КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

**Общество с ограниченной ответственностью «КИТ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор по ИТ и Цифровой Трансформации
_____М.А. Агапов
«27» 01 2026г.

# РЕГЛАМЕНТ

## Процесса управления заявками

## в ООО «КИТ»

Москва, 2025

## Оглавление

1. История изменения документы ..... 3
2. Общие положения ..... 3
3. Термины, определения и сокращения ..... 4
4. Роли и полномочия ..... 4
5. Каналы подачи обращений в ИТ ..... 6
6. Статусы Заявки ..... 6
7. Типы заявок ..... 7
8. Приоритеты Заявок ..... 8
9. Описание процесса. ..... 10
9.3 Описание этапов процесса ..... 11
9.3.1. Этап «Прием, классификация и маршрутизация заявки» ..... 11
Схема этапа ..... 11
Описание шагов этапа ..... 12
9.3.2 Этап «Диагностика и исполнение Заявки» ..... 18
Схема процесса ..... 18
Описание шагов процесса ..... 18
9.3.3 Этап «Закрытие Заявки» ..... 23
Схема процесса ..... 23
Описание шагов этапа ..... 24
10 Показатели качества процесса управления заявками ..... 25
11 Контроль соблюдения регламента ..... 26
Приложение. Матрица ответственности ..... 27

## 1. История изменения документы

| Дата | Версия документа | Внесенные изменения | Автор |
|---|---|---|---|
| | 1 | Создание документа | Сыроежин М.\Шальнева Ю. |
| | | | |

## 2. Общие положения

**Карточка регламента**

| | |
|---|---|
| Владелец процесса | Директор по ИТ и цифровой трансформации |
| Менеджер процесса | Руководитель управления методологией ИТ сервисов |
| Процесс | Управление Заявками |
| Подпроцесс | В разработке процесс управления инцидентами и процесс управления запросами на обслуживание |
| Разработчик документа | Сыроежин М.И. |
| Пользователи документа | Все сотрудники ООО «КИТ» |
| Цель документа | Настоящий документ устанавливает требования к выполнению процесса управления Заявками в ООО «КИТ». Документ разработан с целью формализации процесса и его дальнейшего улучшения. |
| Цель процесса | Установление единых требований к управлению Заявками пользователей, разграничение полномочий и ответственности между участниками процесса. |
| Область применения документа | Требования регламента применимы ко всем заявкам, касающимся предоставления ИТ-сервисов ООО «КИТ» и зарегистрированным в системе Naumen Service Desk. |
| Код документа | РГ-001-01-26 |
| Документ о введении в действие/переиздании/отмене действия | Распоряжение ООО «КИТ» от 27.01.2026 № РС-001-26 |
| Ответственность за несоблюдение документа | За ненадлежащее исполнение положений настоящего документа работники ООО «КИТ» могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также локальными нормативными актами ООО «КИТ». |
| Дата следующего пересмотра документа | По мере необходимости, но не позднее чем через 1 год после даты утверждения/актуализации |
| Место хранения рабочего экземпляра | https://wiki.rusklimat.ru/x/yMgFDg |

## 3. Термины, определения и сокращения

| Термин | Определение |
|---|---|
| **Service Desk (SD)** | Система подачи и приёма заявок (Naumen Service Desk) |
| **Заявка** | Заявка с типом Инцидент или ЗНО в Service Desk для получения услуг технического обслуживания, ремонта ИТ-оборудования, устранения неисправностей или выполнения иных сервисных работ. |
| **Задача** | Задача в Service Desk для привлечения специалистов смежных подразделений в рамках выполнения Заявки. |
| **Компания** | ООО «КИТ» |
| **Контрагент** | Внутренние пользователи информационных сервисов, баз данных, специализированных программных пакетов |
| **Запрос на изменение (ЗНИ)** | Запрос на внесение изменений в информационную систему или инфраструктуру компании. |
| **ИТ - услуга** | Услуга, предоставляемая поставщиком ИТ-услуг. Включает в себя информационные технологии, процессы и людей.<br>Иначе, ИТ-услуга – это действия, выполняемые ИТ-системой и/или сотрудниками технической поддержки по запросу или в интересах пользователей. |
| **Влияние** | Количество вовлеченных пользователей, подразделений или организаций |
| **Срочность** | Характеристика заявки, показывающая наличие обходного решения на основании заявления пользователя |
| **Сокращения** | |
| **ЖЦ** | Жизненный цикл |
| **ИТ** | Структурное подразделение ООО «КИТ» |
| **СПП** | Сотрудник службы поддержки пользователей |
| **2я линия поддержки** | Сотрудник 2й линии поддержки информационных систем (администраторы ИС), системные администраторы, сотрудники отдела технической поддержки пользователей |
| **3я линия поддержки** | Сотрудники команд развития информационных систем, внешние подрядчики, предоставляющие ИТ-услуги для Компании |

## 4. Роли и полномочия

| Роль | Ответственность |
|---|---|
| Пользователь | • Создание Заявок в ИТ |

| | |
|---|---|
| | • Предоставление информации по запросу от ответственного исполнителя<br>• Оценка результата выполнения Заявки |
| Сотрудник СПП | • Прием и регистрация Заявок<br>• Первичная классификация<br>• Первичная диагностика<br>• Сбор и обработка информации от Пользователя для выполнения Заявки или перевода на 2ю линию<br>• Назначение Заявок на ответственные команды<br>• Привлечение смежных команда для решения Заявок<br>• Выполнение Заявок, находящихся в зоне ответственности<br>• Консультирование пользователей |
| Сотрудник 2 линии | • Своевременное принятие Заявок в работу<br>• Диагностика, сбор необходимой информации от Пользователя для решения Заявок<br>• Маршрутизация заявок на команду СПП<br>• Своевременное решение Заявок<br>• Привлечение смежных команд или команд 3-й линии поддержки для решения Заявок<br>• Документирование хода решения и выполнения Заявок |
| Сотрудник 3й линии поддержки | • Своевременно брать в работу Задачи для решения Заявок<br>• Своевременно предоставлять информацию по Задачам от 2-й линии поддержки |
| Сервис-менеджер | • Контроль обеспечения качества процесса работы с Заявками<br>• Управление эскалациями от бизнес-подразделений |

## 5. Каналы подачи обращений в ИТ

Пользователю ИТ-сервиса доступны следующие каналы для создания Заявки:

- Портал самообслуживания: Service Desk (https://sd.kit77.ru/)
- Почтовый ящик: hd@kit77.ru, sd@kit77.ru
- Круглосуточный телефон службы поддержки: +7(495) 777-19-67 доб. 1000.

