

## Содержание концепта поддержки

Концепт поддержки описывает общую структуру организации поддержки, включая общее описание взаимодействия участников поддержки. Это шаблон, который необходимо конкретизировать.

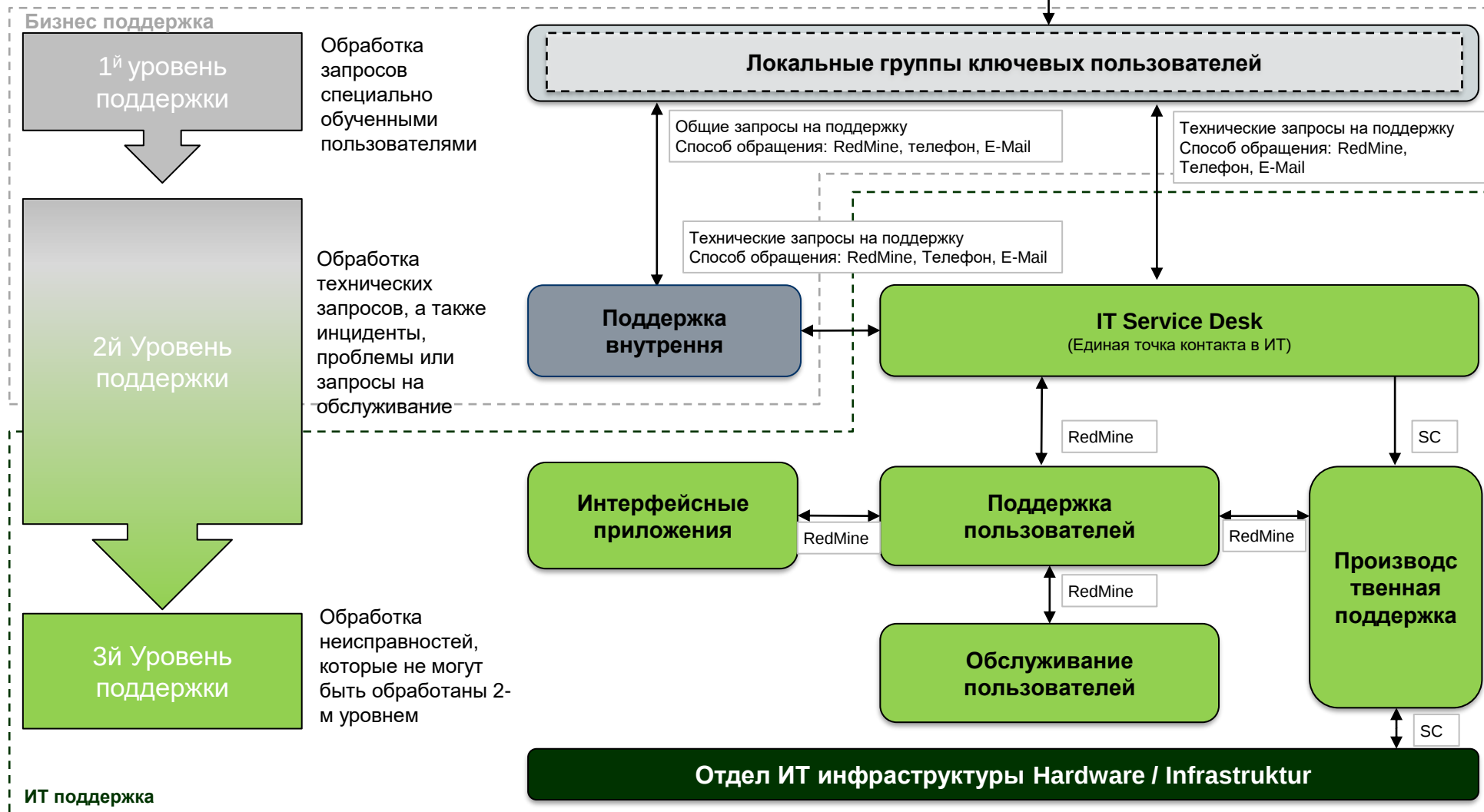
Описывает следующие аспекты:

- ✓ Уровни поддержки и общее распределение ответственности (прямоугольники с острыми углами)
- ✓ Схема участвующих подразделений (прямоугольники со скругленными углами)
- ✓ Точки обращения пользователей в поддержку
  - ✓ Требования к ключевым пользователям
  - ✓ Темы запросов (напр. / бизнес / технические; на подписях к стрелкам)
  - ✓ Способы коммуникации (напр. почта, телефон,) / контактная информация / используемые инструменты / языки (на подписях к стрелкам)
  - ✓ Типы заявок (напр. Поддержка, Инцидент, Проблема)
- ✓ Требования к информации при передаче между группами поддержки (напр. ИТ актив)
- ✓ Время работы всех участвующих организационных подразделений (текстовое поле «Правый угол»)
- ✓ Поддержка пользователей интерфейсных приложений (по одному закругленному прямоугольнику для всех «однотипных» организаций поддержки)
- ✓ Исполнители задач поддержки, включая требования к квалификации (Таблицы на следующих страницах)
- ✓ Описание задач поддержки

