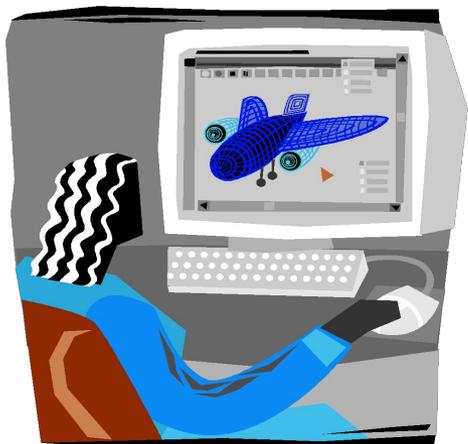


**Данная презентация демонстрирует преимущества использования
Автоматизированной системы обработки заявок
в Службу технической поддержки SWD Software Ltd**

Обращение клиента в службу Технической Поддержки



Клиент

Инцидент / проблема



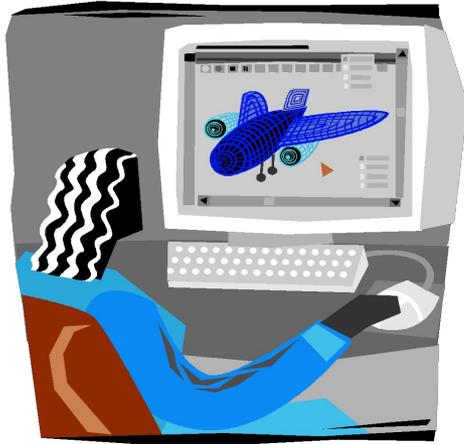
**Техническая
Поддержка**

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 в службу Технической Поддержки



Клиент

Инцидент / проблема



**Техническая
Поддержка**

Схема работы службы Технической Поддержки

Инцидент / проблема

The diagram consists of a light blue rectangular box at the bottom containing the text 'Обращение в службу ТП'. A large, light gray arrow points from this box to the right, containing the text 'Инцидент / проблема'.

Обращение в службу ТП

Схема работы службы Технической Поддержки

Инцидент / проблема

```
graph TD; A[Инцидент / проблема] --> B[Обращение в службу ТП]; B --> C[Регистрация, определение деталей и оценка];
```

Обращение в службу ТП

Регистрация, определение деталей и оценка

Схема работы службы Технической Поддержки

Инцидент / проблема

```
graph TD; A[Инцидент / проблема] --> B[Обращение в службу ТП]; B --> C[Регистрация, определение деталей и оценка]; C --> D[Исследование и диагностика];
```

Обращение в службу ТП

Регистрация, определение деталей и оценка

Исследование и
диагностика

Схема работы службы Технической Поддержки

Инцидент / проблема

```
graph TD; A[Инцидент / проблема] --> B[Обращение в службу ТП]; B --> C[Регистрация, определение деталей и оценка]; C --> D[Исследование и диагностика]; D --> E[Разрешение и восстановление];
```

Обращение в службу ТП

Регистрация, определение деталей и оценка

Исследование и
диагностика

Разрешение и
восстановление

Схема работы службы Технической Поддержки

Инцидент / проблема

```
graph TD; A[Инцидент / проблема] --> B[Обращение в службу ТП]; B --> C[Регистрация, определение деталей и оценка]; C --> D[Исследование и диагностика]; D --> E[Разрешение и восстановление]; E --> F[Информирование и закрытие];
```