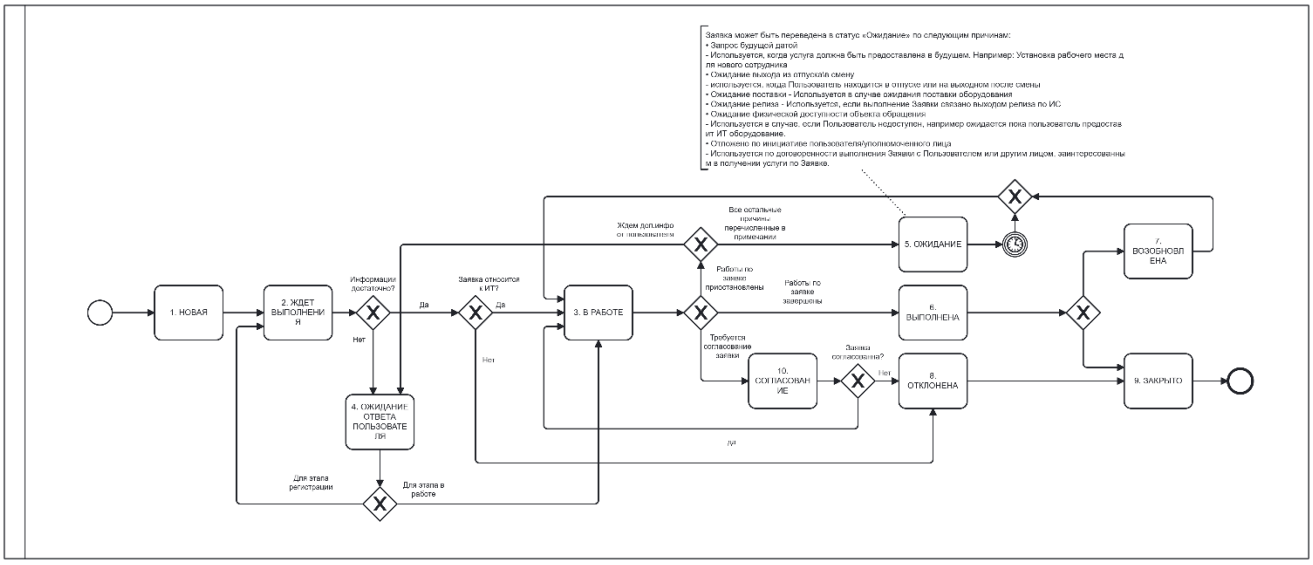
## 6. Статусы Заявки

В течении жизненного цикла Заявке в системе Service Desk может быть присвоен один из статусов:

| **Наименование статуса** | **Описание** | **Счетчик нормативного времени** |
|---|---|---|
| Новая | Заявка зарегистрирована и ожидает первичной классификации | Счетчик нормативного времени не останавливается |
| Ждет выполнения | Заявка прошла этап классификации и назначена на ответственную групп исполнителей | Счетчик нормативного времени не останавливается |
| В работе | Заявка принята в работу, идет выполнение заявки | Счетчик нормативного времени не останавливается |
| Ожидание ответа Пользователя | У Пользователя запрошена информация, необходимая для выполнения Заявки. | Счетчик нормативного времени не останавливается |
| Ожидание | Выполнение Заявки приостановлено | Счетчик нормативного времени останавливается |
| На согласовании | Заявка ожидает согласования | Счетчик нормативного времени останавливается |
| Выполнена | Заявка выполнена и ожидает проверки и оценки выполнения Заявки Пользователем | Счетчик нормативного времени останавливается |
| Возобновлена | Работы по Заявке возобновлены, Пользователь не подтвердил выполнение работ | Счетчик нормативного времени не останавливается |
| Отклонена | Решение по Заявке не может быть предоставлено | Счетчик нормативного времени останавливается |
| Закрыта | Конечный статус ЖЦ Заявки. Устанавливается либо после подтверждения инициатором корректности решения, либо автоматически через 3 рабочих дня после перевода в статусы | Счетчик нормативного времени не останавливается |

| | | |
|---|---|---|
| | «Выполнена» с уведомлением Пользователя | |

**Схема статусной модели:**




## 7. Типы заявок

В системе ServiceDesk Заявки делятся на следующие типы:

| Тип обращения | Инициатор |
|---|---|
| Инцидент - незапланированное прерывание работы ИТ услуги, или снижение качества ИТ услуги | Заявки с типом «Инцидент» и «Запрос на обслуживание» принимаются от всех сотрудников компании. |
| Запрос на обслуживание – обращение пользователя на получение стандартной услуги, информации или выполнение типового действия, не связанного со сбоем в работе ИТ услуг. | |
| Запрос на изменение – Обращение от пользователя на внесение изменений в ИТ инфраструктуру или информационные системы с целью их улучшения или устранения потенциальных рисков | Запросы на изменение в системе SD принимаются только от ключевых пользователей информационных системы. Список ключевых пользователей доступен по ссылке<br>Запрос на изменение доступен для подачи только в интерфейсе «Оператор» системы ServiceDesk и недоступен на портале самообслуживания. |

Типы заявок «Инцидент» и «Запрос на обслуживание» определяются автоматически в зависимости от выбранной категории Заявки. Для большинства услуг определены следующие категории:

| Название категории | Тип Заявки |
|---|---|
| Не работает, ошибка в работе системы | Инцидент |
| Предоставить, изменить доступ/полномочия | Запрос на обслуживание |
| Настроить ПО/оборудование | Запрос на обслуживание |
| Консультация по системе | Запрос на обслуживание |
| Другое | Запрос на обслуживание |

Для изменения типа Заявки на «Инцидент» или «Запрос на обслуживание» необходимо изменить категорию Заявки.

