Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области
ГБОУ СПО НСО «Новосибирский авиационный технический колледж»

Организация АРМ инженера Help Desk ИТ – специалиста технической поддержки ОАО «Компании «Сухой» «НАЗ им. В.П.Чкалова»

Специальность: *Техническое обслуживание средств вычислительной техники и компьютерных сетей*

Группа: *ОВТ-466*

Студент: *Романова А.В.*

Преподаватель: *Гаврилюк С.В.*

Новосибирск 2013г.

Библиотека передового опыта в области организации деятельности ИТ служб – ITIL

Базовые определения:

- **Пользователь** – любой пользователь программно-технического комплекса НАПО;
- **Заявка (запрос)** – обращение пользователя в службу ИТ НАПО, для решения какой-либо проблемы;
- **Консультант** – сотрудник диспетчерского центра;
- **Рабочая группа** – группа специалистов, курирующая определенное направление деятельности службы ИТ. В каждой группе должен быть определен старший группы – руководитель или ведущий специалист.
- **Специалист** – сотрудник службы ИТ, который входит в состав какой-либо рабочей группы, курирующей определенное направление деятельности службы ИТ.

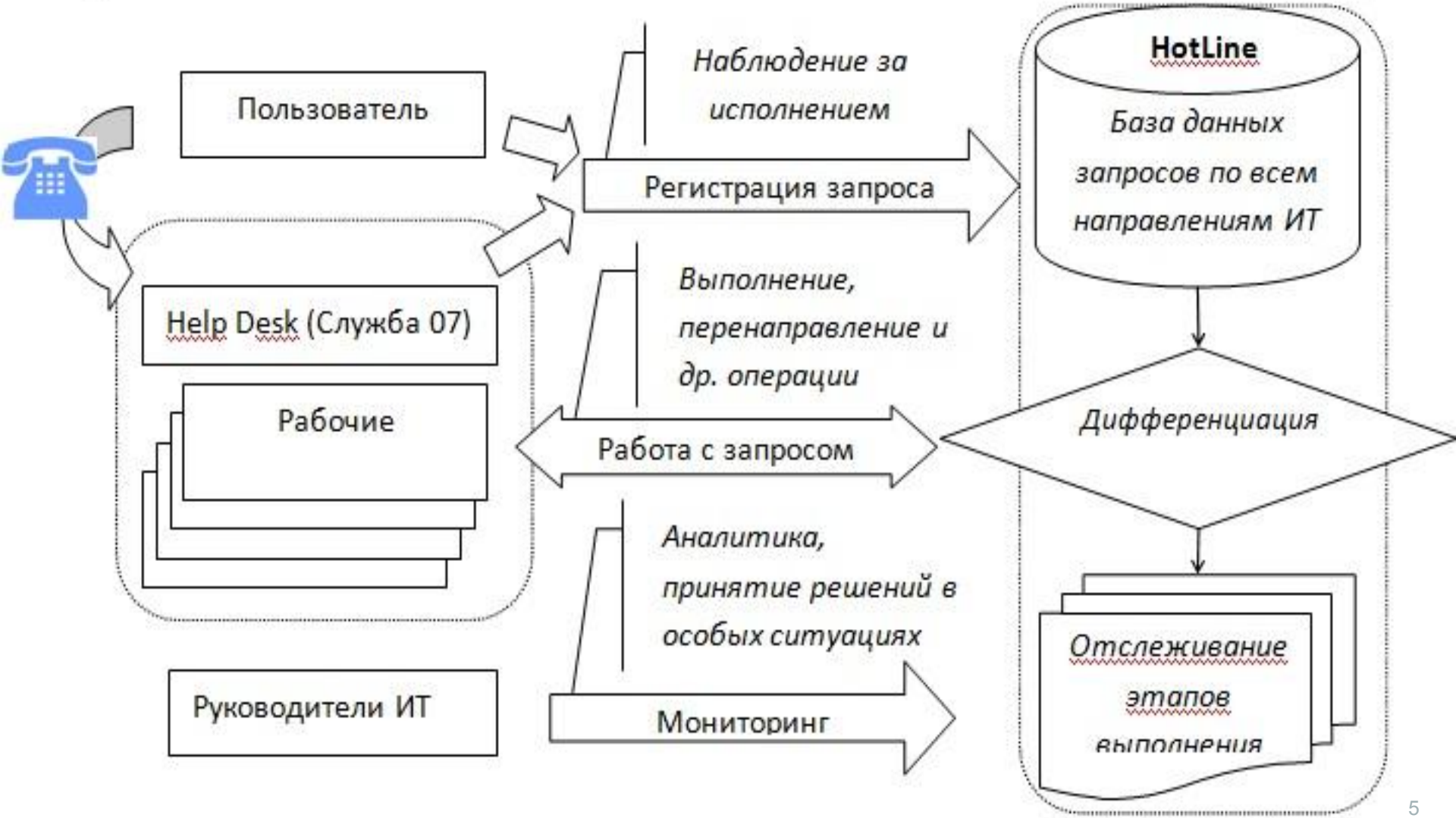
Служба Help Desk

- Цель:
  - обеспечить единую точку контакта пользователей
- Важная задача - координация уровней поддержки
- Уровни поддержки
  - 1 линия: Call Center (регистрация)
  - 2 линия: Help Desk (консультация)
  - 3 линия: Service Desk (изменения)

Основные функции *Help Desk*

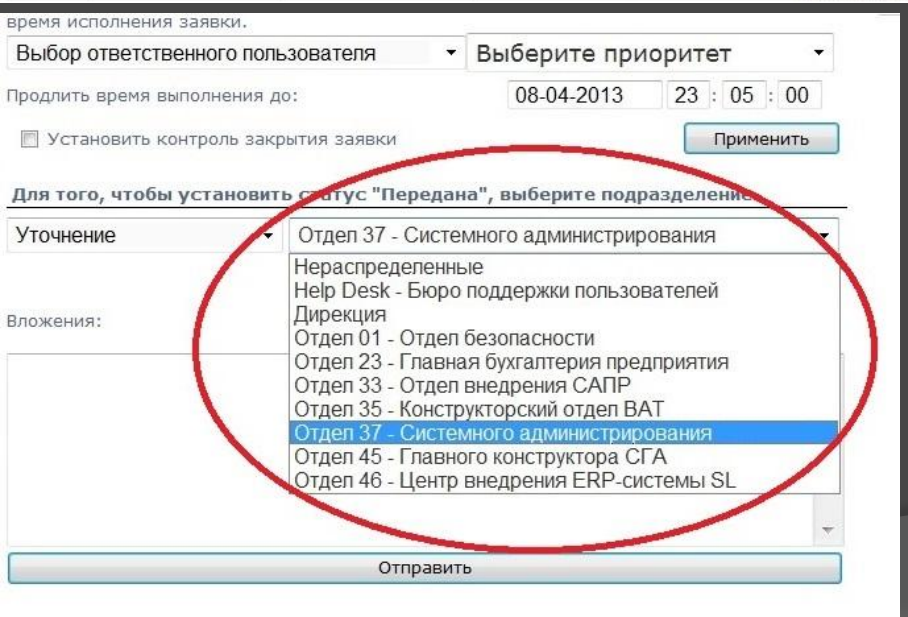
- Первичный прием и регистрация заявок пользователей;
- Консультация пользователей по общим вопросам работы в компьютерной сети;
- Помощь в решении типовых задач эксплуатации ВТ, при необходимости, с использованием удаленных подключений;
- Подключение сетевых устройств (принтеры, плоттеры, сканеры и т.д.). Установка драйверов. Установка программ АСУ. Настройка офисных программ (почта, коммуникатор и т.д.);
- Удаленное профилактическое обслуживание ОС;
- Сбор информации и перенаправление рабочим группам служб ИТ соответствующей специализации.

