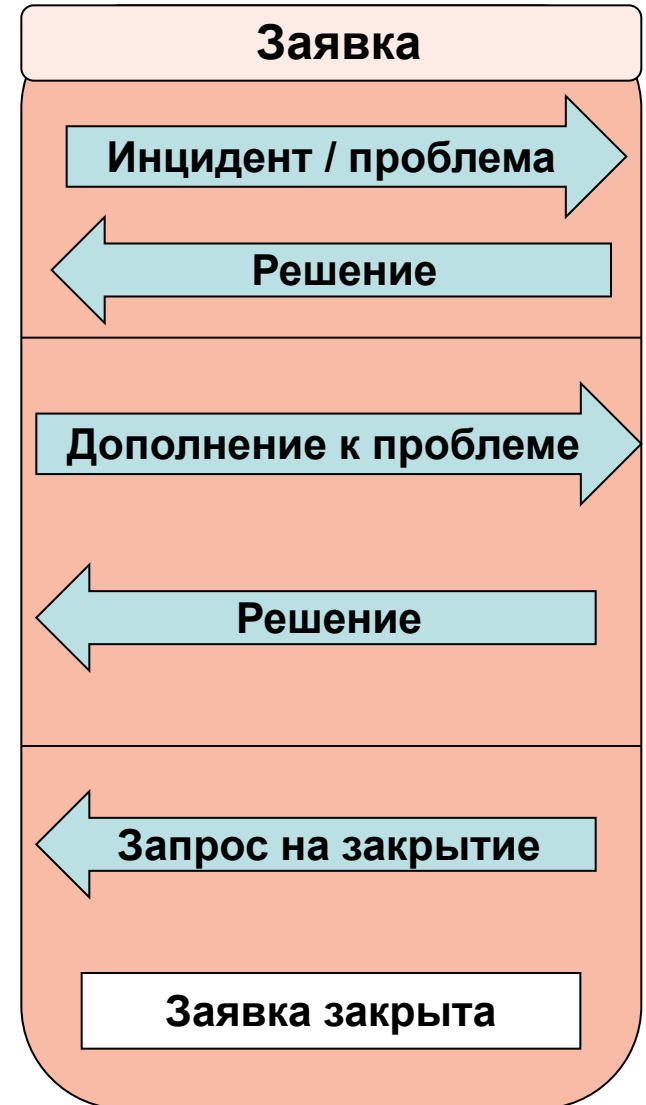
### Работа с Заявкой



## 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