## 8. Приоритеты Заявок

Приоритет для Заявок рассчитывается на основании атрибутов Срочности и Влияния.

**Влияние -** атрибут заявки, обозначающая количество затронутых пользователей, подразделений или организаций.

**Срочность -** атрибут заявки, обозначающая наличие обходного решения при формировании заявки пользователем.

Приоритет вычисляется на основе матрицы приоритезации. Приоритет определяется на пересечении определенного пользователей значения «Влияния» и «Срочности».

| **Влияние** / **Срочность** | **Влияет на работу нескольких отделов или БЕ*** | **Влияет на работу 2х и более Пользователей** | **Влияет на работу одного Пользователя** |
|---|---|---|---|
| **Нет обходного решения, решение нужно в течение нескольких часов** | 1 | 2 | 3 |
| **Есть обходное решение, работа возможна, но с затруднениями** | 2 | 3 | 3 |
| **Есть стабильное обходное решение, не влияющее на работу** | 3 | 3 | 4 |

*Значение «Влияет на работу нескольких отделов или БЕ» доступно только для сотрудников ООО «КИТ»

Наименование приоритетов:

1 – Критический

2 – Высокий

3 – Средний

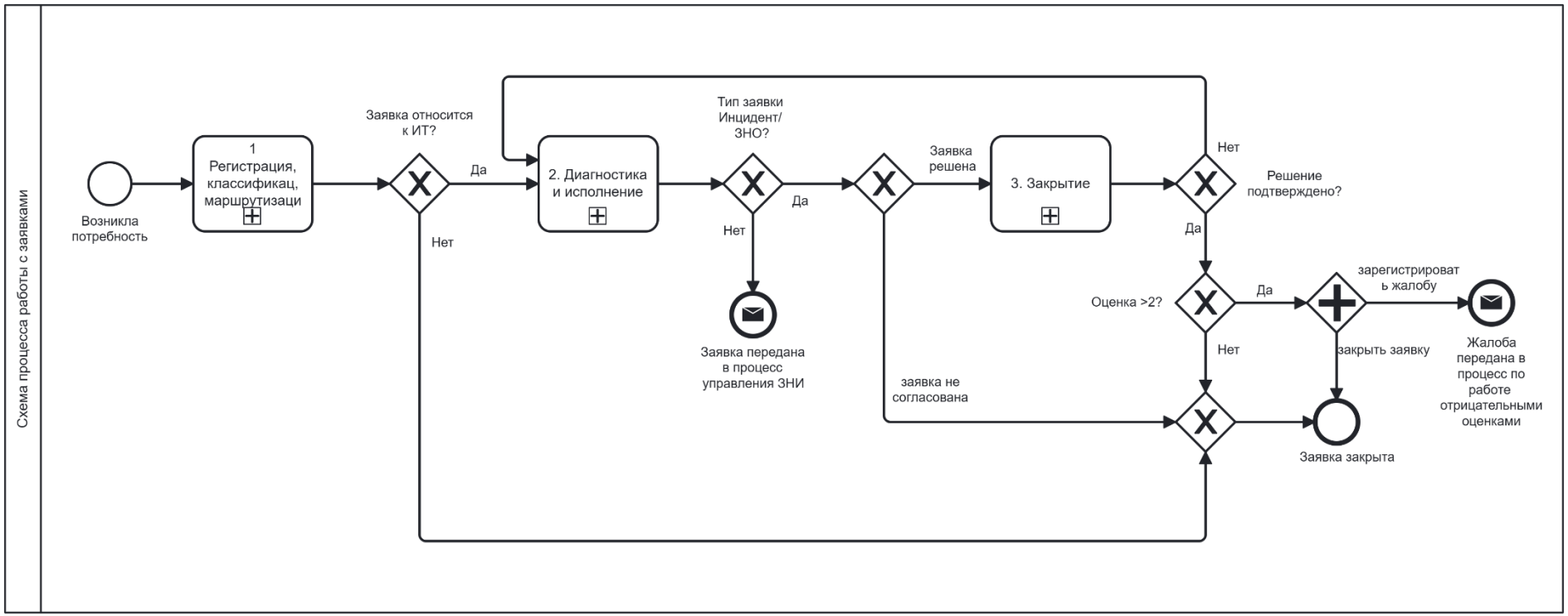
4 – Низкий

Заявки из очереди выполняются согласно установленному приоритету и типу Заявки:

1. Все Заявки с типом «инцидент» с «Критическим» приоритетом выполняются в первую очередь вне зависимости от времени поступления.
2. После завершения всех заявок с критическим приоритетом выполняются заявки последовательно по убыванию уровня приоритета: «Высокий» → «Средний» → «Низкий». Руководитель команд могут устанавливать правила работы с очередью заявок в зависимости от особенностей работы команды, но придерживаясь рекомендаций по очередности решения заявок

