

ОТЧЕТ

ПРОЦЕСС ТЕКУЩЕГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Рабочий документ

Действует до:

Авторы

Разработан: 27.09.99

ФИО

Должность

Колтунова Е. В.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ФУНКЦИИ	3
2.1. ФИКСАЦИЯ ЗАЯВКИ (РЕГИСТРАЦИЯ)	5
2.2. ФОРМАЛИЗОВАННОЕ ОПИСАНИЕ ЗАЯВКИ	7
2.3. ВЫЕЗД К КЛИЕНТУ	7
2.4. ОЦЕНКА СТАТУСА ЗАЯВКИ.....	8
2.4.1. Вид и причина заявки.....	8
2.4.2. Анализ клиента	8
2.5. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ.....	9
2.5.1. Моделирование ситуации	10
2.5.2. Тестирование.....	11
2.5.3. Документирование	11
2.6. ОТСЛЕЖИВАНИЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ	11
2.7. ОТПРАВКА ИСПРАВЛЕНИЯ (РАТСН).....	11

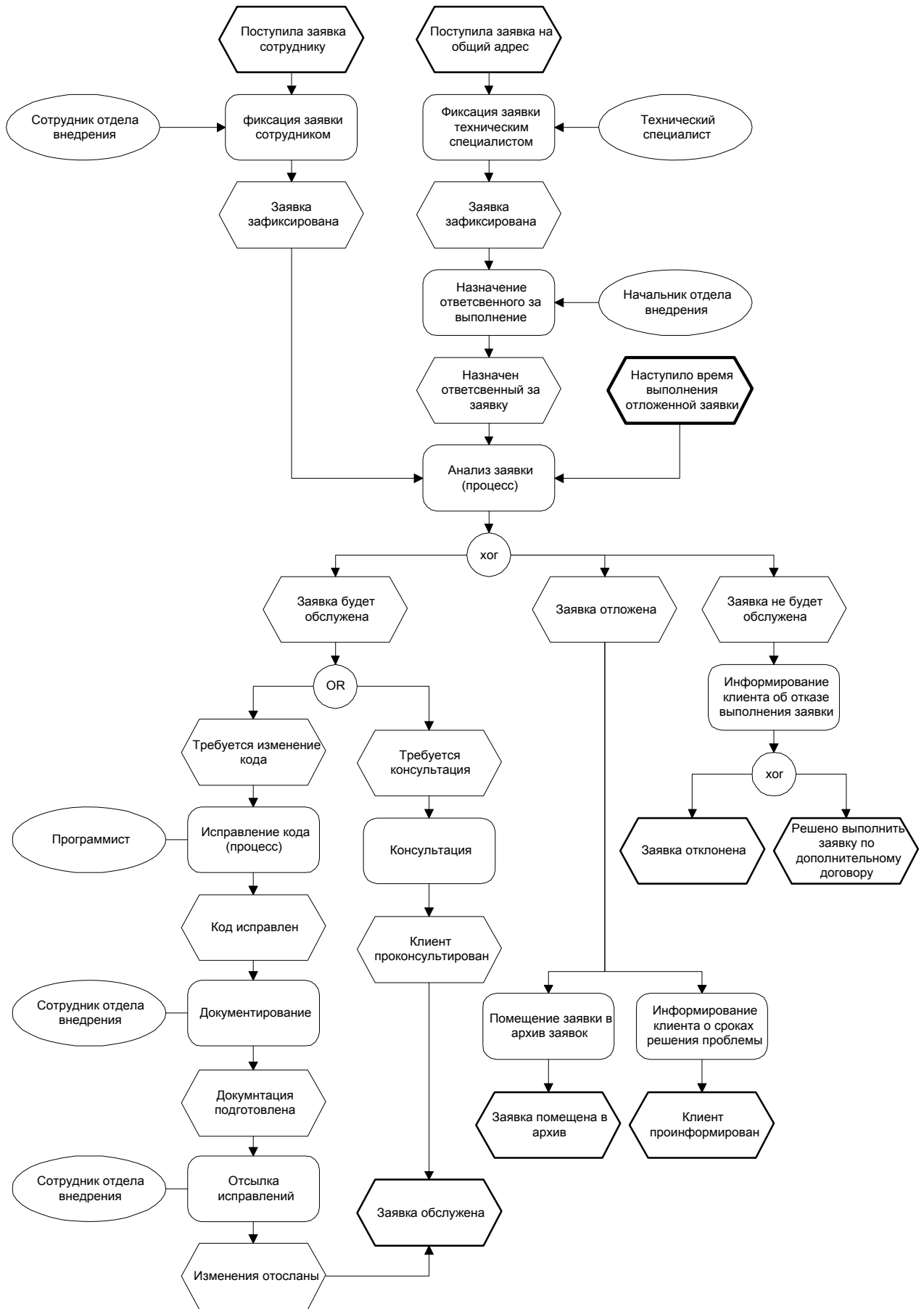


Рисунок 2. "Процесс текущего обслуживания в формате EPC"

