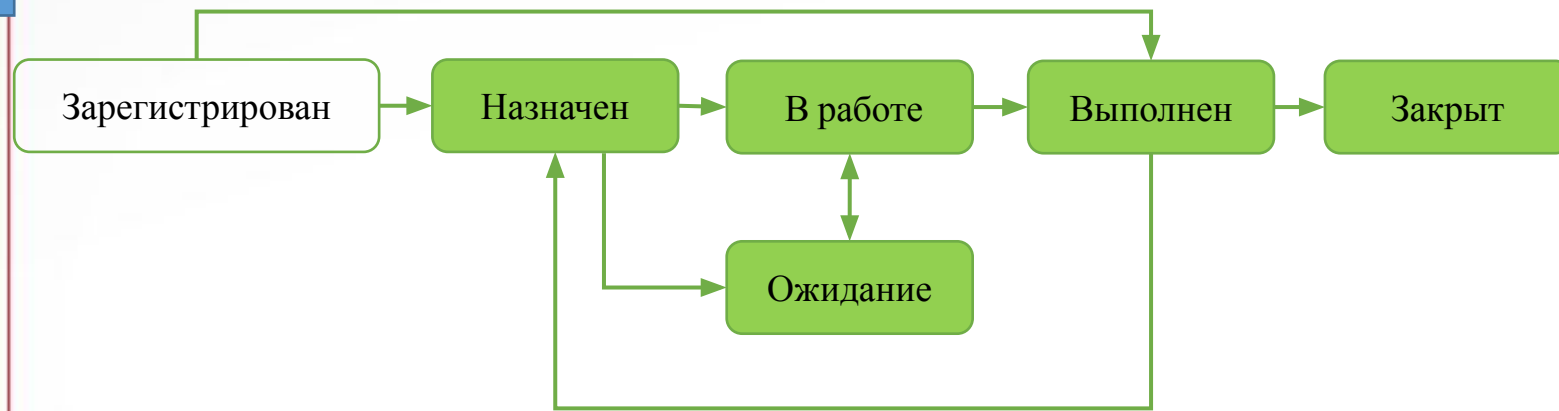


Жизненный цикл инцидента

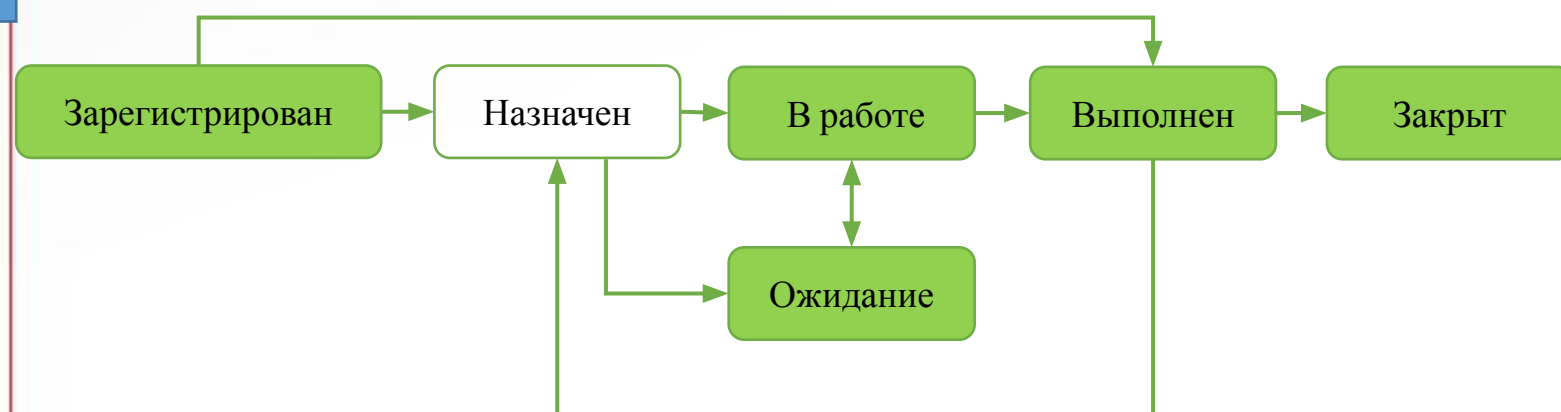


Описание статуса:

Инцидент зарегистрирован в системе автоматизации процесса.

Пожалуйста, изучите описание всех этапов (статусов) жизненного цикла инцидента. Для этого щелкните мышкой по каждому из элементов схемы.