## 9. Описание процесса.

### 9.1 Общая схема процесса



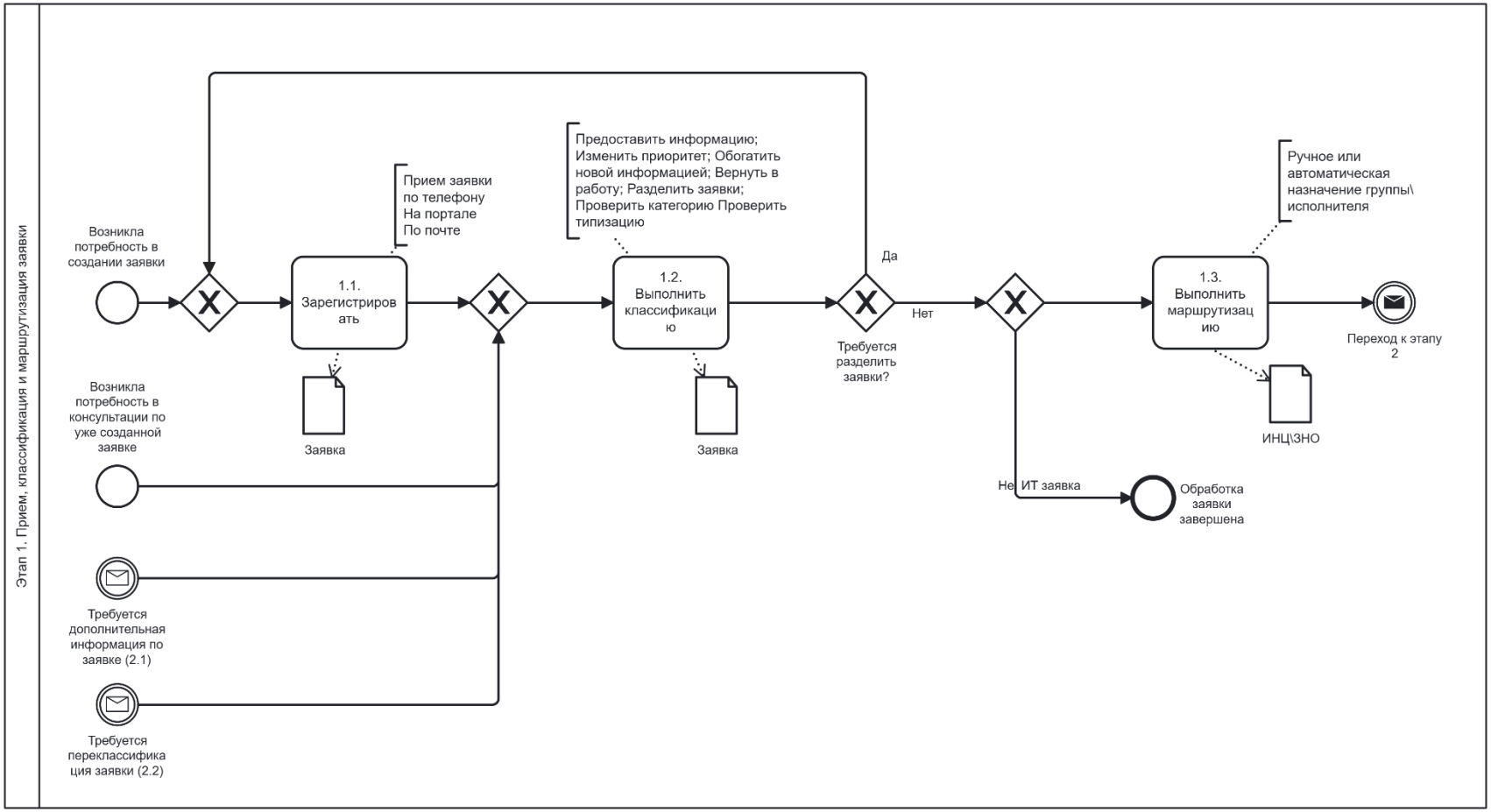

### 9.2 Этапы процесса

- Приём, классификация Заявки
- Маршрутизация Заявки
- Диагностика и исполнение Заявки (в ролях диагностика осуществляется и на 1-й, и на 2-й линиях поддержки)
- Закрытие Заявки

## 9.3 Описание этапов процесса

### 9.3.1. Этап «Прием, классификация и маршрутизация заявки»

**Схема этапа**



## Описание шагов этапа

| № этапа | Ответственный за исполнение | Описание | Входной документа\артефакт | Выходной документа\артефакт | ИС |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.1 Регистрация заявки.<br>1.1.1Прием Заявки по телефону | Специалист СПП | При получении Запроса по телефону Сотрудник СПП должен идентифицировать Пользователя по ФИО.<br><br>При регистрации Заявки специалист СПП обязательно заполняет следующую информацию в системе SD:<br>-Контрагент (Пользователь)<br>-Услуга<br>-Категория заявки<br>-Тема<br>-Подробное описание проблемы<br>-Влияние и Срочность\Приоритет<br>-Контактные данные заявителя и контрагента если заявка создается для другого сотрудника<br>-Прикладывает необходимые файлы<br><br>После получения всей необходимой информации в телефонном разговоре специалист СПП регистрирует Заявку в информационной системе SD.<br>Пользователь получает уведомление о регистрации Заявки на почте. | Звонок Пользователя | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Новая» | SD |
| 1.1.2 Прием обращения по телефону от пользователя по уже созданной заявке | Специалист СПП | Если Пользователь интересуется уже созданной Заявкой, Специалист СПП находит требуемую Заявку и предоставляет информацию по ней. | Звонок Пользователя | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Ждет выполнения» или «В работе» | SD |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | В рамках предоставления информации по ранее созданной Заявке, в случае требования Пользователя, она может быть возобновлена. В заявке необходимо указать причину возобновления заявки.<br><br>В случае если Пользователь просит дополнить незавершённую Заявку новой дополнительной информацией, специалист СПП вносит данную информацию в комментарии к Заявке записывая информацию со слов Пользователя.<br><br>В случае если Пользователь просит ускорить решение по ранее зарегистрированной Заявке, Специалист СПП уточняет причины, по которым Пользователь ожидает решения ранее истечения нормативного срока, документирует в Заявке полученную информацию, корректирует значение «Влияние» или «Срочность» в заявке. | | | |
| 1.2 Классификация заявки на портале | Специалист СПП<br><br>Сотрудник 2 линии | Зарегистрированная Заявка в системе SD автоматически распределяется на сотрудников СПП.<br><br>Сотрудник СПП по факту регистрации новой Заявки проверяет корректность ее заполнения в части: указанной услуги, категории услуги, Влияния, Срочности, а также полноты описания сущности заявки. Результатом выполнения шага могут быть следующие события:<br>• Информации достаточно, но требуется корректировка одного | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Новая» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Ждет выполнения»<br>Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Отклонено» | SD |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | или нескольких атрибутов Заявки (Категория, Услуга, Соглашение, Описание, Влияние и Срочность, Контрагент или приложить файлы), в этом случае сотрудник СПП выполняет необходимые изменения, после чего Заявка переходит на шаг **Маршрутизация Заявки или Исполнение Заявки;**<br>**ВАЖНО**! Обязательно информировать Пользователя о причинах изменения Влияния и/или срочности.<br>• Информации достаточно, все атрибуты указаны верно, в этом случае процесс переходит на шаг **Маршрутизация Заявки или Диагностика и исполнение заявки;**<br>• Заявка ошибочна и не имеет отношения к ИТ-сервисам оказываемым ДИТ, в этом случае процесс переходит на шаг **Отклонение Заявки;**<br>• Недостаточность информации для того, чтобы понять суть обращения или выполнить заявку, в этом случае процесс переходит на шаг **Запрос дополнительной информации;**<br>• В случае если сотрудник СПП видит, что было зарегистрировано более 10 однотипных заявок, то такая проблема признается массовой, в таком случае первой | | | |