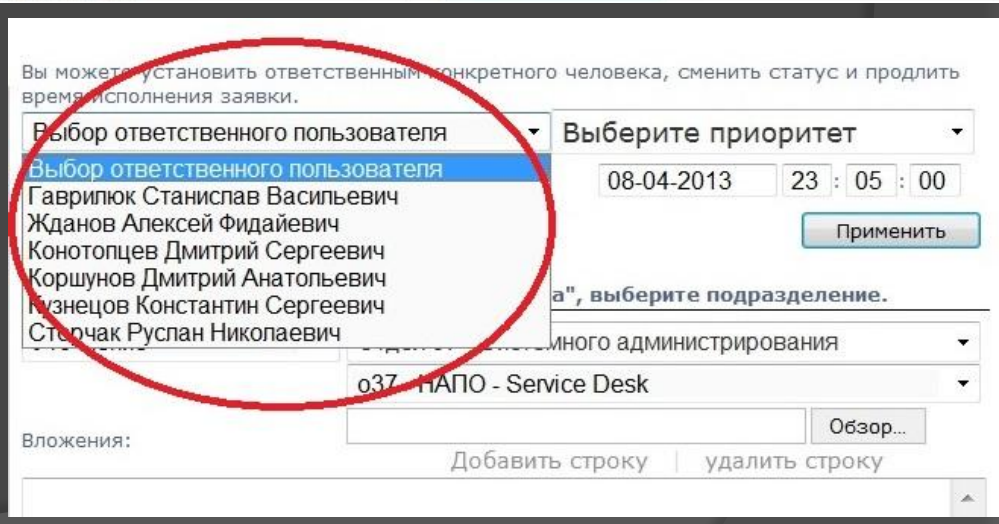
Организационная схема работы с горячей линией «центр поддержки пользователей компьютерной сети НАПО»



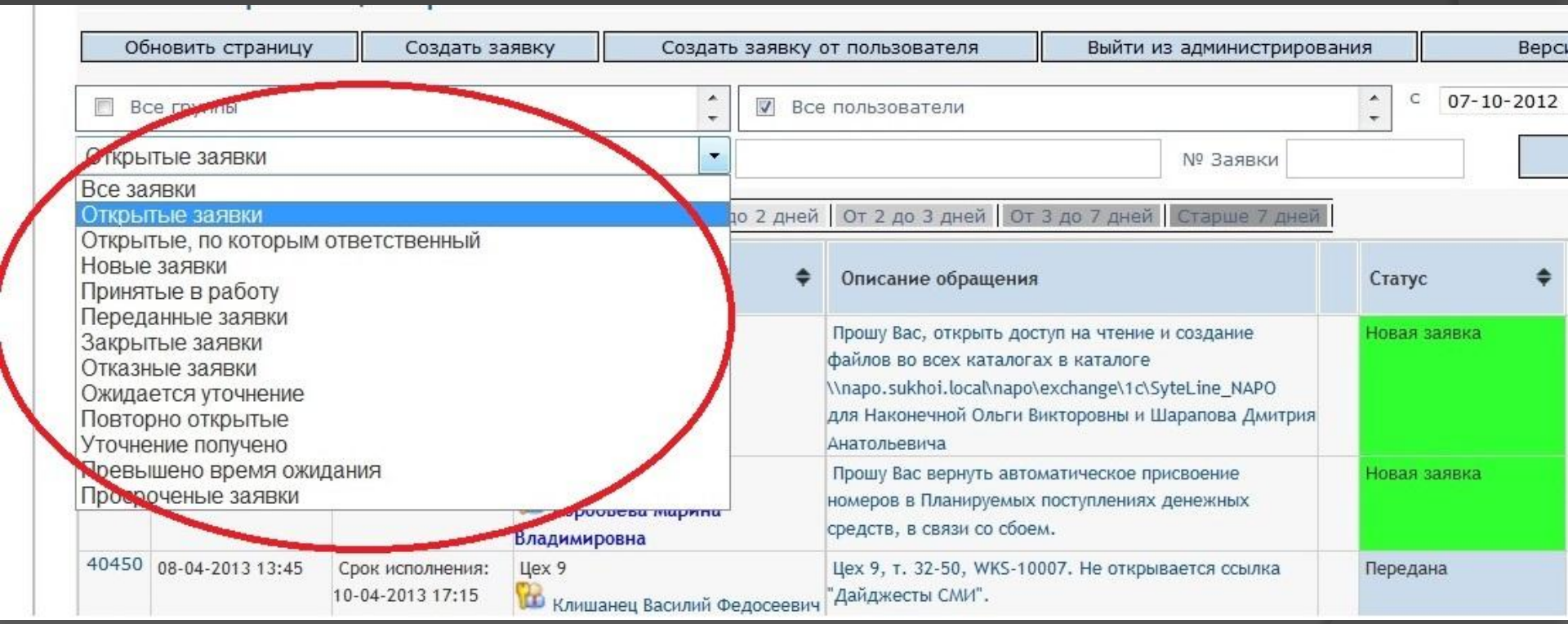
1. При регистрации заявки (статус ***«Новая заявка»***) (рис.1), всегда определяется рабочая группа (рис.2), которая несет ответственность за её выполнение. Старший группы должен назначить исполнителей. Это может быть обозначено статусом ***«Установлен ответственный»*** (рис.3)

