

ConnectKey приложение “Сервисная организация”

Наиболее распространённые способы обращения пользователей офисных МФУ и принтеров за поддержкой во внутренние и внешние службы поддержки – это обращения по телефону, личный визит в службу поддержки, направление запроса по электронной почте или формирование инцидента в Helpdesk-системе с использованием интерфейса системы. Каждый из этих способов вынуждает пользователя обратиться к рабочему месту, телефону, поиску контактной информации, адреса Helpdesk-системы и прочей информации для формирования обращения. Пользователю необходимо сформулировать запрос с использованием технических терминов и с описанием модели оборудования, его местоположения, что приводит к потерям времени пользователей.

Наличие механизма формирования запроса на техподдержку непосредственно на интерфейсе МФУ позволит сэкономить время пользователей и сотрудников службы поддержки, повысить оперативность информирования сотрудников службы поддержки о неисправностях и проблемах оборудования, предоставит возможность для быстрого, своевременного и точного реагирования сотрудников службы поддержки на проблемы с оборудованием.

Сценарий работы пользователя:

- Пользователь нажимает на экране МФУ кнопку запуска СК приложения. Отображается интерфейс СК приложения.
- Пользователь вводит в текстовом виде краткое описание проблемы.
- Пользователь нажимает кнопку «Отправить».
- Система формирует и отправляет e-mail-сообщение в службу поддержки:
 - В процессе формирования и отправки сообщения на интерфейсе показан экран загрузки
 - Если отправка успешна, появляется сообщение «Сообщение отправлено». Пользователь может нажать кнопку «Продолжить» для продолжения работы с приложением или нажать кнопку «Завершить» для выхода на основной экран;
 - Если возникает ошибка, система информирует пользователя о произошедшей ошибке. Пользователь нажимает кнопку «ОК». Для возврата на основной экран пользователь нажимает [Home] на интерфейсе пользователя аппарата.

E-mail-сообщение в службу поддержки включает следующую информацию¹:

- Имя аппарата;
- Модель аппарата;
- Серийный номер аппарата;
- Дату и время;
- Время, прошедшее с последнего включения аппарата;
- Статус аппарата;
- Текст сообщения, введённого на интерфейсе аппарата пользователем;
- Текущие ошибки и предупреждения на аппарате;
- Текущие сбои и описания предупреждений;
- Версии ПО аппарата и подсистем;
- Счётчики аппарата;
- Статусы расходных материалов;

¹ Детализация информации определяется моделью аппарата.

- Состояния и ограничения лотков для бумаги и выходных устройств;
- Исторически накопленные ошибки и предупреждения на аппарате².

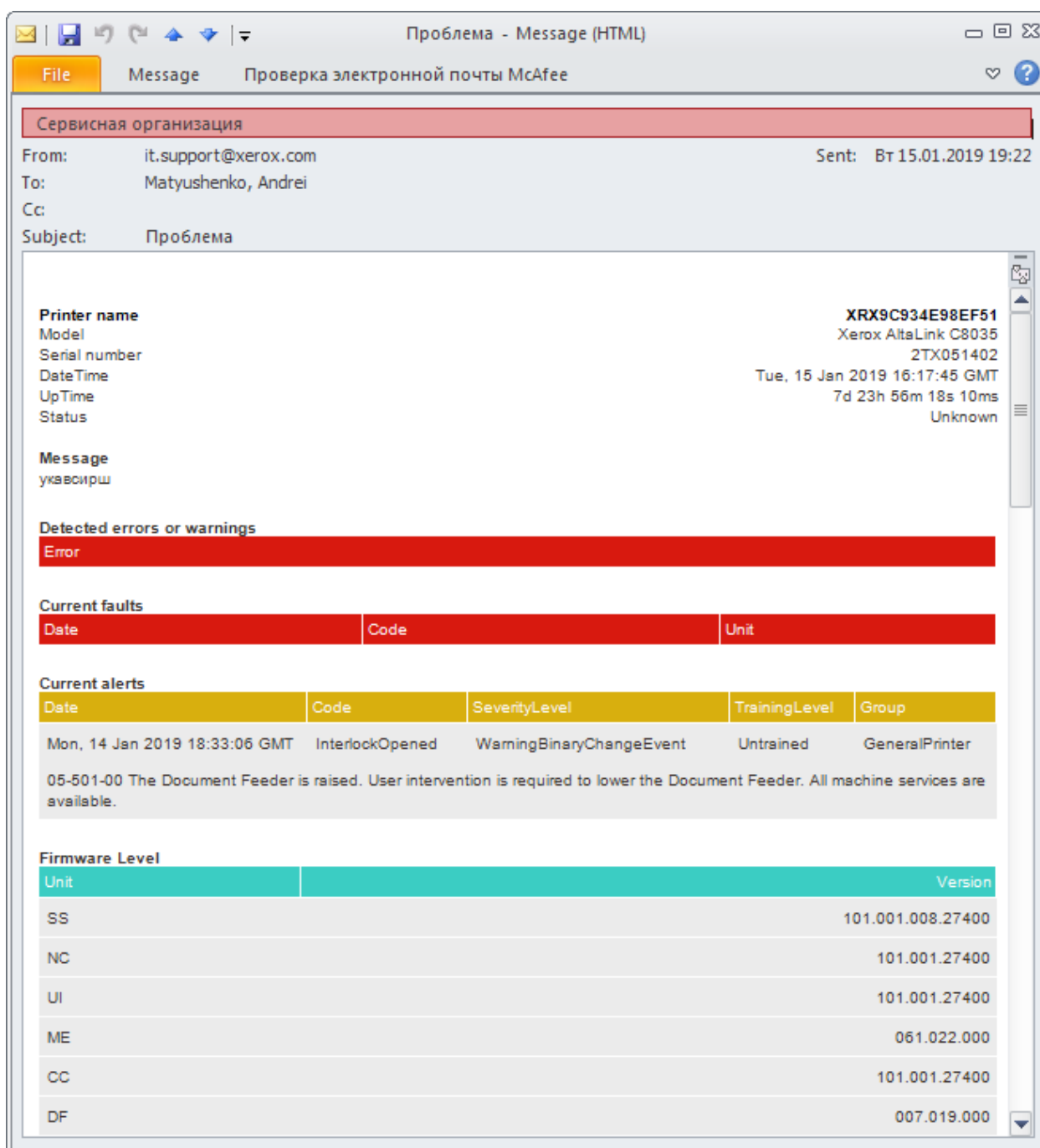


Рисунок 1. Пример e-mail-сообщения в службу поддержки.

² Время хранения исторической информации по ошибкам и предупреждениям задаётся администратором системы.