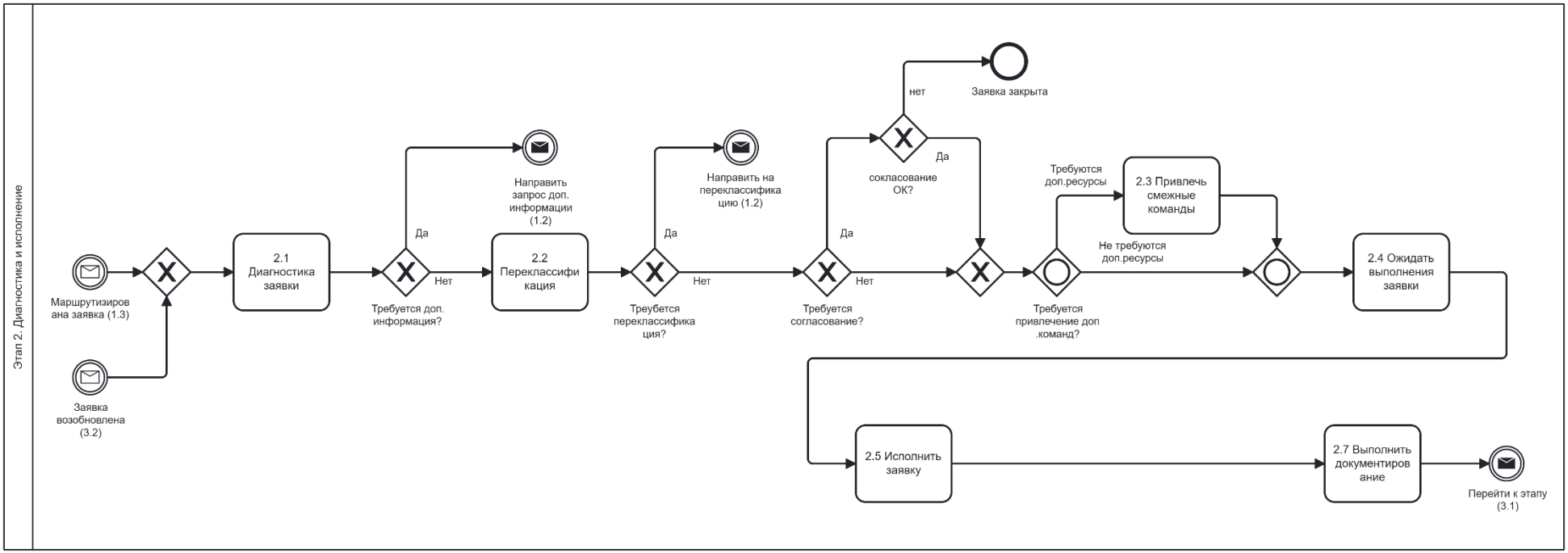
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | пришедшей Заявке присваивается наивысшее Влияние и Срочность и назначается «Критический» приоритет, остальные Заявки связываются с ней. Исполнение таких Заявок выполняется в соответствии с процессом Управления критическими инцидентами. | | | |
| 1.2.1 Разделение Заявки | Сотрудник СПП | В случае если Контрагент заявляет в Заявке несколько проблем или запрашивает несколько услуг и\или перечисленные в Заявке работы относятся к различным типам (ЗНО и ИНЦ), то такая Заявка должна быть разделена на несколько Заявок.<br><br>Новые созданные Заявки должны быть классифицированы, согласно этапу «Классификация заявки». | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Новая» или «Ждет выполнения» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Новая» | SD |
| 1.2.2 Отклонение Заявки | Сотрудник СПП<br>Сотрудник 2й линии поддержки | На основании информации, содержащейся в Заявке, или дополнительной информации, предоставленной Пользователем, исполнитель указывает в Заявке обоснование отказа, код отклонения и переводит Заявку в статус «Отклонена». Причинами отклонения могут являться:<br>• Работы, запрашиваемые в Заявке, находятся вне зоны ответственности ИТ;<br>• Заявка является дублем ранее зарегистрированной Заявки;<br>• Запрашиваемые услуги не согласованы ответственным за принятие решения;<br>• По инициативе Пользователя | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «В работе» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе “Отклонена” | SD |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | • Нарушение внутренних политик и процедур компании | | | |
| 1.2.3 Запрос дополнительной информации | Сотрудник СПП<br>Сотрудник 2й линии поддержки | В случае недостаточности информации для того, чтобы понять суть заявки, выполнить классификацию, маршрутизацию, передать на исполнение или исполнить Заявку, Сотрудник СПП или ответственный исполнитель запрашивает дополнительную информацию у Пользователя. Для этого он может использовать следующие каналы коммуникации:<br>• Контактный телефон Пользователя, если указан в Заявке<br>• Через SD портал в разделе «Комментарии» или опцию «Задать вопрос»<br>После получения информации от Пользователя Заявка переходит на шаг **Классификация заявки или Исполнение заявки**.<br><br>*В случае если связаться с пользователем по телефону не удалось, а на заданные уточняющие вопросы пользователь не ответил в течении 3 рабочих дней, то такая заявка Отклоняется.* | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе Новая | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе “Новая”<br><br>Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе “Ожидание ответа пользователя”<br><br>Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе “Отклонена” | SD |
| **№ этапа** | **Ответственный за исполнение** | **Описание** | **Входной документа\артефакт** | **Выходной документа\артефакт** | **ИС** |
| 1.3 Маршрутизация Заявки<br>1.3.1 Назначение ответственного | Специалист СПП | Специалист СПП на основании имеющейся базы знаний и информации в Заявке назначает Заявку на ответственную за исполнение команду.<br><br>В случае если ответственной за исполнение Заявки командой является Отдел СПП, то заявка переводится в статус «Ждет | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Новая» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Новая» или «Ждет выполнения» | SD |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | выполнения». Ответственным автоматически назначается сотрудник СПП, обрабатывающий Заявку. | | | |
| 1.3.2 Автоматическое назначение ответственного подразделения | Сотрудник 2й линии поддержки | Ответственная за исполнение Заявки команда может быть назначена в автоматическом режиме, в случае если для услуги настроено автоназначение на портале SD. В этом случае ответственность за выполнение шага «**Классификация заявки»**, возлагается на исполнителя команды. В этом случае Заявка назначается на подразделение в статусе «Новая».<br>Если в заявке неверно выбрана услуга, сотрудник 2й линии переназначает заявку на группу СПП с соответствующим комментарием. | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Новая» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Новая» | SD |

