


«Шеф, все пропало!»

Корректность работы оборудования зависит от правильного технического обслуживания и навыков персонала на стороне владельца системы безопасности. О том, какие ошибки допускают заказчики и как их можно решить, журналу РУБЕЖ рассказали специалисты служб техподдержки компаний-интеграторов.

 Подготовила: Наталья Афолина



«Chief, it's all over!» / By Natalia Afonina

System Integration Service Desks describe the most popular mistakes made by clients when applying to technical specialists. RUBEZH magazine collected some useful advices on how to avoid such mistakes.

Владимир Бочкарев

директор по производству дирекции по сервису и аутсорсингу, «Техносерв»

Чаще всего пользователи, которые обращаются в службу технической поддержки, не знакомы ни с правилами, ни с типовыми формами, ни с сервисами для подачи заявок. Например, у клиента что-то сломалось, коллеги подсказали номер, по которому нужно звонить в случае поломок, и он обращается к нам с фразой: «У меня ничего не работает». Понятно, что при такой постановке вопроса у специалистов техподдержки нет достаточной информации для оперативной ликвидации проблемы. Приходится уточнять многие моменты, а это приводит к потере времени, которое можно было потратить на непосредственное решение задачи.

Для получения максимально быстрого и предметного ответа от техподдержки всегда нужно по возможности подробно описать ситуацию — что именно не работает, когда и где была выявлена неисправность, описать ее характер (массовый или индивидуальный) и т. д. В идеале, при заключении контакта на обслуживание следует отдельно составлять регламент по взаимодействию с техподдержкой, прописывать порядок обращения, состав службы, режим работы, каналы приема заявок, список предоставляемых данных при обращении.

В большинстве случаев для проверки статуса заявки пользователи звонят напрямую инженеру, который занимается их вопросом. Это тоже можно включить в список распространенных ошибок, потому что при этом тратится время как самого клиента, так и технического специалиста. В подобных случаях надо звонить на общую линию поддержки и запрашивать нужную информацию у сотрудников, которые принимают звонки на первой линии. Они всегда могут предоставить данные по заявке или в случае необходимости сделать дополнительный запрос. Эта «хитрость» позволит выполнить заявку быстрее, так как ее исполнитель не отвлекается от поставленной задачи.

Как правило, существует три линии техподдержки.

- **Первая линия** (до 60% обращений) принимает заявки, регистрирует их в специализированной системе, направляет

в работу, контролирует выполнение, а также предоставляет информацию об их текущем статусе. Здесь также решаются вопросы по работе с оргтехникой, с загрузкой системных блоков/ноутбуков, настройке ПО на рабочих станциях, настройке телефона.

- **Вторая линия** (до 38% обращений) обладает широкими компетенциями и может решать большой спектр задач. На этом уровне обрабатываются заявки по работе со специализированным ПО и базами данных, почтовыми сервисами, сайтами, каналообразующим оборудованием, удаленными точками доступа.

- **Третья линия** (до 2% обращений) — это сотрудники, обладающие глубокими знаниями в определенных областях и способные решать самые сложные технические задачи.

Чтобы не тратить время на звонки, клиенты всегда могут запросить доступ к нашим сервисам для самостоятельной проверки статуса их обращения. В «Техносерве» мы используем программу CServiceDesk с очень лаконичным WEB-интерфейсом.

Также типичный случай — пользователь требует решить его вопрос немедленно, например через 10 минут после заведения заявки. Нужно понимать, что не всегда есть возможность уложиться в такие сроки, так как между исполнителем и заказчиком существуют фиксированные договоренности по срокам решения вопросов. Исполнитель рассчитывает свои ресурсы в соответствии с этими сроками, поэтому резерв свободных сотрудников под различные нештатные ситуации, как правило, небольшой.

Чтобы не тратить время на звонки, клиенты всегда могут запросить доступ к нашим сервисам для самостоятельной проверки статуса их обращения

Максим Ткачев

начальник инженерного отдела сервисного центра, «ИнфосистемыДжет»

Самая частая ошибка пользователей при обращении к техподдержку — отсутствие конкретики в запросе, нечетко сформулированный вопрос. Поэтому в заявке необходимо указывать производителя, модель и серийный номер оборудования или название и версию ПО, с которыми возникли проблемы, с какого момента они наблюдаются, в чем проявляются, предоставить системные логи, сообщения системы мониторинга и т. д. Не лишним будет уточнить, проводились ли какие-либо работы на оборудовании или системном ПО, изменялась ли логика работы прикладных программ. Все это поможет быстрее распределить задачи по заявке и приступить к диагностике. Решение проблемы — это всегда двусторонняя работа заказчика и исполнителя.

