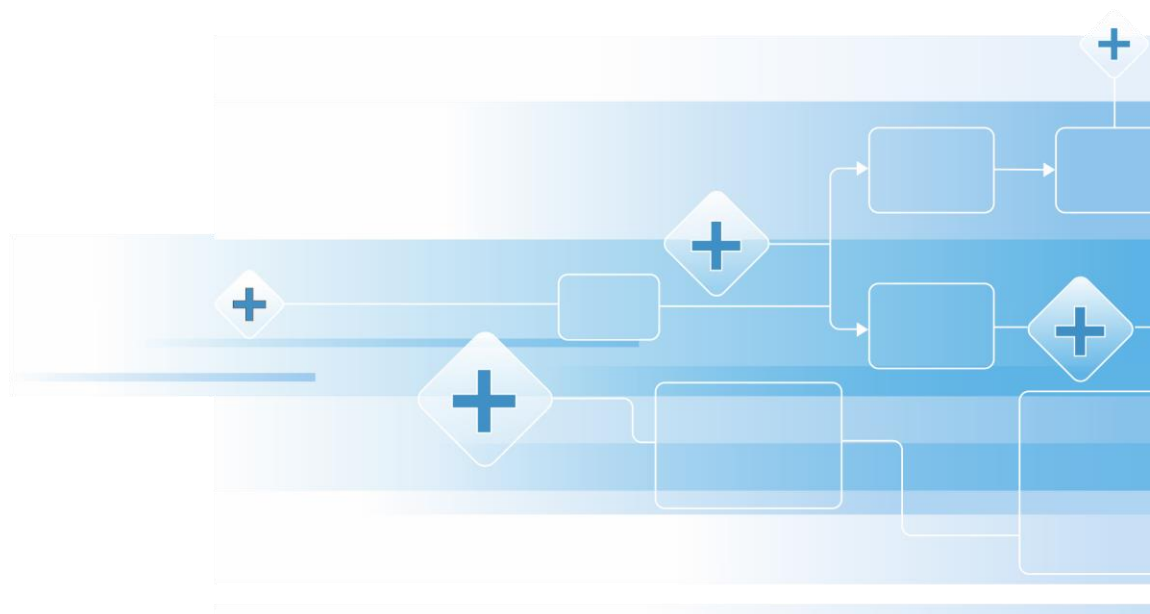




Компонент ELMA Store

Бизнес-процесс «Заявка в ИТ-службу»



Оглавление

1	Назначение решения	3
2	Участники процесса	3
3	Состав решения	3
4	Карты процессов	4
4.1	Схема процесса «Заявка в ИТ-службу»	4
5	Первоначальная настройка процесса	5
5.1	Настройка процесса	5
6	Запуск процесса	5
7	Описание задач бизнес-процесса «Заявка в ИТ-службу»	6
7.1	Заполнить информацию об инциденте	6
7.2	Работа по инциденту	7
7.3	Уточнить информацию по заявке	8
7.4	Назначен наряд на обслуживание	9
7.5	Подтвердить разрешение инцидента	10

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 ИТ-службу	Определяет последовательность действий с момента появления технической проблемы до полного ее устранения.

Связь с другими приложениями и модулями ELMA:

- Требуется наличие приложения ELMA: Управление бизнес-процессами;

4 Карты процессов

4.1 Схема процесса «Заявка в ИТ-службу»