Концепт поддержки согласован со следующими документами, но не включает их:

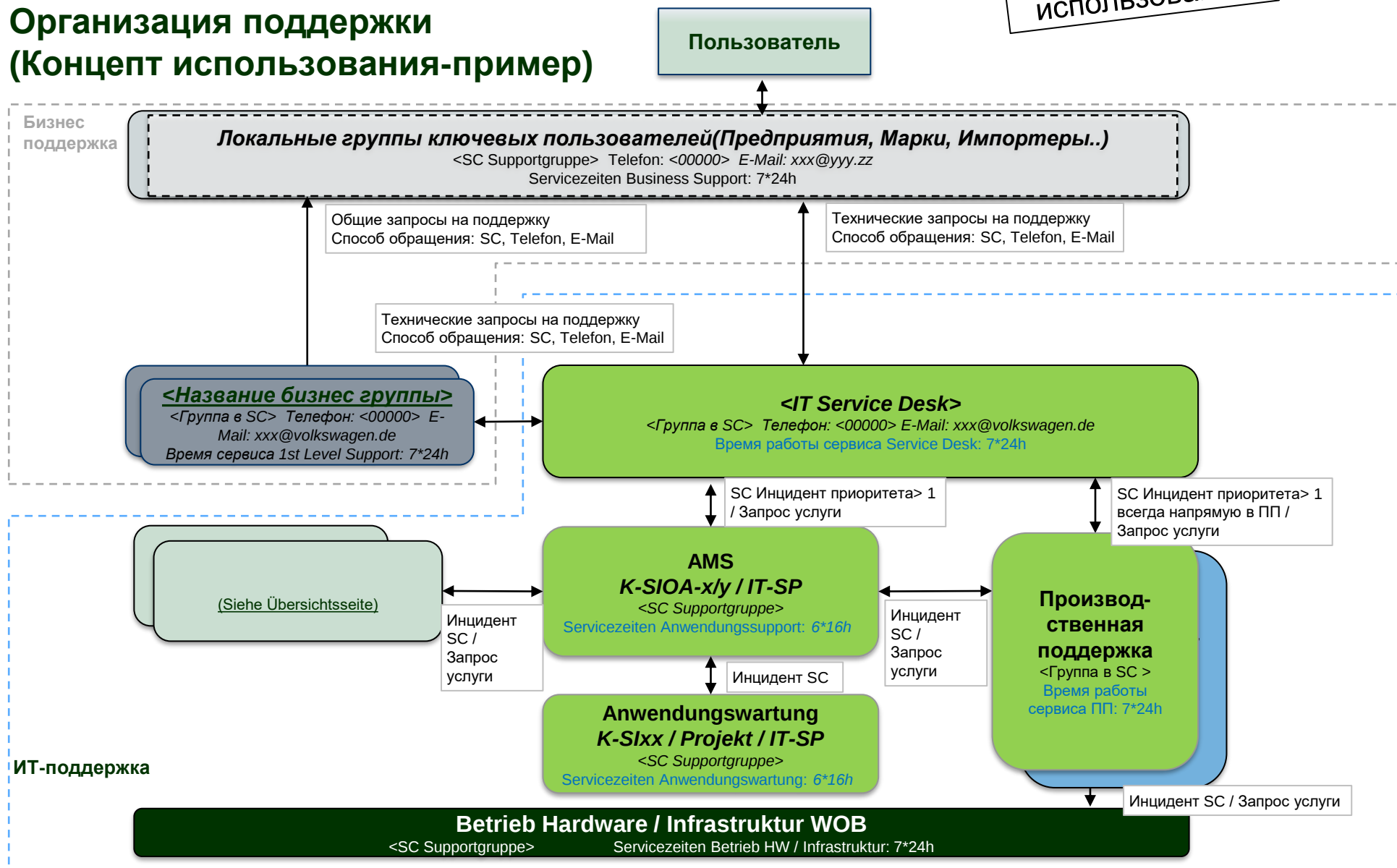
- описания процессов и ролей процессов ИТ-SM
- организационные схемы участников поддержки

# Организация поддержки (Высокоуровневый концепт)



Для внутреннего  
использования

## Организация поддержки (Концепт использования-пример)



Для внутреннего  
использования

# Структура подразделений службы поддержки

[illegible]

Для внутреннего  
использования

## Поддержка интерфейсных приложений

[illegible]

Для внутреннего  
использования

## Обзор мест локации и хостинга

[illegible]

# Уровни, квалификация и задачи групп поддержки

## Локальные ключевые пользователи (1st Level)

КТО

- Хорошо обученный персонал (ключевые пользователи) или уполномоченный поставщик услуг, говорящий на немецком / английском и местном языках

