

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

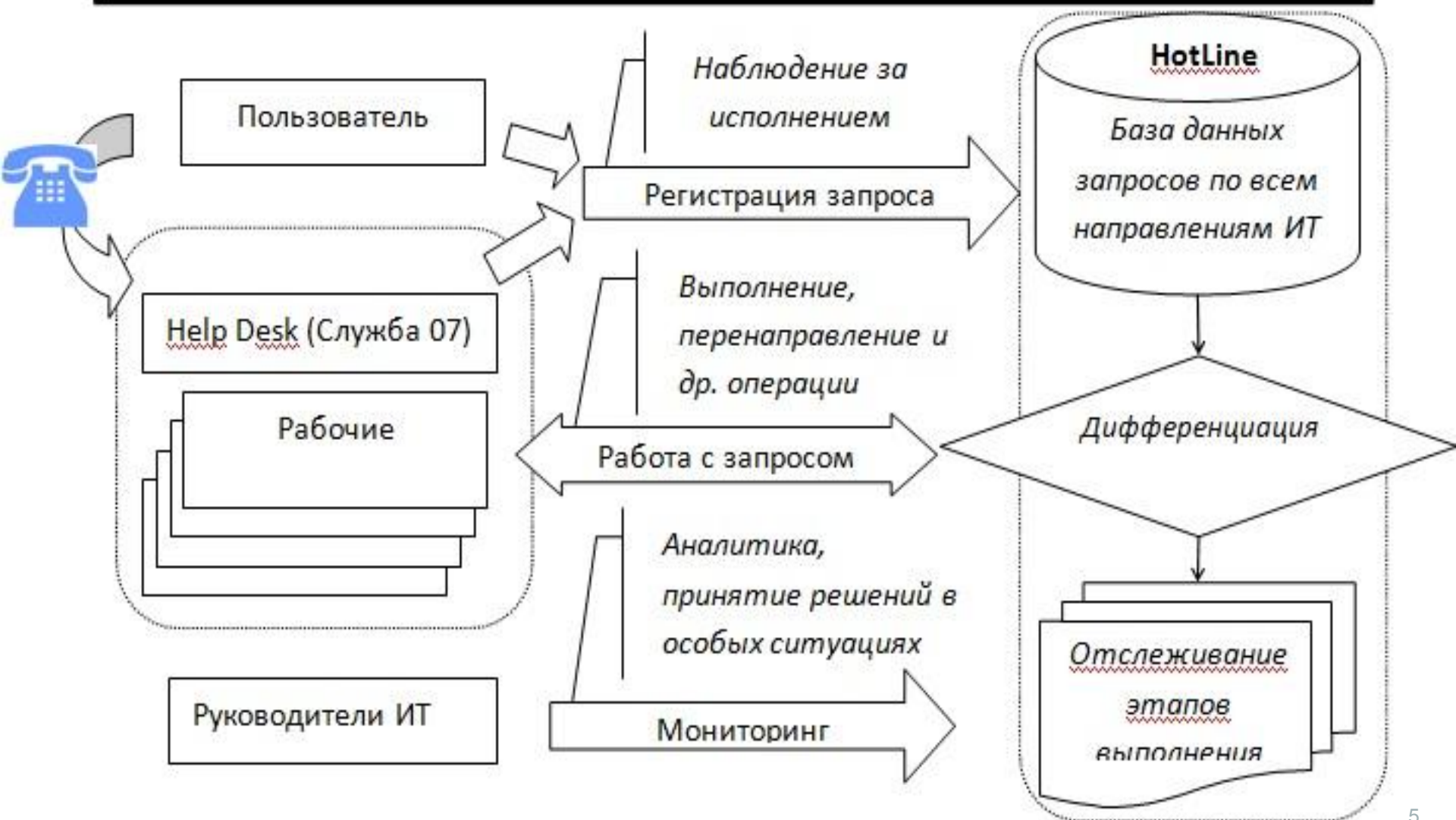
- ◎ **Цель:**
  - обеспечить единую точку контакта пользователей
- ◎ **Важная задача** - координация уровней поддержки
- ◎ **Уровни поддержки**
  - 1 линия: Call Center (регистрация)
  - 2 линия: Help Desk (консультация)
  - 3 линия: Service Desk (изменения)

# 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

время исполнения заявки.

