

Обязательные атрибуты инцидента Forge

Описание

Команда Управления Последствиями Инцидентов разработала модель оценки качества инцидентов. Это не новый функционал, но ранее мы не обращали на него должное внимание. Теперь этот функционал оценивается и на его основе формируются показатели отдела по работе с инцидентами. В связи с этим принято решение более серьезно относиться к заполнению параметров инцидента.

Существуют 9 критериев, по которым оценивается корректность создания инцидента. **4 пункта (+ 1 действие)** должны быть заполнены **НЕ ПОЗЖЕ ЧЕМ ЧЕРЕЗ 15 МИНУТ** после создания инцидента.

Пример правильного заполнения атрибутов инцидента при наличии разметки

ОписаниеВлияниеПоиск пострадавшихЮнитыИстория жизниИнформация

Проблемы с трансграничными переводами по номеру телеф Octobank (Узбекистан)

Описание

С 11:05 при переводе по номеру телефона в Octobank клиенты могут столкнуться с ошибк
получилось рассчитать курс конвертации. Попробуйте еще раз.

Что сделали с пострадавшими

Решен 30 января 2025 13:07
Работа нормализована

Срок решения, который сообщаем клиенту
30 января 2025 12:51

Обходное решение

Пока можно перевести деньги по номеру карты.

9 из 9 завершено

ОПРЕДЕЛИ ВЛИЯНИЕ

Укажи затронутые Услуги/Объекты данных

Найди пострадавших

Укажи обходное решение

Укажи плановое время решения

ПРОИНФОРМИРУЙ СОТРУДНИКОВ И ПОСТРАДАВШИХ

Проинформируй ДКО

Активируй проактивную помощь

Активируй информирование с помощью ботов

УСТРАНИ ПОСЛЕДСТВИЯ

Устрани последствия, выплаты возмещения и подарки

Проинформируй пострадавших об устранении влияния

Пример правильного заполнения атрибутов инцидента при отсутствии разметки

Прогресс работы с последствиями

9 из 9 завершено

ОПРЕДЕЛИ ВЛИЯНИЕ

✓

Укажи затронутые Услуги/Объекты данных

⚠

Найди пострадавших

⬆

✓

Укажи обходное решение

✓

Укажи плановое время решения

ПРОИНФОРМИРУЙ СОТРУДНИКОВ И ПОСТРАДАВШИХ

✓

Проинформируй ДКО

⚠

Активируй проактивную помощь

⬆

⚠

Активируй информирование с помощью ботов

⬆

УСТРАНИ ПОСЛЕДСТВИЯ

✓

Устрани последствия, выплаты возмещения и подарки

⬆

⚠

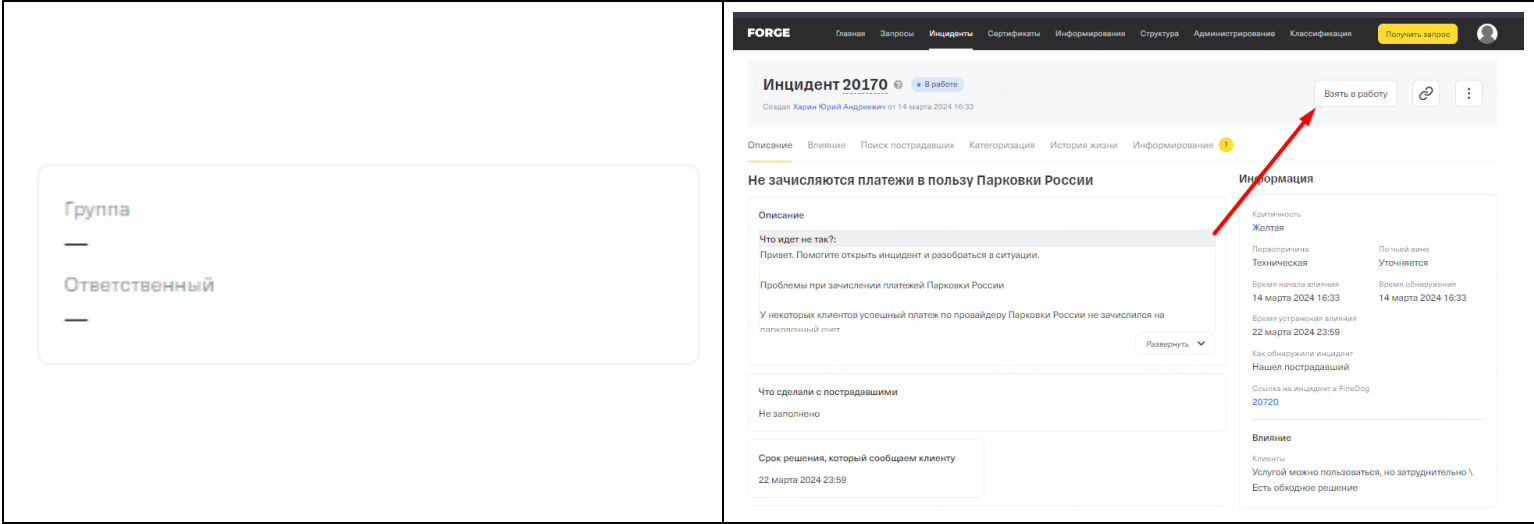
Проинформируй пострадавших об устранении влияния

