**Описание задач на PoC**

**для системы ITSM**

1. Каталог ИТ услуг

|  |  |
| --- | --- |
|  | Операция |
| Кейс 1 | Создание и ведение каталога ИТ услуг |
| Кейс 2 | Регистрация заявки с использованием каталога ИТ услуг |

1. Заявка (Service Request)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Создание заявки*** | ***Получение заявки*** | ***Первоначальный анализ заявки*** | ***Определение приоритета заявки и классификация по сервисам ИТ*** | ***Работа над заявкой*** | ***Закрытие заявки*** |
| Кейс 3  Регистрация, категоризация, эскалация заявки | От пользователя создается заявка через портал, почту, IVR систему, чат боты, мессенджеры, в которой инициатор заявки должен заполнить описание заявки. | Заявка приходит в систему в статусе открыта. Автоматически прописываются контактные данные пользователя (Ф.И.О. должность, департамент, локация, номер телефона, адрес электронной почты), тема и краткое описание, источник заявки, тип заявки по умолчанию – заявка на обслуживание, номер заявки. Если заявка продублирована, она закрывается. | Если заявка не продублирована производится первоначальный анализ. Если данных недостаточно, то происходит уточнение данных. Данные дополняются. | Происходит классификация по типу (запрос на обслуживание, инцидент, проблема, запрос на изменение) Согласно SLA выставляется нужный приоритет заявки. | После классификации работник 1-ой линии поддержки пробует решить заявку самостоятельно, в случае успешности переводит заявку в статус «Решено», в ином случае эскалирует на 2-ю линии поддержки.  Работник 2-ой линии поддержки решает заявку, в случае невозможности решения эскалирует заявку на 3-ю линию поддержки.  Работник 3-й линии поддержки решает заявку, в случае успешности переводит в статус «Решено», в ином случае переводит заявку в режим «Ожидания» до решения заявки. | Заявка закрывается только инициатором, заявка переходит в статус закрыта через 48 часов автоматически, если у пользователя нет замечаний. В течение 48 часов пользователь может вернуть заявку на доработку. Статус заявки переходит в работе.  При закрытии заявки инициатор должен оценить качество исполнения заявки. |

1. Service Request на выдачу оборудования.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Создание заявки*** | ***Получение заявки*** | ***Первоначальный анализ заявки*** | ***Определение приоритета заявки и классификация по сервисам ИТ*** | ***Регистрация заявки отправление на утверждение*** | ***Получение товара со склада и регистрация актива в CMDB*** | ***Подготовка и выдача актива*** | ***Закрытие заявки*** |
| Кейс 3  Выдача оборудования | От пользователя создается заявка через портал, почту, IVR систему, чат боты, мессенджеры. В которой инициатор заявки должен заполнить:   1. Описание заявки. 2. Отметить из списка необходимое оборудование. 3. Заполнить обоснование для выдачи оборудования. 4. Если оборудование нужно другому работнику, то указать кому необходимо выдать оборудование.   После регистрации заявка должна быть отправлена руководителю инициатора на утверждение. | Заявка приходит в систему в статусе открыта. Автоматически прописываются контактные данные пользователя (Ф.И.О. должность, департамент, локация, номер телефона, адрес электронной почты), тема и краткое описание, источник заявки, тип заявки по умолчанию – заявка на обслуживание, номер заявки. Если заявка продублирована, она закрывается. | Если заявка не продублирована производится первоначальный анализ. Если данных недостаточно, то происходит уточнение данных. Данные дополняются. | Происходит классификация по сервисам ИТ. Согласно SLA выставляется нужный приоритет заявки. | Формируется реквизиция в системе финансовых активов.  Заявка переходит в статус в работе. | Если реквизиция утверждена, товар будет получен со склада. Регистрируется актив в CMDB. | Исполнитель готовит оборудование и выдает подготовленный актив. Заявка переходит в статус решена.  После перевода заявки в статус решен, инициатору автоматически на электронную почту должно прийти уведомление о проверке/получения оборудования. | Заявка закрывается только инициатором, заявка переходит в статус закрыта через 48 часов автоматически, если у пользователя нет замечаний. В течение 48 часов пользователь может вернуть заявку на доработку. Статус заявки переходит в работе.  При закрытии заявки инициатор должен оценить качество исполнения заявки. |