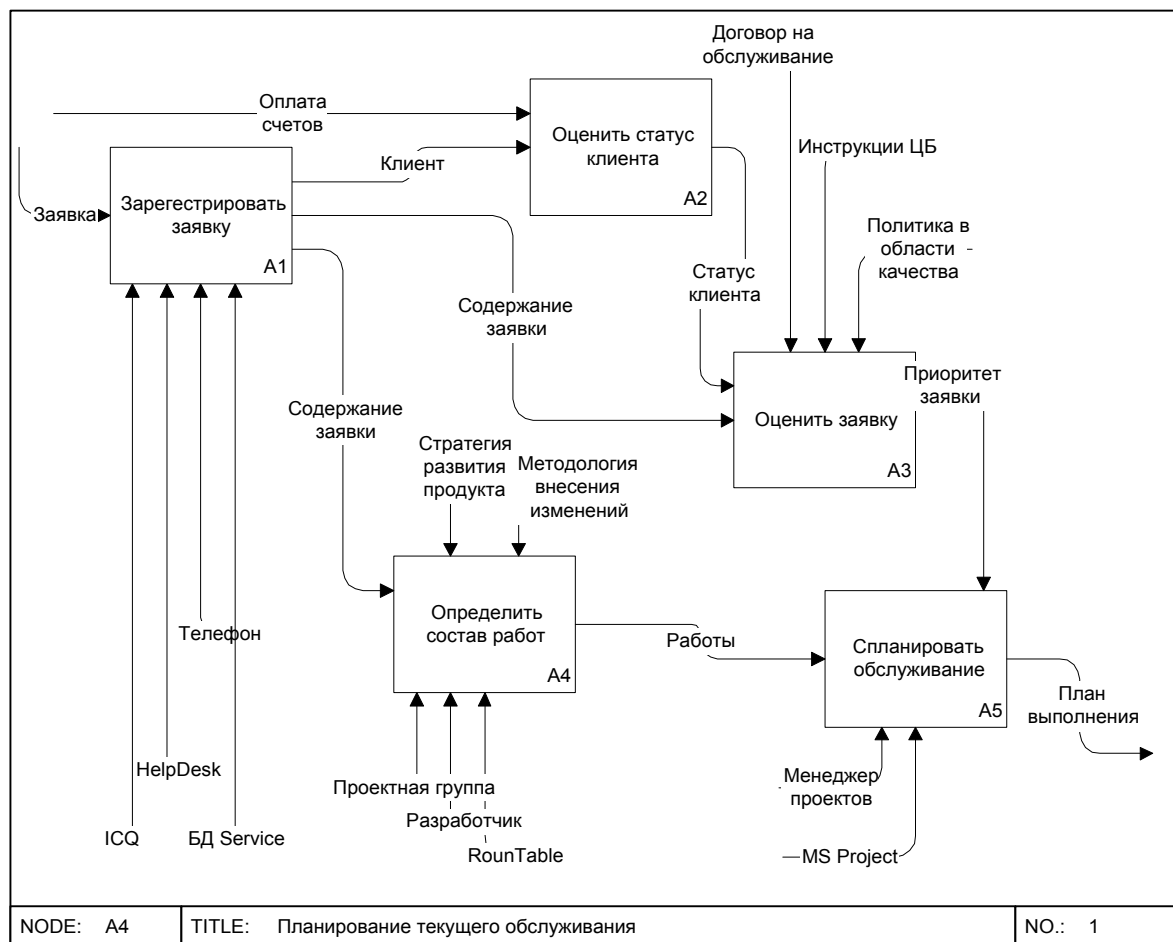


Рисунок 3. "Процесс текущего обслуживания в формате IDEF0"

2.1. Фиксация заявки (регистрация)

Заявки поступают:

- по ICQ;
- e-mail;
- Web-site (Help-Desk)
- телефону;
- факсу
- обычной почте.

Заявка может быть персонифицирована — адресована одному сотруднику компании, или может поступить нескольким сотрудникам, часть заявок приходит на общий адрес.

