

ИЭФ. Пары без помех

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр (Сентябрь 2024 - Декабрь 2024)

Заказчик

Отдел информатизации ИЭФ

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?

ИТ, оптимизация бизнес-процессов, системы технической поддержки,
менеджмент, диспетчеризация



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

Сотрудники отдела информатизации ИЭФ, совмещающие работу в отделе с преподавательской деятельностью в РУТ(МИИТ)

Что хочет?

Иметь возможность проводить занятия не отвлекаясь на поступающие заявки по сопровождению информационного/технического сопровождения учебного процесса

Что мешает?

Сложившаяся в ОИ ИЭФ система реагирования на обращения, которая требует немедленной реакции ответственного.

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

На данный момент заявки на техническую поддержку поступают непосредственно ответственным за аудитории (звонок или личное сообщение в различных мессенджерах) на личные мобильные телефоны, что отвлекает ответственного от занятия или других дел и требует немедленной реакции. Немедленная реакция на обращение связана с тем, что большинство обращений приходят от преподавателей ИЭФ, которые столкнулись с проблемами в момент проведения занятия и без помощи сотрудника ОИ ИЭФ полноценно провести его не могут.

