

Ранжирование заявок

1. Низкая сложность (длительность решения вопроса до 30 мин):

Это вопросы, где:

- дали ответ клиенту в рамках телефонного звонка и тут же закрыли обращение;
- специалисту ЛК нужно было найти уточняющую информацию для клиента и предоставить ее. Например: подтвердить исправление ошибки прошлых релизов, проконсультироваться по вопросу с коллегами (разработчиками, возможно, получить ответ от Владимира А.), найти и отправить инструкцию/ссылки/прочие методические материалы для решения вопроса клиента.
- где специалисту ЛК нужно подтвердить/опровергнуть ошибочное поведение программы (воспроизвести ситуацию клиента на демо-базе). При чем время на воспроизведение ситуации находится в рамках длительности решения вопроса низкой сложности - 30 мин.

2. Средняя сложность (длительность решения вопроса от 30 мин до 2 часов)

Это вопросы, где, воспроизводили ситуацию на демо-базе или базе клиента. Обращались к разработчикам. Получали и передавали внутреннюю сборку. Время на воспроизведение ситуации находится в рамках длительности решения вопроса низкой сложности - 30 мин - 2 часа.

3. Высокая сложность (длительность решения вопроса от 2 часов до 6 часов и выше):

Это вопросы, где разворачивали обмен (с другим ПП, РИБ-ом или сайтом), разворачивали базу клиента (обновляли ее, наказывали необходимые сф, проверяли на наличие изменений) и искали проблему непосредственно в базе клиента. Воспроизведение затянулось. Подключали тестировщиков/разработчиков. Оценка ставится именно при нестандартном увеличении затрат временного ресурса из-за специфичности вопроса.

Revision #1

Created 30 August 2024 07:20:23 by Анастасия Еганова

Updated 30 August 2024 07:34:57 by Анастасия Еганова