Если персонифицированная заявка пришла сотруднику, который отсутствует в офисе (находиться в командировке, на больничном или в отпуске), то заявка может остаться не обслуженной в течение длительного времени. Для решения этой проблемы необходимо выделить сотрудника, который будет

фиксировать неперсонифицированные заявки. Сотрудник, который не сможет читать свою почту, должен установить отсылку со своего адреса на общий адрес.

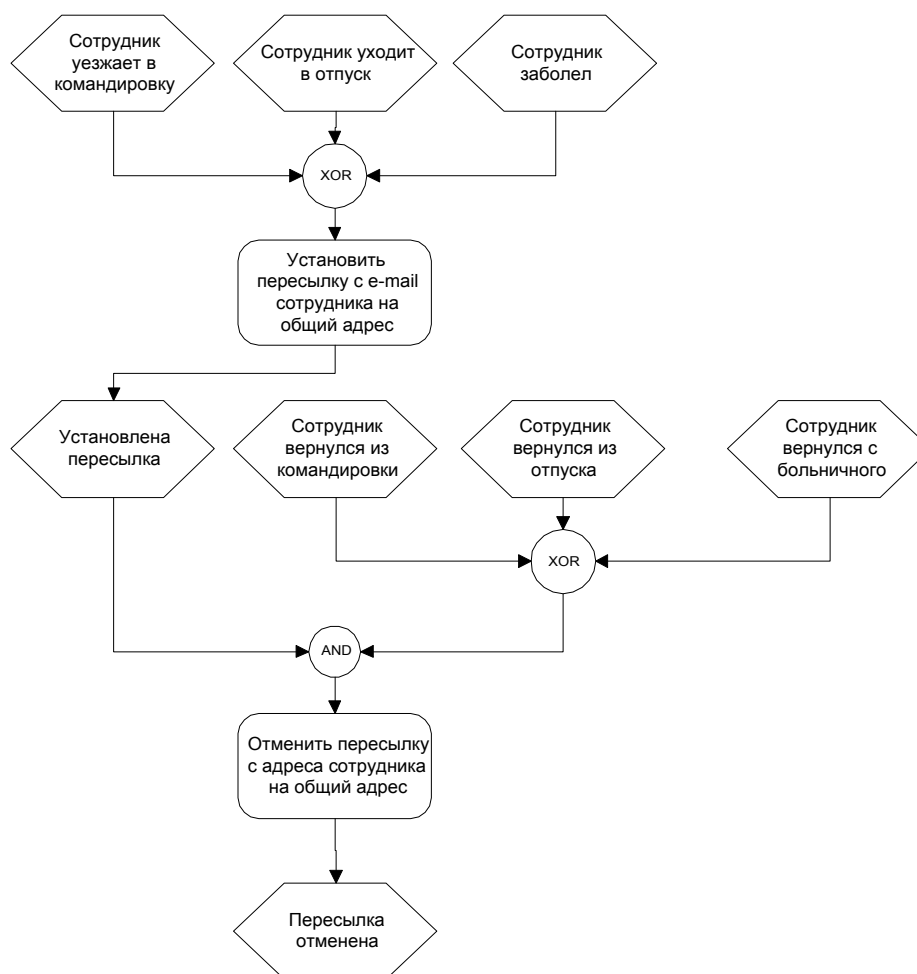


Рисунок 4 "Установка пересылки"

