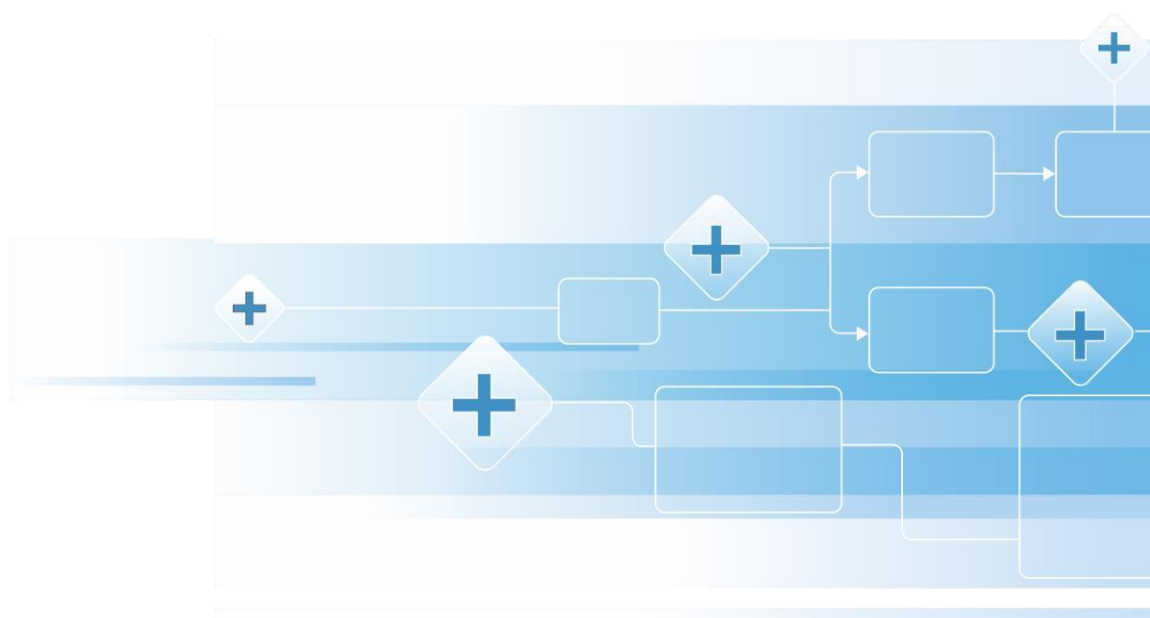




Система управления бизнес-процессами

## 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

## 1 Назначение решения

Процесс «Заявка в ИТ-службу» предназначен для организации устранения инцидентов по части использования средств информационных технологий (программных продуктов и компьютерной техники) в организации.

## 2 Участники процесса

- **Инициатор** – все пользователи системы;
- **Service Desk** – пользователь, ответственный за распределение работ по инцидентам;
- **Исполнитель** – пользователь, исполняющий работу по инциденту.

### 3 Состав решения

№	Элемент	Наименование	Назначение
1	Бизнес-процесс	Заявка в ИТслужбу	Определяет последовательность действий с момента появления технической проблемы до полного ее устранения.

## Связь с другими приложениями и модулями ELMA:

- Требует наличия приложения ELMA: Управление бизнес-процессами;

