**Влияние технической поддержки и процесса разработки технической документации на разработку программ.**

"Стратегические планы являются просто мечтами, если нет

уверенности в том, что их можно материально обеспечить"

Г.Э.Экклс,

контр-адмирал в отставке,

известный специалист по "логистике"

**Доступ к поддержке**. Запросы на оказание помощи принимаются по:

* телефону
* e-mail
* заявкам на web-сайте
* оцениваются клиентом самостоятельно в режиме онлайн через базу накопленных знаний.

Почему указывают в первую очередь электронную почту службы поддержки, а затем телефоны, либо совсем не указывают телефоны?

По нескольким причинам:

1)Человек при написании текста начинает думать логически и более придирчиво относится к тому, что собирается отправить.

2)Если он задумывается о том, как бы он понял то, что им написано, то получается более внятное изложение проблемы.

3)Учёт обращений по определенной проблеме и клиенту.

Правило: Ответ на запрос клиента должен быть дан в течении одного бизнес дня (рабочего дня).

Дать клиенту возможность отслеживать ход решения своей проблемы.

Компания **Red Hat** предлагает варианты поддержки: **Базовая**, **Стандартная** и **Премиум**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Базовая** | **Стандартная** | **Премиум** |
| **Часы** | в течение месяца: **с 9-00 до 21-00 Пн.-Пт.** (Сев. Америка); **c 9-00 до 17-00 Пн. - Пт.** (Азиатск.-Тихоок., Европа, Ближ. Восток, Африка) | **с 9-00 до 21-00 Пн. - Пт.** (Сев. Америка); **с 9-00 до 17-00 Пн. - Пт.** (Азиатск.-Тихоок., Европа, Ближ. Восток, Африка) | **Круглосуточно, ежедневно** |
| **Время ответа** | **На следующий день** | **4 рабочих часа** | **1 час** с постоянным контактом при уровне критичности проблемы **Severity** 1 (высший приоритет) |
| **Круг решаемых вопросов** (подробная информация ниже) | Установка и настройка базовой конфигурации | Распространенные приложения и задачи, решаемые **IT**-подразделением при помощи **Red Hat** **Enterprise Linux** (см.Соглашения об уровне обслуживания) |  |

**Уровень важности**

Уровень важности проблемы определяет степень приоритета при дальнейшем решении вопроса. Уровни критичности устанавливаются, исходя из степени влияния проблемы на работу клиента, и определяются следующим образом:

**Уровень 1 (Срочный)**

Проблема уровня 1 относится к разряду катастрофических для данного продукта и может иметь непредсказуемые последствия для работы клиентских систем или уже привела к остановке рабочего процесса клиента в результате нарушений или сбоев; потеря рабочих данных и отсутствие предусмотренных вариантов решения.

**Уровень 2 (Высокий)**

Проблема уровня 2 описывает ситуацию, при которой система клиента функционирует, однако со значительно сниженной производительностью. Ситуация оказывает ощутимое негативное влияние на функционирование и производительность отдельных подразделений клиента. Система потенциально подвержена потерям данных или нарушениям в работе.

**Уровень 3 (Нормальный)**

Проблема уровня 3 описывает ситуацию среднего/слабого характера и не несет критической угрозы, ту, что подвергает опасности отдельные функции, но не влияет на ситуацию в целом. Это может быть проблема, влекущая незначительные потери или вовсе не влекущая таковых, при этом существует простой способ этого избежать, доступный конечному пользователю. К уровню 3 относят также ошибки в документации.

**Уровень 4 (Низкий)**

Проблема уровня 4 относится к стандартным пользовательских вопросам, просьбам и рекомендациям по дальнейшей модернизации продукта или внесению изменений в том случае, когда нет негативного влияния на качество, производительность или функциональность продукта.

**Уровень 4 (Низкий)**

Проблема уровня 4 относится к стандартным пользовательских вопросам, просьбам и рекомендациям по дальнейшей модернизации продукта или внесению изменений в том случае, когда нет негативного влияния на качество, производительность или функциональность продукта.

**Системы поддержки**

Компания **Red Hat** применяет целый ряд технологий для удовлетворения потребностей своих клиентов и отладки работы инфраструктуры технической поддержки. Каждая технология действует по собственному уникальному алгоритму, однако все они были сложены воедино с тем, чтобы процесс решения проблем протекал ровно и максимально четко.

**База знаний**

Для того чтобы упростить процесс самостоятельного обслуживания системы и создать среду общения со специалистами RHCE, которые могли бы делиться своим опытом с остальными пользователями, компания **Red Hat** предоставляет доступ к своей информационной базе данных по вопросам технической поддержки. База знаний не требует особых навыков для использования и снабжена развитой системой поиска интересующих вас вопросов.

**Issue Tracker**

Компания **Red Hat** использует систему управления инцидентами под названием **Issue Tracker**.

Эта система представляет собой web-интерфейс и является онлайн-механизмом, позволяющим записывать все аспекты обсуждения проблемы, ее возникновения и видоизменения, а также вести диалог и получать ответы как от специалистов технической поддержки компании **Red Hat**, так и от других наших клиентов. Система **Issue Tracker** позволяет клиентам наладить общение с компанией **Red Hat** и отследить все этапы существования проблемы от момента ее возникновения, до нахождения решения. Аналогичная система применяется для отслеживания проблем с взаимодействием с нашими основными партнерами IHV и ISV.

Система **Issue Tracker** обеспечивает:

* вход клиента в систему обработки запросов
* отслеживание клиентом состояния своих запросов
* получение ответов на наиболее распространенные вопросы (FAQ)
* удаленный мониторинг/работа с инструментами поддержки
* получение текста/получение документации онлайн
* ввод клиентских запросов через web-интерфейс
* просмотр клиентами своих запросов через web-интерфейс.

**База данных Bugzilla**

Компания **Red Hat** использует базу данных, получившую название **Bugzilla**, для отслеживания процесса решения найденных ошибок. Это инструмент, который зачастую используется только внутри компании; однако внешние клиенты могут также получить доступ к базе **Bugzilla**. Например, перед релизом, для свободного скачивания предоставляется бета-версия программного кода, и клиенты получают реальную возможность испробовать новый код и отправить сообщения о найденных ошибках в базу **Bugzilla**.