Часть заявок обслуживаются оперативно (в течение суток), часть — в течение нескольких дней, а часть заявок — выполняются очень долго или не выполняются вообще. В базе данных Service содержатся только те заявки, которые не выполняются сразу, или те, которые поступают по HelpDesk и заносятся в БД автоматически. Информация о заявках структурирована по клиентам, и сотрудникам, принявшим заявку. Для каждой заявки известен номер и дата регистрации.

Не все заявки фиксируются в БД Service.

Необходимо обеспечить ввод всех заявок в единую БД, чтобы иметь возможность:

- контролировать выполнение заявок;
- определять приоритетность выполнения заявки;
- анализировать обслуживание отдельного банка (количество заявок, тип заявок, время обслуживания (максимальное, минимальное, среднее), стоимость обслуживания);
- анализировать поток заявок (количество заявок различных видов, время обслуживания заявки, стоимость обслуживания).

Для ведения БД можно использовать MS Project, если рассматривать обслуживание одного клиента в течение года как проект.

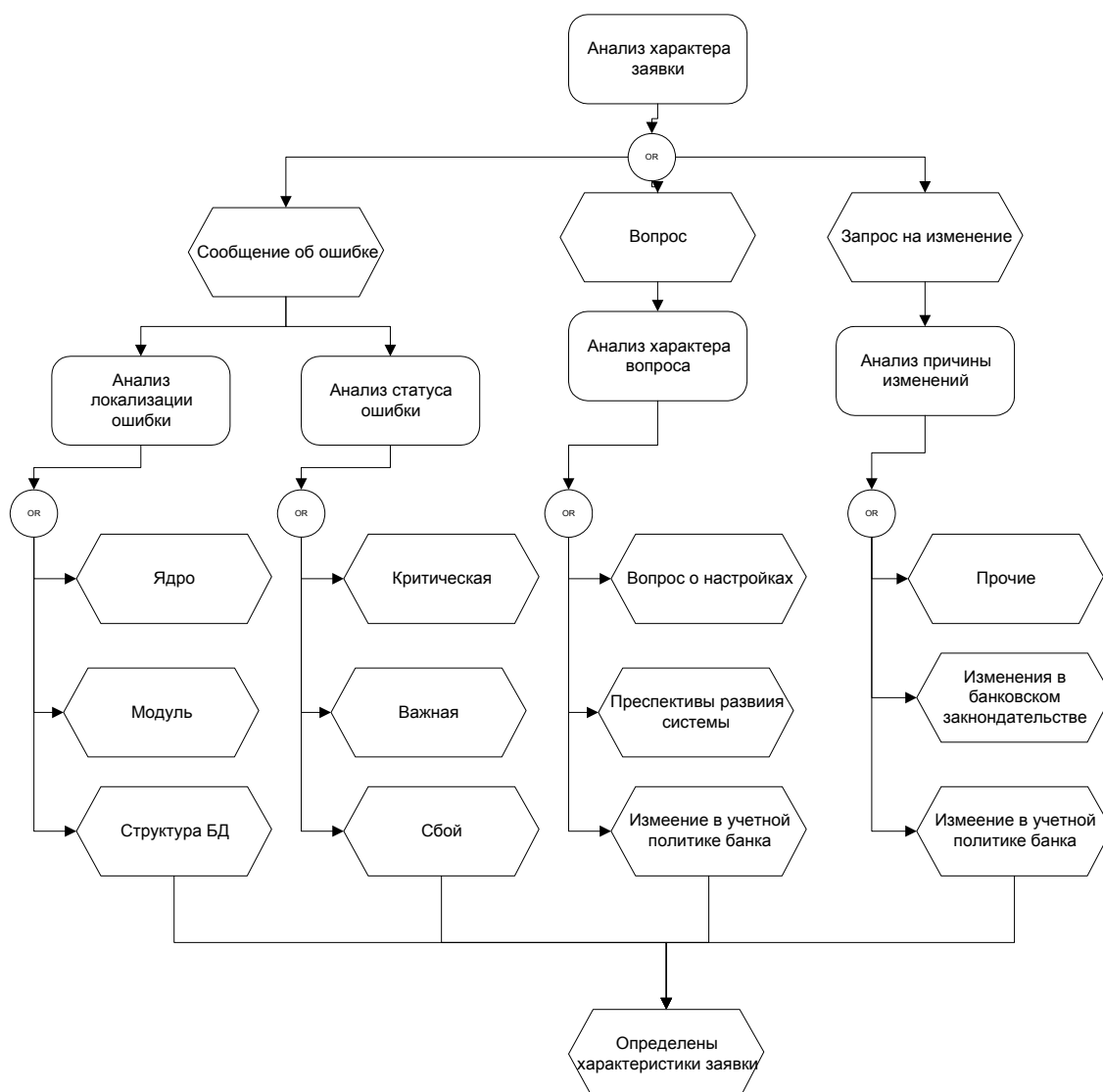


Рисунок 5. "Определение статуса заявки"

2.2. Формализованное описание заявки