⬆

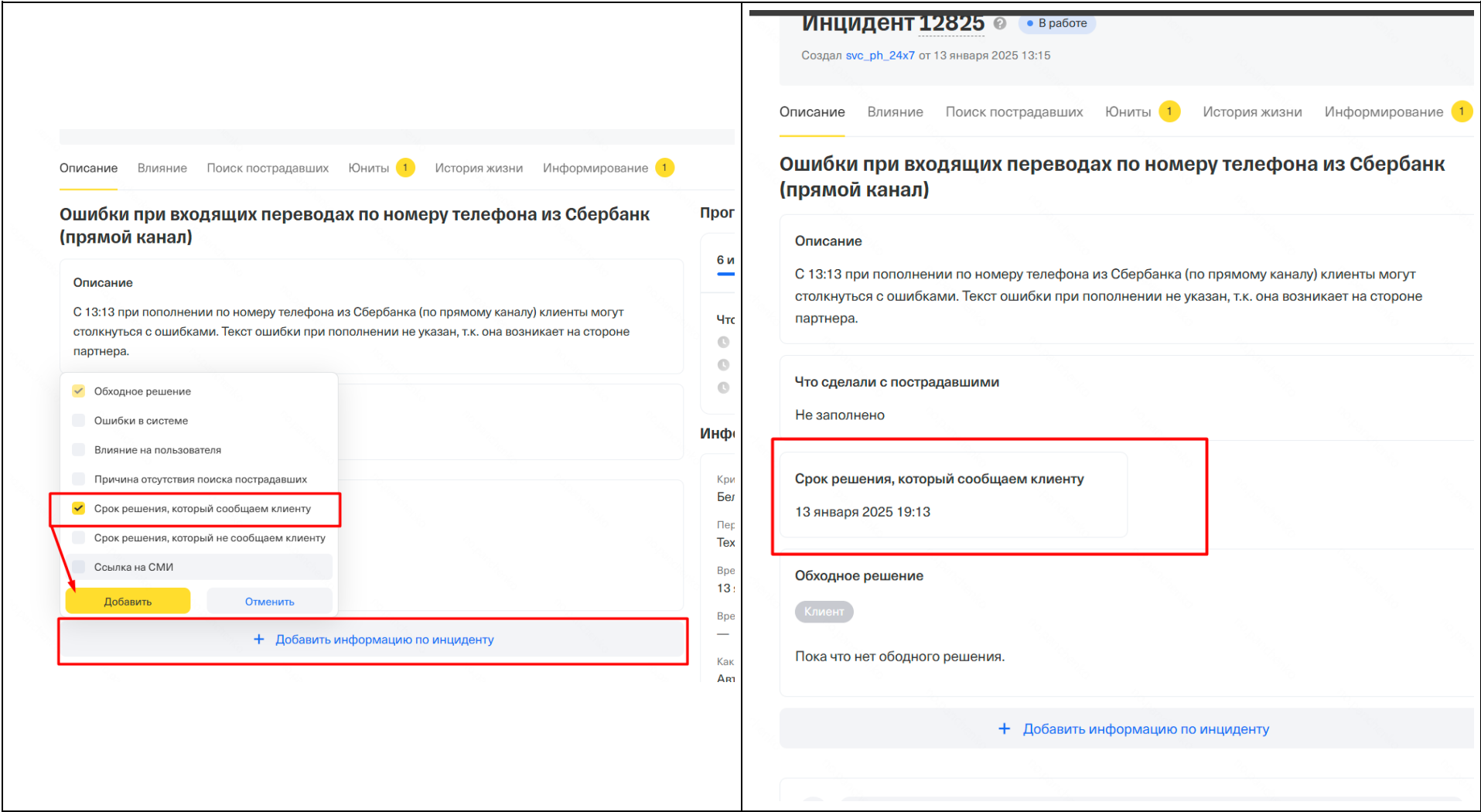
Работа с параметрами

Работа в первые 15 минут

- **Ответственный (не пункт, но должно быть сделано):**
После создания, в сам инцидент не подвязывается создатель в пункт **"Ответственный"**, т.к. это могут быть разные люди. **Требуется сразу же после создания инцидента взять его в работу!** Если нет возможности сделать это сразу, у инженера есть всего **15 минут** после создания.



- **Срок решения, который сообщаем клиенту:**
После создания инцидента так же, **в течение 15 мин.**, необходимо указать срок решения (если сроки неизвестны, проставляем **+2 недели** от даты создания инцидента):



- **Степень влияния:**
При создании инцидента пункт **"Влияние"** не подсвечивается как обязательный, но статистика по нему снимается. **Во время создания инцидента необходимо указать "на кого влияет" и "степень влияния"**.
Если нет понимания что указать, стандартно пишем - **"Клиент"** - **"Услугой можно пользоваться, но затруднительно / Есть обходное решение"**.

Новый инцидент

1Первый шаг

2Второй шаг

3Третий шаг

Выберите шаблон

Тема

Описание

Как обнаружили инцидент

Первопричина

По чей вине

Критичность

Влияние

На кого влияет

Степень влияния

Добавить

Далее

- Затронутые услуги

Поле "Услуга" является обязательным. Во время создания инцидента необходимо указать какая **услуга** подверглась влиянию сбоя. Услуга это **юнит из FineDog**.

Новый инцидент

1Описание

2Влияние

3Старт работы с последствиями

Влияние

На кого влияет

Степень влияния

Добавить

Классификация

Юниты

Поле обязательно для заполнения

Назад

Далее

Переводы между своими счетами

По реквизитам в другой банк

Внутрибанковский перевод

Перевод по карте в другой банк

Покупки через СБП - ПлатиQR

Перевод на свой счет в другой банк (SBP-pull-out)

