

Мобильное приложение «вШколе»

Регламент по сопровождению пользователей

2018

Мобильное приложение «вШколе»
Регламент по сопровождению пользователей

Подписной лист

Руководитель проекта,
Исполнительный директор ООО «БСС»

_____ И.В.Лукоянов

Контроль изменений документа

Дата	ФИО	Версия	Причина изменений
25.05.2016	Сорокина И.А.	1.0	Создание документа.

Содержание

1. Перечень используемых терминов.....	5
2. Перечень используемых сокращений	6
3. Общие положения	7
4. Область применения	8
5. Назначение документа	9
6. Основные цели документа.....	10
7. Цели и задачи технической поддержки пользователей.....	11
8. Структура службы технической поддержки	12
9. Предоставляемые услуги поддержки пользователей.....	13
10. Установленный приоритет важности заявок	14
11. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки	16
11.1 Запрос на регистрацию	16
11.2 Свободное обращение	17
12. Контроль эффективности технической поддержки	20
13. Порядок оказания методической помощи и консультаций по работе с мобильным приложением	21
14. Риски	23

1. Перечень используемых терминов

Перечень терминов, которые могут быть использованы в данном документе, представлен ниже по тексту (Таблица 1).

Таблица 1. Перечень используемых терминов

Термин	Значение термина
Заявка на регистрацию	Заявка на регистрацию в мобильном приложении, оставленная пользователем при входе в приложение
ООО «БСС»	Организация, являющаяся Исполнителем
Исполнитель	Служба технической поддержки, осуществляющая действия по техническому сопровождению и поддержке.
Пользователь	Пользователь мобильного приложения «вШколе»
Продукт	Мобильное приложение «вШколе»
Служба Технической Поддержки (СТП)	Персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.

2. Перечень используемых сокращений

Перечень сокращений, которые могут быть использованы в данном документе, представлен в алфавитном порядке ниже по тексту (Таблица 2).

Таблица 2. Перечень используемых сокращений

Сокращение	Расшифровка сокращения
СТП	Служба технической поддержки

3. Общие положения

Для обеспечения технической поддержки мобильного приложения «вШколе» создана Служба технической поддержки (СТП).

Этот сервис обеспечен привлечением группы специалистов компании «БСС».

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным документом.

Служба поддержки гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией мобильного приложения.

4. Область применения

Областью применения документа являются процессы технической поддержки пользователей в рамках эксплуатации мобильного приложения «вШколе».

5. Назначение документа

Настоящий документ предназначен для достижения единого понимания всеми сотрудниками СТП подходов и требований к технической поддержке пользователей мобильного приложения «вШколе».

Данный документ является рабочим и предназначен для использования сотрудниками СТП при выполнении своих обязанностей.

6. Основные цели документа

Основной целью документа является формирование подходов для организации технической поддержки пользователей мобильного приложения «вШколе».

Регламент по сопровождению пользователей является документом, обязательным для ознакомления и использования сотрудниками СТП.

7. Цели и задачи технической поддержки пользователей

Настоящий регламент по сопровождению пользователей определяет цели, подходы и требования к подготовке и проведению технической поддержки пользователей мобильного приложения «вШколе».

Основные задачи технической поддержки с привязкой к целям приведены в таблице Таблица 3.

Таблица 3. Основные цели и задачи технической поддержки пользователей

Цели	Задачи
Обработка обращений пользователей мобильного приложения	<ul style="list-style-type: none">• Прием и регистрация обращений;• Маршрутизация (распределение) обращений;• Оказание консультаций пользователям мобильного приложения;• Отработка обращения;• Информирование пользователей мобильного приложения.
Анализ и аудит обращений пользователей мобильного приложения	<ul style="list-style-type: none">• Выявление проблем и анализ путей их решения;• Оказание консультаций по проблемам;• Аудит обращений и эффективности их разрешения;• Контроль качества предоставляемых услуг по поддержке.