№	Дата	Дата выполнения	Ф.И.О.	Описание обращения	Статус	Подразделение
40459	08-04-2013 15:10	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15	Отдел 77 Романова Оксана Александровна	Здравствуйте! Не отображаются полученные платежные требования в системе SL №84 от 22.02.2013, №88 от 25.02.2013г., №89 от 25.02.2013г. поставщика ОАО ПО УОМЗ. Кроме того, допустимый срок долга = 0 и все сразу выпадает в дебиторскую задолжен...	Новая заявка	НАПО - Help Desk
40455	08-04-2013 14:23	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15	Цех 12 Леденева Лилия Анатольевна	Цех 12, т. 34-12. Включить учетную запись пользователя и уведомить по телефону.	Передана	o37 - НАПО - Service Desk
40450	08-04-2013 13:45	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15	Цех 9 Клишанец Василий Федосеевич	Цех 9, т. 32-50, WKS-10007. Не открывается ссылка "Дайджесты СМИ".	Передана	o37 - НАПО - Service Desk
40448	08-04-2013 13:39	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15	Руководители управлений Соловьев Александр Владимирович	Собрать мобильные телефоны ключевых специалистов отделов 33, 37, 46 Распечатать. Развесить в к. 308, 306, 302	Передана	o37 - НАПО - Service Desk