### 9.3.2 Этап «Диагностика и исполнение Заявки»

#### Схема процесса




#### Описание шагов процесса

| № этапа | Ответственный за исполнение | Описание | Входной документа\артефакт | Выходной документа\артефакт | ИС |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.1 Диагностика Заявки | Специалист СПП<br>Специалист 2й линии | Ответственный исполнитель изучает описание Заявки и переводит Заявку в статус «В работе», указав Подтип Заявки.<br>Если в ходе диагностики выяснятся, что услуга и категория Заявки выбраны некорректно, исполнитель должен изменить услугу и категорию | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе в статусе «Новая» или | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе в статусе «В работе» | SD |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | в Заявке на соответствующие запросу Контрагента. В случае необходимости получения дополнительной информации, исполнитель переходит на шаг **Запрос дополнительной информации,** а после получения продолжает работу.<br><br>В ходе исполнения Заявка может быть переведена в статус **«Ожидание»** с указанием причины, согласно шагу «Ожидание выполнения заявки». Во время нахождения заявки в статусе **«Ожидание»** работы по диагностике и решению не проводятся.<br><br>Результатом исполнения заявки возможны следующие сценарии:<br>• Заявка перешла в статус «Выполнена», запрошенные пользователям работы выполнены полностью;<br>• Заявка перешла в статус «Отклонена», запрошенные пользователям работы не могут быть выполнены из-за технических ограничений работы информационной системы или заявка отклонена на шаге **Согласование;**<br>• Для заявки с типом Инцидент, если для решения инцидента требуется изменение в информационной системе, то сотрудник 2й линии создает ЗНИ. Заявка переводится в статус «Ожидание» с причиной «Ожидание релиза».<br><br>• В рамках Заявки Контрагент запрашивает функционал, который еще не реализован в системе, в таком случае Заявка переводится в статус «Выполнена» с кодом закрытия «Консультация по функционалу» и далее происходит переход в процесс управления изменениям, согласно регламенту взаимодействия работников в процессе управления изменения в информационных системах от 20.09.2024 №РГ-001-01-24 :<br>• Заявка перешла в статус «Выполнена», предоставлено обходное решение, в этом случае для поиска корневой причины регистрируется Проблема. Дальнейшие работы проводятся в рамках **Проблемы**<br>***Этапы работы с проблемами будут описаны в процессе Управление проблемами (В разработке).* | «Ожидание выполнения» | | |