8. Структура службы технической поддержки

Служба технической поддержки - целевая группа, созданная из числа работников ООО «БСС»

Структурно СТП состоит из одной линии поддержки. Назначение линии поддержки - оказание консультаций и методической помощи по вопросам работы программного обеспечения мобильного приложения «вШколе».

Обязанности специалистов поддержки (специалисты структурных подразделений ООО «БСС»):

- прием (по почте), категоризация и регистрация обращений пользователей;
- ответ на обращение пользователя специалистами службы технической поддержки;
- маршрутизация обращений, которые не могут быть решены, на соответствующих специалистов.

9. Предоставляемые услуги поддержки пользователей

- 1. Консультации пользователей по работе мобильного приложения.** Консультации осуществляются по контактному телефону, по электронной почте по вопросам функционирования мобильного приложения «вШколе».
- 2. Администрирование.** Консультирование сотрудников образовательного учреждения по заполнению справочников, предоставлению доступа и т.д.

10. Установленный приоритет важности заявок

Основанием для оказания технической поддержки пользователям является обращение пользователя. Обращения могут иметь различные приоритеты важности.

Предполагаемые приоритеты важности обращений указаны в Таблица 4.

Таблица 4. Приоритет важности обращений

Приоритет важности обращения	Описание
Высокий	Означает, что в результате сбоя затронута работоспособность всего мобильного приложения.
Средний	Означает, что в результате сбоя затронута одна подсистема мобильного приложения.
Низкий	Означает, что в результате сбоя затронута одна функция мобильного приложения.

Схема движения заявок представлена ниже (Рисунок 1).