1. Access Change

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Создание заявки*** | ***Получение заявки*** | ***Первоначальный анализ заявки*** | ***Определение приоритета заявки и классификация по сервисам ИТ*** | ***Регистрация заявки отправление на утверждение*** | ***Внесение изменений в матрицу доступов.*** | ***Выдача доступов*** | ***Закрытие заявки*** |
| Кейс 4  Access Change | От пользователя создается заявка через портал, почту, чат боты, мессенджеры.  Инициатор обязан заполнить обязательные поля:   1. Выбор системы из списка. 2. Обоснование 3. Если заявка на доступ другому работнику, то необходимо указать работника.   После чего, заявка отправляется на утверждение руководителю инициатора. | Заявка приходит в систему в статусе открыта. Автоматически прописываются контактные данные пользователя (Ф.И.О. должность, департамент, локация, номер телефона, адрес электронной почты), тема и краткое описание, источник заявки, тип заявки по умолчанию – заявка на обслуживание, номер заявки. Если заявка продублирована, она закрывается. | Если заявка не продублирована производится первоначальный анализ. Если данных недостаточно, то происходит уточнение данных. Данные дополняются. | Происходит классификация по сервисам ИТ. Согласно SLA выставляется нужный приоритет заявки. | Формируется запрос на согласование Менеджеру Информационной безопасности. Заявка переходит в статус в работе. | Если запрос на согласование утверждается, вносятся изменения в матрицу доступов. | Исполнитель выдает необходимые доступы, и заявка переходит в статус решена. После перевода заявки в статус решен, инициатору автоматически на электронную почту должно прийти уведомление о проверке. | Заявка закрывается только инициатором. Заявка переходит в статус закрыта через 48 часов автоматически, если у пользователя нет замечаний. В течение 48 часов пользователь может вернуть заявку на доработку. Статус заявки переходит в работе. При закрытии заявки инициатор должен оценить качество исполнения заявки. |

1. Инцидент

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Создание заявки*** | ***Получение заявки*** | ***Первоначальный анализ заявки*** | ***Определение приоритета заявки и классификация по сервисам ИТ*** | ***Регистрация заявки*** | ***Исполнение заявки*** | ***Закрытие заявки*** |
| Кейс 5  Incident | От пользователя создается заявка через портал, почту, IVR систему, чат боты, мессенджеры.  Инициатор должен выбрать из списка затрагиваемую систему, указать срочность и влияние данного инцидента. | Заявка приходит в систему в статусе открыта. Автоматически прописываются контактные данные пользователя (Ф.И.О. должность, департамент, локация, номер телефона, адрес электронной почты), тема и краткое описание, источник заявки, тип заявки по умолчанию – инцидент, номер заявки. Если заявка продублирована, она закрывается. | Если инцидент не продублирована производится первоначальный анализ. Если данных недостаточно, то происходит уточнение данных. Данные дополняются. Также уточняется степень срочности и влияния.  Если заявка не является инцидентом, то происходит обработка по алгоритму запроса на обслуживание. | Если инцидент, то определяется приоритет инцидента от P1-P4 согласно Priority Assessment matrix. | Инцидент переходит в статус в работе. Назначается исполнитель инцидента. | Выполняется работы по устранению инцидента на уровне первой, второй или третьей линии поддержки. Если статьи в КВ нету, то пишется КВ  После перевода инцидента в статус решен, инициатору автоматически на электронную почту должно прийти уведомление о проверке.. | Инцидент закрывается только инициатором. Инцидент переходит в статус закрыта через 48 часов автоматически, если у пользователя нет замечаний. В течение 48 часов пользователь может вернуть заявку на доработку. Статус заявки переходит в работе. При закрытии инцидента инициатор должен оценить качество исполнения. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Название операции | Ожидаемые результаты |
| Кейс 6 | Продемонстрировать возможность выявления и регистрации автоинцидентов путем использования сервисно ресурсной модели. | Путем выявления и регистрации автоинцидентов организация должна получать информацию о проблемных КЕ для анализа и принятия превентивных мер. |

1. Контроль сроков исполнения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Исполнение заявки*** | ***Контроль*** | ***Срок исполнения истек*** |
| Кейс 7  Контроль SLA | Если время исполнение заявки/инцидента/ запроса на изменение превышено допустимым параметрам SLA, то заявка/инцидент/ запроса на изменение должна окраситься в красный цвет. | Руководитель исполнителя получает уведомление о превышении сроков по SLA на почту. | Сроки не соблюдены.  Руководитель пишет комментарий к заявке о причинах превышения параметров SLA. |

1. Поиск заявки

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***Поиск*** |
| Кейс 8 | Поиск должен работать по номеру заявки, дате, исполнителю, пользователю, статусу, отделу, типу заявки, а также должны быть доступны фильтры по всем полям заявки, с возможностью выгрузки в форматы excel, html, pdf. |

1. Делегирование полномочий специалистов 1-й, 2-й, 3-й линии поддержки

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Работа над заявками*** | ***Делегирование полномочий*** |  |
| Кейс 9 | Сотрудник является ответственным за исполнение нескольких заявок с разным статусом исполнения. | В случае отсутствия сотрудник на работе. Система должна позволять делегировать полномочия сотрудника на другого работника или группу работников. |  |