ЧТО

- Единая точка контакта для пользователей приложений со временем доступа, ориентированным на уровень SLA поддержки ИТ, канал связи
- Ответственность за все запросы («представитель пользователя», эскалация, если последующая поддержка нарушает SLA)
- Вопросы и ответы о работе приложений (например, пользовательский интерфейс)
- Вопросы и ответы о бизнес-процессе
- Контрольные запросы к локальной ИТ-инфраструктуре (например, принтеры, WLAN)
- Регистрация запросов в Ticket Tool, классификация (категоризация, приоритизация, затронутый компонент)
- Первоначальное решение запросов поддержки
- Ведение базы данных знаний и часто задаваемых вопросов
- Предоставление информации пользователям приложений (информация о серьезных сбоях во избежание массовых запросов)
- Обслуживание тикетов на английском или немецком языках

# Уровни, квалификация и задачи групп поддержки

## Бизнес поддержка

КТО

- Полномочия решать от имени бизнеса
- Бизнес подразделение
- Владелец данных

ЧТО

- Вопросы и ответы о функциональности
- Документация по функциям (справочные документы)
- Сообщать технические изменения ключевым пользователям
- Проведение информационных брифингов и информационных мероприятий
- Проверка и утверждение запросов на изменение

# Уровни, квалификация и задачи групп поддержки

## <IT Service Desk>

КТО

- Персонал, имеющий базовые знания в области эксплуатации
- Хорошее знание немецкого и английского языков

ЧТО

- Единая точка контакта в центральной организации поддержки
- Обработка сообщений, которые не могут быть решены на 1-м уровне
- Вопросы и ответы о процессе поддержки
- Регистрация запросов в Ticket Tool, классификация (категоризация, приоритезация, затронутый компонент)
- Проверка представленной категоризации
- Решение запросов поддержки
- Перенаправление неразрешимых проблем и запросов на обслуживание от ИТ-службы к поддержке приложения и возврату решения
- Ведение базы данных знаний и часто задаваемых вопросов
- Предоставление горячих новостей (информация о серьезных неудачах, чтобы избежать массовых запросов)

# Уровни, квалификация и задачи групп поддержки

## Поддержка пользователей (2-й уровень)

КТО

- Персонал, обладающий специальными знаниями и глубокими знаниями
- Хорошее знание немецкого и английского языков
- 

ЧТО

- Обработка инцидентов или запросов на обслуживание, которые не могут быть обработаны 1-м уровнем
- Чтение тикетов в инструменте, при необходимости корректировка классификации (категоризация, приоритизация, затронутый компонент)
- Обработка запросов на обслуживание (например, извлечение данных, исправление данных)
- Решение инцидентов и проблем (например, корректировка конфигураций и заданий — никаких исправлений кода!)
- Внедрение процесса управления изменениями (оценка и информирование о запросах на изменения)
- Развертывание релизов и исправлений в среде качества и продуктивной среде
- Пересылка неразрешимых неисправностей и проблем на сопровождение приложения (3-й уровень, например, баги)
- Ведение базы знаний
- Обработка определенных регулярных задач («оперативное управление», например, контроль журналов и запусков заданий)
- Упреждающее управление проблемами (например, распознавание тенденций в области пропускной способности, отчетность о потенциале оптимизации на 3-м уровне)

## Уровни, квалификация и задачи групп поддержки

### Обслуживание приложений (3-й уровень)

КТО

- Специалисты по разработке приложений (производители программного обеспечения)
- Разработка изменений в исходном коде приложения и спецификациях конфигурации
- 

ЧТО

- Обработка неисправностей, которые не могут быть обработаны 2-м уровнем
- Анализ и решение сложных задач
- Создание пакетов исправлений и доставка их на 2-й уровень
- Сообщение об известных проблемах и ошибках на 2-й уровень
- Предоставление ноу-хау для Service Desk и 2-го уровня
- Упреждающее управление проблемами (выявление и реализация потенциала оптимизации)

# Уровни, квалификация и задачи групп поддержки

## Эксплуатация инфраструктуры

КТО

- Специалисты по инфраструктуре и основным компонентам

ЧТО

- Обработка неисправностей (например, приоритет 1 и 2)
- Анализ и устранение причин неисправностей
- Участие в решении проблемы и управление изменениями
- Сообщайте об известных проблемах и ошибках службе поддержки и поставщикам
- Упреждающее управление проблемами (выявление и реализация потенциала оптимизации)
- Мониторинг оборудования/инфраструктуры и базового программного обеспечения (технический мониторинг)
- Резервное копирование и восстановление данных в рамках управления базами данных

# Уровни, навыки и обязанности службы поддержки.

## Эксплуатируемое оборудование / Инфраструктура

КТО

- Вычислительный центр

ЧТО

- Работа компонентов инфраструктуры (например, сети, сервера приложений, сервера баз данных)
- Проведение работ по физическому обслуживанию
- Координация потребностей в пространстве и материально-техническом обеспечении
- Проведите проверку объекта и задокументируйте текущую физическую среду объекта (например, сетевое оборудование, WAN, LAN, силовые кабели)
- Обслуживание списков сайтов и сетевых схем и управление ими
- Привлечение специалистов производителей комплектующих

Для внутреннего  
использования

---

# Приложения