Обращение в службу ТП

Регистрация, определение деталей и оценка

Исследование и
диагностика

Разрешение и
восстановление

Информирование и закрытие

Схема работы службы Технической Поддержки

~~Инцидент / проблема~~

Обращение в службу ТП

Регистрация, определение деталей и оценка

Исследование и
диагностика

Разрешение и
восстановление

Информирование и закрытие

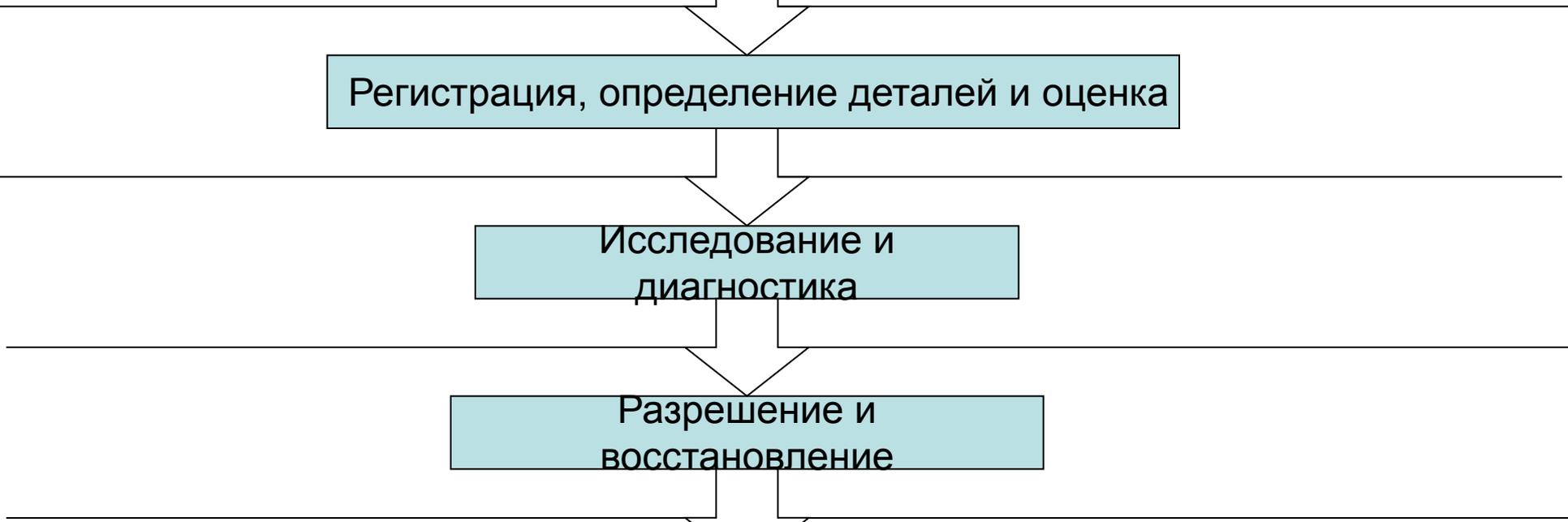


Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная
технология

Helpdesk



Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

- Затрачивается время на поиск нужного специалиста.
- Многие пользователи обращаются с одинаковыми проблемами.
- Пользователь вынужден сообщать много справочной информации