Жизненный цикл инцидента



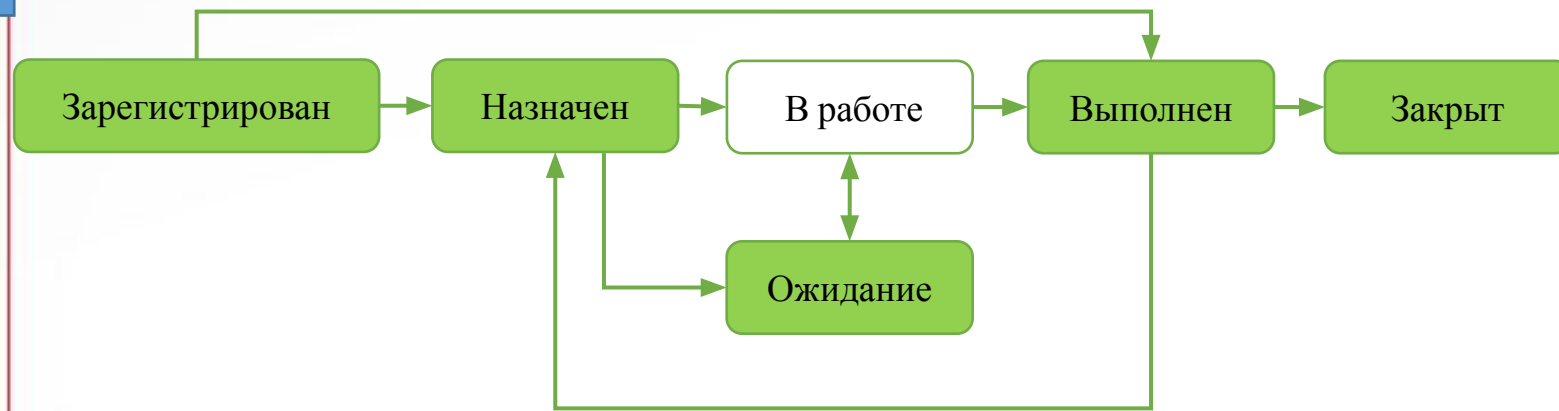
Описание статуса:

Инцидент назначается в рабочую группу:

1. При первичном назначении. Ответственный специалист РГ может быть еще не известен.
2. В случае возврата в работу как нерешенного:
 - Из обращения,
 - Как инцидента, не привязанного к обращению.

Пожалуйста, изучите описание всех этапов (статусов) жизненного цикла инцидента. Для этого щелкните мышкой по каждому из элементов схемы.

Жизненный цикл инцидента

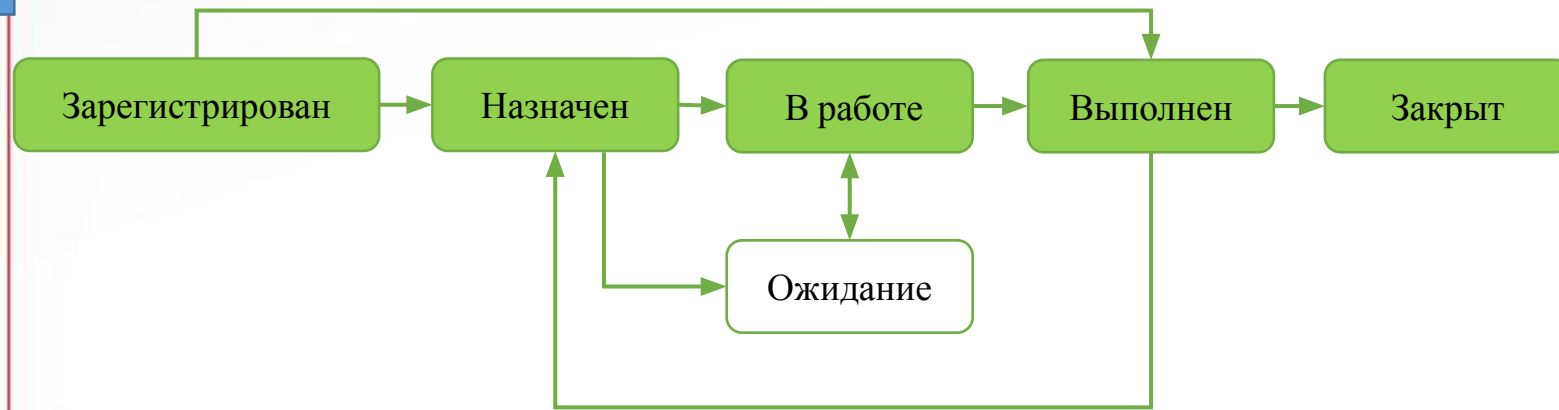


Описание статуса:

Инцидент взят в работу ответственным специалистом РГ из очереди инцидентов, назначенных на РГ.