## 4 Карты процессов

#### 4.1 Схема процесса «Заявка в ИТ-службу»

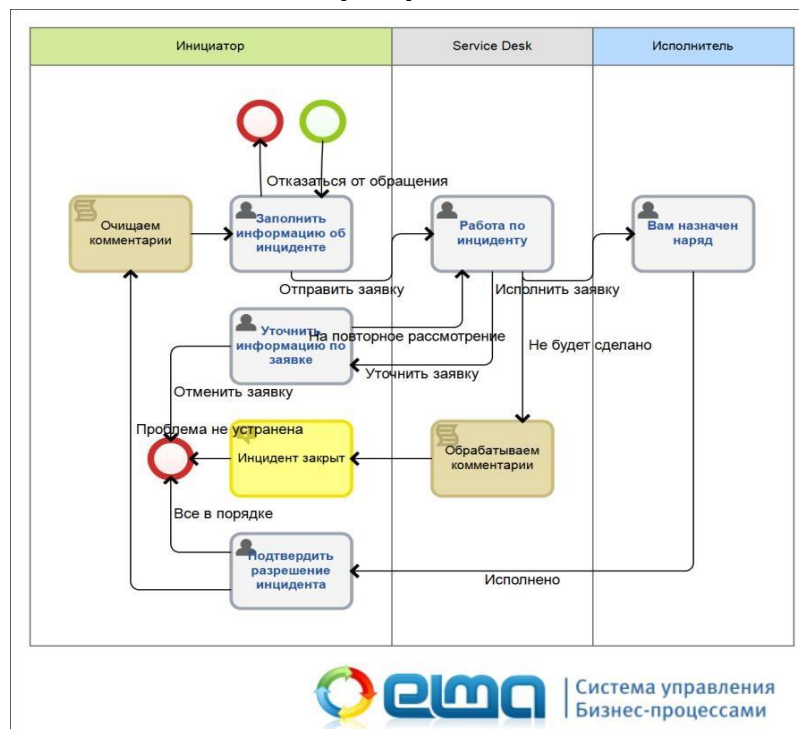


Рис. 1. Схема процесса «Заявка в ИТ-службу»

## 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.

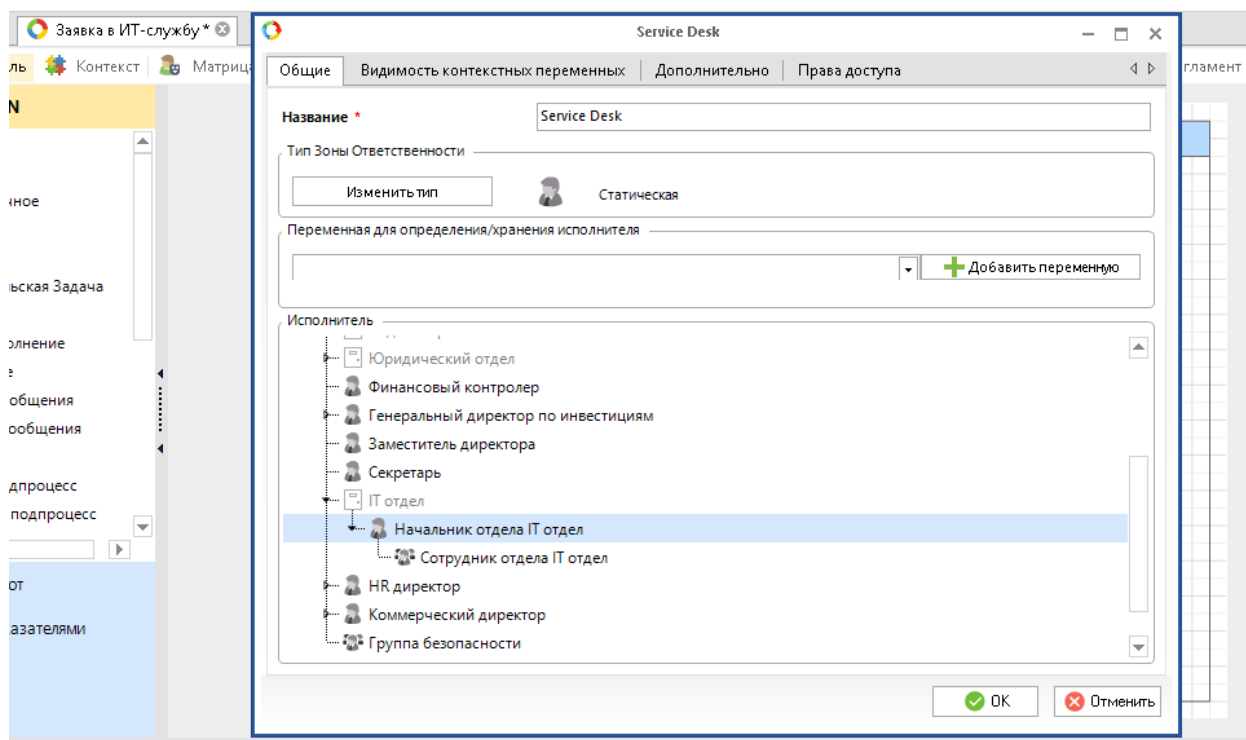


Рис. 2. Настройка статической зоны ответственности «Service Desk»