Обращение в службу ТП

Регистрация, определение деталей и оценка

Исследование и диагностика

Разрешение и восстановление

Информирование и закрытие

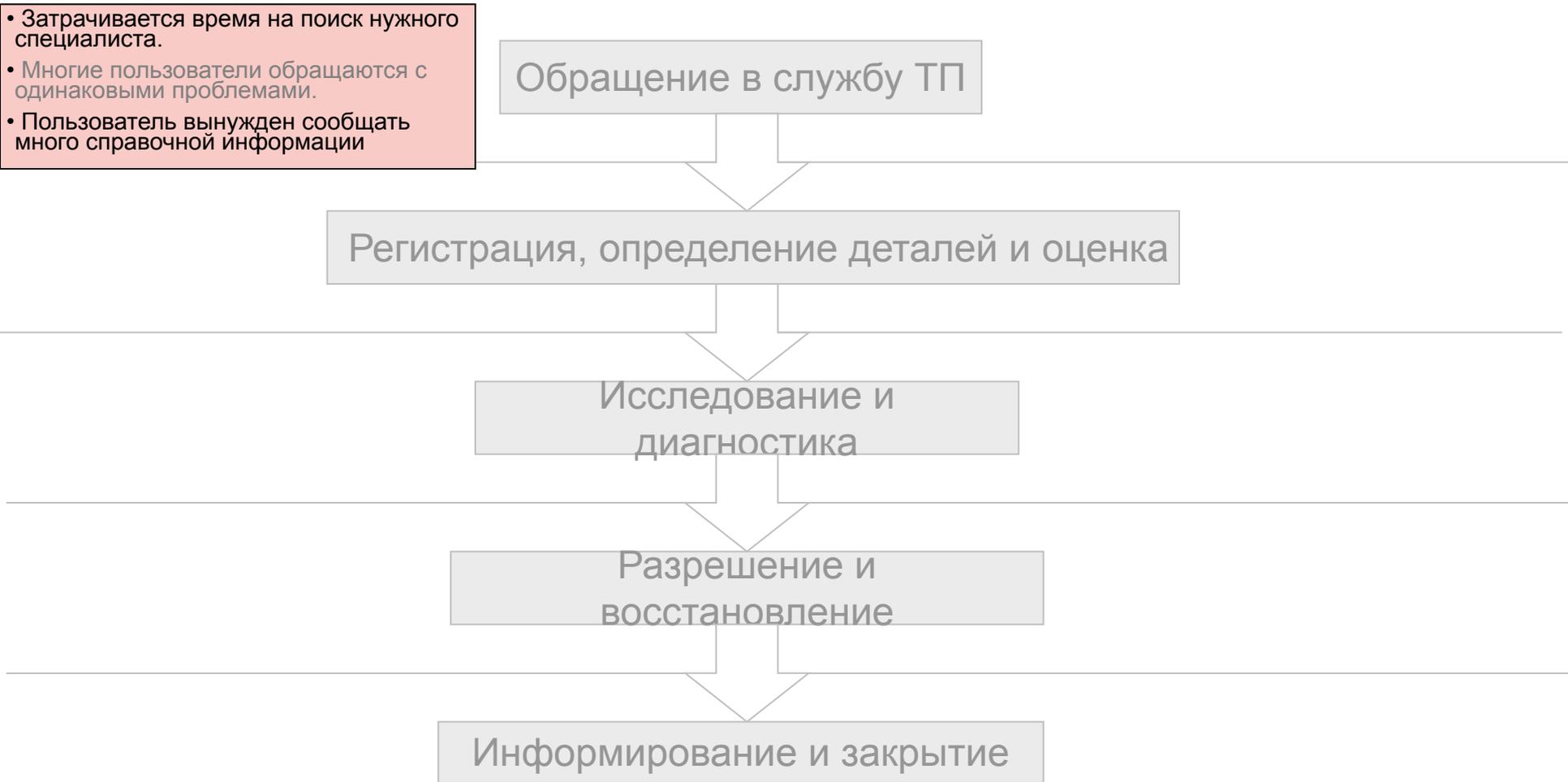


Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

- Затрачивается время на поиск нужного специалиста.
- Многие пользователи обращаются с одинаковыми проблемами.
- Пользователь вынужден сообщать много справочной информации

- Используется единая точка контакта и удобный пользователю вид связи
- Пользователь может зарегистрировать заявку самостоятельно

Обращение в службу ТП

Регистрация, определение деталей и оценка

Исследование и диагностика

Разрешение и восстановление

Информирование и закрытие



Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

- Затрачивается время на поиск нужного специалиста.
- Многие пользователи обращаются с одинаковыми проблемами.
- Пользователь вынужден сообщать много справочной информации

- Пользователь излагает суть проблемы несколько раз разным специалистам
- Невозможно сообщить плановый срок выполнения запроса

Обращение в службу ТП

- Используется единая точка контакта и удобный пользователю вид связи
- Пользователь может зарегистрировать заявку самостоятельно

Регистрация, определение деталей и оценка

Исследование и диагностика

Разрешение и восстановление

Информирование и закрытие

Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

- Затрачивается время на поиск нужного специалиста.
- Многие пользователи обращаются с одинаковыми проблемами.
- Пользователь вынужден сообщать много справочной информации

- Пользователь излагает суть проблемы несколько раз разным специалистам
- Невозможно сообщить плановый срок выполнения запроса

Обращение в службу ТП

- Используется единая точка контакта и удобный пользователю вид связи
- Пользователь может зарегистрировать заявку самостоятельно

Регистрация, определение деталей и оценка

- Детали фиксируются в системе один раз
- Исполнитель может быть определен автоматически
- Срок исполнения соотносится с контрактами, приоритетом, загрузкой специалистов

Исследование и диагностика

Разрешение и восстановление

Информирование и закрытие

Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

- Затрачивается время на поиск нужного специалиста.
- Многие пользователи обращаются с одинаковыми проблемами.
- Пользователь вынужден сообщать много справочной информации

- Пользователь излагает суть проблемы несколько раз разным специалистам
- Невозможно сообщить плановый срок выполнения запроса

- Срок зависит от квалификации и опыта специалиста.
- Многие проблемы исследуются повторно

Обращение в службу ТП

- Используется единая точка контакта и удобный пользователю вид связи
- Пользователь может зарегистрировать заявку самостоятельно