Любое обращение в техподдержку должно фиксироваться, а заказчику должен быть предоставлен номер заявки. При дальнейшем общении с техподдержкой необходимо указывать этот номер в теме письма — так нужная информация попадет инженеру техподдержки напрямую, без задержек. Большинство обращений в техподдержку связано с выходом из строя какой-либо компоненты оборудования. Чаще всего это жесткий диск, поэтому не стоит пренебрегать резервным копированием. Практически любое оборудование можно починить, а восстановить потерянную из-за логической или физической ошибки информацию намного сложнее.

Самая частая ошибка пользователей при обращении к техподдержку — отсутствие конкретики в запросе, нечетко сформулированный вопрос

Никита Зайко

руководитель сервисных проектов, «БЕЛТЕЛ»

Реакция службы технической поддержки на заявку во многом зависит от того, каким способом она была получена — по телефону или e-mail. Если с обслуживающей организацией заключен сервисный договор, в нем, скорее всего, прописано, что проблемы «критического приоритета» принимаются только по телефону. Иными словами, срочная заявка, отправленная по e-mail, может не получить должного приоритета по обработке. Поэтому сообщение о том, что на одной из 20 камер нечеткое изображение, можно сообщить по электронной почте, а в случае когда отсутствует сигнал со всех камер, лучше сразу звонить в техподдержку.

Описание проблемы — ключевой элемент обращения, требующий особого внимания. Чем конкретнее сформулирована проблема, тем точнее будут действия службы поддержки и тем быстрее заявка будет решена. Так, формулировка вопроса «на мониторе горит красная лампочка» вызовет у специалистов дополнительные вопросы, что увеличит время решения проблемы. Намного информативнее будет описание «в процессе работы погас монитор, и компьютер перестал реагировать».

Очень важно, чтобы специалисты техподдержки имели все необходимые разрешения и допуски для проведения работ на объекте. Бывают случаи, когда появляется проблема, но техническая служба не может приступить к выполнению своих задач из-за отсутствия специальных допусков, соответствующих разрешений, отсутствия паролей или неработоспособного удаленного доступа. Обо всем этом нужно по-

заботиться заранее, чтобы подобные «мелочи» не стали барьером для получения быстрой и качественной техподдержки.

Часто одни и те же проблемы могут повторяться. Тогда необходимо сообщить, что такое уже наблюдалось ранее. Конечно, хорошо организованная служба поддержки старается отслеживать повторы, но лишнее напоминание может помочь ускорить поиск решения.

Наконец, практически любой пользователь сталкивался с ситуацией, когда решение его заявки затягивается, а дозвониться до нужного человека не получается. Многие сразу пытаются выйти на топ-менеджеров компании, на генерального директора, однако такой путь вряд ли можно назвать оптимальным. Гендиректор, как правило, не в курсе всех процедур, которыми занимается техподдержка, и в конечном счете проблема по цепочке вернется к ее изначальному исполнителю. Поэтому в нестандартных или конфликтных ситуациях лучше обращаться к ответственному менеджеру, который имеет соответствующие полномочия и знает, как справляться с подобными вопросами. Его контакты следует выяснить сразу при заключении договора на сервисное обслуживание.

Очень важно, чтобы специалисты техподдержки имели все необходимые разрешения и допуски для проведения работ на объекте

Дмитрий Марков

начальник отдела технической поддержки, «Интегра-С»

При обращении в техподдержку необходимо всегда четко описывать проблему, если их несколько — сообщать о них последовательно. При этом нужно сказать специалисту, при каких условиях или при какой последовательности действий возникает тот или иной вопрос. Важны даже те детали, которые самому пользователю могут казаться незначительными. Потому что чем больше таких деталей остается за рамками разговора — специально или по забывчивости, — тем менее эффективно будет решаться заявка клиента.

Среди самых частых обращений в нашу службу техподдержки встречаются следующие проблемы:

- несоответствие аппаратного обеспечения компьютера требованиям устанавливаемого программного обеспечения;
- несоответствие системного программного обеспечения (например отсутствие обновлений или требуемых программных пакетов);
- использование фаерволов, брандмауэров, антивирусов, что зачастую мешает нормальной установке ПО, а впоследствии — его корректной работе;
- не работают сетевые и интернет-подключения (закрыты порты, отсутствие прямого интернет-подключения, контроль учетных записей, использование оснасток, ограничивающих возможности пользователя);

• ошибки при «типичной» настройке (путаница с IP-адресами, неполная настройка, нарушение последовательности действий и т. п.).

Наша служба техподдержки очень плотно работает с клиентами: предоставляет подробные инструкции по работе с системами, выпускает обучающие видеоролики, готовит справки по продуктам и частым вопросам. Мы также проводим очные семинары по всему спектру нашего программного обеспечения.

Однако, даже несмотря на большое количество обучающей информации, число обращений в службу техподдержки остается на высоком уровне.

Основная причина — невнимательность или нежелание пользователя изучать дополнительные материалы, которые могли бы максимально облегчить работу с системой. Решение этой проблемы может стать заключение договора о настройке ПО специалистами разработчика на месте, либо — что сейчас применяется гораздо чаще — о настройке через удаленный доступ.