Переводы входящие

Другие сервисы экосистемы переводов

Услуга

Услуга

Группа

Группа

Услуга

Группа

Услуга

Группа

Услуга

Покупки через СБП - ПлатиQR

Переводы исходящие

Переводы

Услуги

Платежи и переводы

Платежные и процессинговые сервис линии

Сервис-линии

Поиск юнита

Назад




Далее

- Информирование по классификации

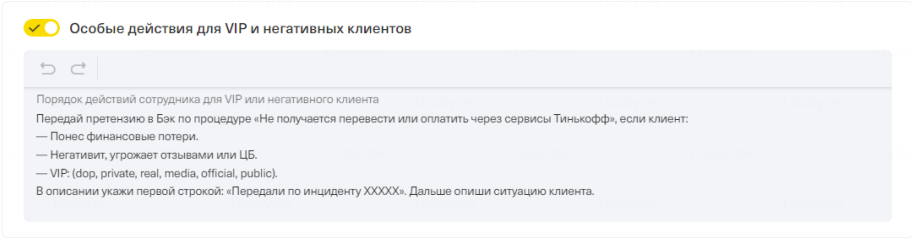
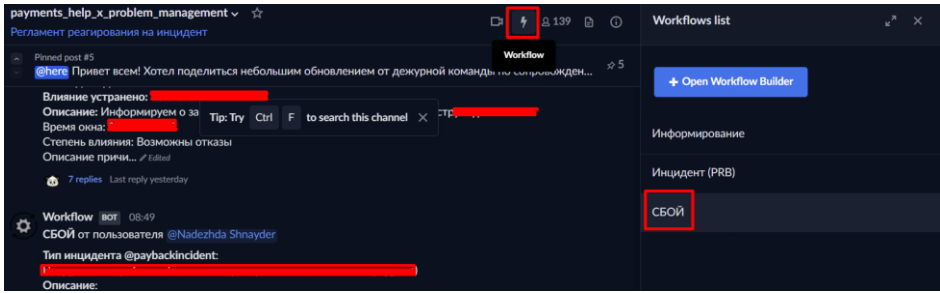
В рамках Forge сущность инцидента создается как инструмент отслеживания статуса решения проблемы, а *информирование* существует для донесения информации до сотрудников/клиентов. **Во время создания инцидента, на последнем этапе выбираем пункт "Создать с информированием".**