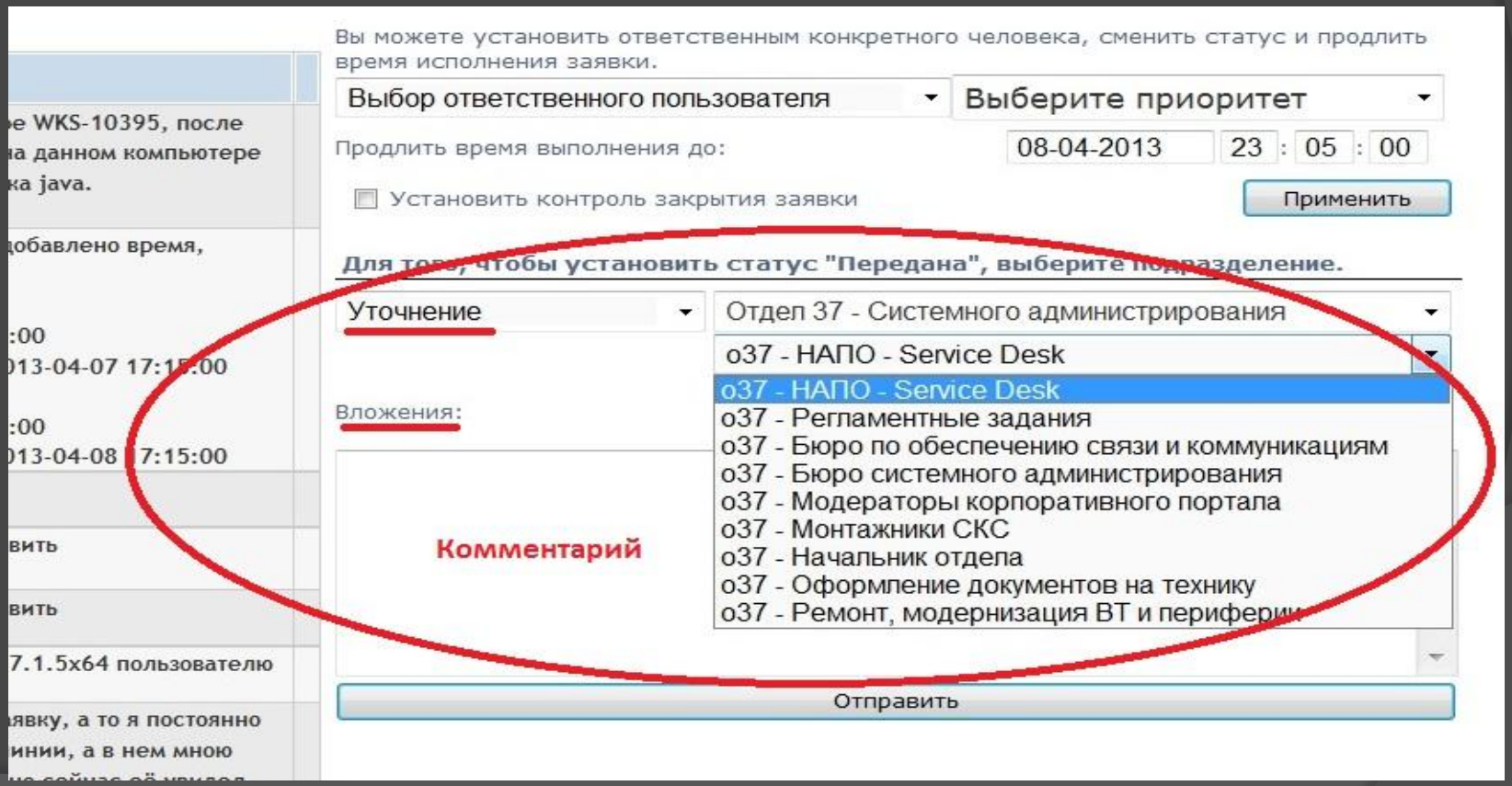




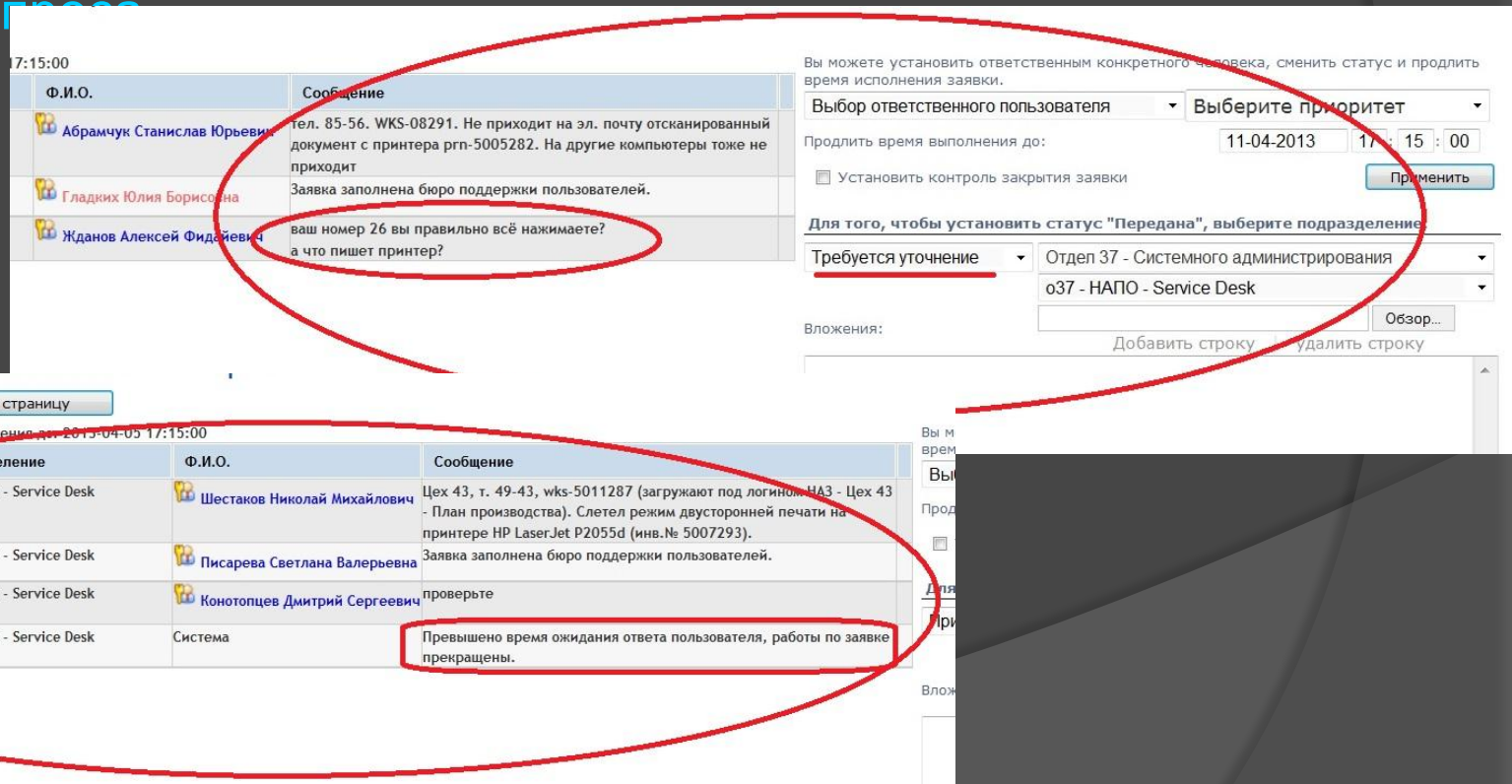
2. Заявка в течение 15-20 минут после поступления должна быть либо принята в работу (статус ***«Принята в работу»***), либо обоснованно отклонена (статус ***«Отказано»***) с детальным описанием причины, по которой заявка не может быть выполненной. При этом необходимо постараться найти и предложить альтернативу в решении проблемы пользователя. Следует отметить, что период времени, в течение которого заявка имеет статусы ***«Новая заявка»*** или ***«Передана»*** также является контролируемым и будет влиять на оценку исполнительности рабочей группы в целом (рис.4)

