

Памятка при обращении в отдел технической поддержки

Что требуется от клиента при составлении запроса в отдел технической поддержки?

- 1) Самый главный пункт – **версия программного обеспечения**, установленного у клиента. Зачастую проблемы, возникающие по месту эксплуатации, уже известны, меры приняты и достаточно провести установку (апгрейд) новой версии.
- 2) **Детальный перечень установленного у клиента оборудования и программ**. Мало кто приобретает единичное оборудование. Комплексные системы порождают комплексные сложности и требуют соответствующего анализа.
- 3) **Детальное описание проблемы** (отказа). Описание «Камера показывает нечеткое изображение» автоматически порождает встречные вопросы, т.е. ненужную переписку и определенные трения.
- 4) **Изменения, проведенные клиентом в системе за последнее время**. Когда в результате многодневных поисков источника проблемы выясняется, что за день до ее возникновения клиент провел установку апгрейдов Windows, но администратор «забыл» упомянуть об этом – такая ситуация не просто контрпродуктивна, но и осложняет техническую поддержку в целом.
- 5) **Как долго система** (определенное оборудование, часть, станция) **находится в эксплуатации?** Следует различать дату покупки от даты ввода в работу. Оборудование, транспортировавшееся несколько месяцев или пролежавшее полгода на неоттапливаемом складе, требует иного подхода, чем та же серия, которая эти полгода находилась в эксплуатации.
- 6) При эксплуатации оборудования с системой Windows - определяюще важно убедиться, что **Windows Firewall, Windows Defender сконфигурированы в соответствии с инструкциями по эксплуатации**. Необходимо убедиться, что подключенные устройства (и/или зарегистрированные пользователи) обладают необходимыми правами. Очевидно, что системный администратор клиента может сам

Памятка при обращении в отдел технической поддержки

провести требуемую работу и большая часть проблем решается уже на этом этапе. В любом случае информация об этом должна быть отражена в запросе в отдел технической поддержки.

- 7) Желательно указать **ответственного за контакт технического специалиста** (и время, когда с ним можно связаться), который может помочь в локализации источника проблемы. Как пример, при ошибке в работе камеры: системный администратор с портативным компьютером или планшетом самостоятельно, оперативными точечными подключениями сможет установить, на каком этапе эта ошибка возникает (непосредственно камера, декодер, сеть и т.п.).
- 8) Максимально **точное время и дата, когда ошибка (проблема) была зафиксирована**. Определение «Уже пару недель появляется...» приведет к необходимости обработки большого объема данных при анализе.
- 9) При подозрении на сбой в работе жестких дисков, в первую очередь сохранить данные, а затем убедиться, что устройство способно считать и восстановить системные параметры. Эти параметры сохранить и приложить для анализа специалистам фирмы.
- 10) При отказах в работе оборудования, полезным является **анализ клиентом на месте условий эксплуатации**. Близко расположенные трамвайные или железнодорожные пути, повышенная температура, влажность, запыленность воздуха, колебания от соседних машин и механизмов – все эти данные могут сыграть свою роль в ухудшении качества работы оборудования и помочь в установлении и решении проблемы.
- 11) В случае возникновения проблем, связанных с сетью, технический специалист клиента (по аналогии с пунктом 7), способен локализовать проблему (кабель, соединительные буксы, сетевое локальное оборудование и т.п.). Обязательны к обработке и анализу проблем **сведения о скачках напряжения, отключениях питания и т.д.**

Памятка при обращении в отдел технической поддержки

12) **Срок эксплуатации оборудования** – определяющий фактор, когда речь заходит о перезагрузках оборудования, перезапуске того или иного компонента системы. Микросхемы, стабильно работающие годами, из-за «эффекта старения» особенно чувствительны к запускам и перезагрузкам. Вполне возможно, что степень старения превысила порог технической толерантности к скачкам параметров и производить актуализацию программ (составных частей или систем в целом) смысла нет. Поэтому, прежде чем установить апгрейд на рекордер, находящийся в эксплуатации 4-5 лет, просто перезапустите его несколько раз. И только если все работает стабильно – есть смысл проводить актуализацию программного обеспечения.

13) «Лучше один раз увидеть». Грамотно составленный **снимок экрана, фотография**, схема позволяют повысить эффективность обработки запроса в разы.