Как создавать информирование

№	Инструкция	Скриншот	Комментарий
---	------------	----------	-------------

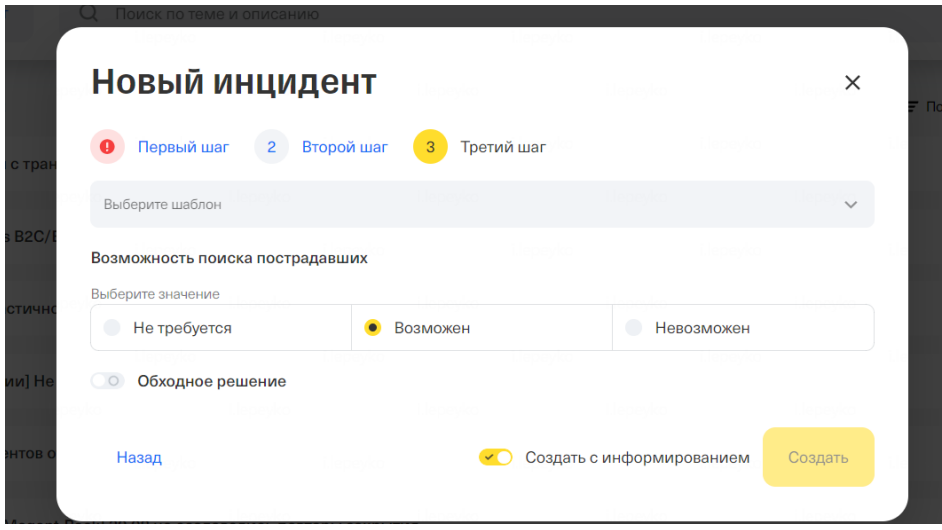
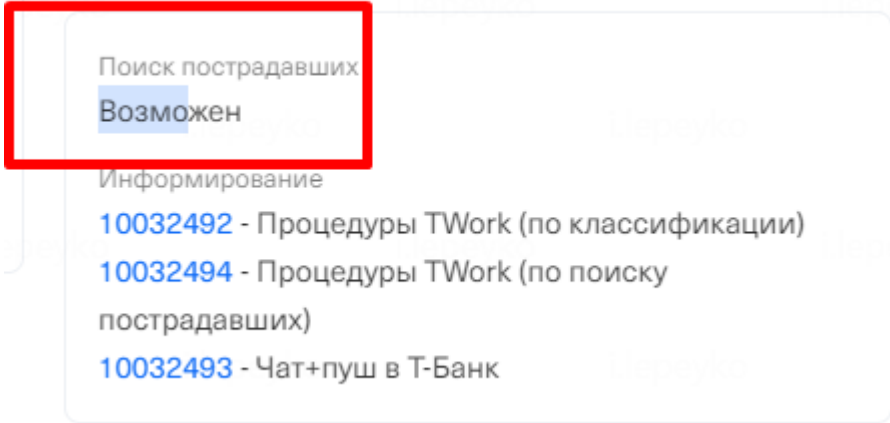
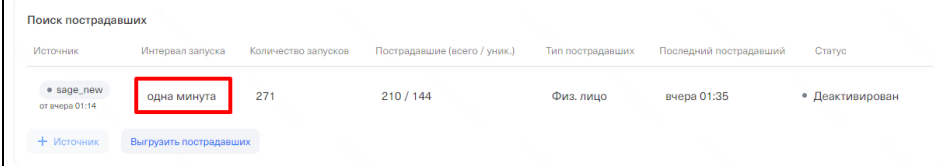
1	<p>После того, как был создан инцидент, нужно создать информирование на ДКО. Без информирования инцидент не будет замечен сотрудниками КЦ. Переходи по ссылке и нажимай на "+ Информирование".</p>		<p>1. Открой инцидент, который ты создал. Далее нажми на "Информирование" и затем на "+Информирование".</p>
2	<p>При нажатии на кнопку появляются разные опции. Более подробно о каждой из них написано в комментарии.</p> <p>Нам нужно выбрать Процедуры TCRM (по классификации) + Публикатор</p>		<p>Чат + пуш в желтом приложении – при создании этого информирования клиент, попавший под инцидент, получит информирование о том, что что-то может не работать. <u>Критично</u>: есть риск отправить неверную информацию и понести репутационные риски</p> <p>Пуш в желтом приложении + SMS – могут быть инциденты, где не работает наше приложение, поэтому клиенты получать сразу СМС, чтобы не заходить в приложение. <u>Критично</u>: есть риск отправить неверную информацию и понести репутационные риски</p> <p>TWork (WebOffice) – информирование заводится, если был инцидент при работе в TWork (мы никогда не используем) <u>Некритично</u>: <u>никогда не используем в работе</u></p> <p>Пуш в MAgent – информирование заводится для оповещения представителей. Мы никогда не