

Зарегистрирован Назначен В работе Выполнен Закрыт

Описание статуса:

Инцидент зарегистрирован в системе автоматизации процесса.











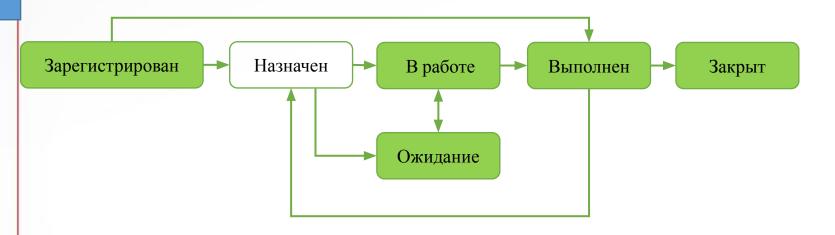






() i ?

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.

088/288















назад

Зарегистрирован Назначен В работе Закрыт Выполнен Ожидание

Описание статуса:

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











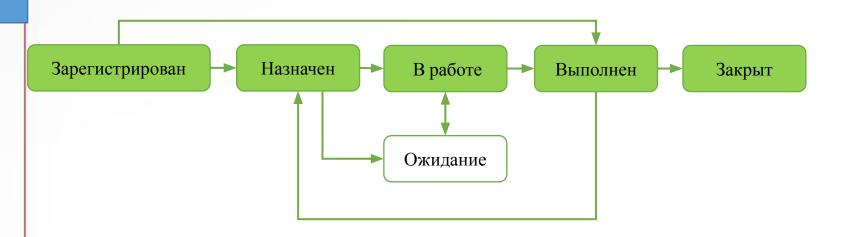








Описание статуса:



Ожидание ответа от инициатора.











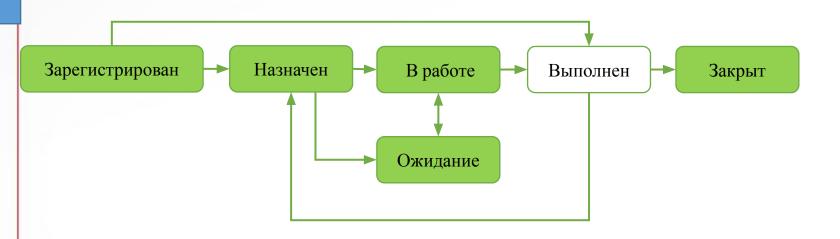








Описание статуса:



Работы по устранению инцидента завершены.



















() i ?

Жизненный цикл инцидента

Зарегистрирован Выполнен Закрыт Ожидание

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).











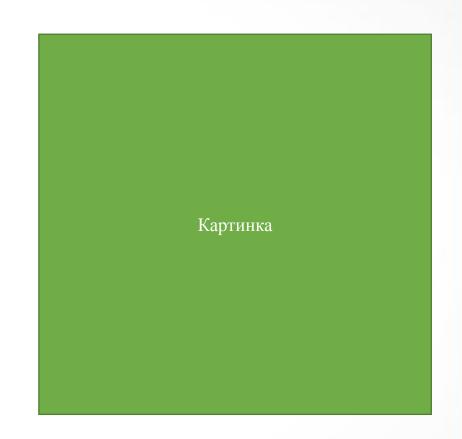




Критерии приоритизации по умолчанию

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.



















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.



















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

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
- 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.



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 устранен инициатором самостоятельно.

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



















^{*}Код закрытия недоступен для установки вручную.



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

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

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

*Код закрытия недоступен для установки вручную.

















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



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

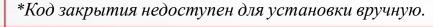
Невозможно воспроизвести

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 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

*Код закрытия недоступен для установки вручную.

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



















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

*Код закрытия недоступен для установки вручную.

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 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

Дублирующийся инцидент привязывается к уже открытому инциденту.

*Код закрытия недоступен для установки вручную.

















Инцидент является дублем другого, ранее зарегистрированного инцидента.