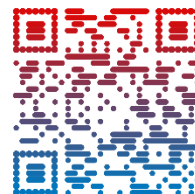


В документе перечислены опорные решения, которые желательно определить перед проектированием внедрения/модернизации системы службы поддержки.



Описание системы и обновлённая версия этого перечня (см. дату на колонтитуле) по ссылке [ITSM | Игорь Третьяков - Цифровая трансформация \(treyakov.online\)](https://treyakov.online)

AS IS Как организовано сейчас	TO BE Как будет при обновлении
ПРОЕКТНЫЙ ОФИС	
Существует ли сейчас в компании проектный офис, которому будет подконтролен проект модернизации ITSM.	Будет ли создан/изменён проектный офис по мере исполнения проекта.
ПРОЕКТНЫЙ ПОДХОД	
Сроки проекта. Устав проекта. Карта влияния. Пакет документов. Ресурсы проекта. Команда проекта и синхронизация с другими службами.	
ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД	
Существующее описание процессов. Роли. Нотация. Соглашение о моделировании. Используемые методики.	Целевое описание процессов.
МОДЕЛИ И МОДЕЛИРОВАНИЕ	
Софт для моделирования процессов. Библиотека процессов. Изменения.	
ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	
Какой стек технологий сейчас. Какие замечания и недостатки надо взять из back log. Какие нереализованные запросы обязательно учесть.	Какой стек будет. Магистральная платформа. Судьба технического долга. Дорожная карта развития.
ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ	
ЭДО. Электронная подпись. Хранилище.	
ИСПОЛНЕНИЕ ПРОЦЕССОВ	
Роли. Маршруты. RACI. Канбаны. Валидация. Эскалация. Тайминг. Протоколирование. Отчётность.	
BI – KPI - АНАЛИТИКА - ВИЗУАЛИЗАЦИЯ	
Какие дашборды, какие обработки, метрики. Предиктивная и экспертная аналитика.	
КОММУНИКАТИВНАЯ СРЕДА РАБОЧЕЙ ГРУППЫ	
ВКС. Мессенджер. Таск-трекер. Diary.	

ВНУТРЕННЯЯ ИНТЕГРАЦИЯ И ИТ-СТАНДАРТЫ	
REST API. СУБД. Шина данных. Логическая шина. Low-code. Документирование. Логи. Тестирование.	
СТОРОННЯЯ ИНТЕГРАЦИЯ	
Какой из внешних доступов существует сейчас и должен быть обязательно сохранён. Обязательно исключён.	Какие стандарты API должны быть и для каких систем создаётся (сохраняется) кастомная интеграция.
УПРАВЛЕНИЕ ПОДРЯДЧИКАМИ И ПОСТАВКАМИ	
Буферизация. Отклонения. Резервирование.	
ОБУЧАЮЩАЯ ПЛАТФОРМА И HRM	
Тестирование. Допуск. Обучение. Наставничество. Аттестация.	Как всё это будет организовано. Логическая и техническая интеграция с CRM.
ОНБОРДИНГ И УДЕРЖАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
СJM. Личный кабинет. Сообщества. Геймификация. Лидеры мнений. Евангелисты. Соцсети. Мессенджеры.	Как это будет построено и синхронизировано с другими службами: маркетинг, SMM, поддержка (support).
СТАРТОВЫЕ ДАННЫЕ И НСИ	
Мастер-данные. Системы доноры. Валидация. Владельцы данных. Справочники. Внешние.	
ВНЕДРЕНИЕ И АДАПТАЦИЯ	
Сроки. Этапы. Метрики. Фокус-группы. По департаментам? Территориально? «Большой взрыв»? Дорожная карта.	

Уточняющие вопросы

1. Интеграция с доменами AD:
 - a. Более одного леса.
 - b. Kerberos аутентификация, SSO.
 - c. Возможность назначения прав через группы AD.

2. Демонстрация работы с пользователем:
 - a. Добавление (синхронизация) пользователя из AD.
 - b. Назначение исполнителем.
 - c. Добавление в группу сервиса.
 - d. Назначение наблюдателем.
 - e. Назначение согласующим.