## 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

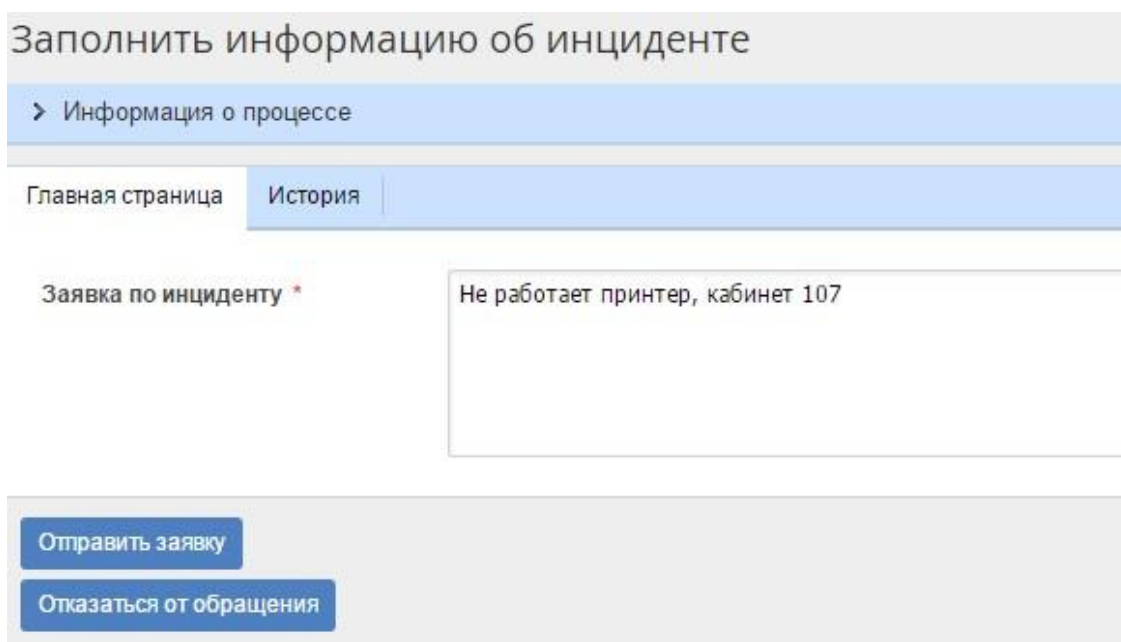


Рис. 3. Задача заполнения информации об инциденте

**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

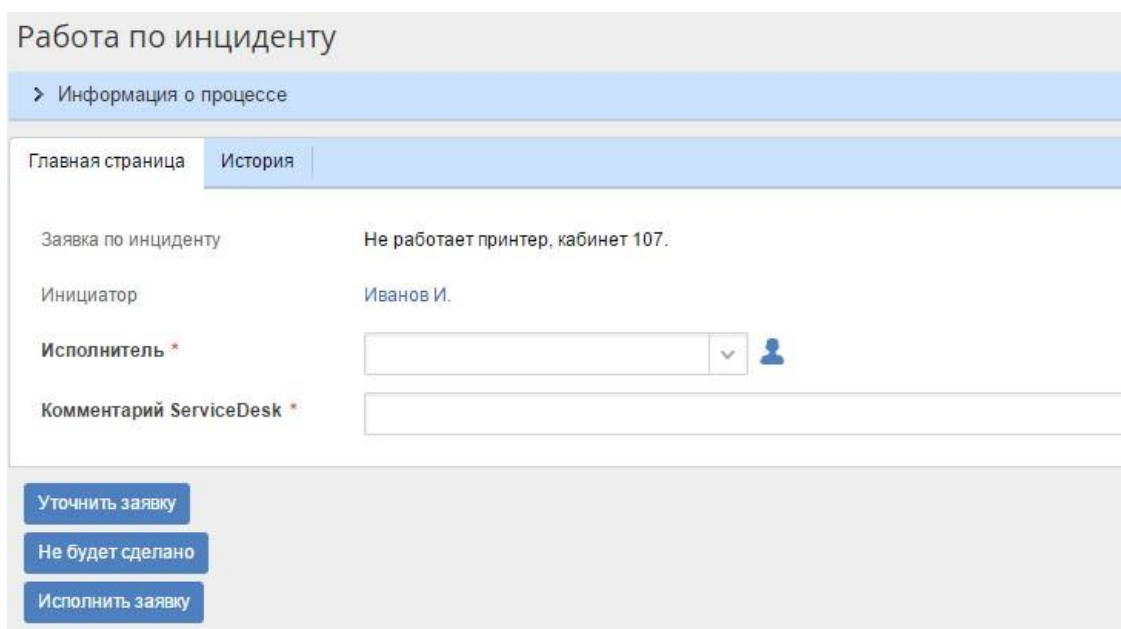


Рис. 4. Задача «Работа по инциденту»

