

## **Описание функциональных характеристик «Плейлист»**

## Содержание

|  |   |
|--|---|
| 1. Цель создания «Плейлист».....       | 3 |
| 2. Функциональные модули системы:..... | 3 |
| 3. Основные функции:.....              | 3 |

## **1. Цель создания «Плейлист»**

Система создавалась для автоматизации бизнес-процесса обработки обращений, зарегистрированных в произвольной системе приема пользовательских заявок.

Система предоставляет удобный для сотрудников сопровождения интерфейс администратора поддержки и интерфейс Менеджера ИТ-сервиса. Позволяет Менеджеру ИТ-сервиса контролировать качество предоставления ИТ-сервиса и покрытие ИТ-сервиса SLA.

## **2. Функциональные модули системы:**

В состав Системы входят следующие подсистемы и модули, обеспечивающие предоставление сервисов пользователю:

- Интерфейс администратора поддержки;
- Интерфейс менеджера сервиса;

## **3. Основные функции:**

### **3.1. Интерфейс администратора поддержки**

Интерфейс администратора поддерживает следующие направления:

- Работа с обращениями в рамках единой очереди (стратегия обработки обращений, стратегия возврата обращений в очередь, время такта, синхронизация с внешними тикетницами, подсказки и запреты нацеленные на оптимальное решение обращений);
  - Фиксации результатов работы с обращениями (лента отработки обращений, расчет времени затраченного на обращение, ранжирование и учет всех действий по обработке обращения);
  - Поддержка командной игры территориально распределенных команд поддержки (определение «Кто на линии для смежных команд», подсказка о том, кто чем занят, бортовой журнал и т.д. и т.п.);
  - Вовлечение администраторов в командную игру по обработке обращений (геймификация)

- Повышение уровня грамотности администраторов,
- Механизм контроля адекватности и знаний администратора при выходе на линию,
  - Функционал получения объективной оценки от пользователя по обработанным обращениям с возможностью построения рейтинга команд

### **3.2. Интерфейс менеджера сервиса**

Интерфейс менеджера сервиса поддерживает следующие направления:

- Работа в Интерфейсе администратора поддержки;
- Обслуживание инфраструктуры сервиса:
  - Инструменты, помогающие грамотно организовать совместную работу территориально распределенных команд поддержки
  - Agile-доски для планирования стратегий обработки обращений в зависимости от текущей конъюнктуры;
  - Отправка руководителям уведомлений для онлайн мониторинга параметров сервиса;
  - Встроенная отчетность, для мониторинга хода работы;
  - Управление конфигурациями обработки обращений по франшизе;
  - Таск-менеджмент (ручное управление приоритетами обращений и индивидуальными очередями администраторов, постановка контрольных задач);