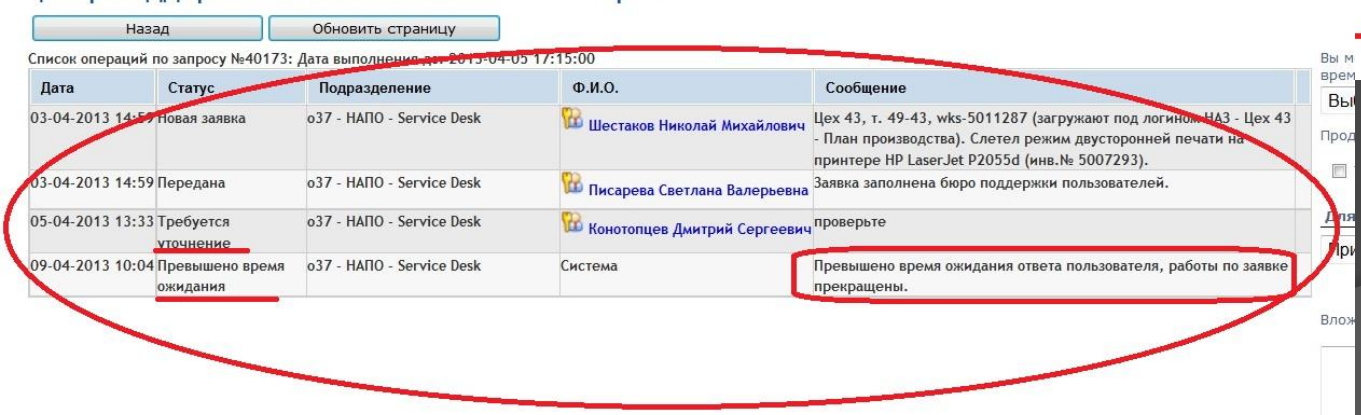


3. В процессе более детального рассмотрения задачи, поставленной в заявке, может выясниться, что для её решения необходимо привлечь специалистов другой рабочей группы – в этом случае заявка должна быть перенаправлена (статус ***«Передана»***) соответствующей группе или группе «**Help Desk»** в том случае, когда специалист не может самостоятельно определиться с исполнителем. При этом в комментариях обязательно нужно указать все выясненные обстоятельства (рис.5)



4. Если специалист не может выполнить заявку по причине недостатка входящих данных, которые должен предоставить пользователь, то заявке должен быть установлен статус ***«Ожидается уточнение»*** с обязательным указанием в тексте сообщения – что необходимо от пользователя, чтобы решить его проблему (рис.6). При этом если в течение 5 календарных дней пользователь не реагирует, то запросу автоматически проставляется статус ***«Неактивна. Ожидается уточнение»***, который не относится к категории открытых заявок (рис.7). Эта заявка может быть повторно активирована пользователем вместе с предоставлением необходимых данных для решения его вопроса.





5. Отметку о закрытии заявки (статус ***«Закрыта»***) необходимо делать по факту решения вопроса. При этом генерируется уведомляющее письмо пользователю, а сама заявка уйдет из перечня открытых заявок (рис.8)

центр поддержки пользователей компьютерной сети НАЗ

Назад | Обновить страницу

Список операций по запросу №40507: Дата выполнения до: 2013-04-11 17:15:00

Дата	Статус	Подразделение	Ф.И.О.	Сообщение
09-04-2013 10:30	Новая заявка	НАПО - Help Desk	Ефремов Артём Владимирович	Здравствуйте, прошу Вас установить принтер HP Laser Jet P2035, находящийся на wks-09281, на компьютер с3-09281.
09-04-2013 10:31	Уточнение	НАПО - Help Desk	Ефремов Артём Владимирович	* на с3-09283
09-04-2013 10:35	Принята в работу	НАПО - Help Desk	Жданов Алексей Фидайевич	
09-04-2013 10:41	Закрыта	НАПО - Help Desk	Жданов Алексей Фидайевич	