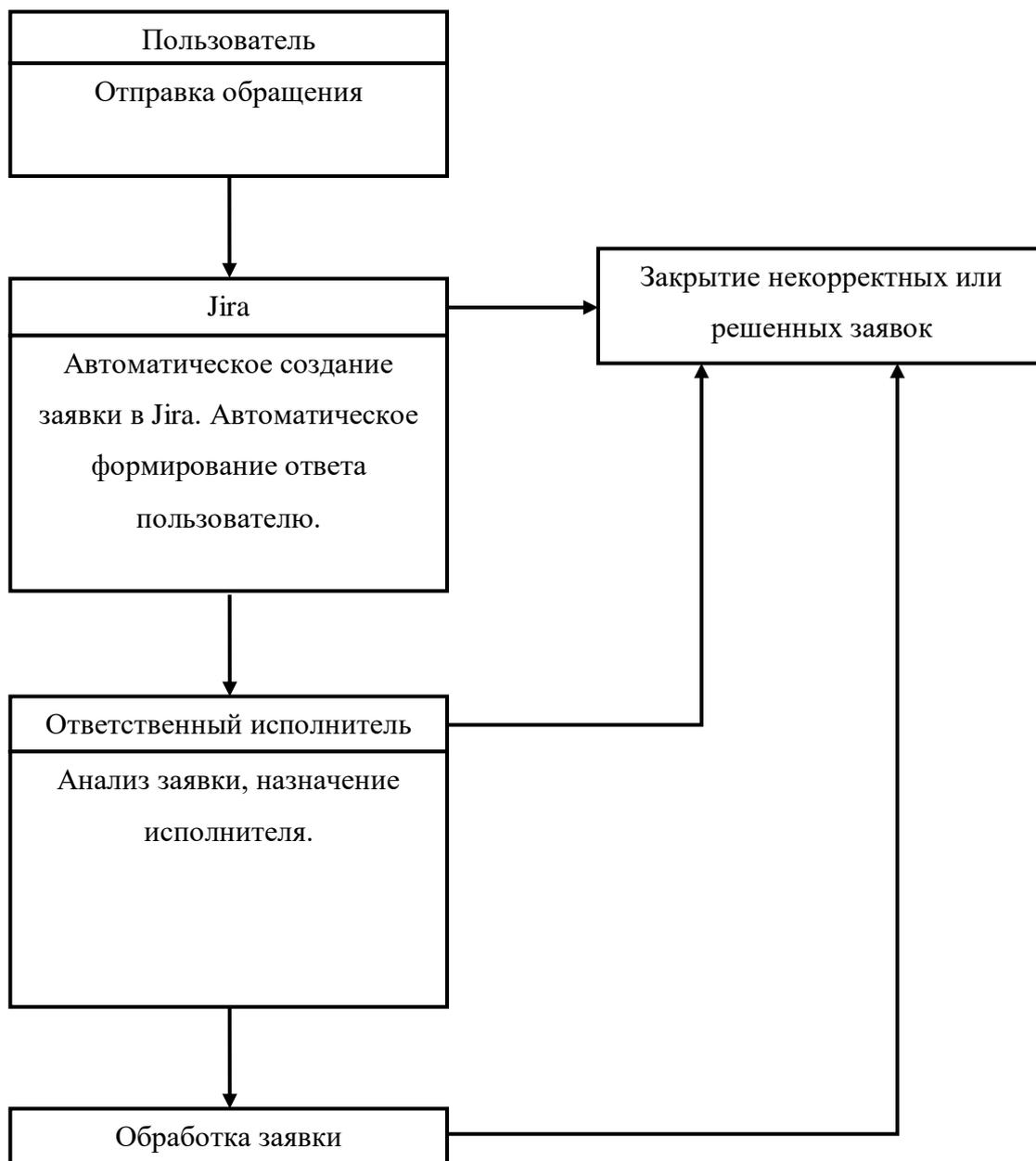


Рисунок 1. Схема движения заявок

11. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Обращением пользователя считается электронное письмо, отправленное на электронный адрес технической поддержки;

При получении письма автоматически создается задача в Jira, проект «Поддержка проекта «вШколе». В зависимости от вида письма могут создаваться запросы разных типов:

- Запрос на регистрацию;
- Свободное обращение.

11.1 Запрос на регистрацию

Запрос в Jira с типом «Запрос на регистрацию» создается при получении нового запроса на регистрацию в системе.

Workflow запроса с типом «Запрос на регистрацию» изображен на Рисунок 2 Workflow запроса с типом «Запрос на регистрацию»

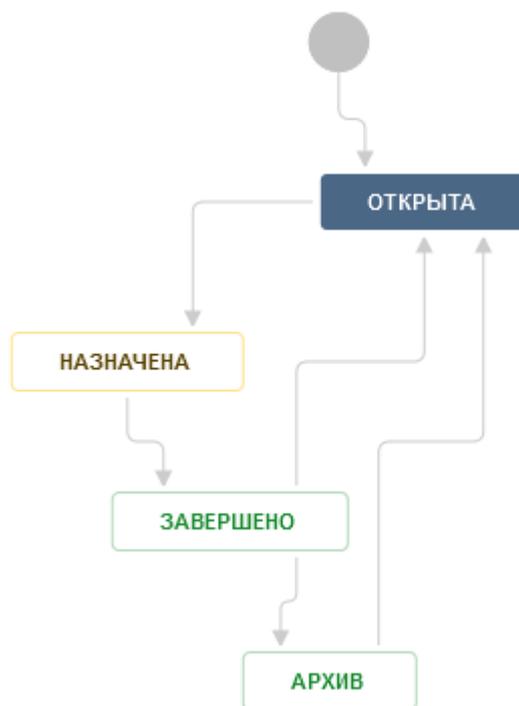


Рисунок 2 Workflow запроса с типом «Запрос на регистрацию»

Поле «Тема» имеет вид:

SAS_REQ_<Город>_<Название учебного заведения>_<Имя>_X,
где X – номер обращения по порядку в разрезе школы

Поле «Описание» должно содержать следующую информацию:

- Кто обратился:
- Город:
- Название учебного заведения:
- Имя:
- E-mail:
- Контактный телефон:
- Дополнительная информация:
- Дата и время:
- IP:
- Информация об устройстве:

В поле «Срок исполнения» ставится срок, равный дате обращения плюс 1 рабочий день.