Выбор ответственного пользователя  Выберите приоритет

Продлить время выполнения до: 08-04-2013 23 : 05 : 00

Установить контроль закрытия заявки

Для того, чтобы установить статус "Передана", выберите подразделение

Уточнение

- Отдел 37 - Системного администрирования
- Нераспределенные
- Help Desk - Бюро поддержки пользователей
- Дирекция
- Отдел 01 - Отдел безопасности
- Отдел 23 - Главная бухгалтерия предприятия
- Отдел 33 - Отдел внедрения САПР
- Отдел 35 - Конструкторский отдел БАТ
- Отдел 37 - Системного администрирования**
- Отдел 45 - Главного конструктора СГА
- Отдел 46 - Центр внедрения ERP-системы SL

Вложения:

Вы можете установить ответственным конкретного человека, сменить статус и продлить время исполнения заявки.

Выбор ответственного пользователя  Выберите приоритет

Выбор ответственного пользователя

- Гаврилюк Станислав Васильевич
- Жданов Алексей Фидайевич
- Конотопцев Дмитрий Сергеевич
- Коршунов Дмитрий Анатольевич
- Кузнецов Константин Сергеевич
- Сторчак Руслан Николаевич

08-04-2013 23 : 05 : 00

а", выберите подразделение.

мною администрирования

o37 - НАПО - Service Desk

Вложения:

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)

Обновить страницу | Создать заявку | Создать заявку от пользователя | Выйти из администрирования | Версия

Все группы |  Все пользователи | 07-10-2012

Открытые заявки

- Все заявки
- Открытые заявки**
- Открытые, по которым ответственный
- Новые заявки
- Принятые в работу
- Переданные заявки
- Закрытые заявки
- Отказные заявки
- Ожидается уточнение
- Повторно открытые
- Уточнение получено
- Превышено время ожидания
- Проверочные заявки

до 2 дней | От 2 до 3 дней | От 3 до 7 дней | Старше 7 дней

	Описание обращения	Статус
	Прошу Вас, открыть доступ на чтение и создание файлов во всех каталогах в каталоге \\naro.sukhoi.local\naro\exchange\1c\SyteLine_NAPO для Наконечной Ольги Викторовны и Шарапова Дмитрия Анатольевича	Новая заявка
	Прошу Вас вернуть автоматическое присвоение номеров в Планируемых поступлениях денежных средств, в связи со сбоем.	Новая заявка
40450   08-04-2013 13:45	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15   Цех 9   КЛИШАНЕЦ Василий Федосеевич	Передана



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)

Вы можете установить ответственным конкретного человека, сменить статус и продлить время исполнения заявки.

Выбор ответственного пользователя  Выберите приоритет

Продлить время выполнения до:   :  :

Установить контроль закрытия заявки

**Для того, чтобы установить статус "Передана", выберите подразделение.**

Уточнение  Отдел 37 - Системного администрирования

Вложения:

- o37 - НАПО - Service Desk
- o37 - НАПО - Service Desk**
- o37 - Регламентные задания
- o37 - Бюро по обеспечению связи и коммуникациям
- o37 - Бюро системного администрирования
- o37 - Модераторы корпоративного портала
- o37 - Монтажники СКС
- o37 - Начальник отдела
- o37 - Оформление документов на технику
- o37 - Ремонт, модернизация ВТ и периферии

**Комментарий**



Если специалист не может выполнить заявку по причине отсутствия 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.

17:15:00

Ф.И.О.	Сообщение
Абрамчук Станислав Юрьевич	тел. 85-56. WKS-08291. Не приходит на эл. почту отсканированный документ с принтера rgn-5005282. На другие компьютеры тоже не приходит
Гладких Юлия Борисовна	Заявка заполнена бюро поддержки пользователей.
Жданов Алексей Фидельевич	ваш номер 26 вы правильно всё нажимаете? а что пишет принтер?

Вы можете установить ответственным конкретного человека, сменить статус и продлить время исполнения заявки.

Выбор ответственного пользователя: Выберите приоритет

Продлить время выполнения до: 11-04-2013 17:15:00

Установить контроль закрытия заявки Применить

Для того, чтобы установить статус "Передана", выберите подразделение

Требуется уточнение Отдел 37 - Системного администрирования  
o37 - НАПО - Service Desk Обзор...