Пожалуйста, изучите описание всех этапов (статусов) жизненного цикла инцидента. Для этого щелкните мышкой по каждому из элементов схемы.

Жизненный цикл инцидента

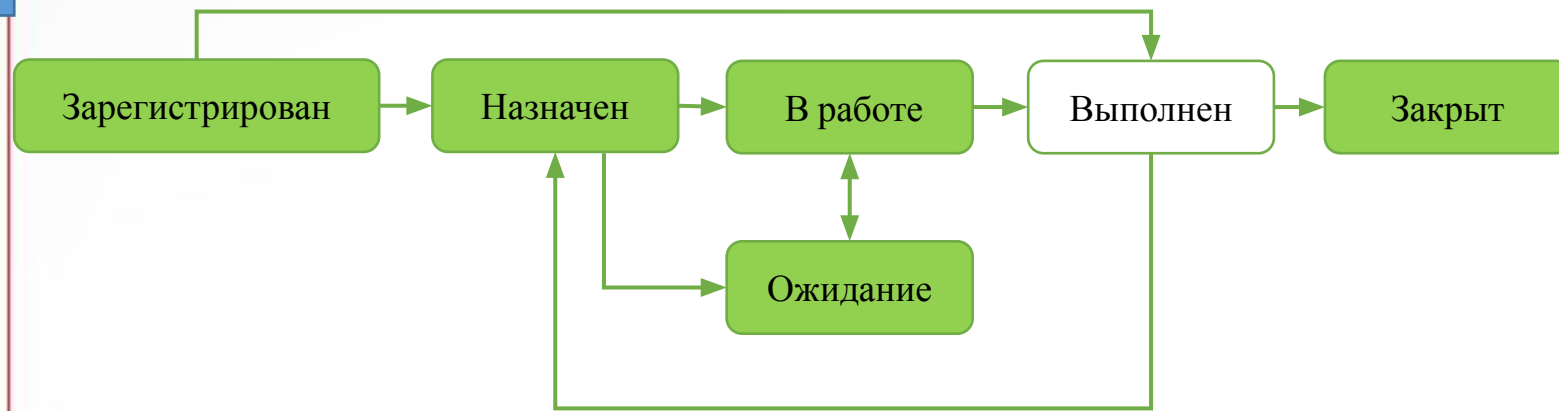


Описание статуса:

Ожидание ответа от инициатора.

Пожалуйста, изучите описание всех этапов (статусов) жизненного цикла инцидента. Для этого щелкните мышкой по каждому из элементов схемы.

Жизненный цикл инцидента

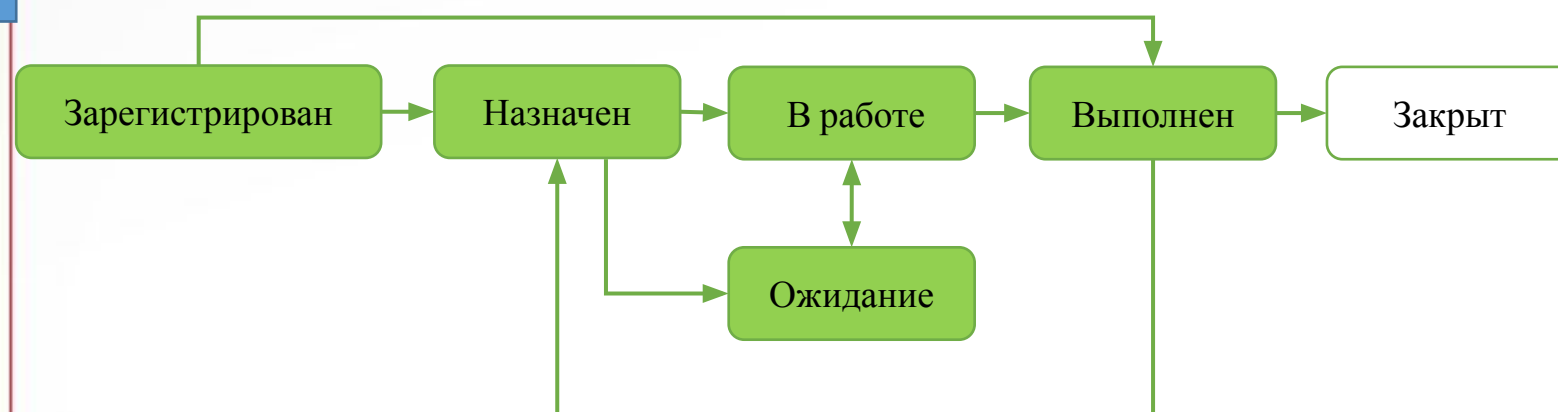


Описание статуса:

Работы по устранению инцидента завершены.

