

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.



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)

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)

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 занимается 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?»

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?

**Спасибо  
за внимание.**