Вложения: Добавить строку Удалить строку

Назад Обновить страницу

Список операций по запросу №40173: Дата выполнения до: 2013-04-05 17:15:00

Дата	Статус	Подразделение	Ф.И.О.	Сообщение
03-04-2013 14:59	Новая заявка	o37 - НАПО - Service Desk	Шестаков Николай Михайлович	Цех 43, т. 49-43, wks-5011287 (загружают под логином НАЗ - Цех 43 - План производства). Слетел режим двусторонней печати на принтере HP LaserJet P2055d (инв.№ 5007293).
03-04-2013 14:59	Передана	o37 - НАПО - Service Desk	Писарева Светлана Валерьевна	Заявка заполнена бюро поддержки пользователей.
05-04-2013 13:33	Требуется уточнение	o37 - НАПО - Service Desk	Конотопцев Дмитрий Сергеевич	проверьте
09-04-2013 10:04	Превышено время ожидания	o37 - НАПО - Service Desk	Система	Превышено время ожидания ответа пользователя, работы по заявке прекращены.





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 НАЭ

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 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?»

Все группы | Все пользователи | 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	НА ПО -
40455	08-04-2013 14:22	Срок исполнения: 10-04-2013 17:15	Цех 12 Леденева Диния Анатольевна	Цех 12, т. 34-12. Включить учетную запись пользователя и уведомить по телефону	Передана	037 - 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	037 - 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	037 - НА



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

Вы можете установить ответственным конкретного человека, сменить статус и продлить время исполнения заявки.

Выбор ответственного пользователя

Выберите приоритет

Продлить время выполнения до:

08-04-2013

23 : 05 : 00

Установить контроль закрытия заявки

Применить

**Для того, чтобы установить статус "Передана", выберите подразделение.**

Передана

Дирекция

Начальник управления информационными технологиями

Начальник управления информационными технологиями

Вложения:

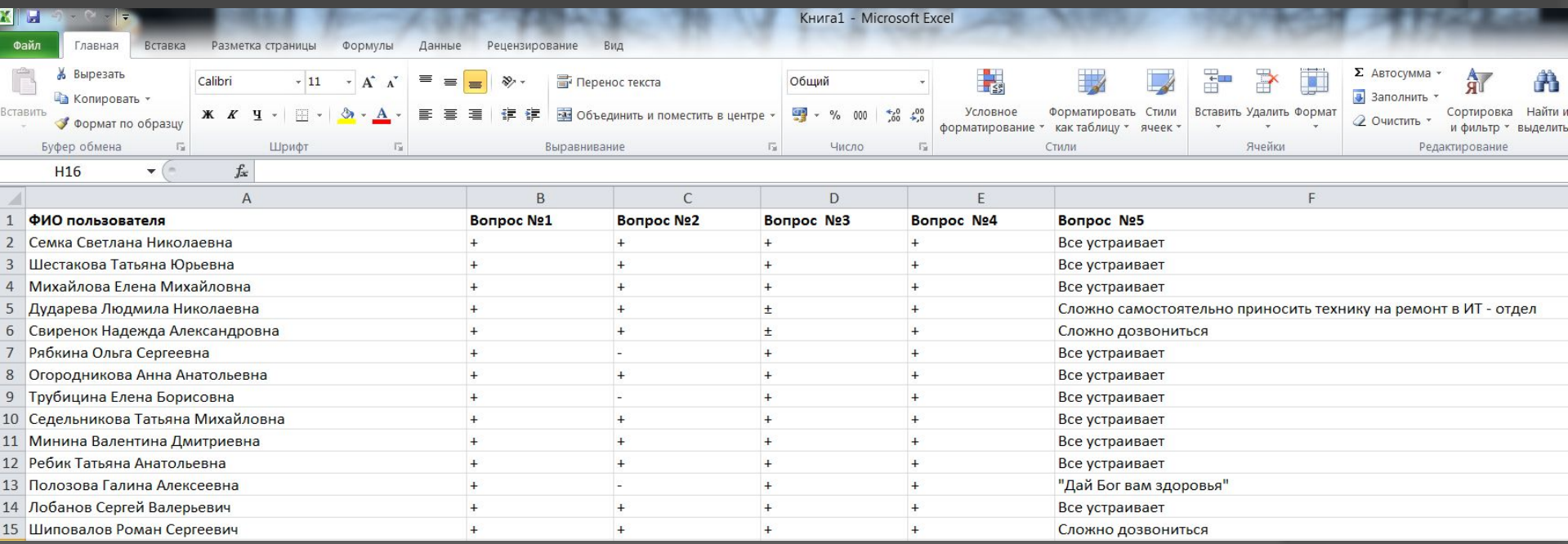
Добавить строку

удалить строку

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

**Спасибо  
за внимание.**