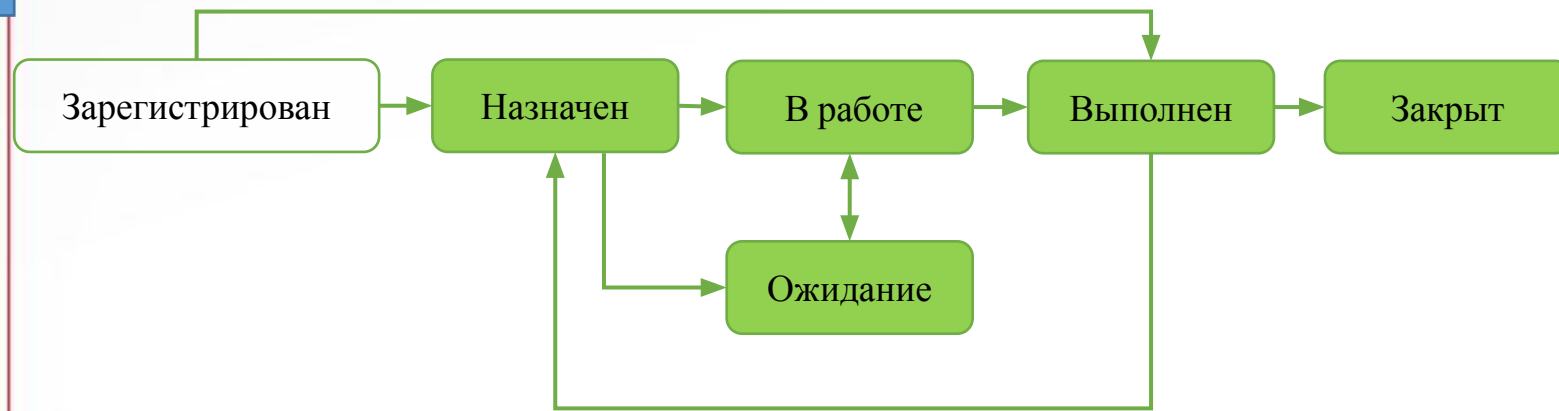


# Жизненный цикл инцидента

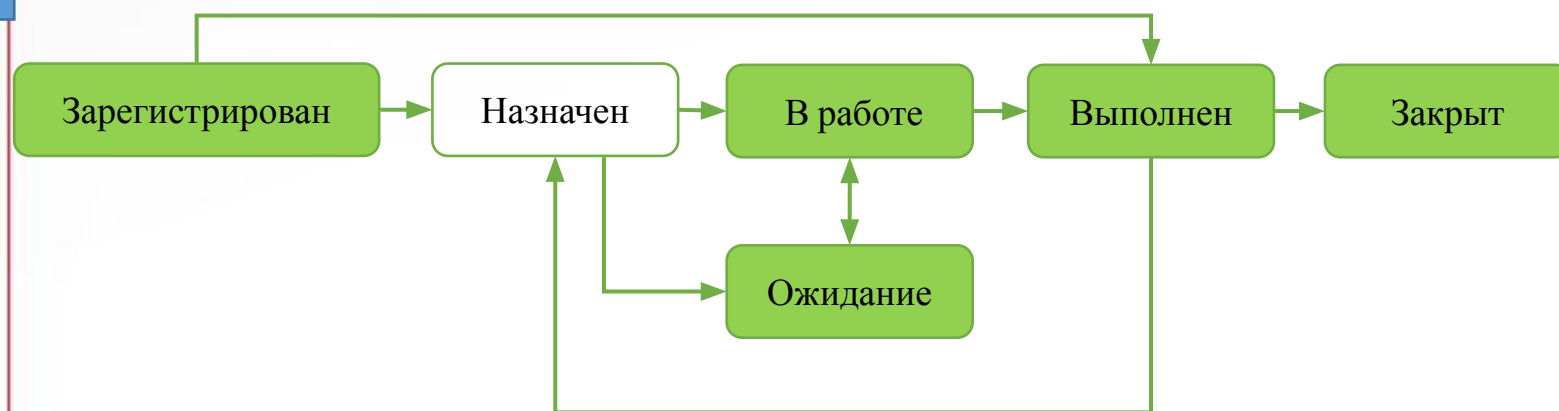


## Описание статуса:

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



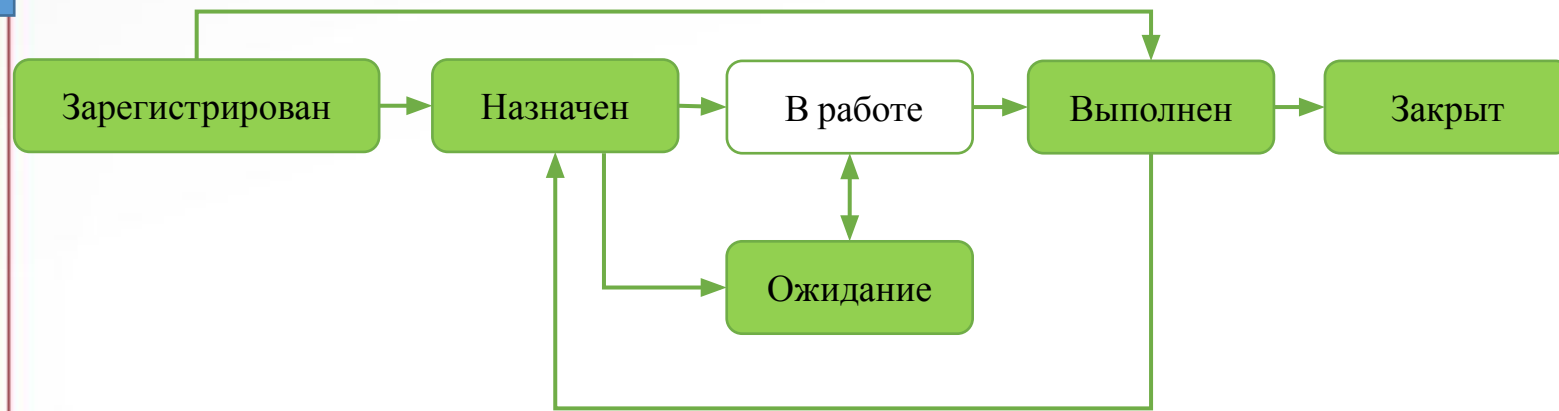
## Описание статуса:

