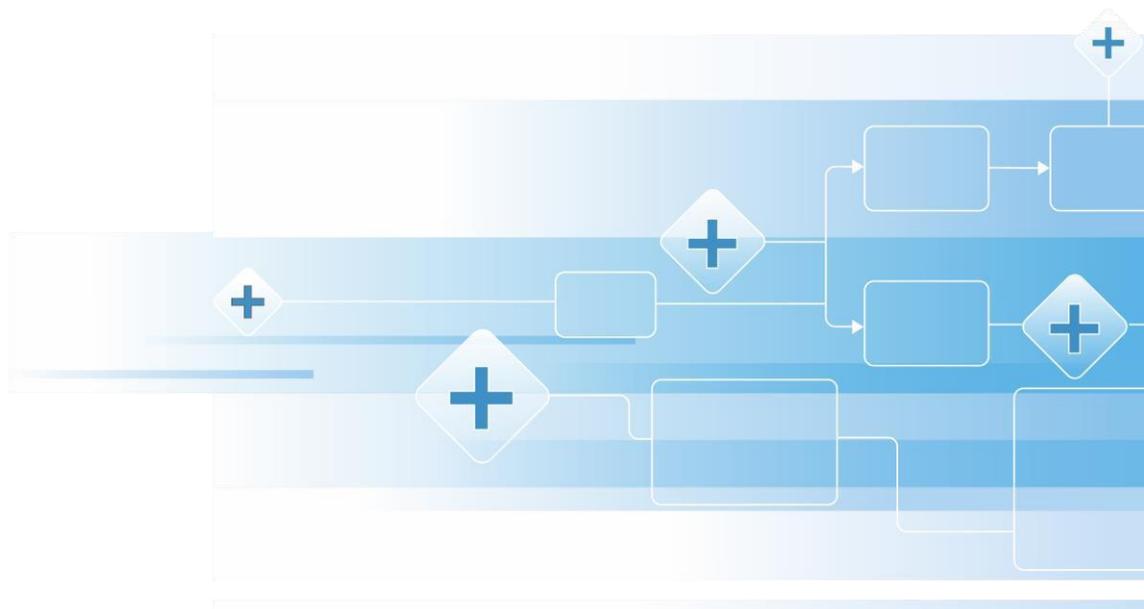




Система управления бизнес-процессами

Компонент ELMA Store

Бизнес-процесс «Заявка в ИТ-службу»



Оглавление

Бизнес-процесс «Заявка в ИТ-службу»	1
1 Назначение решения	3
2 Участники процесса	3
3 Состав решения	3
4 Карты процессов	3
4.1 Схема процесса «Заявка в ИТ-службу»	3
5 Первоначальная настройка процесса	4
5.1 Настройка процесса	4
6 Запуск процесса	4
7 Описание задач бизнес-процесса «Заявка в ИТ-службу»	4
7.1 Заполнить информацию об инциденте	4
7.2 Работа по инциденту	5
7.3 Уточнить информацию по заявке	6
7.4 Назначен наряд на обслуживание	7
7.5 Подтвердить разрешение инцидента	8

5 Первоначальная настройка процесса

5.1 Настройка процесса

В процессе «Заявка в ИТ-службу» используется статическая зона ответственности «ServiceDesk». Необходимо в Дизайнере ELMA в этой зоне ответственности указать должность ответственного сотрудника. Как правило, обработкой обращений в организациях занимается служба ServiceDesk, в небольших компаниях – это может быть руководитель ИТ-отдела или другой ответственный сотрудник.

Для корректной работы процесса не рекомендуется в статических зонах ответственности указывать элементы оргструктуры «Группа сотрудников» либо «Сотрудник отдела», если в группе или отделе более 1 пользователя.