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

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

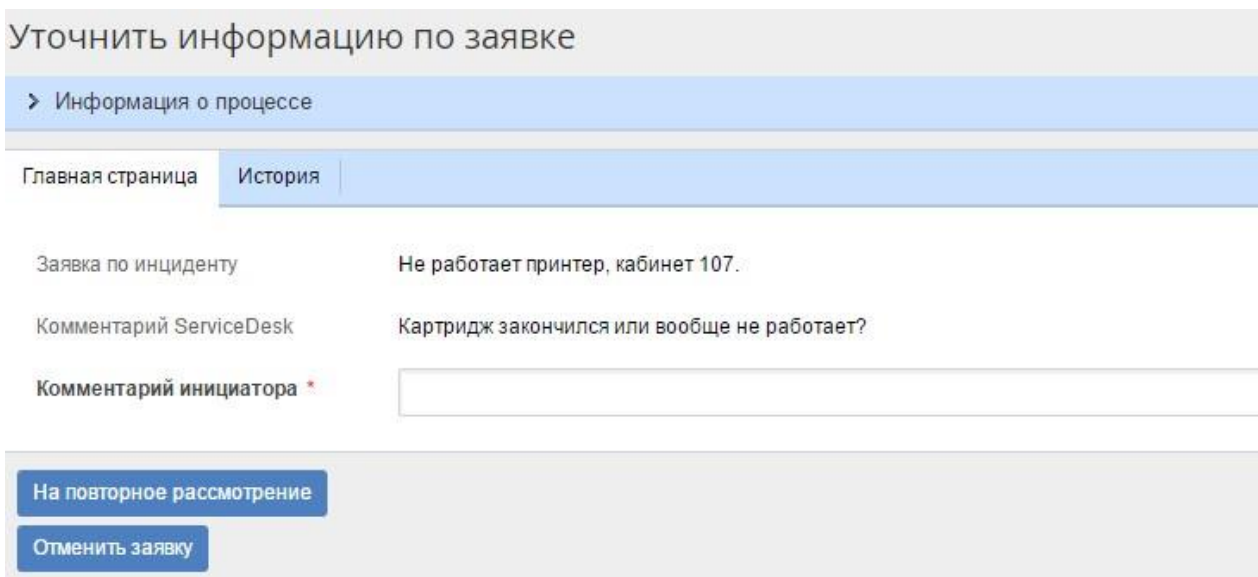
- **Заявка по инциденту** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Инициатор** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Исполнитель** – заполняется ответственным ServiceDesk. Обязательно для заполнения.

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



The screenshot shows a web interface for clarifying a request. At the top, there's a header 'Уточнить информацию по заявке'. Below it is a blue bar with a dropdown menu showing '> Информация о процессе'. Underneath is a navigation bar with 'Главная страница' and 'История'. The main content area has three rows of labels and values: 'Заявка по инциденту' with value 'Не работает принтер, кабинет 107.', 'Комментарий ServiceDesk' with value 'Картридж закончился или вообще не работает?', and 'Комментарий инициатора' with an empty text box and a red asterisk. At the bottom, there are two buttons: 'На повторное рассмотрение' (highlighted in blue) and 'Отменить заявку'.