Запрос автоматически назначается на Вычегжанина А., Чемоданов А. назначается наблюдателем.

В случае, если в запросе на регистрацию есть e-mail пользователя, приславшего запрос, автоматически отправляется на этот адрес ответ следующего содержания:

«Уважаемый пользователь!

Сообщаем, что логин и пароль для входа в приложение Вы можете получить у администрации образовательного учреждения, после того, как оно будет подключено к нашей системе «вШколе».

Если Вы имеете данную информацию, то при входе в приложение необходимо выбрать свое образовательное учреждение, и в открывшейся странице аутентификации пользователя ввести логин и пароль.

Если у Вас остались вопросы по входу в приложение или возникли другие проблемы, мы всегда готовы помочь Вам.

Благодарим за внимание к приложению, Команда разработки.»

11.2 Свободное обращение

Запрос в Jira с типом «Свободное обращение» создается при получении нового комментария из мобильного приложения.

Workflow запроса с типом «Свободное обращение» изображен на Рисунок 3

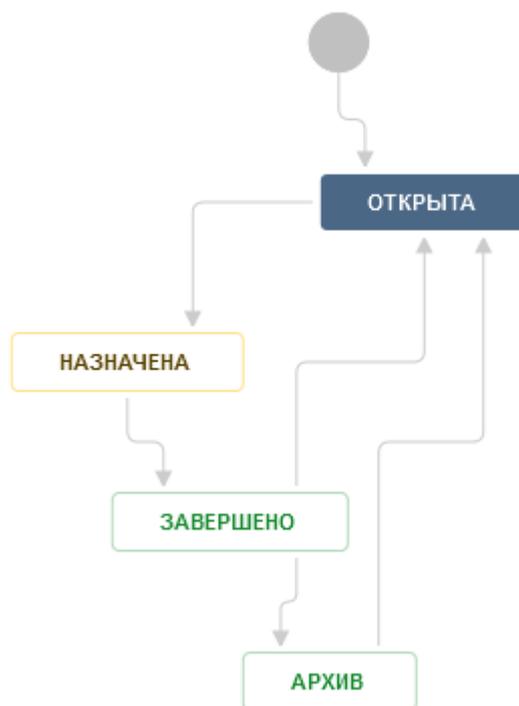


Рисунок 3 Workflow запроса с типом «Свободное обращение»

Поле «Тема» имеет вид:

SAS_FREE_X,

где X – номер обращения по порядку.

Поле «Описание» должно содержать следующую информацию:

- Пользователь:
- Дата и время:
- Сообщение:
- Телефон для связи:
- e-mail для связи:

В поле «Срок исполнения» ставится срок, равный дате обращения плюс 1 рабочий день.

В случае, если в комментарии из приложения есть e-mail пользователя, приславшего комментарий, автоматически отправляется на этот адрес ответ следующего содержания:

«Уважаемый пользователь!

Сообщаем, что Ваше обращение принято в обработку, и в ближайшее время с Вами свяжется наш сотрудник.

Благодарим за внимание к приложению, Команда разработки.»

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем

критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки.

Решение вопросов может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на аналогичном оборудовании;
- пользователь не может предоставить исходную информацию для выявления и решения проблемы;
- вопрос требует детальной диагностики, доработки функциональности/или выпуска обновления для приложения;
- вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

Обращения пользователя, содержащие предложения по усовершенствованию возможностей приложения, передаются службой технической поддержки Руководителю Проекта для принятия решения.