Необходимо сохранять текст заявки клиента в БД. При этом формулировка должна обеспечивать однозначное понимание содержания проблемы всеми частиками процесса и клиентом. Первоначальная формулировка может быть изменена. Если заявка содержит одновременно вопрос, сообщение об ошибке и (или) запрос на изменение — необходимо разбить текст заявки.

2.3. Выезд к клиенту

Если не удастся воссоздать ситуацию, возникшую у клиента, возможен выезд к клиенту. Выезд осуществляется обязательно при возникновении критической (важной) ошибки.

2.4. Оценка статуса заявки

2.4.1. Вид и причина заявки

Заявки могут быть:

- сообщениями об ошибке;
- просьбами о внесении изменений,
- вопросами.

Для ошибки оценивается статус:

- критическая;
- важная;
- прочее.

Для запроса на изменение анализируется причина:

- изменение в банковском законодательстве;
- изменения в учетной политике банка;
- расширение функциональности.

Для вопроса анализируется причина и содержание:

- настройки системы;
- вопрос о планах изменения (улучшения) системы;
- вопрос об обучении;

2.4.2. Анализ клиента

Для определения статуса заявки необходимо оценить статус клиента. Статус клиента зависит от:

- договора на текущее обслуживание (условий и суммы договора);
- фактического выполнения договора на текущее обслуживание;
- перспективности клиента.

