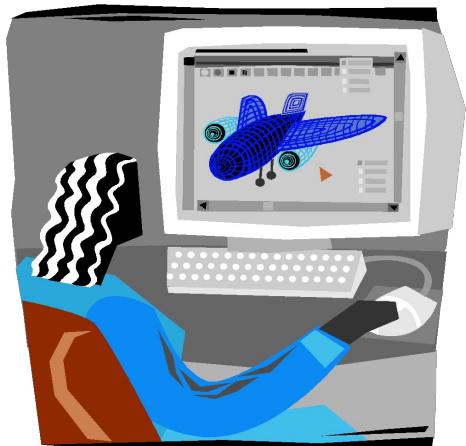


**Данная презентация демонстрирует преимущества использования
Автоматизированной системы обработки заявок
в Службу технической поддержки SWD Software Ltd**

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 blue header bar at the top. Below it, a large grey arrow points to the right. Inside the arrow is the text 'Инцидент / проблема'. Below the arrow is a light blue rectangular box containing the text 'Обращение в службу ТП'.

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

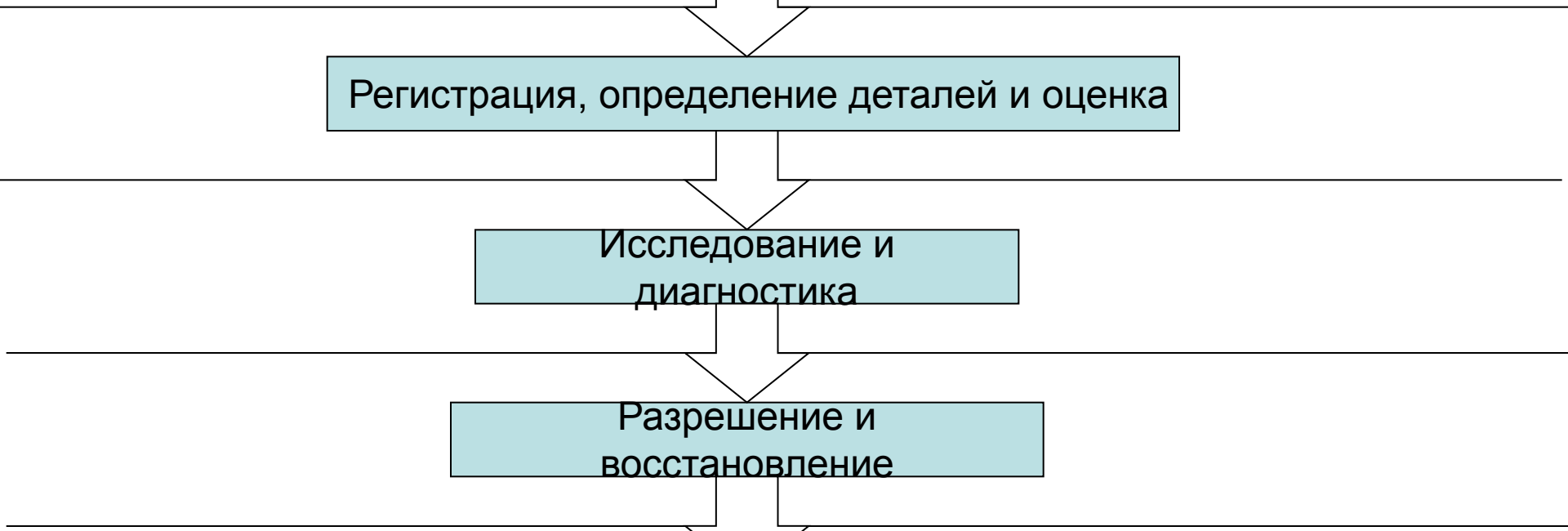


Схема работы службы Технической Поддержки

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