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

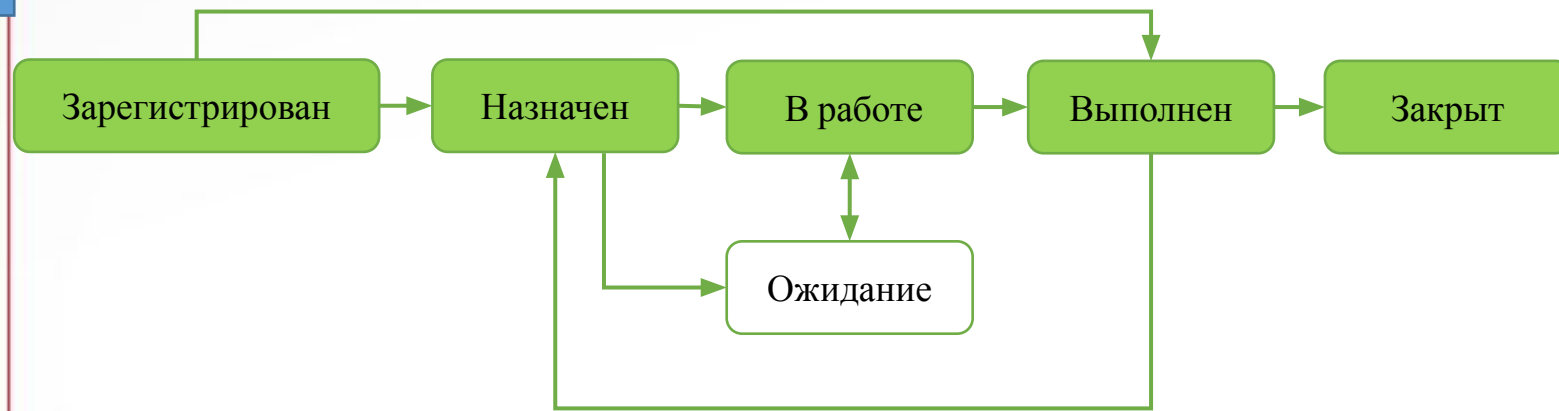


## Описание статуса:

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

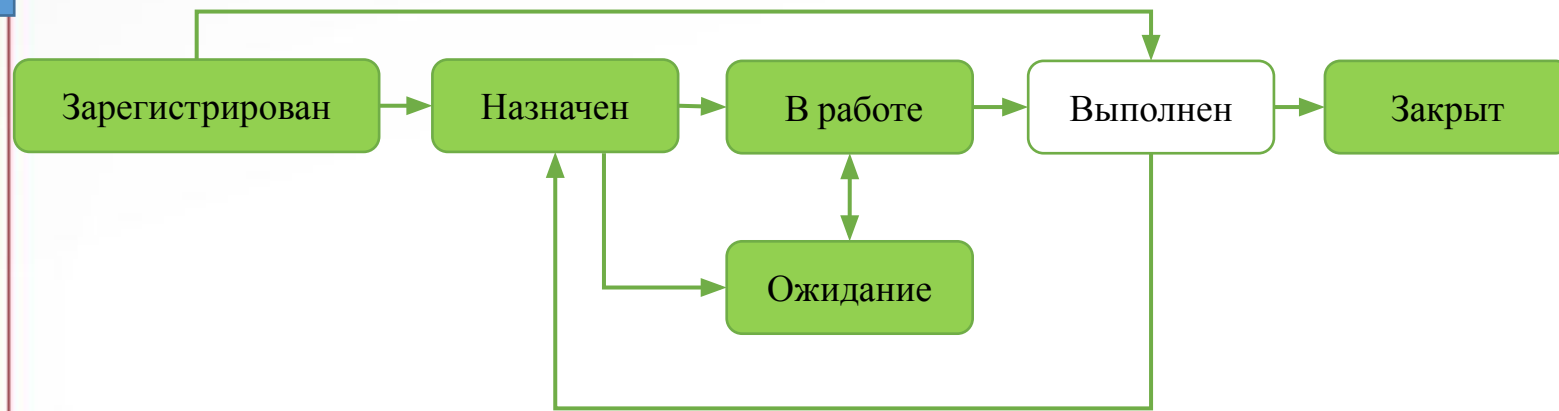


## Описание статуса:

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

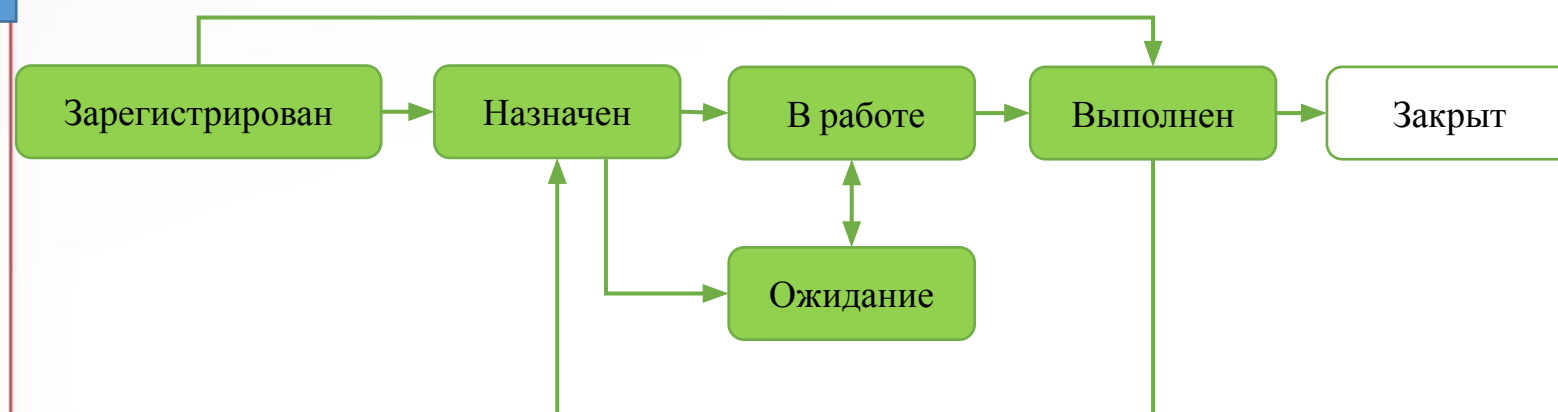


## Описание статуса:

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»:

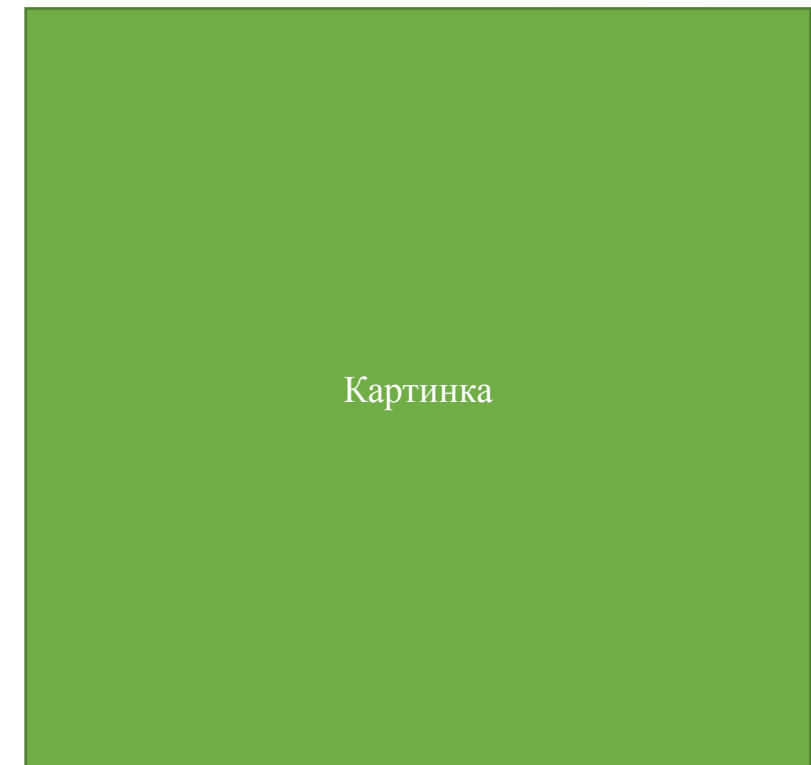
1. После подтверждения выполнения инцидента инициатором или контактным лицом (если оно требуется в соответствии с этапом).
2. Автоматически сразу после перевода в статус «Выполнен» (если подтверждение не требуется).

*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
- Решено обходным путем
- Решено / отменено пользователем
- Отказ: нет информации от инициатора
- Отказ: неверный шаблон
- Невозможно воспроизвести
- Перекатегоризация\*
- Дублирование

Инцидент полностью устранен.

*\*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.*