3. Демонстрация работы пользователя:
 - a. Создание заявки (почта, web).
 - b. Добавление ручного согласования.
 - c. Ручное назначение наблюдателей.
 - d. Взаимодействие с исполнителем (в т.ч. через почту):
 - i. Добавление скриншотов.
 - ii. Переписка с исполнителем.
 - e. Ручное закрытие заявки.
 - f. Автоматическое закрытие заявки по истечении определенного срока.
 - g. Возврат заявки в работу.

4. Демонстрация работы исполнителей:
 - a. Переход заявки между линиями поддержки.
 - b. Переход заявки между сервисами.
 - c. Ограничение видимости заявки в зависимости от сервиса.
 - d. Видимость заявки для группы пользователей:
 - i. В зависимости от отдела \ департамента.
 - ii. Вне зависимости от отдела \ департамента.
 - e. Привлечение к исполнению части заявки исполнителей, не назначенных на данный сервис. (Задачи\задания?)
 - f. Взаимодействие с клиентом – переписка, видимая \ не видимая.
 - g. Взаимодействие с привязанными активами пользователя
 - h. Закрытие заявки.
 - i. Возврат заявки в работу исполнителем после закрытия.
 - j. Настраиваемые фильтры отображения заявок.
 - k. Периодические задачи\задания по расписанию.

5. Каталог сервисов:
 - a. Сервис с автоматическим согласованием.
 - b. Сервис с возможностью создания пользовательского (ручного) согласования.

6. Согласования:
 - a. До 1-го согласовавшего.
 - b. Должны согласовать все.
 - c. Несколько последовательных согласований (начальник, кадры, затем ген.дир).

7. Автоматизация назначения:
 - a. Групп исполнителей, в том числе в зависимости от местоположения.
 - b. Наблюдателей в отдельных сервисах.

8. Создание заявки из почты:
 - a. В зависимости от домена почты.
 - b. Возможность использования белого\черного списка доменов.
 - c. Возможность создания заявок от не доменных пользователей.

9. Жизненный цикл заявки на основе SLA:
 - a. Переход статусов.
 - b. Остановка таймера отсчёта времени исполнения заявки:
 - i. Если клиенту задан вопрос.
 - ii. Если включено согласование.
 - iii. Иные случаи остановки таймера.
 - c. Информирование участников:
 - i. Переход статусов.
 - ii. Появление комментариев по заявке.
 - iii. Напоминания о нарушении SLA.
 - iv. Напоминание об остановленном таймере.
 - d. Возможные варианты информирования – почта, мессенджеры, SMS.
 - e. Добавление комментариев через e-mail.

10. Возможности кастомизации:
 - a. Изменение пользовательского интерфейса.
 - b. Настройка шаблонов оповещений.
 - c. Формирование отчётов по пользовательским критериям.

11. Работа с активами:
 - a. Интеграция с системой автоматической инвентаризации OCS Inventory.
 - b. Жизненный цикл актива:
 - i. Заявка на закупку.
 - ii. Согласование закупки.
 - iii. Бюджетирование.
 - iv. Закупка.
 - v. Заведение в систему.
 - vi. Выдача сотруднику - для пользовательского оборудования.
 - vii. Ввод в эксплуатацию серверного \ сетевого оборудования \ оборудования общего пользования.
 - viii. Возврат из эксплуатации:
 1. На склад.
 2. В ремонт.
 - ix. Хранение на складе.
 - x. Отслеживание гарантии:
 1. Базовая \ расширенная \ продление.
 2. Таймер напоминания об истечении.
 3. История обращений.
 - xi. Списание.
 - c. Работа со штрихкодированием:
 - i. Формирование и печать штрих кодов.
 - ii. Формат штрихкодирования.
 - iii. Возможность работать со считывателями.
12. Возможность интеграции с каким-то генератором отчётов. Нужны:
 - a. Dashboards
 - b. Отчеты (условно pdf/word/...) – печатные формы
 - c. Аналитика – excel