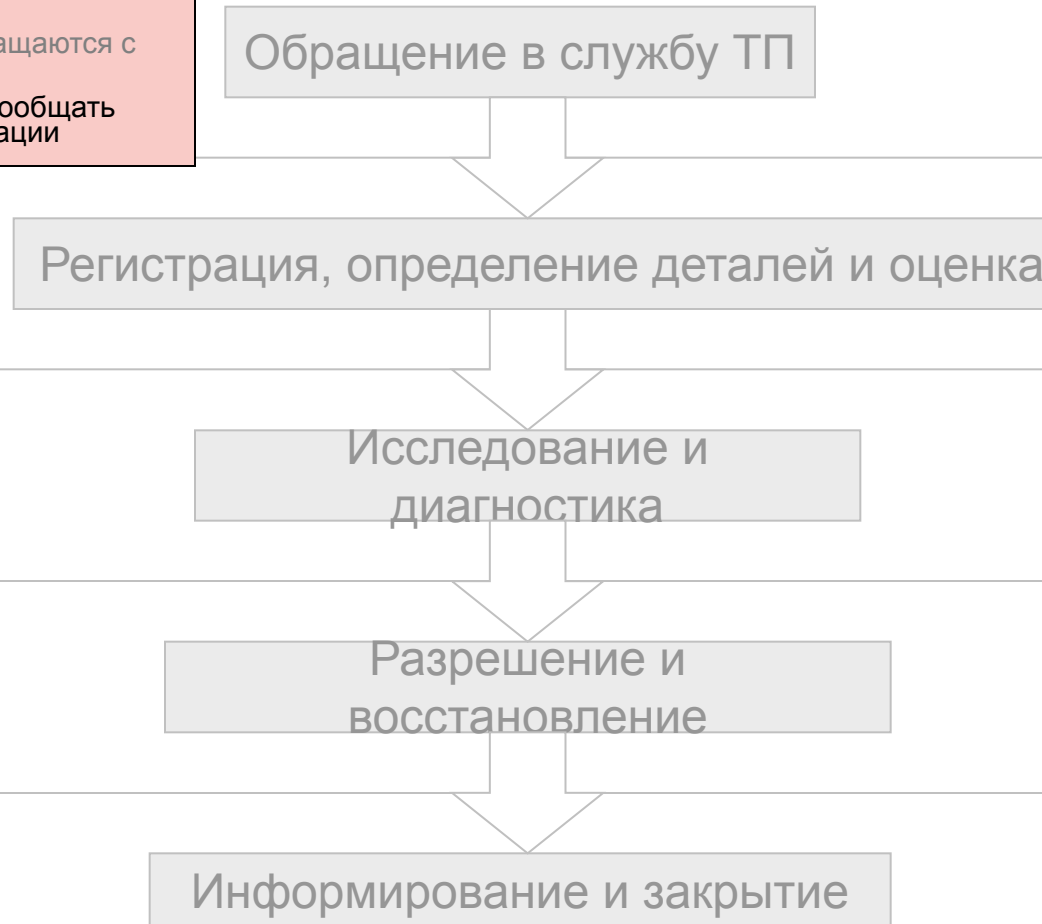


Схема работы службы Технической Поддержки

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

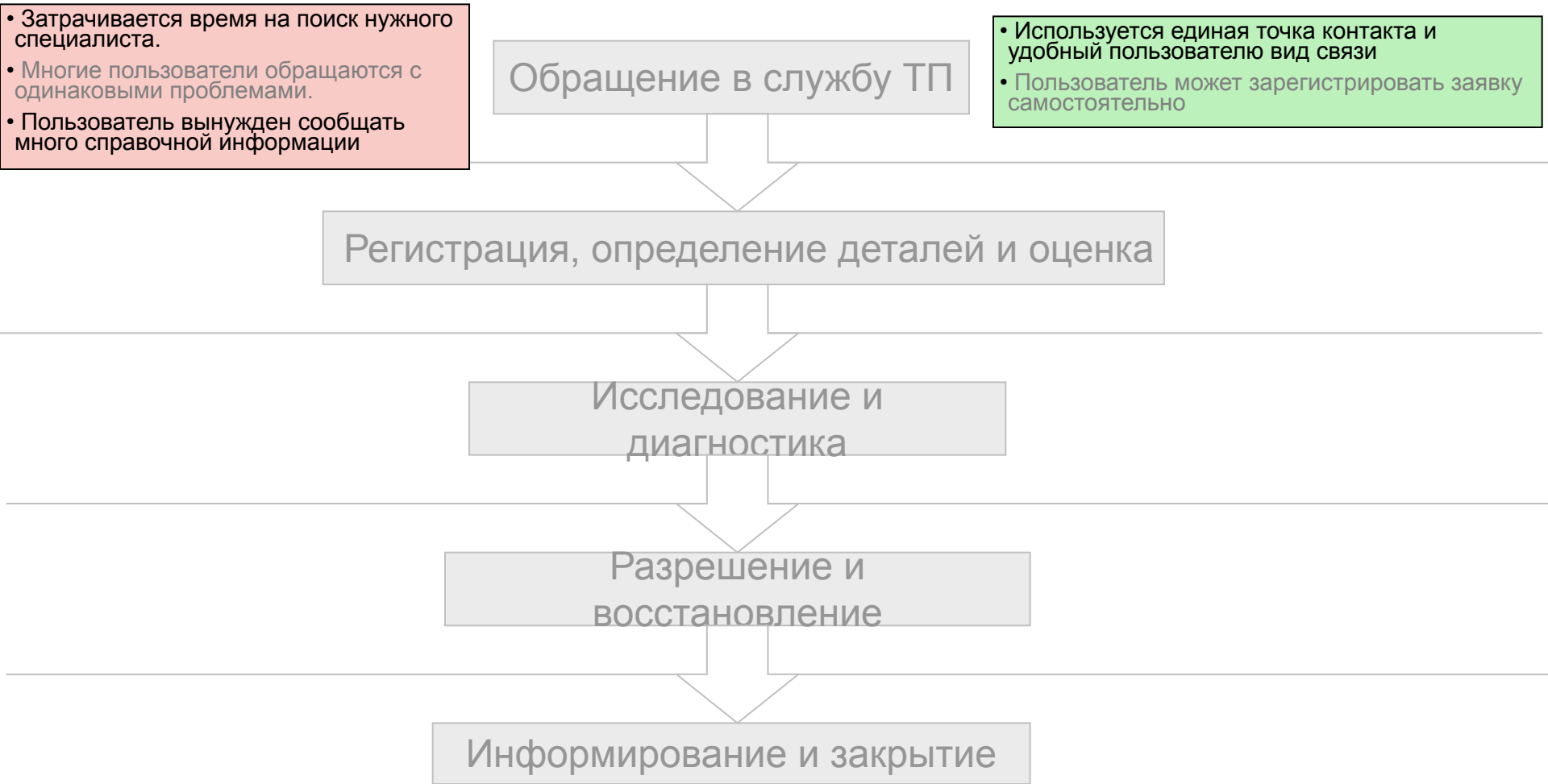


Схема работы службы Технической Поддержки

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

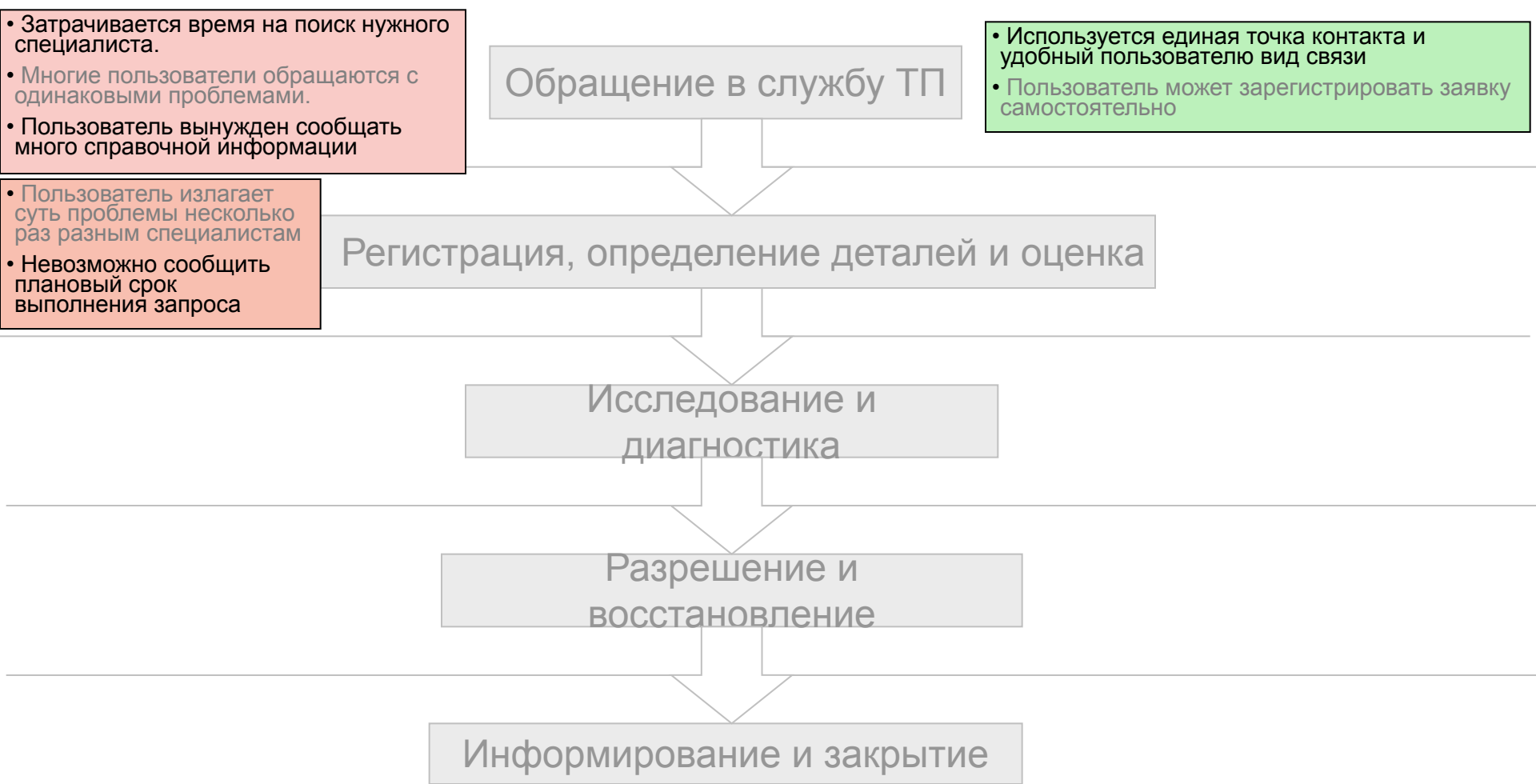


Схема работы службы Технической Поддержки

