

Устранение неполадок и справочная служба

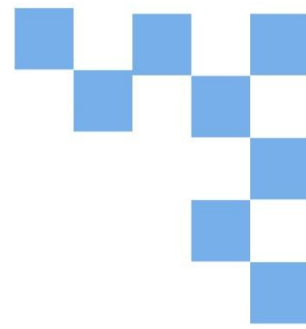
Владимир Борисович
Лебедев

ТТИ ЮФУ
© 2010 кафедра САиТ



Программа

- Документация
- Обращение за помощью к внешним источникам
- Обращение в справочную службу



Документация



Документация к сети при устранении проблем всегда играет важную роль. В документации к сети должны быть отражены нормальные или базовые показатели производительности, в сравнении с которыми можно сделать вывод о возможных проблемах.

Вместе с базовыми показателями производительности могут быть указаны ожидаемые типы трафика, а также объемы обмена трафиком с серверами и сетевыми устройствами. Базовые показатели документируются после начальной настройки сети и выхода ее в оптимальный рабочий режим. Базовые показатели должны быть оценены повторно в случае крупномасштабных изменений в сети.



Документация



Такая дополнительная документация, как топологические карты, схемы сети и описания схем адресации, может оказаться ценной для ремонтников, анализирующих физическую структуру сети и логические потоки информации.

Все меры, предпринимаемые в ходе решения проблемы, также должны документироваться. Документация послужит ценным справочным материалом при решении вопросов, которые могут возникнуть в будущем.

Для полноценного документирования решения проблемы рекомендуется отразить следующие сведения:

- Исходная проблема;
- Меры, предпринятые для локализации проблемы;
- Результаты всех предпринятых мер, независимо от их успешности;
- Окончательно установленная причина проблемы;
- Окончательный способ решения проблемы;
- Профилактические меры.

Обращение за помощью к внешним



Документация



Часто задаваемые
вопросы



Интернет



Коллеги

Если в процессе диагностики ремонтнику не удастся определить суть проблемы и способ ее решения, может потребоваться помощь из внешних источников.

Наиболее популярные источники помощи:

Прежняя документация;

Онлайн-сборники часто задаваемых вопросов (FAQ);

Коллеги и другие профессионалы в области сетей;

Интернет-форумы.

Обращение в справочную службу



Справочная служба – первоочередной источник помощи конечным пользователям. Справочная служба – это коллектив профессионалов, обладающих знаниями и техническими средствами для диагностики и устранения часто возникающих проблем. Справочная служба оказывает содействие конечному пользователю в установлении наличия проблемы, диагностике ее причины и выработке решения.

Многие компании и Интернет-провайдеры имеют штатную сетевую справочную службу, готовую решить проблемы пользователей. Многие крупные ИТ-компании располагают справочными службами, специализирующимися на конкретных предлагаемых продуктах и технологиях. Например, компания Cisco Systems имеет справочную службу, которая оказывает содействие в интеграции оборудования Cisco в сеть и последующем его сопровождении.

Обращение в справочную службу

Обратиться в справочную службу можно несколькими способами, в том числе по электронной почте, в онлайн-чате и по телефону. Электронная почта удобна при несрочных проблемах с сетями, а телефон и онлайн-чат лучше подходят для экстренных ситуаций. Оперативная связь особенно важна в таких учреждениях, как банки, где длительный простой может обернуться громадными убытками.

При необходимости справочная служба может получить доступ к локальному узлу с помощью ПО для удаленного доступа. Тем самым специалисты получают возможность запустить диагностические программы для взаимодействия с узлом и сетью без физического выезда на объект. В итоге значительно сокращается время ожидания решения проблемы, а справочная служба успевает помочь большему числу пользователей.



Служба технического сопровождения:

Добрый день, госпожа Смит, спасибо, что вы обратились в службу технического сопровождения. Меня зовут Пат. Чем могу Вам помочь?

Клиент: Я не могу зайти на веб-сайт Cisco.

Служба технической поддержки:

Чтобы я могла Вам помочь, мне нужно получить дополнительную информацию.

Обращение в справочную службу



Для конечного пользователя особенно важно сообщить справочной службе максимум информации. Справочной службе потребуется информация обо всех используемых сервисах и планах поддержки, а также подробные сведения об оборудовании, затронутом проблемой. К этим сведениям могут относиться марка, модель и серийный номер устройства, а также версия используемой на нем микропрограммы или операционной системы. Также могут потребоваться IP- и MAC-адреса неисправного устройства. Справочная служба попросит предоставить конкретное описание проблемы со следующими сведениями:

- Проявления проблемы;
- Кем обнаружена проблема;
- Когда проявляется проблема;
- Меры, предпринятые для выявления проблемы;
- Результаты предпринятых мер.

При повторном обращении следует также располагать информацией о дате и времени предыдущего обращения, номере задания и ФИО специалиста. Необходимо находиться рядом с оборудованием, на котором возникла проблема, и быть готовым предоставить доступ к оборудованию специалистам справочной службы, если это потребуется.

Обращение в справочную службу



Служба технического сопровождения:

Когда эта ошибка впервые появилась?

Клиент: Проблемы с Интернетом
начались 30 минут назад, а до этого
все работало хорошо.

Служба технического сопровождения:

Где вы живете?

Клиент: Додж Сити, к востоку от реки.

Служба технического сопровождения:

Приходят сведения, что в этом районе
произошел удар молнии. Мы
отправили на место бригаду, поэтому
подключение будет восстановлено в
течение часа.

Обращение в справочную службу

Организационная структура справочной службы обычно подразделяется на несколько уровней знаний и опыта. Если персонал первого уровня не может разрешить проблему своими силами, проблема передается на вышестоящий уровень. Специалисты более высокого уровня имеют более высокую квалификацию и, в отличие от сотрудников 1-го уровня, обладают доступом к базе ресурсов и инструментальных средств.

Сведения о взаимодействии со справочной службой всегда необходимо протоколировать следующим образом:

- Время/дата обращения;
- ФИО/код специалиста;
- Предмет обращения;
- Предпринятые меры;
- Решение / передача на более высокий уровень;
- Последующие действия (повторные обращения).

При содействии справочной службы удастся быстро и легко устранить значительную часть проблем. После решения проблемы не забудьте обновить документацию на будущее.



Вопросы&Ответы

**Устранение
неполадок и
справочная служба**