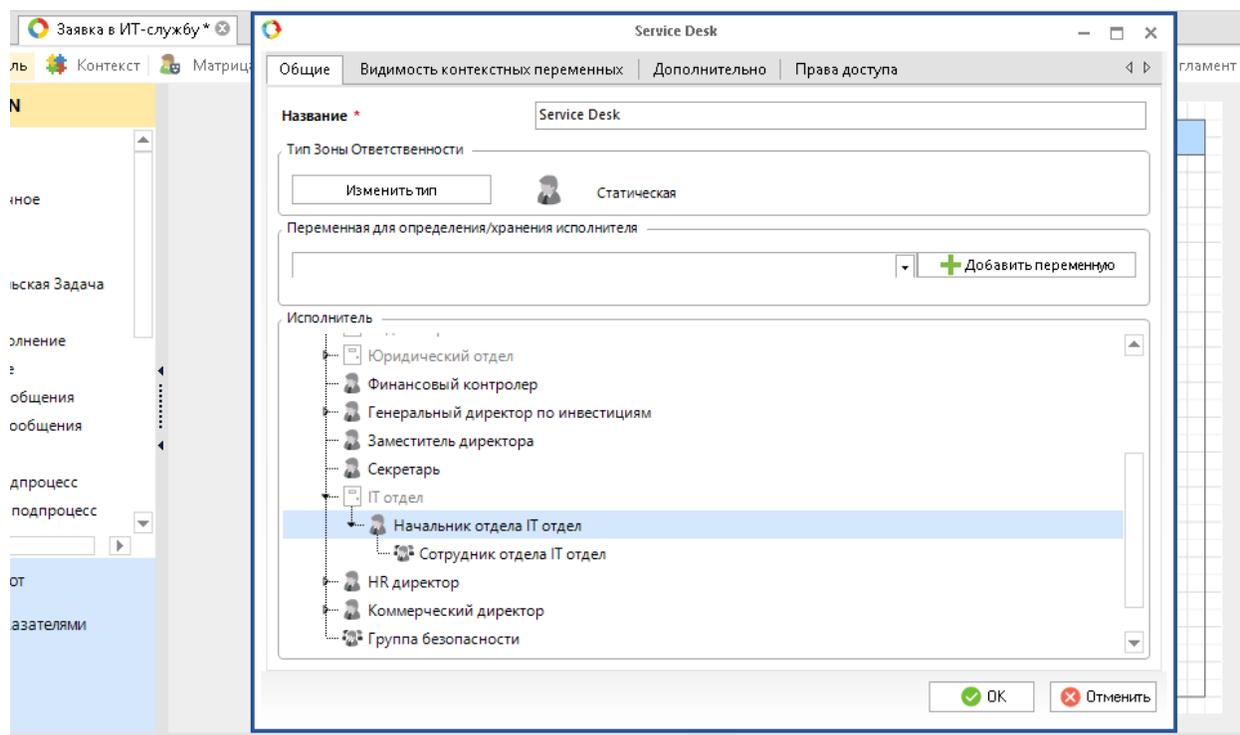


Рис. 2. Настройка статической зоны ответственности «Service Desk»

6 Запуск процесса

Процесс «Заявка в ИТ-службу» может быть запущен через запуск бизнес-процесса с главной страницы системы нажатием кнопки «Запустить процесс» и выбором процесса.

7 Описание задач бизнес-процесса «Заявка в ИТ-службу»

7.1 Заполнить информацию об инциденте

Заполнить информацию об инциденте

> Информация о процессе

Главная страница | История

Заявка по инциденту *

Отправить заявку

Отказаться от обращения

Рис. 3. Задача заполнения информации об инциденте

Исполнитель: Инициатор процесса – все пользователи системы.

Задача: Заполнить информацию об инциденте. Необходимо проверить/заполнить реквизиты:

- **Заявка по инциденту** – заполняется инициатором. Обязательно для заполнения.

Переходы:

- **Отправить заявку** – заявка отправляется ответственному от службы ServiceDesk.
- **Отказаться от обращения** – отменить заявку, завершение процесса.

7.2 Работа по инциденту

Работа по инциденту

> Информация о процессе

Главная страница | История

Заявка по инциденту

Инициатор

Исполнитель * 

Комментарий ServiceDesk *

Уточнить заявку

Не будет сделано

Исполнить заявку

Рис. 4. Задача «Работа по инциденту»

Исполнитель: Ответственный сотрудник от службы ServiceDesk (пункт 2).