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

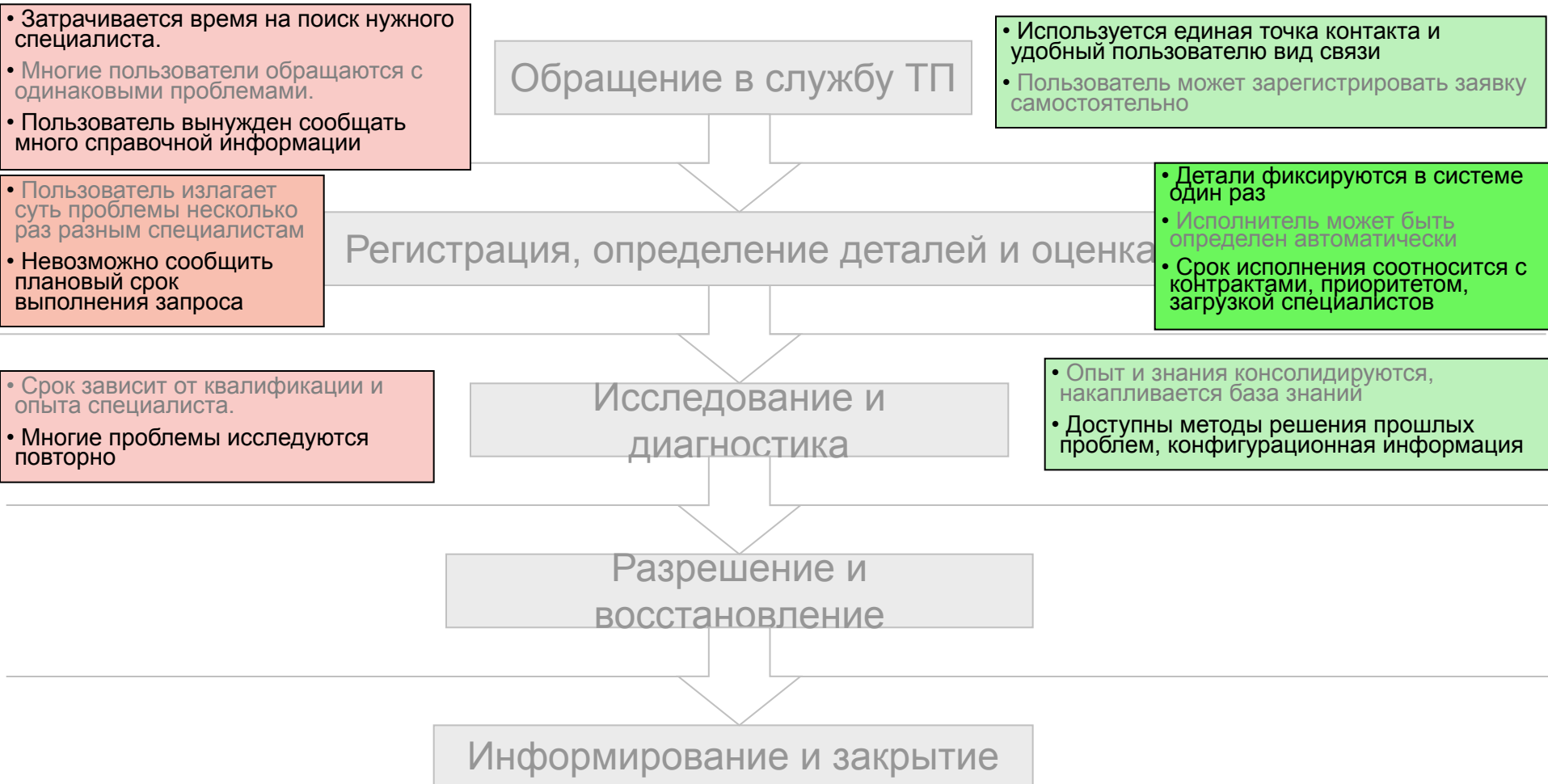


Схема работы службы Технической Поддержки

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

- Возможны нарушения сроков и несвоевременное уведомление руководства о необходимости привлечения дополнительных ресурсов