Участник Интерполитеха-2016



Основная причина большого количества обращений в службу техподдержки — нежелание пользователя изучать дополнительные материалы, которые могли бы максимально облегчить работу с системой

Константин Кутуков

директор по маркетингу, группа «Астерос»

Цена простая ИТ-систем может быть очень высокой, поэтому для сокращения времени решения проблемы важно правильно задать вопрос, что требует высокой квалификации специалистов на стороне пользователя. Идеальный вариант для решения такой задачи — наличие у заказчика полноценной системы управления ИТ и службы ServiceDesk, что гарантирует управляемость и контроль оказания услуг на протяжении всего жизненного цикла оборудования, продукта или комплексного решения.

Также необходимо четко понимать границы ответственности — обычно это прописывается в договоре поддержки: условия работы, показатели уровня качества оказания услуг. Это поможет сэкономить время на решение вопроса и определить, кто должен за него отвечать — интегратор или вендор. С точки зрения эксплуатации важно регулярно проводить обучение сотрудников заказчика. Это позволит

снизить риск возникновения ошибок в работе систем, сократить количество вопросов в отношении функционала решения и технических характеристик, не указанных в изначальных технических требованиях.

Основной объем ошибок в сфере ИТ и телеком-инфраструктуре приходится на сбои в работе систем из-за некорректных настроек, вмешательства в работу систем самих пользователей. Обычно такие заявки решаются достаточно оперативно. Еще одной частой причиной обращения в техподдержку являются технические сбои и выходы из строя оборудования. Если случай гарантийный, мы стараемся в минимальные сроки заменить оборудование, договориться с производителем или дистрибьютором.

Основной объем ошибок в сфере ИТ и телеком-инфраструктуре приходится на сбои в работе систем из-за некорректных настроек, вмешательства в работу систем самих пользователей

Сергей Сидоров

руководитель отдела технической поддержки компании «РАССЭ» (ГК «Ай-Теко»)

Соглашение об уровне услуг (Service Level Agreement, SLA) — это основной документ, который определяет полный перечень услуг и сроки реакции поставщика этих услуг, в нашем случае — специалистов службы техподдержки. Все попытки на этапе подписания договора сэкономить и заложить в предмет соглашения менее жесткие требования к срокам реакции и устранения инцидентов, а также не полностью описать состав услуг (в надежде «продать» поставщика в ходе реализации контракта) приводят к рискам простоя ИТ-систем и последующим негативным реакциям со сторо-

ны бизнес-пользователей. Для минимизации и устранения такого рода рисков необходимо провести комплексный анализ всех передаваемых на поддержку ИТ-систем (услуг) и их влияния на бизнес-услуги с целью разработки SLA.

Основная ошибка большинства пользователей — отсутствие уведомлений ИТ-служб (в том числе техподдержки) о проведении каких-либо изменений и отказ от тестирования.

Основная ошибка большинства пользователей — отсутствие уведомлений ИТ-служб о проведении каких-либо изменений и отказ от тестирования

Алексей Воробьев

руководитель сервисно-производственного направления департамента интеллектуальных зданий, «КРОК»

Мы обращаемся в службу техподдержки не более десяти раз в год. В основном за экспертными рекомендациями по системным неисправностям из-за сбоев в работе оборудования. Большинство вопросов решаем своими силами, так как наши инженеры перед началом работы с оборудованием любого вендора проходят обучение в специальных учебных центрах, в том числе за границей, получают сертификаты от производителей.

В отдельных, сверхсложных ситуациях мы обращаемся к производителям, отправляем оборудование на их заводы. Бывают случаи, когда какое-либо устройство только недавно появилось на российском рынке, и тогда решить проблему в России на экспертном уровне затруднительно.

Бывают и обратные случаи, когда представители техподдержки вендора обращаются с вопросами к нашим инженерам за консультацией, так как компанией был накоплен колоссальный опыт по поддержке самого разного оборудования. Мы реализовали много проектов по ремонту и установке собственными силами, плотно взаимодей-

ствуя с заказчиками, что в редких случаях можно сказать о представительствах зарубежных вендоров в России.

Самая распространенная проблема техподдержки — несвоевременная реакция. С одной стороны, это объясняется нехваткой ресурсов у вендоров, их представительств и сервисных центров. С другой — причиной задержек могут быть слишком формализованные процедуры реагирования. Так, один из наших партнеров предоставляет гарантию на оборудование, но чтобы оформить гарантийную заявку, приходится тратить минимум день: поднять все документы, предоставить нужные данные. Дальше начинается процесс рассмотрения — от трех до десяти дней. А теперь представьте реакцию нашего заказчика, у которого вышло из строя соответствующее оборудование.

В отдельных, сверхсложных ситуациях мы обращаемся к производителям, отправляем оборудование на их заводы