1. CMDB

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Создание актива*** | ***Управление активами*** | ***Поиск*** | ***Уведомление*** |
| Кейс 10 | CMDB должен позволять создавать новые активы путем ручного ввода, путем сканирования штрих кодов/QR кодов, автоматически через агента, сканирования сети с возможностью добавления вложения файлов, указанием типа конфигурационной единицы, инвентарного номера актива, серийного номера, вид актива, заказчик/owner/пользователь актива, номер договора (опционально), purchase order, дата окончания контракта, стоимость актива, вендора (производителя), срок службы, связь с другими конфигурационными единицами/ элементами/процессами. | CMDB должен позволять изменять параметры активов, связывать активы между собой, выстраивать сервисно ресурсную модель активов по уровням. CMDB должен уметь производить инвентаризацию активов, выстраивать разные виды отчетов по активам. | Поиск должен работать по номеру asset, наименованию поставщика, дате начала и дате окончания, номеру договора, статусу, отделу, а также должны быть доступны фильтры по всем полям, с возможностью выгрузки в форматы excel, html, pdf. | Возможность отправки автоматических уведомлений в дату, заданную вручную, или автоматически за месяц до истечения срока действия договора. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Операция | Ожидаемые результаты |
| Кейс 11 | В CMDB на примере нескольких информационных систем, процессах построить сервисно-ресурсную модель | При построении сервисно-ресурсной модели должна быть построена логическая модель, описывающая состав и взаимосвязи конфигурационных единиц, которые совместно обеспечивают работу системы, сервиса и процесса на согласованном уровне. |
| Кейс 12 | Разложить совокупную стоимость владения информационных систем, сервисов, процессов. | Решение должно позволять анализировать связи ИТ-активов с ИТ-процессами и сервисами, для расчета стоимости ИТ-сервиса. |
| Кейс 13 | Сканирование и сбор информации о серверах, ПО, активных сетевых устройствах и др. активов. | Система должна уметь находить сервера, сетевые устройства, ПО, патчи в сети организации, обновлять CMDB и вносить в нее информацию, которую обнаружит. |

1. Knowledge base

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Написание статьи*** | ***Интерфейс*** | ***Поиск и фильтры*** |
| Кейс 14 | Работники ИТ и ИБ должны иметь возможность создания статьи в Knowledge base с возможностью привязки статьи к определенным конфигурационным единицам / сервисам, вставки картинок и добавления вложений разных форматов (word, pdf, jpeg, excel, powerpoint) при решении запросов на обслуживание, инцидентов, проблем и изменений. Систем должна позволять категоризировать статью (статья для ИТ специалистов / всех пользователей) по системам, процессам и услугам. Возможность корректировки статей. | В списке статей необходимо выводить номер статьи, название статьи, количество просмотров и автора статьи | Поиск должен производиться по наименованию и содержанию статьи, обслуживаемому сервису, конфигурационной единице  Необходима возможность Фильтров по работнику, написавшему статью, по обслуживаемому сервису, по дате добавления.  При создании запросов на обслуживание, инцидентов пользователям система должна предлагать возможные статьи по ключевым словам. |

1. Проблема

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Регистрация проблемы*** | ***Категоризация проблемы*** | ***Анализ проблемы*** | ***Решение проблемы*** | ***Закрытие проблемы*** |
| Кейс 15  Проблема | Система должна позволять регистрировать проблему, также система должна предлагать зарегистрировать проблему при часто одинаково регистрируемых инцидентов. Пользователь регистрирует инцидент, при первичной классификации инцидента не удалось привязать инцидент к зарегистрированным проблемам, анализ данных инцидента показывает периодичность возникновения инцидента, система должна предложить зарегистрировать проблему, привязав к ней инциденты. При регистрации проблемы должны быть заполнены затрагиваемые системы/процессы/услуги/активы  Система отправляет уведомление о регистрации проблемы сотрудникам ИТ. | Система должна позволять категоризировать проблему по приоритету, типу актива/системы/услуги/процесса. | Система должна позволять обрабатывать работникам ИТ зарегистрированные проблемы на предмет актуальности, полноты и достоверности. Сотрудник анализирует проблему, система должна позволять видеть инциденты, связанные с проблемой, данные о КЕ, затрагиваемой проблемой. | Выполняются работы по устранению проблемы на уровне первой, второй или третьей линии поддержки. Если статьи в КВ нет, то пишется КВ. Если необходимы изменения в Управлении Изменениями, то проблема должна быть там отражена.  Система должна позволять решение проблемы обходным путем. | Проблема должна закрываться только менеджером процесса или Директором ИТ. После происходит закрытие проблемы, производится анализ проблемы на значимость. Если уровень значимости высокий, то необходимо сделать обзор, если нет, то проблема закрывается. |