2.5. Решение проблемы

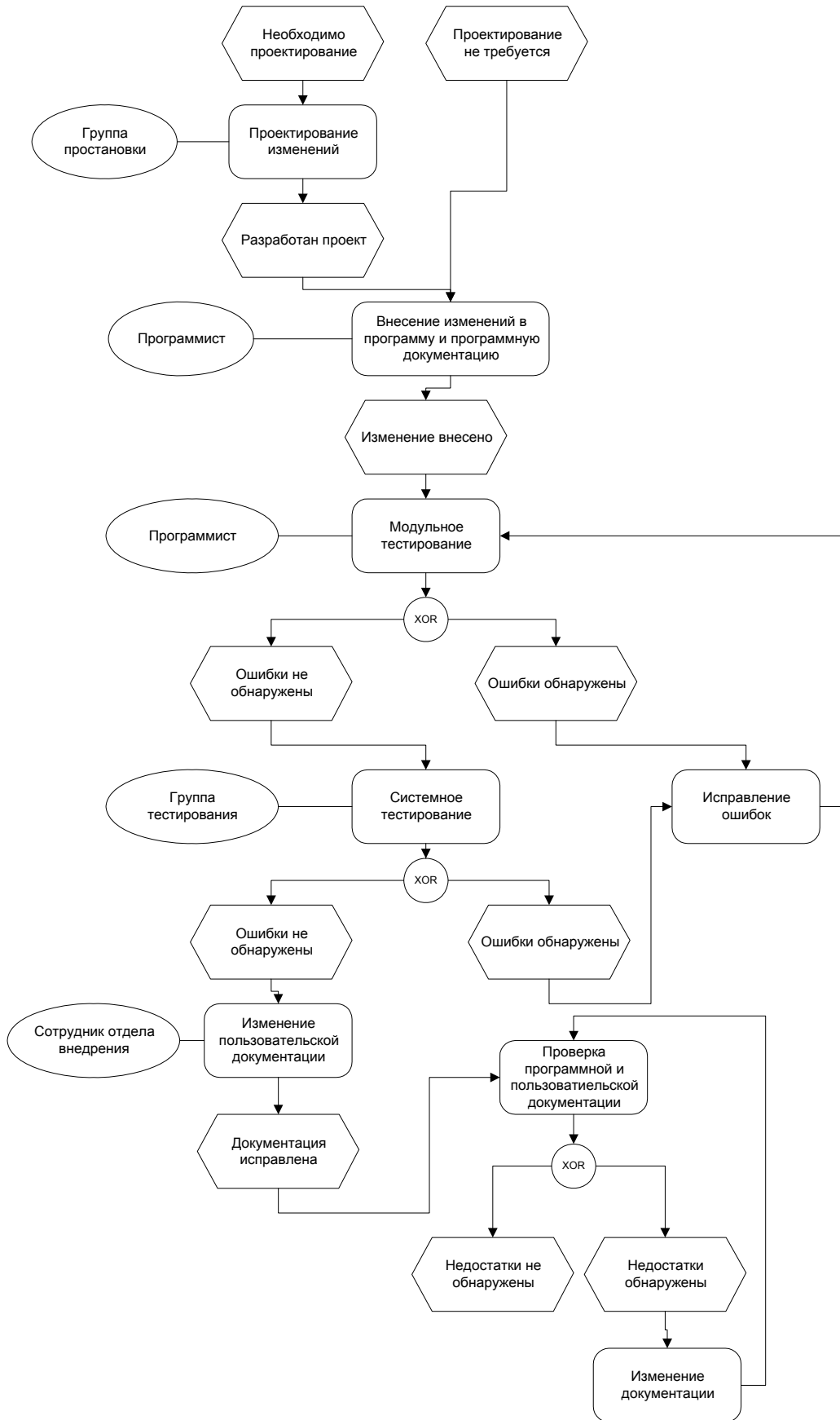


Рисунок 6. «Процесс внесения изменений»

