

Памятка специалисту технической поддержки

0. Пользователь знает, чего хочет.

Даже если пользователь говорит «хочу, чтоб я так тыц и оно вжжжж жжж» — он знает, что ему нужно, иначе пользователь не прибегал бы к услугам технической поддержки. Задача специалиста — правильно интерпретировать конкретную задачу и найти её оптимальное решение.

1. Пользователь врёт.

В случае, когда пользователь глубоко убеждён, что не врёт, он тем более врёт. Каждое слово пользователя должно быть неоднократно проверено специалистом лично или с помощью технических средств.

2. Пользователь не умеет читать.

Даже если пользователь показывает специальную тетрадочку с записью сообщения об ошибке аккуратным почерком, специалисту необходимо попросить пользователя воспроизвести проблему в присутствии специалиста (см. п. 1).

3. По умолчанию пользователь неквалифицирован.

Квалификацию нового пользователя разумно приравнивать к квалификации ребёнка 5 лет, пока пользователем не доказано обратное. Подобный подход поможет специалисту избежать недопонимания с пользователем, а также избавит от многих неприятных инцидентов в перспективе.

Не стоит путать уровень знаний и уровень ответственности: как и любой сотрудник организации, пользователь несёт ответственность за последствия своих действий (включая механическое воздействие на оборудование, вплоть до дезинтеграции).

4. Глючит всё. То, что не может глючить, глючит несколько реже.

При диагностике и устраниении инцидента специалисту настоятельно рекомендуется тщательно подвергать сомнению собственные мысли о том, что именно данный узел оборудования или программный модуль не мог стать причиной неисправности. Как то ни парадоксально, но следование данному правилу уменьшает время диагностики.

5. RTFM.

Инструкции пишут люди, которые нашли некоторое количество граблей на пути к освоению и внедрению технологии. специалисту необходимо помнить: забеги по общезвестным граблям увлекательны, однако нерациональны и ведут к избыточной трате ресурсов.