

## **АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ НА БАЗЕ СИСТЕМЫ DIRECTUM**

Важный аспект работы с конечными пользователями при внедрении и сопровождении различных систем – наличие обратной связи. Как правило, обратная связь обеспечивается службой поддержки.

Существует несколько форм организации работы службы поддержки. Классическая форма – это телефонный звонок. При этом уровень решения проблем, консультирования и учета пожеланий пользователей оказывается средним. Неэффективность такой схемы наглядно проявляется с ростом числа обращений, особенно – обращений административного характера.

С точки зрения пользователей, телефонный разговор является удобной формой обращения в службу поддержки. Однако в действительности такая форма содержит ряд серьезных недостатков. Для их устранения используются специальные автоматизированные системы: в частности, это легкодоступные системы, позволяющие любому авторизованному пользователю отправлять свои обращения в электронном виде. При такой организации работы службы поддержки обращение принимается оператором, ранжируется, обрабатывается и ставится в очередь выполнения.

Ведение истории обращений в электронном виде позволяет устранить недостатки телефонного общения:

1. Автоматически накапливается статистика обращений. В дальнейшем по обращениям можно составлять различные отчеты.
2. Автоматически создается база знаний обращений. В дальнейшем любой пользователь может использоваться общий список обращений в качестве базы знаний.
3. Пользователь получает возможность постоянно контролировать свои обращения и своевременно получать уведомления о проделанной работе.
4. Пользователь получает возможность оставлять свои обращения независимо от текущего времени суток и дня недели. Все обращения будут гарантированно рассмотрены, на все обращения будут гарантированно предоставлены ответы. Ситуации "не дозвонились по такой-то причине" исключаются.
5. Повышается ответственность пользователей.
6. Появляется механизм ранжирования обращений в службу поддержки.
7. Появляется возможность распределять сотрудников службы поддержки по их функциям в процессе обработки обращений. Например, регистратор обращений, как правило, не обладающий глубокими знаниями по специализированным вопросам, благодаря использованию сортировки обращений сможет перенаправить запрос компетентному специалисту (администратору, аналитику, разработчику). Такое распределение особенно важно при большом количестве обращений и при большой загрузке службы поддержки. Оно позволяет лучше планировать работу сотрудников службы, а также качественнее исполнять обращения пользователей.
8. Появляется инструментарий отслеживания общих тенденций обращений. Например, при выявлении большого числа пожеланий одного вида, можно проанализировать их и внести существенное улучшение в систему.
9. Любой участник внедрения получает доступ к обращениям для проведения анализа и корректировки своей работы.
10. У руководства появляется возможность получать информацию о ходе внедрения и работе системы, процессе ее поддержки.



11. Работа службы поддержки становится прозрачной, передавать дела внутри службы поддержки становится легче.
12. Появляется возможность обслуживать удаленные филиалы по общей схеме работы с пользователями.
13. Автоматическая фиксация электронного общения позволяет исключать ситуации вида "я вам говорил тогда совсем не так" и строго контролировать обращения.

Автоматизировать работу с обращениями позволяет компонента "Обращения в службу поддержки".

## НАЗНАЧЕНИЕ КОМПОНЕНТЫ

- Обеспечить прозрачность работы службы поддержки для пользователей.
- Обеспечить безотказную работу службы поддержки.
- Обеспечить формализацию работы с обращениями внутри подразделения внедрения.
- Повысить качество работы службы поддержки.
- Обеспечить руководство группы внедрения доступной и достоверной информацией и ходе внедрения.

The screenshot shows the 'Обращения в службу поддержки' (Support Requests) application window. The window has a title bar with the text 'Обращения в службу поддержки' and standard window controls. Below the title bar are three tabs: 'Обращение', 'Заметки', and 'Ход работ'. The main area contains a form with the following fields and values:

- 'Наименование': 0 добавлении поля в исходящие РКК физ. и юр. лиц
- Рег. номер: 14
- Срок исполнения: [dropdown]
- 'Обращение составил': Валеева Майя Анатольевна (КД000036)
- 'Дата обращения': 21.01.2009
- Желаемый срок: 24.01.2009
- 'Описание': 0 возможности добавления поля "Исполнитель" (подразделение)
- Решение: [empty]
- Обращение принял: Кузьмин Илья Владимирович (АД000308)
- Обращение принято: 21.01.2009
- Принято к исполнению: 21.01.2009
- Принял к исполнению: Кузьмин Илья Владимирович (АД000308)
- Вид обращения: Изменение функционала
- Журнал регистрации: ОбрКир. Регистрация обращений Кировского (КД000002)
- Статус рассмотрения: На рассмотрение
- Рассмотрели: 21.01.2009
- Обращение расс-л: Глушенко Юрий Владимирович (АД000315)
- Фактическая дата закрытия: [empty]
- Состояние: В работе

On the right side of the form, there is a vertical column of buttons: 'Добавить', 'Удалить', 'Сохранить', 'Отменить', 'Выход', 'Отправить', 'Печать', 'Эл. документы', 'Регистрация', 'Принять', and 'Выполнить'. At the bottom of the window, there is a status bar with the text: 'ИД: 644640 Утверждена Администрация Кировского р-на ГО г. Уфа РБ Просмотр'.

## ОПИСАНИЕ КОМПОНЕНТЫ

Компонента "Обращения в службу поддержки" состоит из следующих справочников:

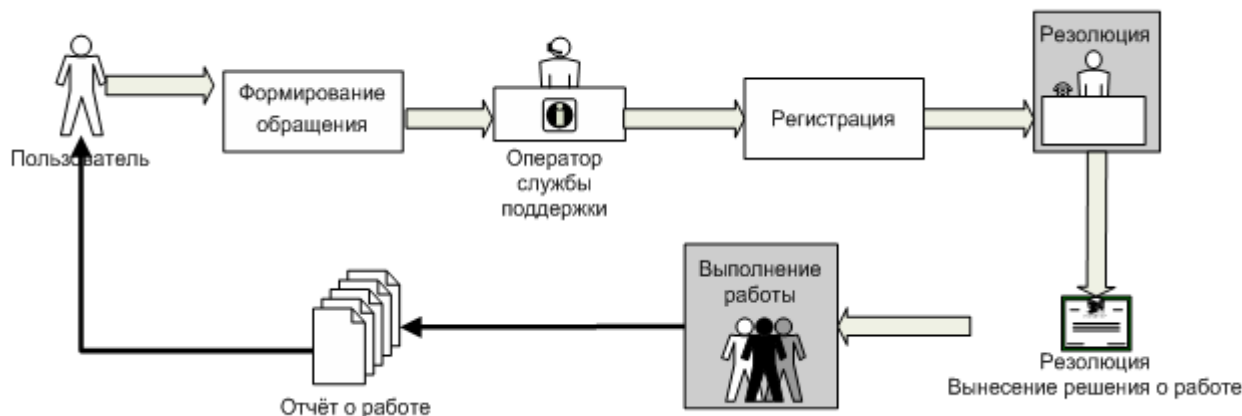
1. "Обращения в службу поддержки".
2. "Вид обращения".
3. "Журнал регистрации".
4. "Статус рассмотрения".
5. "Состояние".
6. Стандартный справочник системы DIRECTUM "Работники".



Визуально справочник "Обращения в службу поддержки" аналогичен другим справочникам системы DIRECTUM. Карточка обращения состоит из трех основных разделов:

1. Общая информация об обращении.
2. Информация по работе с обращением, не связанная с этапами работы.
3. Ход работ по обращению.

## СХЕМА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ



Общий порядок работы:

1. Пользователь создает обращение.
2. Оператору поступает уведомление о создании нового обращения.
3. Оператор регистрирует обращение.
4. Уведомление о зарегистрированном обращении поступает сотруднику, ответственному за сортировку и анализ обращений.
5. Ответственный сотрудник формализует обращение и выносит решение о характере работ по обращению.
6. Задание о выполнении обращения поступает исполнителю.
7. После выполнения обращение закрывается, а инициатору обращения уходит отчет о выполненных работах.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Использование компоненты "Обращения в службу поддержки" позволяет эффективно и прозрачно построить работы службы поддержки и отдела внедрения. Наличие такого инструментария положительно влияет на развитие всей информационной системы предприятия.