2.5.1. Моделирование ситуации

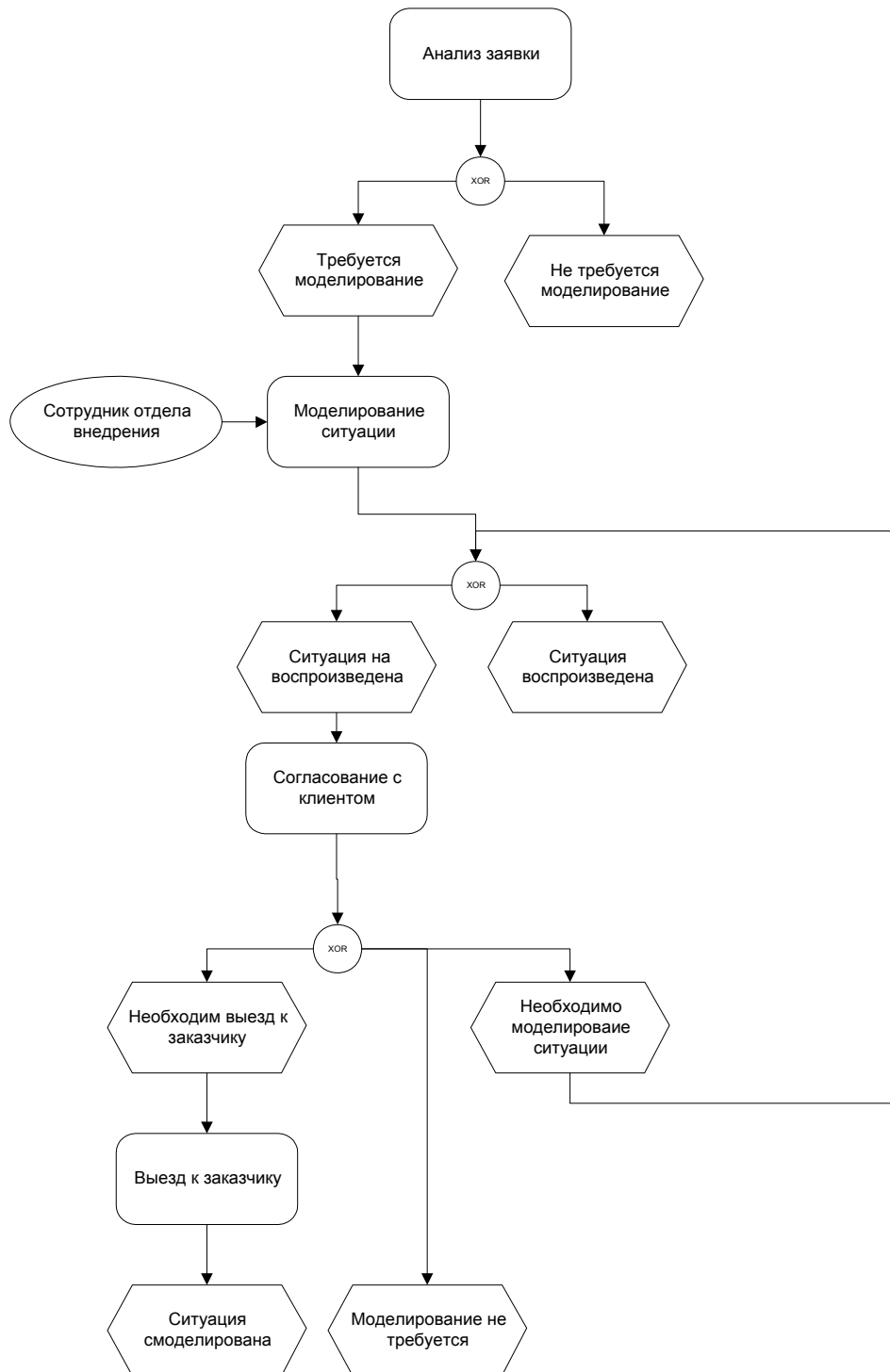


Рисунок 7. "Процесс моделирования ситуации"

Воссоздание ситуации, возникшей у клиента. Моделирование может осуществляться как специалистом отдела внедрения, так и программистом. Необходимо учитывать затраты времени на моделирование ситуации, что бы улучшить эту выполнение этой функции. Моделирование включает в себя повторение настроек клиента и ввод необходимой информации в БД.

2.5.2. Тестирование

Фактически функция тестирования реализуется программистом, специалистом отдела внедрения и специалистом в банке. Отсутствует программа тестирования. Статистика ошибок, обнаруженных на разных стадиях, не ведется. Не осуществляется анализ возникновения ошибки, место возникновения. Тестируется только функциональность ПО и интерфейс. Понятность, соответствие стандарту на программирование, и прочие характеристики не отслеживаются.

Тестирование (проверка) документации отсутствует.

Необходимо сформировать группу тестирования, обеспечить ее необходимыми средствами для тестирования, разработать программу тестирования.

Сбор информации об ошибках, обнаруженных на различных стадиях, и их фиксация в метрической базе должны входить в обязанность специалистов отдела тестирования. Кроме проверки правильности сделанных изменений в программном коде необходимо проверять изменения, вносимые в документацию разработки и пользовательскую документацию.