используем. <u>Некритично</u>: <u>никогда не используем в работе</u></p> <p>Процедуры TCRM (по поиску пострадавших) – при заведении этого информирования сотрудник КЦ откроет процедуру и увидит, что клиент столкнулся с инцидентом. Временно не используем, но будем. <u>Критично</u>: <u>неверные данные могут привести к репутационным рискам</u></p> <p>Процедуры TCRM (по классификации) + Публикатор – при открытии информировании этого типа сотрудник КЦ должен ознакомиться со списком инцидентов на клиенте перед заведением обращения. Таким образом, наши коллеги из КЦ будут в курсе, что сейчас есть инцидент, а также сообщат об этом клиенту <u>Критично</u>: <u>неверные данные могут привести к репутационным рискам</u></p>
3	<p>Далее нужно вставить номер шаблона в поле "Выберите шаблон" см: Таблица информирований</p> <p>Есть несколько шаблонов, нужно выбрать подходящий. Более подробно шаблоны указаны в комментариях справа</p> <p>После того, как вставили номер шаблона, нужно нажать на него из выпадающего списка</p>		<p>10013102 – Ошибки при переводе по номеру телефона в [банк]</p> <p>10013964 – Не поступили пополнения по [номеру телефона/карты/СБП] от [дата]</p> <p>10013968 – Пополнения через СБП поступают с задержкой</p> <p>10013969 – Ошибки при переводах в [банк] (Альфа-Банк, Сбер...)</p> <p>10013972 – Ошибка при переводе по номеру карты из [банка] в ЛК или МП (Альфа-Банк, Сбер...)</p> <p>10013974 – Ошибки при переводе по [номеру телефона/СБП] в [банк] (Альфа-банк, Сбер....)</p>