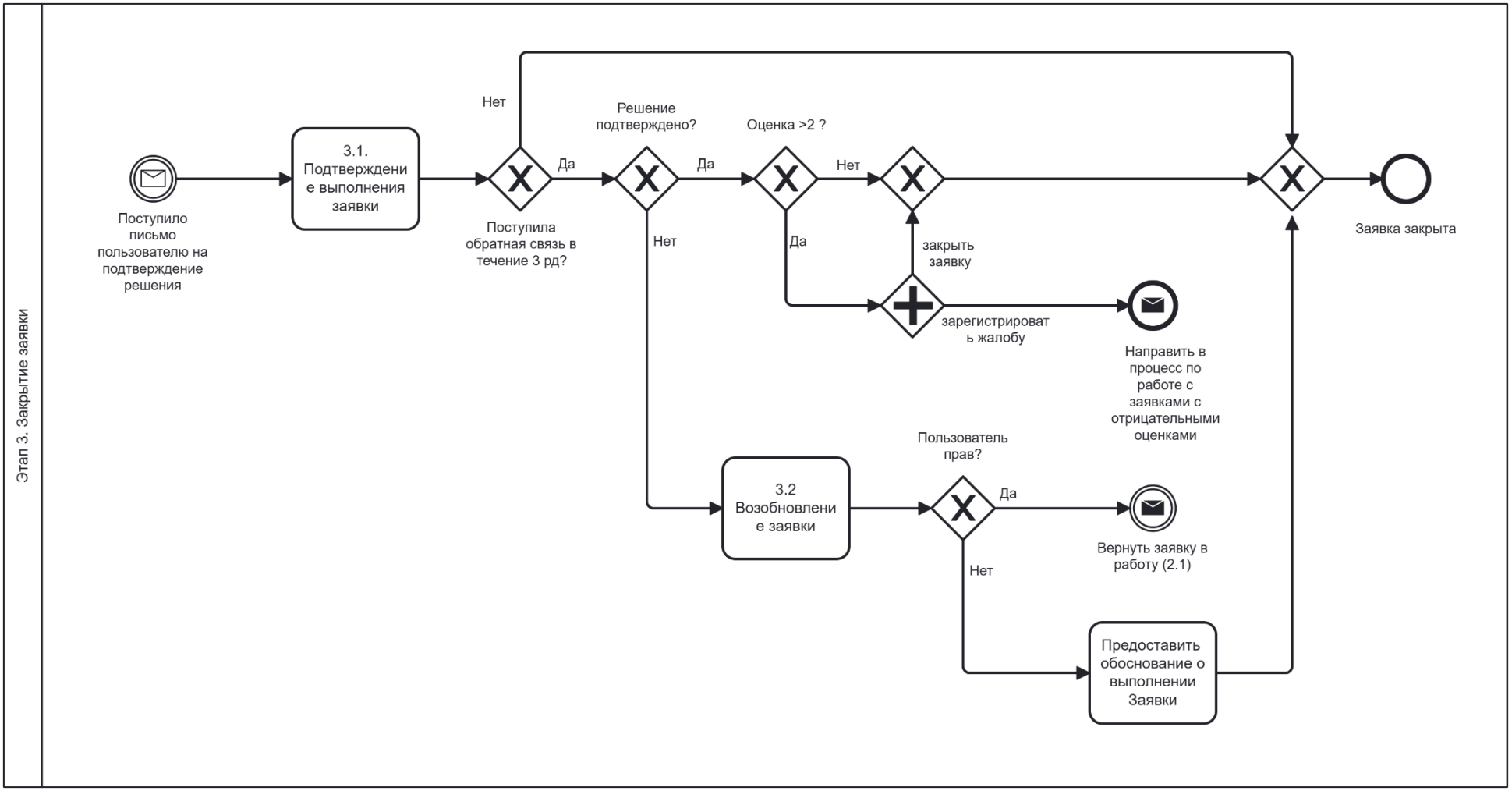
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.2 Переклассификация | Специалист СПП<br>Специалист 2й линии | В случае если исполнитель по результату диагностики понимает, что данная Заявка находится за рамками ответственности его подразделения, то исполнитель с целью изменения запрашивает переклассификацию, для этого:<br>• переназначает Заявку через команду СПП<br>• добавляет приватный комментарий в Заявку с причинами переклассификации.<br><br>Команда СПП переназначает Заявку на нужную группу исполнителей. Если после 2х переназначений не найдена ответственная команда за исполнение Заявки группа СПП привлекает сервис менеджера и назначает Заявку на команду Методологи ITSM.<br><br>Запросить переклассификацию можно, до момента истечения 50% нормативного срока решения Заявки. После истечения 50% времени, отведенного на решения Заявки, привлечение смежного подразделения возможно только через шаг «Привлечение смежных команд». | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе в статусе «В работе» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе в статусе «Новая» | SD |
| 2.3 Привлечение смежных команд | Специалист СПП<br>Специалист 2й линии | В случае, если для выполнения Заявки необходимо привлечение смежных команд с последующей проверкой общего результата работ, исполнитель создает связанную Задачу. В Задаче необходимо:<br>• Выбрать соответствующий типу Задачи шаблон;<br>• Подробно описать запрашиваемые работы;<br>• Для шаблонов без предустановленной даты указать срок выполнения задачи, соответствующий нормативным срокам решения заявки;<br>• Выбрать команду назначения или конкретного исполнителя. | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе в статусе «В работе» | Задача в статусе «Новая» | SD |
| 2.4 Ожидание выполнения заявки | Специалист СПП<br>Специалист 2й линии | Заявка может быть переведена в статус «Ожидание» по следующим причинам:<br>• **Запрос будущей датой** — Используется, когда услуга должна быть предоставлена в будущем. Например: Установка рабочего места для нового сотрудника<br>• **Ожидание выхода из отпуска\в смену** — используется, когда Пользователь находится в отпуске или на выходном после смены | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе в статусе «В работе» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе в статусе «Ожидание» | SD |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | • **Ожидание поставки** — Используется в случае ожидания поставки оборудования<br>• **Ожидание релиза** — Используется, если выполнение Заявки связано выходом релиза по ИС<br>• **Ожидание физической доступности объекта обращения** — Используется в случае, если Пользователь недоступен, например ожидается пока пользователь предоставит ИТ оборудование.<br>• **Отложено по инициативе пользователя/уполномоченного лица** — Используется по договоренности выполнения Заявки с Пользователем или другим лицом, заинтересованным в получении услуги по Заявке. | | | |
| 2.5 Исполнение заявки | Специалист СПП<br>Специалист 2й линии | Результатом исполнения Заявки возможны следующие события:<br>• Специалист выполняет Заявку, согласно запрошенным работам;<br>• Если причина Заявка, является результатом выполнения ЗНИ необходимо связать Заявку с соответствующим ЗНИ, если ЗНИ зарегистрирован в системе SD. Для ЗНИ, созданных в системах Bitrix и Jira указать в комментарии заявки номер ЗНИ. Если существует обходное решение, то предоставить его Пользователю и перевести Заявку в статус «Выполнена». Если обходного решения нет, перевести в статус «Ожидание», согласно шагу «Ожидание выполнения заявки»;<br>• Предоставлено обходное решение, в этом случае для поиска корневой причины заявки регистрируется Проблема. Дальнейшие работы проводятся в рамках **Проблемы;**<br>Если для проверки результата требуется проверка со стороны Пользователя, то в заявке необходимо упомянуть Пользователя (@ФИО пользователя) и в комментарии указать что требуется со стороны пользователя и перевести заявку в статус «Ожидание ответа пользователя». переходит в статус «Отклонена» автоматически или вручную исполнителем Заявки | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «В работе» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Согласование» | SD |
| 2.6 Документирование | Специалист СПП<br>Специалист 2й линии | После выполнения Заявки ответственный исполнитель предоставляет контрагенту решение по Заявке и переводит Заявку в статус «Выполнена».<br>При переводе Заявки в статус «Выполнена» исполнитель: | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «В работе» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Выполнена» | SD |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | • Выбирает «Код закрытия», советующий выполненным действия в Заявке;<br>• Выбирает «Результат выполнения», соответствующий выполненным действия в Заявке;<br>• Заполняет поле «Затраченное время», указав затраченное время на решение Заявки.<br>• Заполняет поле «Отчет о выполнении», указав подробное описать решения Заявки. | | | |