12. Контроль эффективности технической поддержки

Для управления качеством обслуживания пользователей используются следующие базовые метрики:

1. Доступность службы поддержки. Рассматривается как совокупность показателей доступности для каждого конкретного специалиста службы. В СТП под доступностью может пониматься физическое присутствие специалистов СТП на своих рабочих местах. График работы сотрудников СТП:

Таблица 5 График работы сотрудников СТП

День недели	Время работы
Понедельник	с 8.00 до 17.00
Вторник	с 8.00 до 17.00
Среда	с 8.00 до 17.00
Четверг	с 8.00 до 17.00
Пятница	с 8.00 до 17.00
Суббота	Выходной день
Воскресенье и праздничные дни	Выходной день

2. Согласованное время реакции. Понимается как время с момента регистрации заявки в Jira до момента назначения сотрудника СТП, ответственного за ее решение.

3. Согласованное время отработки заявки. Заявка пользователя должна быть отработана сотрудником СТП в течение 1 рабочего дня с момента назначения на него соответствующей задачи в Jira.

13. Порядок оказания методической помощи и консультаций по работе с мобильным приложением

Консультации – форма методической помощи, предполагающая устное (или печатное) разъяснение специалистом пользователю интересующего его вопроса, темы.

В общем случае под методической помощью или методической консультацией понимается систематизированная совокупность шагов, действий, которые необходимо предпринять, чтобы решить определённую задачу или достичь определённой цели.

Методическая консультация по работе с мобильным приложением представляет собой систематизированную совокупность определенных шагов и действий, осуществляемых службой технической поддержки (СТП), направленной на обеспечение эффективной эксплуатации мобильного приложения.

Возможны следующие формы оказания консультаций по работе с мобильным приложением «вШколе»:

- По телефону;
- По электронной почте.

Консультации пользователей проводятся по следующим направлениям:

- Порядок входа пользователя в приложение;
- консультации по другим вопросам, возникшим у пользователя при использовании приложения.

При общении с пользователем по телефону необходимо придерживаться шаблона разговора и использовать в разговоре определенные фразы:

- Обязательно приветствие («Добрый день», обращение к пользователю по имени (если имя указано в заявке, если имя не указано – спросить, как можно обращаться к пользователю));
- Представиться: «Меня зовут <имя>, я представитель компании-разработчика мобильного приложения «вШколе».
- Необходимо поблагодарить пользователя за интерес к приложению;
- Если пользователь прислал запрос на регистрацию в приложении, спросить, какие проблемы возникли у него при входе в приложение, получил ли он в школе логин и пароль для входа.
- Если логин и пароль получены, необходимо объяснить пользователю порядок входа в приложение. При входе в приложение необходимо выбрать свое

образовательное учреждение, и в открывшейся странице аутентификации пользователя ввести логин и пароль.

- Если логин и пароль не получены, необходимо посоветовать пользователю обратиться к администрации образовательного учреждения для получения логина и пароля.
- Если пользователь будет просить сообщить логин и пароль по телефону, то ему необходимо ответить, что в целях безопасности мы не сообщаем такую информацию по телефону, она может быть получена только через администрацию школы.
- Спросить у пользователя, есть ли еще какие-либо вопросы.
- Если запрос на регистрацию прислал пользователь, школа которого не подключена к приложению «вШколе», необходимо объяснить пользователю, что для использования приложения необходимо, чтобы образовательное учреждение было подключено к мобильному приложению «вШколе», что мы готовы к диалогу с администрацией школы по вопросу подключения.
- Если пользователь прислал сообщение в свободной форме с вопросом, необходимо предоставить информацию по интересующему его вопросу.
- Если пользователь прислал сообщение в свободной форме с предложением, поблагодарить его и сказать, что мы обязательно учтем его предложение при дальнейшей разработке приложения.

14.Риски

Служба технической поддержки является важным элементом в процессе внедрения и сопровождения мобильного приложения. Отсутствие СТП определенной структуры делает крайне сложным решение вопросов, связанных с работой мобильного приложения, для пользователя и контроль возникновения и решения проблем для Исполнителя.

Создание СТП призвано сократить временные риски при решении проблем работы мобильного приложения, а также сформировать стабильную поддержку для своевременного оказания всех видов консультационных услуг.