Регистрация, определение деталей и оценка

- Детали фиксируются в системе один раз
- Исполнитель может быть определен автоматически
- Срок исполнения соотносится с контрактами, приоритетом, загрузкой специалистов

Исследование и диагностика

Разрешение и восстановление

Информирование и закрытие

Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

- Затрачивается время на поиск нужного специалиста.
- Многие пользователи обращаются с одинаковыми проблемами.
- Пользователь вынужден сообщать много справочной информации

- Пользователь излагает суть проблемы несколько раз разным специалистам
- Невозможно сообщить плановый срок выполнения запроса

- Срок зависит от квалификации и опыта специалиста.
- Многие проблемы исследуются повторно

Обращение в службу ТП

- Используется единая точка контакта и удобный пользователю вид связи
- Пользователь может зарегистрировать заявку самостоятельно

Регистрация, определение деталей и оценка

- Детали фиксируются в системе один раз
- Исполнитель может быть определен автоматически
- Срок исполнения соотносится с контрактами, приоритетом, загрузкой специалистов

Исследование и диагностика

- Опыт и знания консолидируются, накапливается база знаний
- Доступны методы решения прошлых проблем, конфигурационная информация

Разрешение и восстановление

Информирование и закрытие

Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

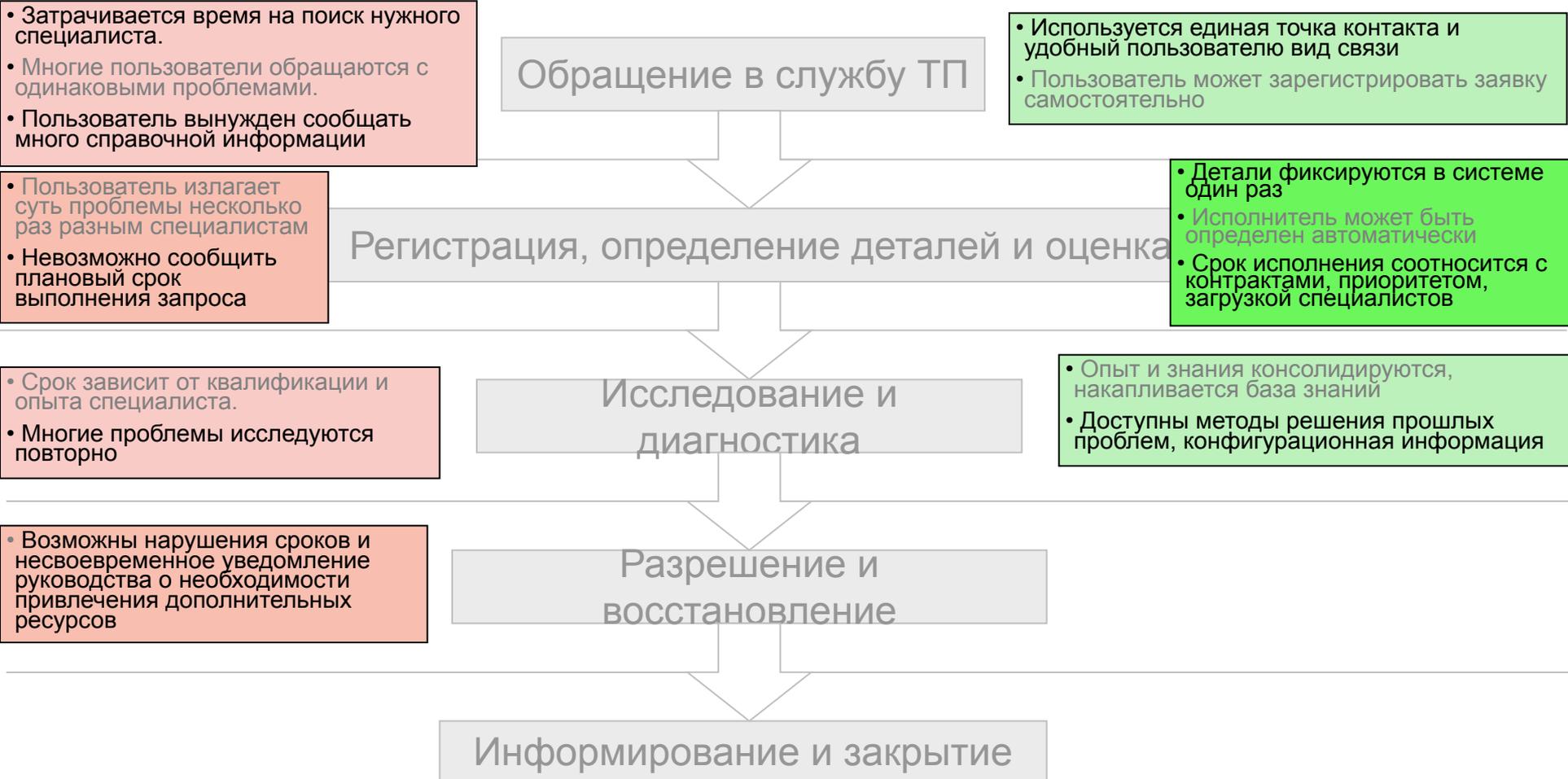


Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

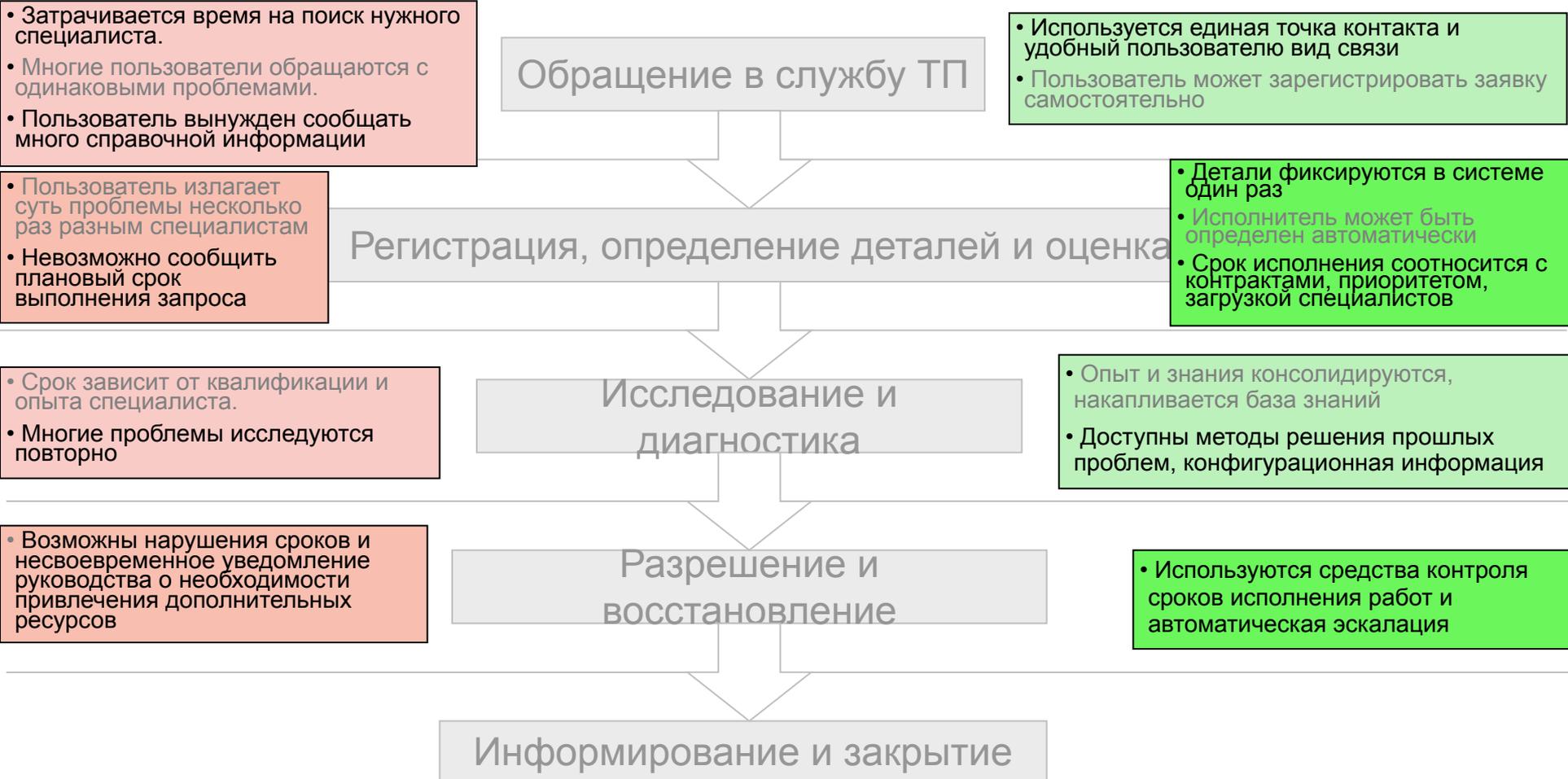


Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

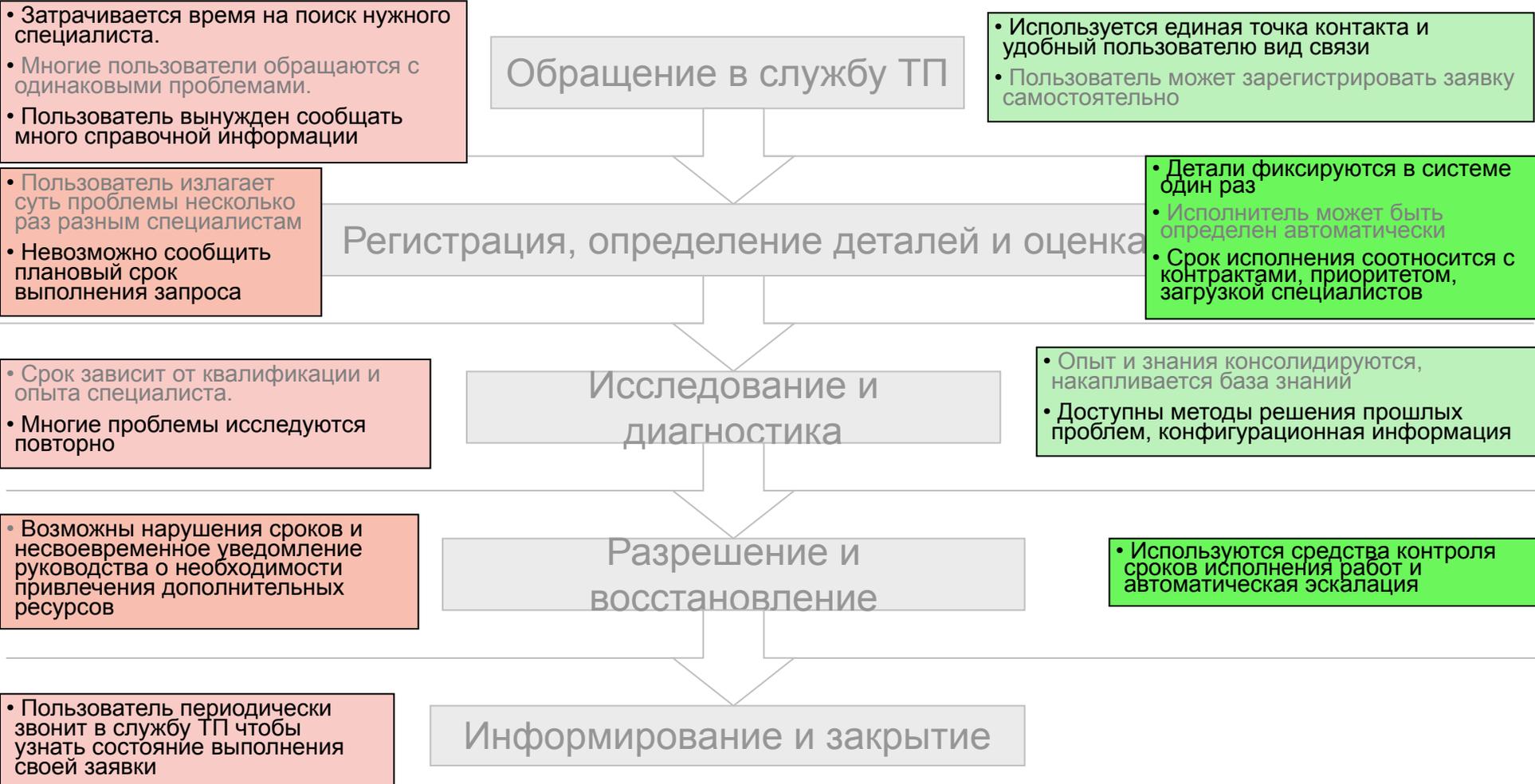


Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