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

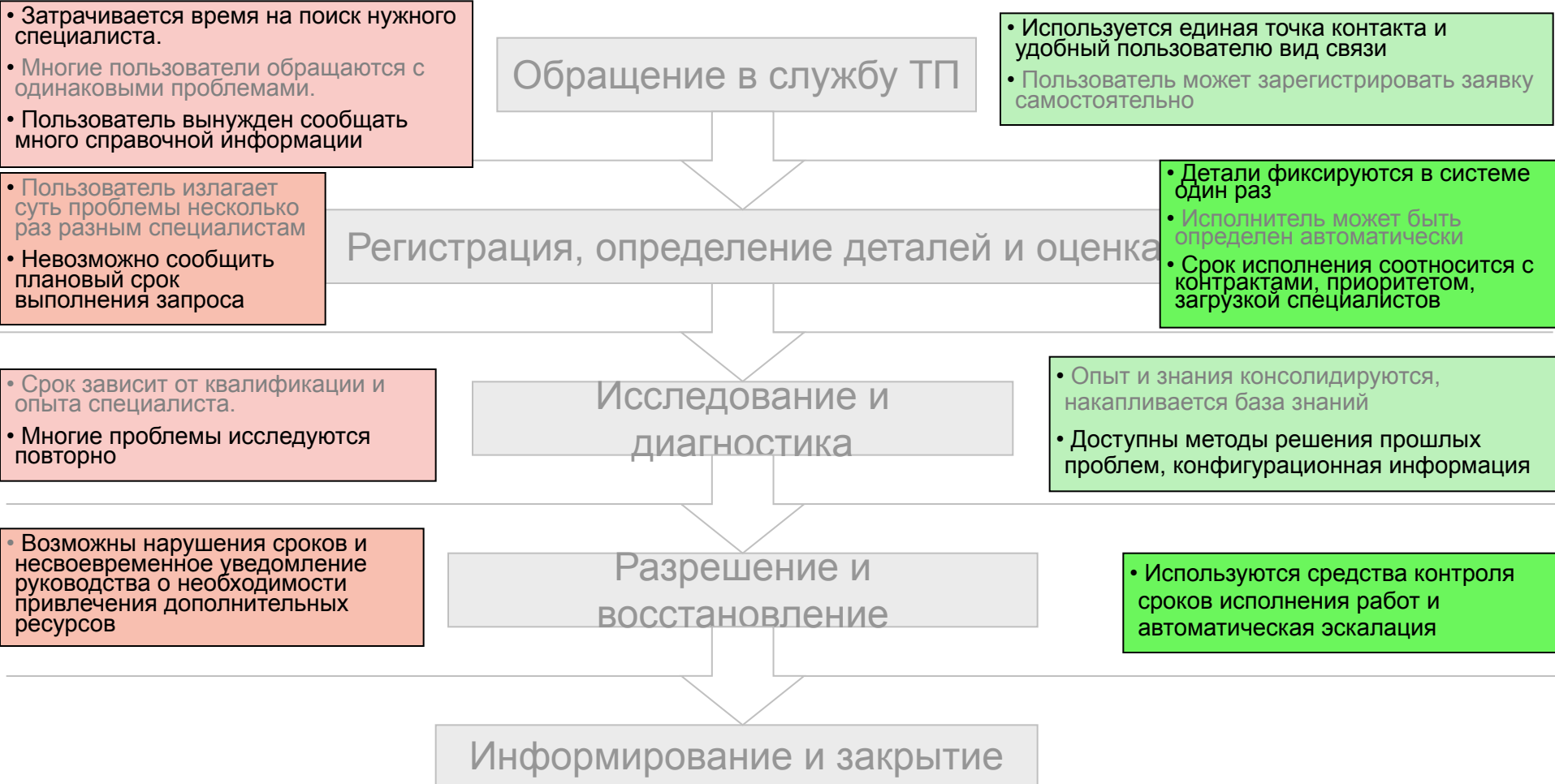


Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