6. Если заявка была закрыта исполнителем, а пользователь считает, что по его заявке должны быть ещё какие-либо действия, он может снова обратиться к исполнителю, при этом заявке присвоится статус ***«Повторно открыта пользователем»***;

7. Если исполнитель по каким-либо причинам в данный момент не заниматься адресованной ему заявкой, (занят; нет каких-либо данных, не зависящих от пользователя и. т. д.), то может проинформировать об этом пользователя, установив статус ***«Приостановлена»***. Принятое решение также должно быть прокомментировано;

8. Контрольный срок закрытия заявок, устанавливаемый по умолчанию – 3 рабочих дня (рис.9). Превышение этого срока должно иметь аргументированное обоснование в соответствующем комментарии к заявке, где должно фигурировать событие определяющее ответ на вопрос «когда?»

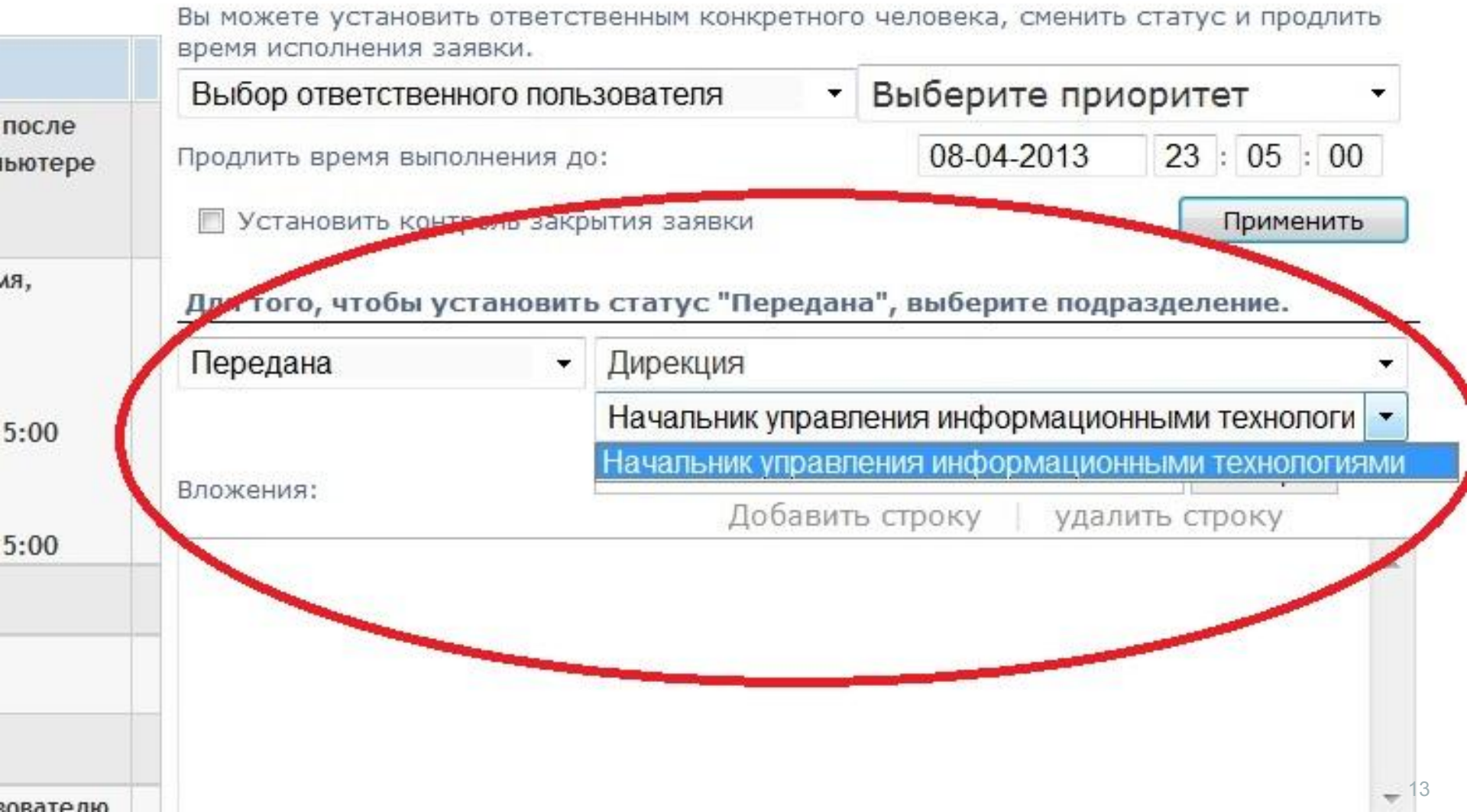
Все группы | Все пользователи | с 07-10-2012 по