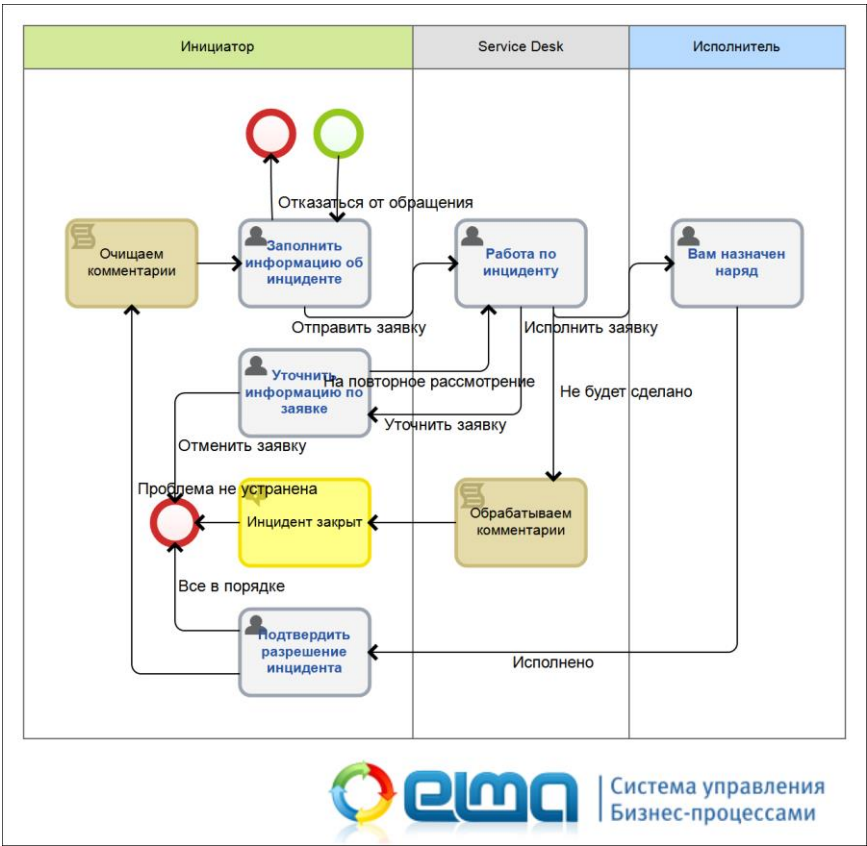


Рис. 1. Схема процесса «Заявка в ИТ-службу»

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.