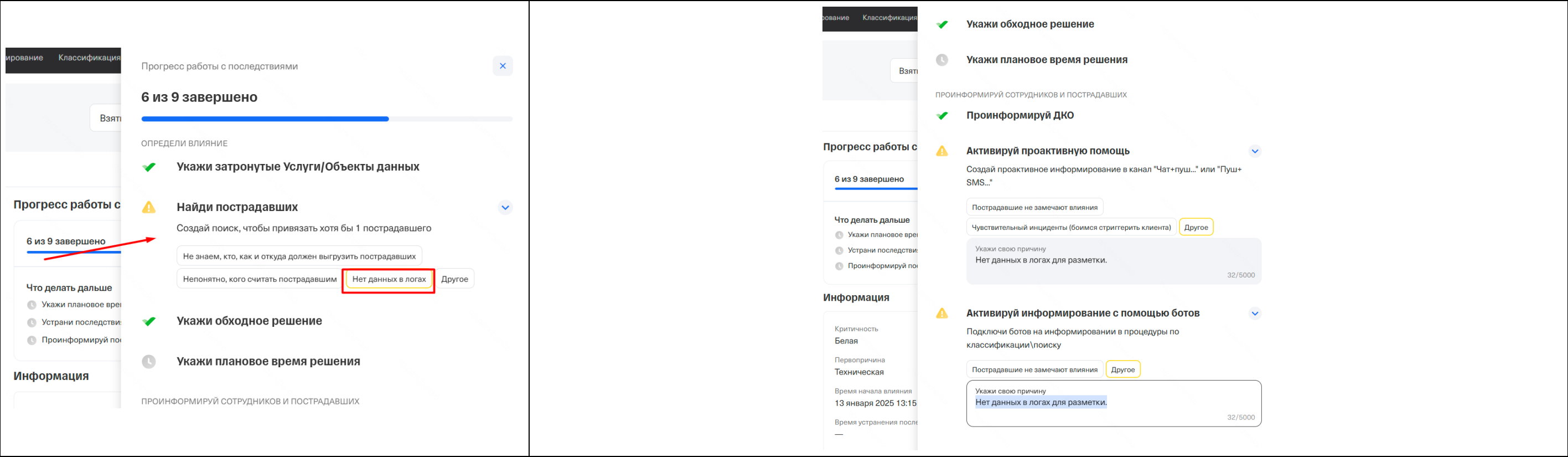
4	<p>Редактируем поля в блоке Описание</p> <p>Название информирования – удаляем "Шаблон:" и редактируем текст, исходя из того, какой сбой</p> <p>Напиши, где, когда и с какой проблемой сталкиваются пострадавшие – нужно отредактировать время и наименование банка или ошибки, какой у нее путь воспроизведения</p> <p>Инцидент – выбираем, если был именно инцидент</p> <p>Плановые работы – если есть информация, что проводятся плановые работы</p> <p>Дата и время – указываем начало влияния</p> <p>Ответственный от поддержки – указываем себя</p> <p>Степень влияния – указываем, согласно пояснениям в комментарии шага №2 текущей инструкции</p> <p>Дата и время исправления – не заполняем</p>		
5	<p>Поле Куда отправляем <u>не редактируем</u></p> <p>Отправить в публикатор – выключен</p> <p>Что сказать клиенту – оставляем "Только клиент".</p> <p>Как сотрудник должен извиниться – без изменений</p>	<div></div>	

6	<p>Особые действия для VIP и негативных клиентов – нужно обязательно отредактировать строчку "Передали по инциденту XXXXX"</p> <p>ВАЖНО: обязательно указывай номер ИНФОРМИРОВАНИЯ, а не ИНЦИДЕНТА</p> <p>Далее нажимаем активировать</p>		
7	<p>После создания информирования в Forge необходимо отнести информацию коллегам в канал payments_help_x_problem_management через WorkFlow "СБОЙ"</p>		