Пожалуйста, изучите описание всех этапов (статусов) жизненного цикла инцидента. Для этого щелкните мышкой по каждому из элементов схемы.

Жизненный цикл инцидента



Описание статуса:

Является конечным состоянием инцидента. Дальнейшие работы невозможны.

Инцидент переходит в статус «Закрыт»:

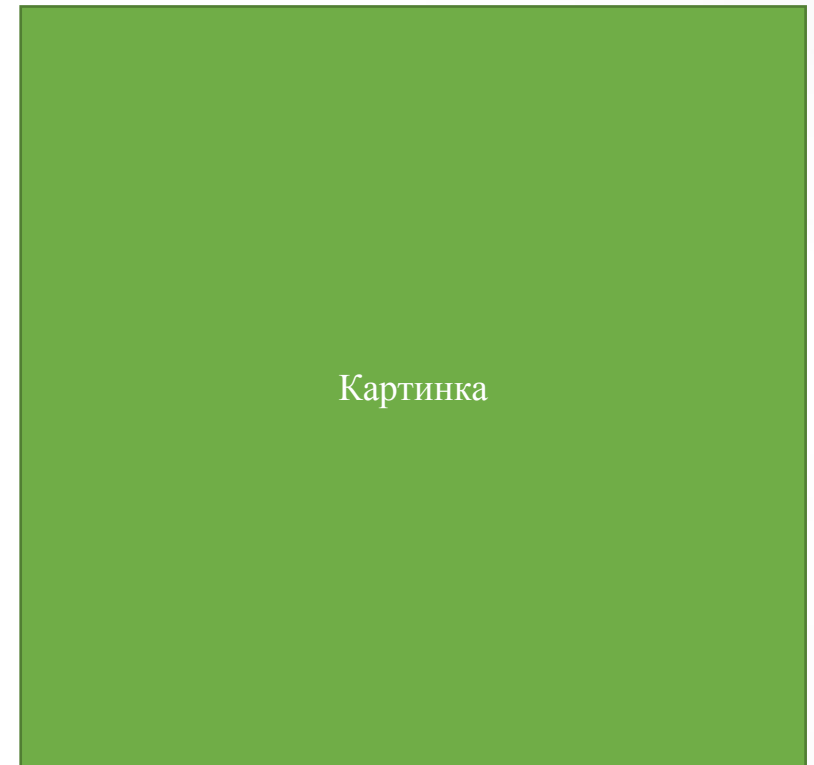
1. После подтверждения выполнения инцидента инициатором или контактным лицом (если оно требуется в соответствии с этапом).
2. Автоматически сразу после перевода в статус «Выполнен» (если подтверждение не требуется).

Пожалуйста, изучите описание всех этапов (статусов) жизненного цикла инцидента. Для этого щелкните мышкой по каждому из элементов схемы.

Критерии приоритизации по умолчанию

Правила приоритизации по умолчанию основаны на критериях:

- Доступности, производительности, функциональности
- Величины транзакционных отклонений (периметру инцидента)
- Наличия комплаенс-рисков
- Количества звонков/обращений внутренних или внешних пользователей
- Влияния на территории



** Соответствие конкретных значений рассмотренных критериев итоговому приоритету инцидента определено в п.1.4.8.
Принцип определения приоритета и контрольного срока Техсхемы 3612-3.*

Этап закрытия инцидента: код закрытия, перекатегоризация

Код закрытия описывает причину завершения работ по инциденту.

На этапе «Управление технологическими инцидентами» используются следующие коды закрытия:

Решено полностью

Инцидент полностью устранен.

Решено обходным путем

Решено / отменено пользователем

Отказ: нет информации от инициатора

Отказ: неверный шаблон

Невозможно воспроизвести

Перекатегоризация*

Дублирование

**Код закрытия недоступен для установки вручную.*

Этап закрытия инцидента: код закрытия, перекатегоризация

Код закрытия описывает причину завершения работ по инциденту.