### 9.3.3 Этап «Закрытие Заявки»

**Схема процесса**



## Описание шагов этапа

| № этапа | Ответственный за исполнение | Описание | Входной документа\артефакт | Выходной документа\артефакт | ИС |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.1 Подтверждение выполнения заявки | Контрагент | Пользователь, получив уведомление о решении его Заявки, производит проверку предоставленного решения и восстановления нарушенной функциональности, после чего принимает решение о закрытии Заявки.<br>Результатом выполнения шага может быть одно из трех событий:<br>• Пользователь подтверждает выполнение и оценивает Заявку, далее Заявка переходит в статус «Закрыта». Если Пользователь оценил заявку на 1 или 2, то автоматически создается связанная Заявка для разбора отрицательной оценки выполнения Заявки. Далее работы по Заявке проводятся согласно процессу по работе с заявками с отрицательными оценками.<br>• Пользователь возобновляет заявку. Заявка переходит в статус «Возобновлено», согласно шагу «Возобновление заявки».<br>• Пользователь не предоставил подтверждение в течении 3-х рабочих дней, Заявка переходит в статус «Закрыта». | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Выполнена» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Закрыта»<br>или в статусе «Возобновлена» | SD |
| 3.2 Возобновление заявки | Руководитель 2й линии поддержки | Для всех команд, кроме СПП, руководитель команды рассматривает Заявки, возвращенные в работу.<br><br>Результатом выполнения шага может быть одно из двух событий:<br>● Пользователь неправ, и Заявка выполнена корректно. Контрагенту предоставляется подробное обоснование о выполнении Заявки. Заявка переводится в статус «Выполнена».<br>● Пользователь прав – решение, принятое исполнителем по Заявке, не корректно.<br><br>Руководитель назначает Заявку повторно на исполнителя для предоставления решения по Заявке, согласно шагу «Исполнение заявки». Для команды СПП заявка в статусе «Возобновлена» сразу назначается на исполнителя, выполнявшего заявку. | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Возобновлена» | Заявка с типом ИНЦ или ЗНО в статусе «Выполнена»<br>или в статусе «Ждет выполнения» | SD |

## 10 Показатели качества процесса управления заявками

| Название метрики | Описание | Формула расчета | Целевой показатель* |
|---|---|---|---|
| Количество Заявок | Количество зарегистрированных Заявок за отчетный период | - | - |
| % заявок, решенных в срок | Доля Заявок, у которых соблюдено время решения согласно SLA | (Количество Заявок, закрытых с превышением времени решения /Количество закрытых заявок) *100% | 95% |
| % возобновленных Заявок | Доля Заявок, выполненных Исполнителями, которые были возвращены в работу за отчетный период | Количество повторно открытых Заявок, решенных Исполнителями /Количество заявок, решенных Исполнителями) *100% | ≤3% |
| % оцененных Заявок | Дола Заявок, оцененных пользователями за отчетный период | (Количество оцененных Заявок /Количество всех заявок за отчетный период) *100% | 70% |
| CSI (коэффициент удовлетворенности пользователей) | Средняя оценка пользователя по закрытым инцидентам | Среднее арифметическое по оценкам пользователей по заявкам за отчетный период | 4,8 |
| Прирост очереди заявок (backlog) | Динамика очереди открытых Заявок на конец текущего периода по отношению к прошлому периоду | ((Кол-во Заявок на конец тек. периода в статусе отличном от «Закрыт» - Кол-во инцидентов на конец предыдущего периода в статусе отличном от «Закрыт») / (Кол-во Заявок на конец предыдущего периода в статусе отличном от «Закрыт»)) * 100% | - |

*Для некоторых команда установлены индивидуальные показатели KPI, отличающиеся от целевых.

## 11 Контроль соблюдения регламента

Таблица регистрации периодических проверок

| № | Дата проверки | ФИО | Должность | Замечания |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

## Приложение

## Матрица ответственности

В таблице ниже представлена матрица распределения ответственности RACI.

**R** (от англ. Responsible) – непосредственный исполнитель действия;

**A** (от англ. Accountable) – ответственное лицо, которое руководит работой исполнителя; несёт ответственность за достижение ожидаемого результата;

**C** (от англ. Consulted) – консультант/эксперт в предметной области, чья помощь требуется при выполнении действия;

**I** (от англ. Informed) –лицо, которое надлежит уведомлять о ходе либо результатах выполнения действия;

| Этап | Контрагент | СПП | 2я линия | 3я линия | Владелец Услуги\ИС |
|---|---|---|---|---|---|
| **Этап 1. Прием, Обработка и классификация заявки** | | | | | |
| 1.1.1 Прием Заявки по телефону | I | R | | | |
| 1.1.2 Прием обращения по телефону от пользователя по уже созданной заявке | I | R | | | |
| 1.2 Классификация заявки на портале | | A, R | | | |
| 1.2.1 Разделение Заявки | I | A, R | | | |
| 1.2.2 Отклонение Заявки | I | R | A, R | | R |
| 1.2.3 Запрос дополнительной информации | I, R | A, R | R | | |
| 1.3.1 Назначение ответственного | I | A, R | I | | |
| 1.3.2 Автоматическое назначение ответственного подразделения | I | | A, R | | |
| **Этап 2. Диагностика и исполнение заявки** | | | | | |
| 2.1 Диагностика Заявки | | R | A, R | | |
| 2.2 Переклассификация | | R | A, R | | |
| 2.3 Привлечение смежных команд | | R | A, R | C | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.4 Ожидание выполнения заявки | I | R | A, R | | |
| 2.5 Исполнение заявки | I | R | A, R | | |
| 2.6 Документирование и выполнение | I | R | A, R | | |
| **Этап 3. Закрытие заявки** | | | | | |
| 3.1 Подтверждение выполнения заявки | R | I | I | | |
| 3.2 Возобновление заявки | R | I | I | | |