Рис. 5. Задача уточнения информации по заявке

**Исполнитель:** Инициатор.

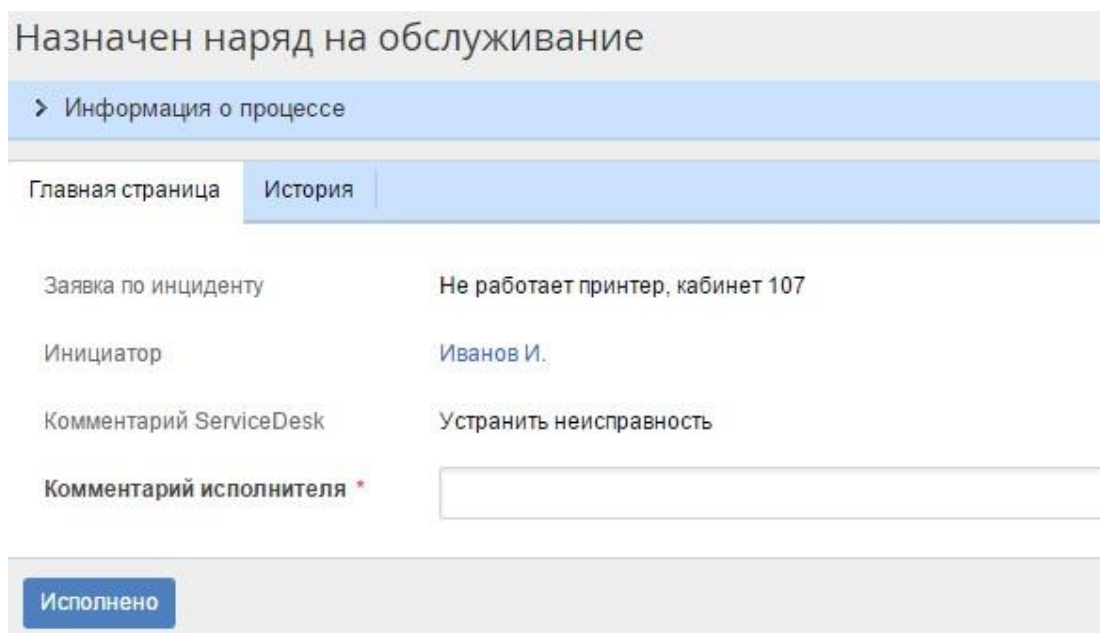
**Задача:** Уточнить информацию по заявке. Необходимо проверить/заполнить реквизиты:

- **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.

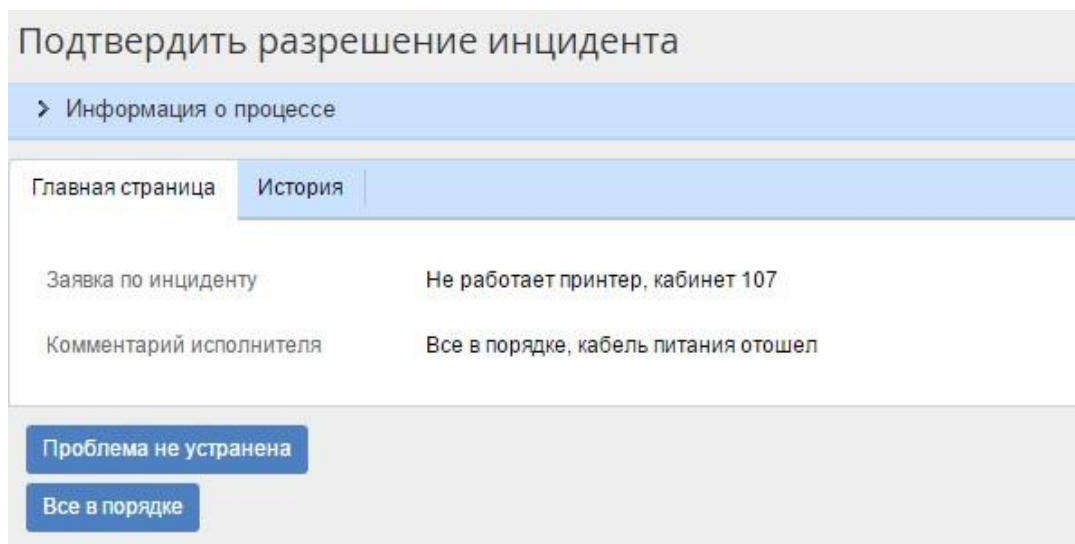
**Задача:** Назначен наряд на обслуживание. Необходимо проверить/заполнить реквизиты:

- **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



Подтвердить разрешение инцидента

> Информация о процессе

Главная страница История

Заявка по инциденту	Не работает принтер, кабинет 107
Комментарий исполнителя	Все в порядке, кабель питания отошел

Проблема не устранена

Все в порядке

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.