1. Управление изменениями (RFC)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Инициация изменения*** | ***Планирование*** | ***Утверждение*** | ***Реализация*** | ***Оценка результатов внедрения\Post implementation Review*** | ***Закрытие*** |
| Кейс 16 | Создать запрос на изменение по шаблону для нормального типа изменения.  Задать роли Инициатор, Владелец изменения, Менеджер по управлению изменением,  Исполнитель.  Прикрепить вложение. После создания запроса уведомление по почте получают все назначенные сотрудники. | В форме запроса на изменение Исполнитель задает параметры: причина изменения, влияние,  срочность,  приоритет, категория,  план развертывания,  план возврата (отката), риски,  окно изменения и период изменения (старт, окончание, плановое время простоя).  Сделать привязку к ИТ активам и затронутым сервисам (Привязка к изменению отображается и в связанных ИТ активах и сервисах). Сделать привязку к инциденту.  Изменение отображается на календаре изменений. | Запрос RFC автоматически (по нормальному типу изменения) уходит на утверждение комиссии экспертов по изменениям CAB.  Участники голосуют. Заявка считается утвержденной при согласии более 70% участников CAB.  Статус заявки меняется на Утверждена.  Уведомление на почту отправляется всем ответственным сотрудникам.  Автоматическое информирование группы пользователей о времени простоя в зависимости от затронутых сервисов. | Менеджером по управлению заявками  создаются и назначаются задачи. Ответственные сотрудники получают уведомления на почту. Родительская задача разбивается на дочерние с разными ответственными. Настраивается определенный порядок для выполнения задач (последовательно, параллельно) и время выполнения каждой задачи.  Ответственные сотрудники при выполнении задач вносят комментарии в задачах, прикрепляют вложения, отмечают прогресс исполнения, закрывают выполненные задачи. | Прикрепляется документ с оценкой результатов внедрения. | Проставляется  характер выполненного изменения (успешное).  Одна задача не завершена, запрос на изменение невозможно закрыть, появляется предупреждающее уведомление об открытой задаче.  После закрытия запроса на изменение доступен отчет с расчетом запланированного и реального потраченного времени на изменение (виджет или в табличном виде, с возможностью экспорта в Excel).  Отображение всей истории по изменению. |

1. Отчетность

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Выгрузка отчетов*** | ***Формат отчета*** |
| Кейс  17 | Система должна позволять выгружать следующие отчеты:  1. Общее количество зарегистрированных заявок за любой временной период в разрезе исполнитель, группа исполнителей, инициатор, отдел инициатора и всех заявок.  2. Общее количество решенных заявки/инцидента/запроса на обслуживание/ проблемы/ изменения/активам за любой временной период в разрезе исполнитель, группа исполнителей, сервисам, услугам, типам, приоритетам, статусам, источникам, категориям  3. Возможность выгрузки по всем полям заявки: тема, краткое описание, номер заявки, приоритет, статус, источник, исполнитель, решение, группа исполнителей, департамент, категория, теги, инициатор , вид заявки/инцидента/запроса на обслуживание/ проблемы/ изменения/активам.  4. Количественные показатели заявки/инцидента/запроса на обслуживание/ проблемы/ изменения/активам.  5. Количественные показатели заявки/инцидента/запроса на обслуживание/ проблемы/ изменения/активам, решенных вовремя.  6. Проблемы, связанные с услугой.  7. Количество запросов на изменения по услуге.  8. Количество выполненных изменений вовремя.  9. Количество отклоненных изменений.  10. Количество просроченных заявок в разрезе типов запросов и услуг, соблюдение SLA по сервисам.  11. Должна быть доступна аналитика по всем полям заявки: тема, краткое описание, номер заявки, приоритет, статус, источник, исполнитель, решение, группа исполнителей, департамент, категория, теги, инициатор , вид заявки/инцидента/запроса на обслуживание/ проблемы/ изменения/активам  в табличном, графическом, диаграммном виде, как в режиме реально времени, так и за определенный период.  12.Тренды зарегистрированных и решенных заявок  13. Анализ возобновленных запросов.  15. Оценка выполнения заявок по услугам.  16. Выгрузка всех отчетов должна происходить автоматически по заданному расписанию.  17.Рейтинги исполнителей по скорости исполнения, удовлетворенности пользователей, количеству решенных запросов, | Отчеты должны формироваться в форматах Microsoft excel, pdf, html, xml, txt, csv, mht, tsv, в самой ITSM системе. |