На этапе «Управление технологическими инцидентами» используются следующие коды закрытия:

Решено полностью

Решено обходным путем

Решено / отменено пользователем

Отказ: нет информации от инициатора

Отказ: неверный шаблон

Невозможно воспроизвести

Перекатегоризация*

Дублирование

1. Предоставлено временное решение инцидента или обходной путь.

В решении необходимо указать:

- Суть временного решения
- Когда и как планируется устранить первопричину
- Почему невозможно выполнить в полном объеме

2. При регистрации исходного обращения выбран неверный шаблон, но специалист РГ решил/выполнил инцидент.

В решение необходимо добавить:

- Комментарий с просьбой в дальнейшем использовать другой шаблон обращения
- Наименование этого шаблона
- Полный путь этого шаблона

**Код закрытия недоступен для установки вручную.*

Этап закрытия инцидента: код закрытия, перекатегоризация

Код закрытия описывает причину завершения работ по инциденту.

На этапе «Управление технологическими инцидентами» используются следующие коды закрытия:

Решено полностью

Инцидент устранен инициатором самостоятельно.

Решено обходным путем

Данный код закрытия указывается в автоматическом режиме в случае, когда пользователь отозвал обращение.

Решено / отменено пользователем

Отказ: нет информации от инициатора

Отказ: неверный шаблон

Невозможно воспроизвести

Перекатегоризация*

Дублирование

**Код закрытия недоступен для установки вручную.*

Этап закрытия инцидента: код закрытия, перекатегоризация

Код закрытия описывает причину завершения работ по инциденту.

На этапе «Управление технологическими инцидентами» используются следующие коды закрытия:

Решено полностью

Был сделан запрос информации от пользователя через поле «Протокол».

Решено обходным путем

Ответ не был получен / Полученный ответ не содержит запрашиваемой информации.

Решено / отменено пользователем

Устранить инцидент невозможно в связи с недостатком информации от контактного лица.

Отказ: нет информации от инициатора

Отказ: неверный шаблон

Невозможно воспроизвести

Перекатегоризация*

Дублирование

**Код закрытия недоступен для установки вручную.*

Этап закрытия инцидента: код закрытия, перекатегоризация

Код закрытия описывает причину завершения работ по инциденту.

На этапе «Управление технологическими инцидентами» используются следующие коды закрытия:

Решено полностью

Решено обходным путем

Решено / отменено пользователем

Отказ: нет информации от инициатора

Отказ: неверный шаблон

Невозможно воспроизвести

Перекатегоризация*

Дублирование

При регистрации обращения, из которого был создан инцидент, инициатор выбрал неверный шаблон.

Специалист РГ не выполнил инцидент (при этом в поле «Решение» указывается название корректного шаблона и путь к нему для регистрации нового обращения, если это известно исполнителю).

**Код закрытия недоступен для установки вручную.*

Этап закрытия инцидента: код закрытия, перекатегоризация

Код закрытия описывает причину завершения работ по инциденту.

На этапе «Управление технологическими инцидентами» используются следующие коды закрытия:

Решено полностью

Решено обходным путем

Решено / отменено пользователем

Отказ: нет информации от инициатора

Отказ: неверный шаблон

Невозможно воспроизвести

Перекатегоризация*

Дублирование

При разовых сбоях (например, ошибка больше не воспроизводится).

**Код закрытия недоступен для установки вручную.*

Этап закрытия инцидента: код закрытия, перекатегоризация

Код закрытия описывает причину завершения работ по инциденту.

На этапе «Управление технологическими инцидентами» используются следующие коды закрытия:

Решено полностью

Решено обходным путем

Решено / отменено пользователем

Отказ: нет информации от инициатора

Отказ: неверный шаблон

Невозможно воспроизвести

Перекатегоризация*

Дублирование

При регистрации обращения, из которого был создан инцидент, инициатор выбрал неверный шаблон.

Обращение перекатегоризировано (на ЗНО), зарегистрирован связанный ЗНО, дальнейшее выполнение обращения пользователя будет осуществляться в рамках выполнения данного ЗНО.

**Код закрытия недоступен для установки вручную.*

Этап закрытия инцидента: код закрытия, перекатегоризация

Код закрытия описывает причину завершения работ по инциденту.

На этапе «Управление технологическими инцидентами» используются следующие коды закрытия:

Решено полностью

Решено обходным путем

Решено / отменено пользователем

Отказ: нет информации от инициатора

Отказ: неверный шаблон

Невозможно воспроизвести

Перекатегоризация*

Дублирование

Инцидент является дублем другого, ранее зарегистрированного инцидента.

Дублирующийся инцидент привязывается к уже открытому инциденту.

**Код закрытия недоступен для установки вручную.*