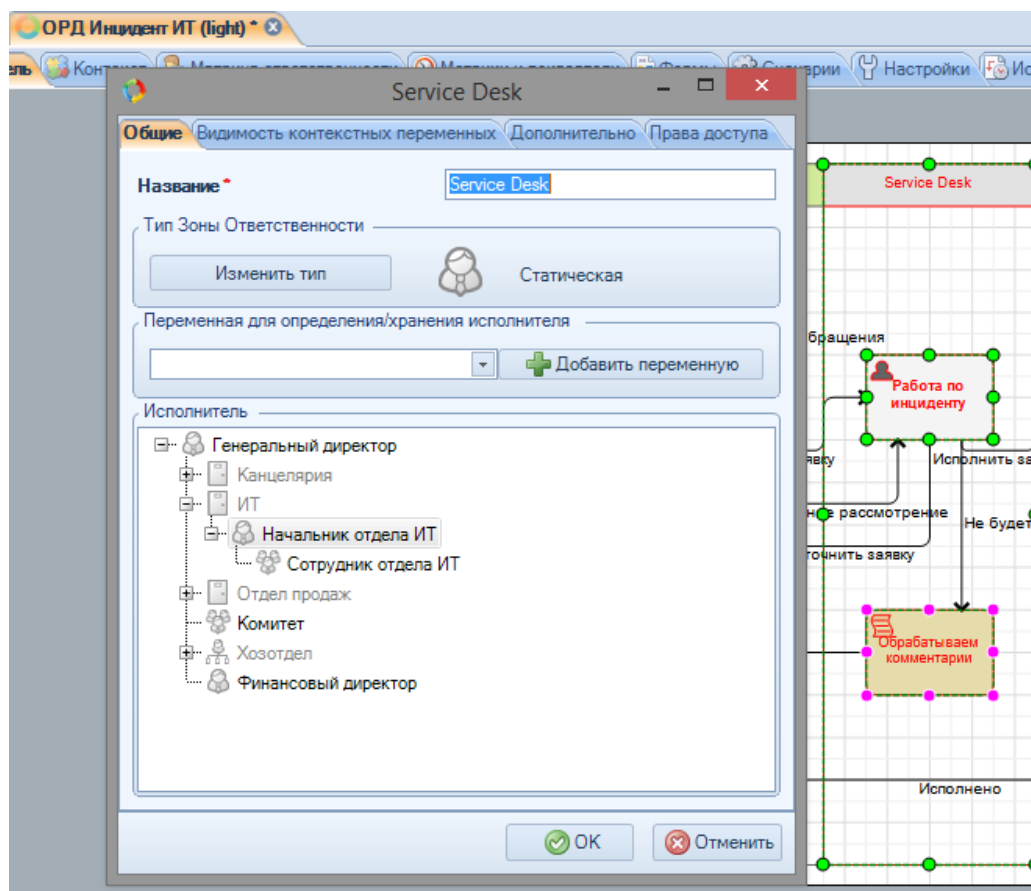


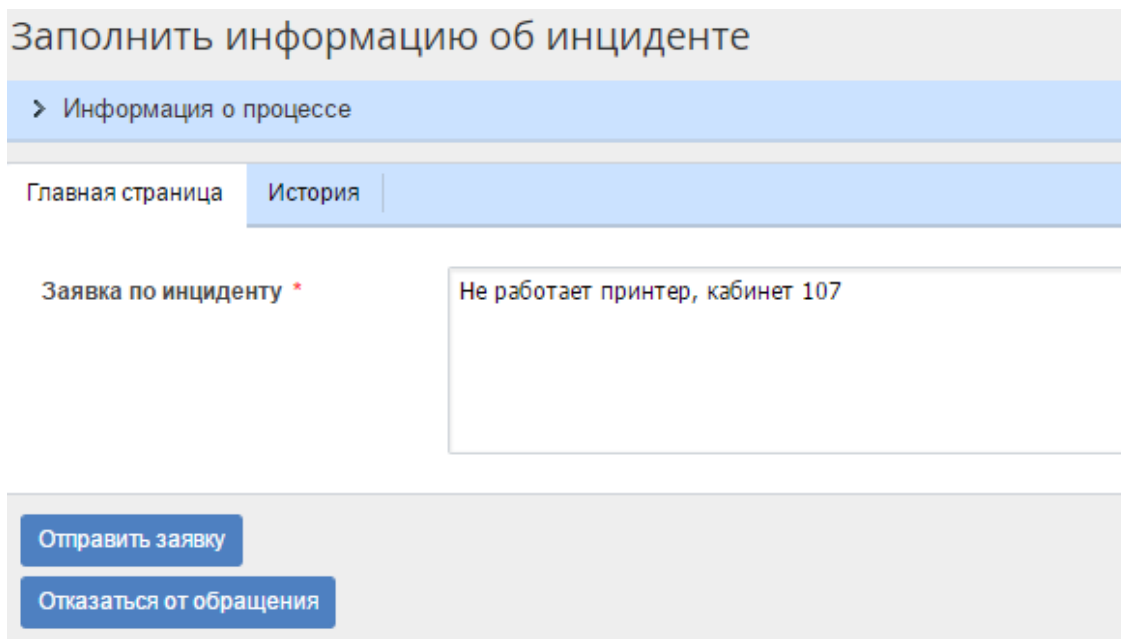
Рис. 2. Настройка статической зоны ответственности «Service Desk»

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



The screenshot shows a web interface for filling incident information. At the top, there is a header bar with the title 'Заполнить информацию об инциденте'. Below the header, there is a navigation bar with two tabs: 'Главная страница' (Home page) and 'История' (History). The 'История' tab is currently selected. Below the navigation bar, there is a form area. On the left, there is a label 'Заявка по инциденту *'. To the right of this label, there is a text input field containing the text 'Не работает принтер, кабинет 107'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Отправить заявку' (Send request) and 'Отказаться от обращения' (Refuse request).

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

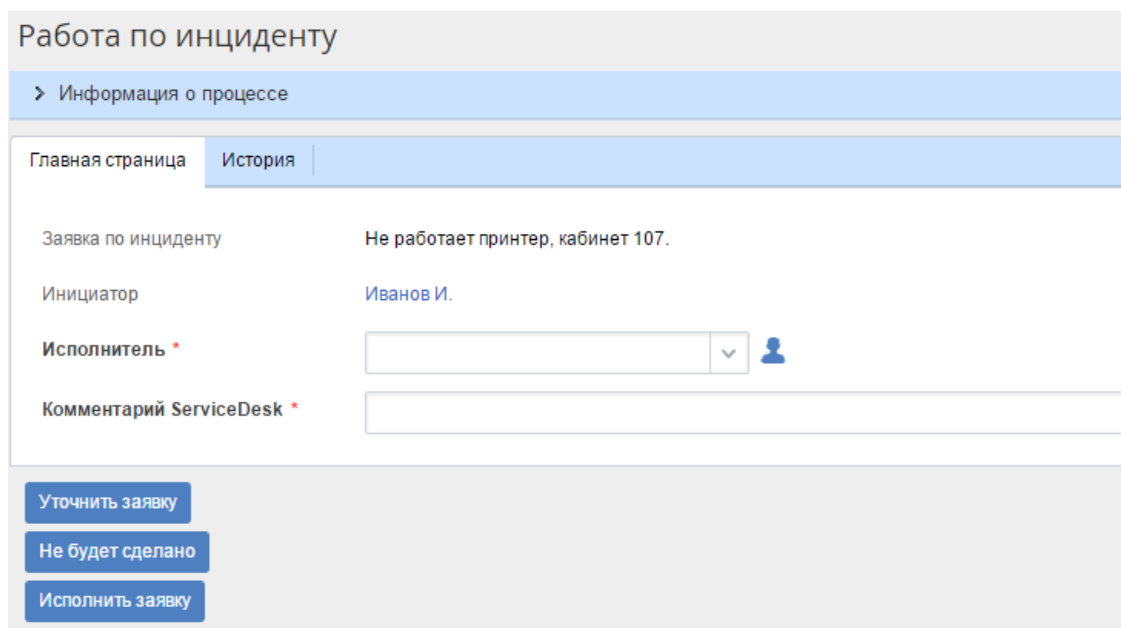


Рис. 4. Задача «Работа по инциденту»

Исполнитель: Ответственный сотрудник от службы ServiceDesk (пункт 3.1).