2.5.3. Документирование

Изменения должны вноситься:

- В документацию разработки (описание структуры и алгоритмов программ);
- Пользовательскую документацию (описание функциональности и руководство пользователя).

Изменения в пользовательскую документацию в настоящий момент вносят специалисты отдела внедрения (на основе протоколов, разрабатываемых программистами), документация разработки модифицируется самими программистами.

2.6. Отслеживание выполнения заявки

После того, как заявка зарегистрирована и до того момента, как она будет выполнена или клиенту будет сообщено об отказе выполнения заявки необходимо фиксировать все события, связанные с изменением статуса заявки.

2.7. Отправка исправления (patch)

Изменения собираются периодически (например, ежемесячно) из протестированных изменений и исправлений (должны быть протестированы как программные модули, так и документация), если была исправлена критическая или важная ошибка, то изменения может быть отправлен дополнительный patch.

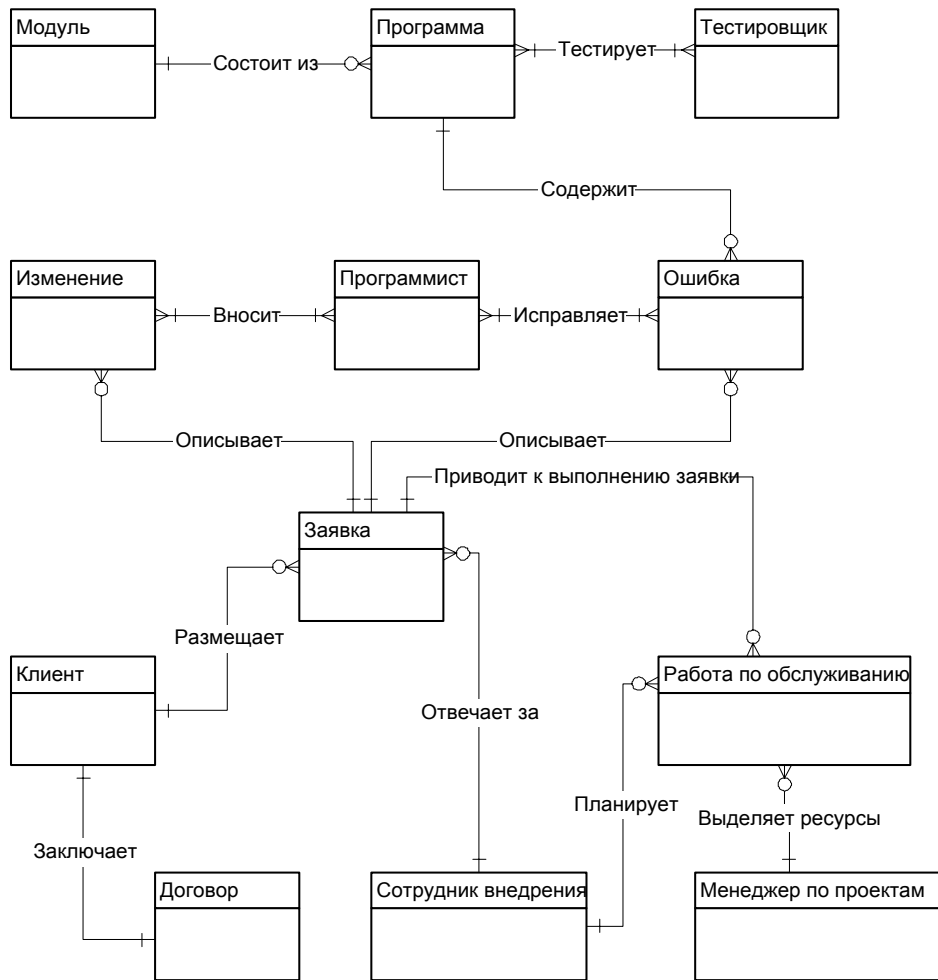


Рисунок 8. «Структура БД автоматизированной системы текущего обслуживания»