Задача: Работа по инциденту. Необходимо проверить/заполнить реквизиты:

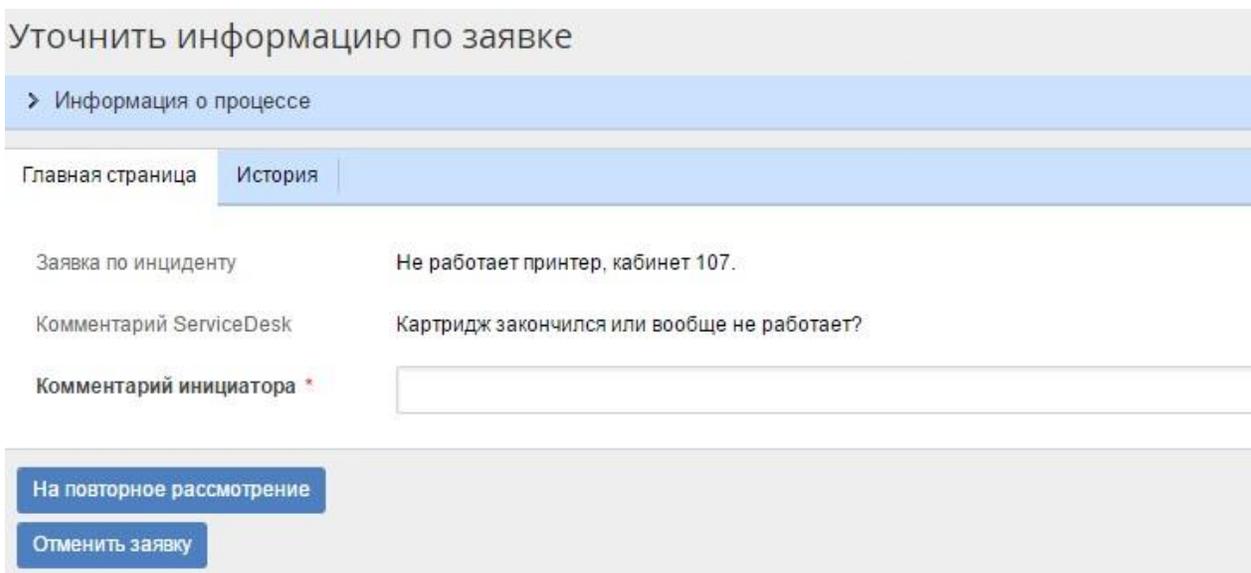
- **Заявка по инциденту** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Инициатор** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Исполнитель** – заполняется ответственным ServiceDesk. Обязательно для заполнения.

Ответственный ServiceDesk определяет, в чьей зоне ответственности находится та или иная проблема, после чего отправляет заявку непосредственному исполнителю.

• **Комментарий ServiceDesk** – заполняется исполнителем. Обязательно для заполнения. **Переходы:**

- **Уточнить заявку** – заявка возвращается к инициатору.
- **Не будет сделано** – инициатор получает сообщение о закрытии инцидента, процесс завершается.
- **Исполнить заявку** – заявка отправляется на исполнение.

7.3 Уточнить информацию по заявке



Уточнить информацию по заявке

> Информация о процессе

Главная страница | История

Заявка по инциденту	Не работает принтер, кабинет 107.
Комментарий ServiceDesk	Картридж закончился или вообще не работает?
Комментарий инициатора *	<input type="text"/>

На повторное рассмотрение

Отменить заявку

Рис. 5. Задача уточнения информации по заявке

Исполнитель: Инициатор.

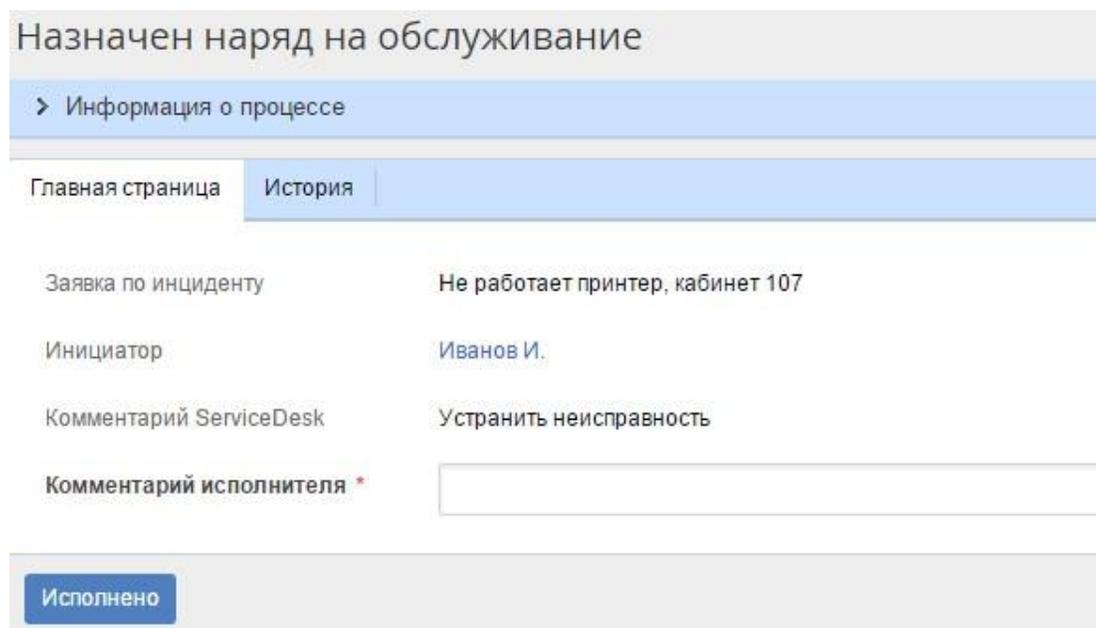
Задача: Уточнить информацию по заявке. Необходимо проверить/заполнить реквизиты:

- **Заявка по инциденту** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Комментарий ServiceDesk** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Комментарий инициатора** – заполняется исполнителем. Обязательно для заполнения.

Переходы:

- **На повторное рассмотрение** – заявка возвращается к ответственному ServiceDesk. □
- **Отменить заявку** – завершение процесса.

7.4 Назначен наряд на обслуживание



Назначен наряд на обслуживание

> Информация о процессе

Главная страница | История

Заявка по инциденту: Не работает принтер, кабинет 107

Инициатор: Иванов И.

Комментарий ServiceDesk: Устранить неисправность

Комментарий исполнителя *

Исполнено

Рис. 6. Задача исполнения заявки

Исполнитель: Назначается ответственным ServiceDesk.

Задача: Назначен наряд на обслуживание. Необходимо проверить/заполнить реквизиты:

- **Заявка по инциденту** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Инициатор** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Комментарий ServiceDesk** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Комментарий исполнителя** – заполняется исполнителем. Обязательно для заполнения.

Переходы:

- **Исполнено** – проблема устранена, инициатору ставится задача контроля.

7.5 Подтвердить разрешение инцидента

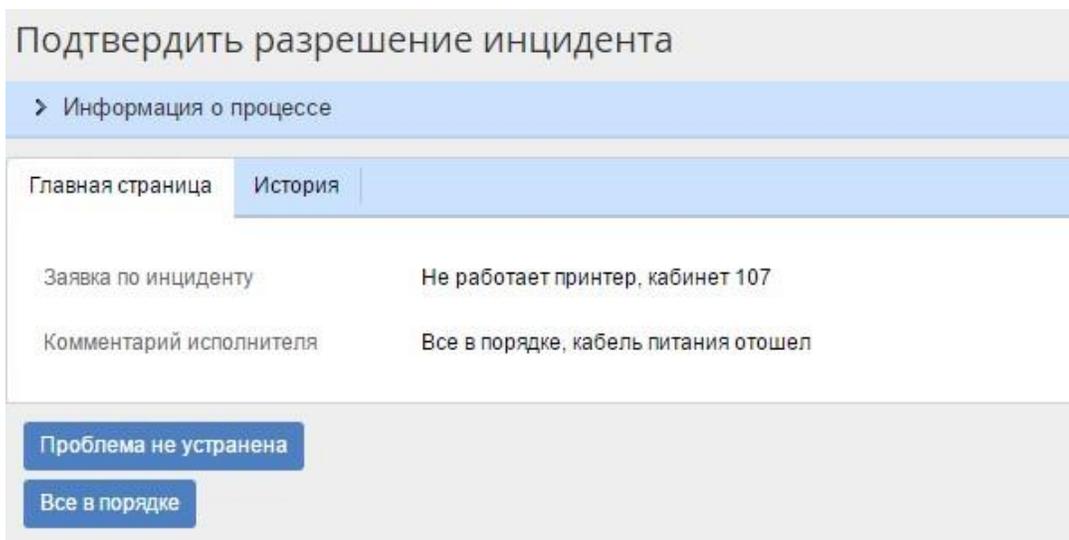


Рис. 7. Задача подтверждения разрешения инцидента

Исполнитель: Инициатор.

Задача: Подтвердить разрешение инцидента. Все атрибуты заполняются автоматически, недоступны для редактирования.

- **Заявка по инциденту.**
- **Комментарий исполнителя.**

Переходы:

- **Проблема не устранена** – повторный запуск процесса «Заявка в ИТ-службу».
- **Все в порядке** – проблема устранена, процесс завершается.