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.

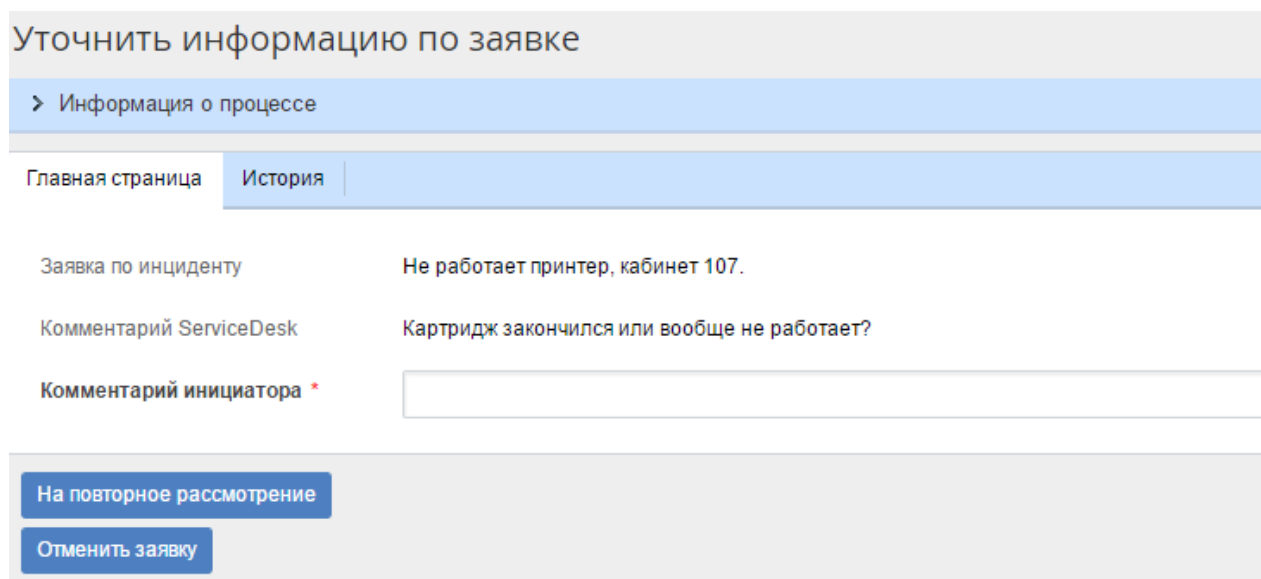
Ответственный ServiceDesk определяет, в чьей зоне ответственности находится та или иная проблема, после чего отправляет заявку непосредственному исполнителю.

- **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 information about a request. At the top, there is a header bar with the title 'Уточнить информацию по заявке'. Below the header, there is a navigation bar with two tabs: 'Главная страница' (Home page) and 'История' (History). The 'История' tab is selected. The main content area contains a table with two columns. The first column lists the request details, and the second column contains the description of the issue. Below the table, there is a text input field for the initiator's comment, marked with a red asterisk. At the bottom of the form, there are two buttons: 'На повторное рассмотрение' (For reconsideration) and 'Отменить заявку' (Cancel request).

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"/>
<button>На повторное рассмотрение</button> <button>Отменить заявку</button>	

Рис. 5. Задача уточнения информации по заявке

Исполнитель: Инициатор.

