

Описание сервисов и функций технической поддержки

Вместе с автоматизированной системой управления горно-транспортным комплексом, заказчикам предлагается техническая поддержка. Она разделена на три линии, каждая из которых также делится на несколько функций.

1. **Первая линия поддержки.** Первая линия выполняет функцию технического взаимодействия с представителями заказчика. Через данную службу обрабатываются все обращения, касающиеся технических вопросов и вопросов настройки. Первая линия выполняет следующие функции:
 - Линия технической поддержки, доступная для связи по единому телефонному номеру или через цифровые платформы. Режим работы 24/7. В случае обращения заказчика с техническим вопросом, сотрудники службы идентифицируют заказчика, регистрируют обращения, проведут эскалацию заявки при необходимости, предоставят обратную связь
 - Консультации по функционалу. Данная задача также входит в круг обязанностей первой линии поддержки. В случае, если заказчику требуется консультация по функционалу системы или помощь в настройке, сотрудники службы поддержки окажут такую помощь в рамках своей компетенции, либо проведут эскалацию запроса
 - Мониторинг. В случае, если удастся выработать способ доступа для системы мониторинга, сотрудники первой линии поддержки осуществляют круглосуточное наблюдение за параметрами работы системы. В случае отклонений от здоровых параметров, будет создана заявка, оповещен ответственный представитель заказчика, проведена первичная диагностика и эскалация заявки в случае, когда это необходимо
 - Первичная диагностика. Сотрудники первой линии поддержки ответственны за проведение первичной диагностики при обращении заказчика. Именно они формируют первичные данные, которые потом обрабатываются в процессе эскалации заявок
 - Регистрация заявок на доработку. В случае обращения заказчика с заявками на доработку, сотрудники первой линии создают необходимую заявку и присваивают ей уровень важности, который учитывается при дальнейшей обработке заявок

2. **Вторая линия поддержки.** Во вторую линию поддержки входят инженеры, способные провести глубокую диагностику, а также технические специалисты, имеющие достаточные знания о системе не только для оказания помощи в настройке, а и для создания и описания процессов взаимодействия пользователя с системой. В обязанности второй линии поддержки входят следующие функции:
 - Устранение неисправностей. В случае появления ошибок в функционировании системы, инженеры второй линии поддержки способны провести глубокую диагностику, выявить и устранить все возможные неисправности.

- Тонкая настройка системы. В случае, когда для соответствия процессам заказчика требуется тонкая настройка системы, технический специалист второй линии поддержки будет назначен для описания процесса, утверждения процесса с заказчиком, разработки и тестирования настроек, и дальнейшего внедрения на системе заказчика
- Создание отчетов. Цифровая система предлагает огромные возможности для создания отчетов и операционных панелей. Из коробки доступны более 100 отчетов и видов операционных панелей. Однако каждое предприятие, как и процессы, часто являются уникальными, что требует адаптации визуализации данных под конкретные нужды заказчиков. Это входит в обязанности второй линии поддержки
- Посещение заказчика для проведения аудита оборудования. В стоимость поддержки включено посещение заказчика для проведения аудита функционирования системы и соответствующего оборудования. Данные процесс выполняют представители второй линии поддержки

3. **Третья линия поддержки.** Третья линия поддержки включает в себя самых опытных специалистов и разработчиков. В их обязанности входит разработка архитектуры, ведение дорожной карты продукта и создание платформы, способной к масштабированию. В стоимость поддержки включено определенное количество часов (обычно 20 часов в месяц), в рамках которых проводятся глубокие доработки. Третья линия поддержки отвечает за следующие процессы:

- Доработка функционала. Заявки заказчиков, которые требуют доработки логики системы под конкретные нужды заказчика, выполняются специалистами третьей линии поддержки. Они являются связующим звеном между бизнесом и ключевыми разработчиками
- Доработка интерфейсов. Часто заказчики желают видеть систему определенным образом. Используемая цифровая платформа дает возможности для доработки интерфейсов взаимодействия заказчика с системой, а ответственными за доработки часто являются специалисты третьей линии поддержки
- Право на обновление. Частью процесса эволюции системы является право на обновление. В стоимость поддержки входит право на обновление и ответственным назначается специалист третьей линии поддержки, закрепленный за заказчиком. Общие обновления основной версии системы выпускаются раз в 6 месяцев по расписанию и в соответствии с дорожной картой. Также создаются патчи и обновления специально для конкретных заказчиков. Именно специалист третьей линии поддержки, закрепленный за заказчиком тестирует и готовит все общие и частные обновления, помогает заказчику их внедрять, а затем собирает функциональные характеристики после внедрения обновлений
- Аудит использования системы и дообучение. Одной из составляющих частей успешного использования системы является корректное ее использование.

- В стоимость поддержки включена услуга по аудиту и дообучению пользователей системы раз в 6 месяцев. Специалист третьей линии поддержки выезжает на предприятие заказчика, проводит собеседования с пользователями системы, выработывает требования для проведения обучения и проводит обучения и тренинги для пользователей системы
- Устранение багов. Хотя продукт является зрелым решением, построенном на современной платформе и проходит многоуровневый процесс тестирования функционала, процесс ведения жизнедеятельности программы все же связан с рисками возникновения багов. И их не всегда получается отследить на этапе тестирования. Инженеры третьей линии поддержки ответственны за быструю обработку подобных запросов