Открытые заявки | № Заявки | Применит

Виды оформления фона заявок: | Заявки не старше 1 дня | От 1 до 2 дней | От 2 до 3 дней | От 3 до 7 дней | Старше 7 дней

№	Дата	Дата выполнения	Ф.И.О.	Описание обращения		Статус	Подраздел
40459	08-04-2013 15:10	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15	Отдел 77 Романова Оксана Александровна	Здравствуйте! Не отображаются полученные платежные требования в системе SL №84 от 22.02.2013, №88 от 25.02.2013г., №89 от 25.02.2013г. поставщика ОАО ПО УОМЗ. Кроме того, допустимый срок долга = 0 и все сразу выпадает в дебиторскую задолжен...		Новая заявка	НАПО -
40455	08-04-2013 14:23	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15	Цех 12 Ледонова Лидия Анатольевна	Цех 12, т. 34-12. Включить учетную запись пользователя и уведомить по телефону		Передана	о37 - НА
40450	08-04-2013 13:45	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15	Цех 9 Клишанец Василий Федосеевич	Цех 9, т. 32-50, WKS-10007. Не открывается ссылка "Дайджесты СМИ".		Передана	о37 - НА
40448	08-04-2013 13:39	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15	Руководители управлений Соловьев Александр Владимирович	Собрать мобильные телефоны ключевых специалистов отделов 33, 37, 46 Распечатать. Развесить в к. 308, 306, 302		Передана	о37 - НА

9. При образовании неопределённых ситуаций или замкнутого круга перенаправления - заявка направляется руководителю (начальнику соответствующего отдела) для принятия решения (рис.10)



Индивидуальное задание на практику

Обратная связь с пользователями

- Опрос от службы технической поддержки:
  - Приходилось ли Вам обращаться в службу технической поддержки компьютерной сети предприятия по телефону 07 для решения вопросов связанных с работой за компьютером?
  - Приходилось ли Вам самостоятельно оформлять заявки на горячей линии с портала?
  - Устраивает ли Вас квалификация специалистов технической поддержки при оказании помощи?
  - Будете ли Вы в дальнейшем обращаться за помощью к специалистам службы 07?
  - Есть ли у Вас пожелания по улучшению работы службы ИТ?

Книга1 - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F
1	**ФИО пользователя**	**Вопрос №1**	**Вопрос №2**	**Вопрос №3**	**Вопрос №4**	**Вопрос №5**
2	Семка Светлана Николаевна	+	+	+	+	Все устраивает
3	Шестакова Татьяна Юрьевна	+	+	+	+	Все устраивает
4	Михайлова Елена Михайловна	+	+	+	+	Все устраивает
5	Дударева Людмила Николаевна	+	+	±	+	Сложно самостоятельно приносить технику на ремонт в ИТ - отдел
6	Свиренок Надежда Александровна	+	+	±	+	Сложно дозвониться
7	Рябкина Ольга Сергеевна	+	-	+	+	Все устраивает
8	Огородникова Анна Анатольевна	+	+	+	+	Все устраивает
9	Трубицина Елена Борисовна	+	-	+	+	Все устраивает
10	Седельникова Татьяна Михайловна	+	+	+	+	Все устраивает
11	Минина Валентина Дмитриевна	+	+	+	+	Все устраивает
12	Ребик Татьяна Анатольевна	+	+	+	+	Все устраивает
13	Полозова Галина Алексеевна	+	-	+	+	"Дай Бог вам здоровья"
14	Лобанов Сергей Валерьевич	+	+	+	+	Все устраивает
15	Шиповалов Роман Сергеевич	+	+	+	+	Сложно дозвониться

Спасибо за внимание.