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

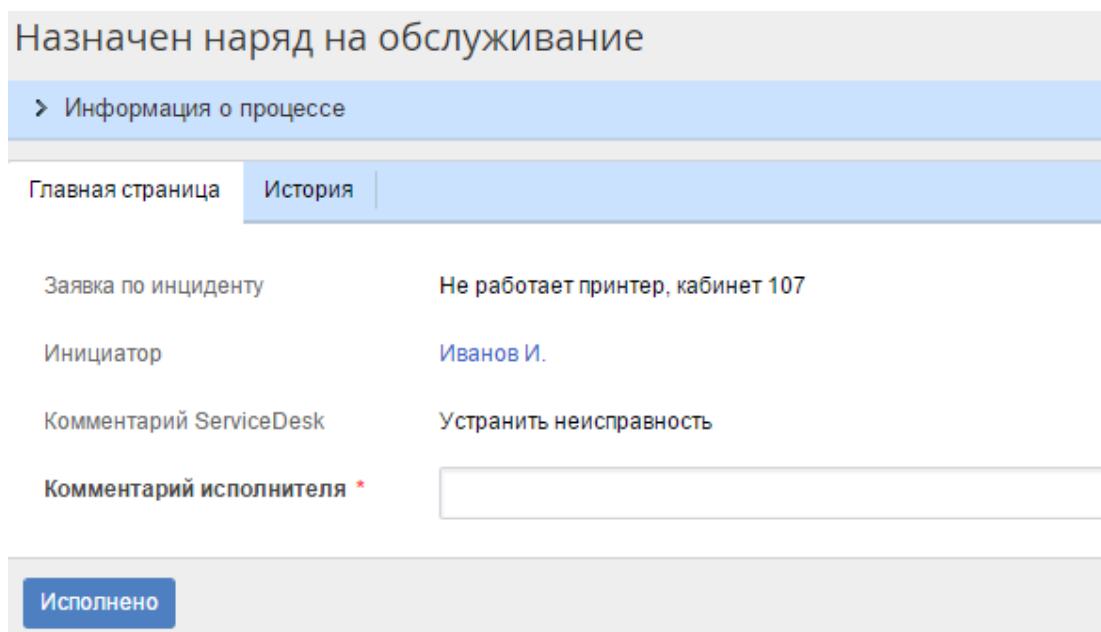
- **Заявка по инциденту** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Комментарий ServiceDesk** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.

- **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



The screenshot shows a web interface for a service request. At the top, there's a header 'Назначен наряд на обслуживание'. Below it is a blue bar with a link '> Информация о процессе'. A navigation bar contains 'Главная страница' and 'История'. The main content area has four rows: 'Заявка по инциденту' with value 'Не работает принтер, кабинет 107'; 'Инициатор' with value 'Иванов И.'; 'Комментарий ServiceDesk' with value 'Устранить неисправность'; and 'Комментарий исполнителя *' with an empty text box. At the bottom, there's a grey bar with a blue button labeled 'Исполнено'.

Рис. 6. Задача исполнения заявки

Исполнитель: Назначается ответственным ServiceDesk.

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

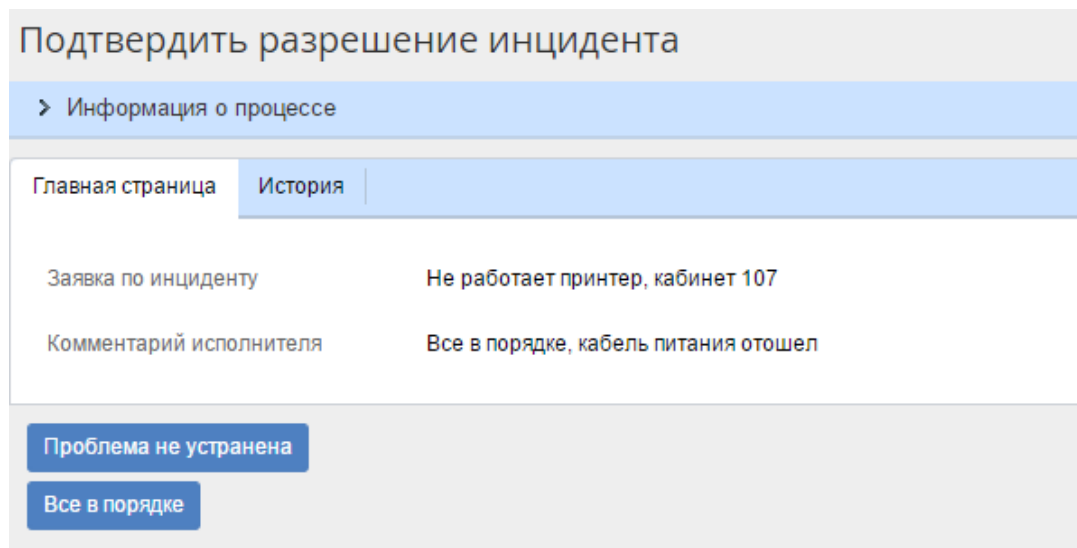
- **Заявка по инциденту** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Инициатор** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
- **Комментарий ServiceDesk** – заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.

- **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.