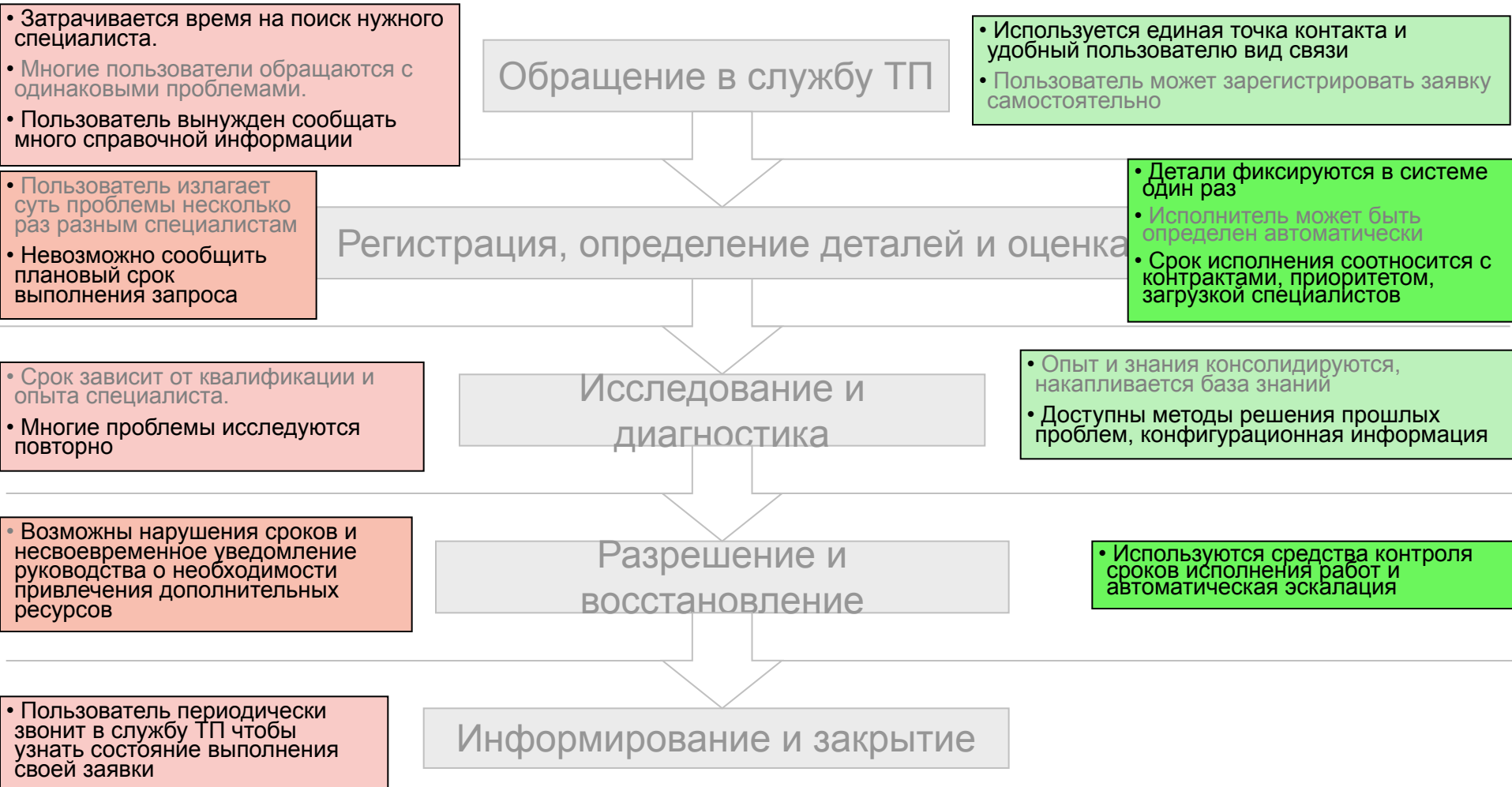


Схема работы службы Технической Поддержки

Традиционная технология

Helpdesk