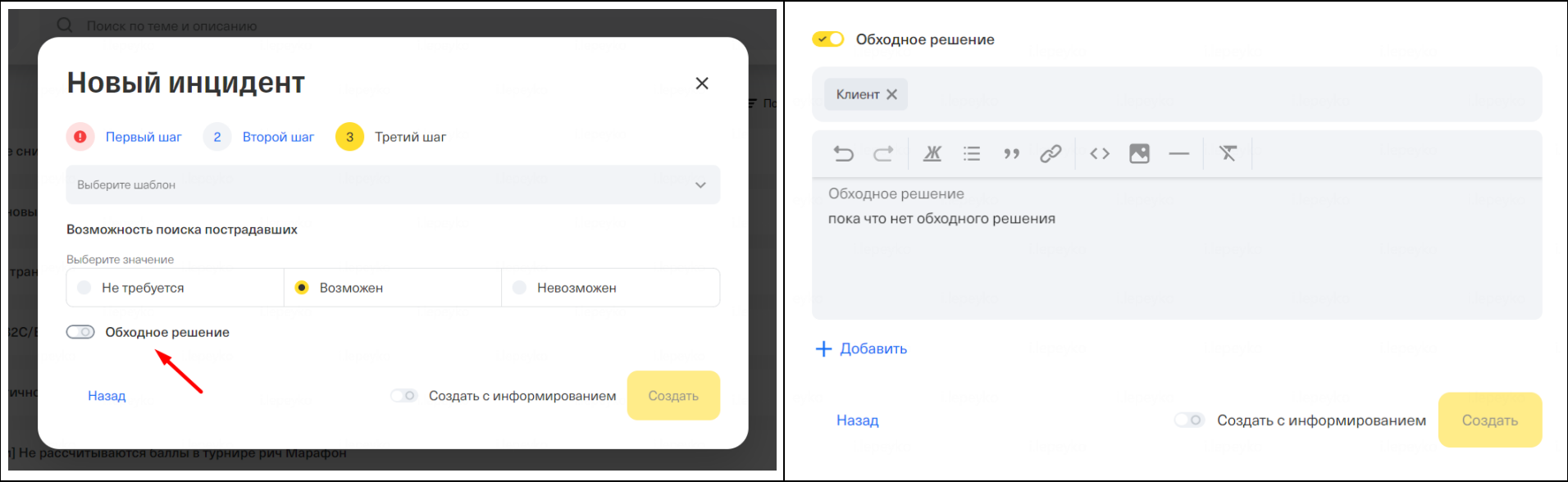
Следующие пункты необходимо указать до закрытия инцидента

- Поиск пострадавших**
Во время создания инцидента можно указать 3 варианта "поиска пострадавших": "Не требуется/Возможен/Невозможен".
Перед закрытием инцидента обязательно проверяем, что если выбран вариант **"Возможен"**, то в инцидент **добавлен список пострадавших**.
Если поиск пострадавших не планируется - выбирай **"Не требуется/невозможен"** и во вкладке **"Прогресс работы с последствиями"** укажи **"Нет данных в логах"**, во вкладках **"Активируй проактивную помощь"**, **"Активируй информирование с помощью ботов"** выбери **"Другое"** и напиши **"Нет данных в логах для разметки."**

		
--	---	---



- **Обходное решение**
Во время создания инцидента **"Обходное решение"** может быть неизвестно. Если знаем - пишем обходное решение. Если не знаем - пишем **"Пока что нет обходного решения"**. Перед закрытием инцидента обязательно выставляем **"Обходное решение"**.



• Устрани последствия, выплаты возмещения и подарки

УСТРАНИ ПОСЛЕДСТВИЯ

г" включай тумблеры и жми сохранить

✔

Устрани последствия, выплаты возмещения и подарки

▼

Если у инцидента есть **последствия** - зафиксируй и устрани их. Если инцидент повлек финпотери пострадавших - выплаты возмещения. Если необходимо дополнительно заложить пострадавших - выдай подарки

Сохранить

Возмещения

→

☒

Нет пострадавших с финпотерями

Подарки

→

☒

Не требуются

Последствия

→

☒

Последствий нет

Укажи последствия, как их устранили и дополнения по любому из пу...

0/5000

• Проинформируй пострадавших об устранении влияния

В пункте "Проинформируй пострадавших об устранении влияния" если не информировали клиентов о восстановлении, то выбери пункт "Другое" и напиши, почему не запускал информирование. Например, "Нет пострадавших", "Было обходное решение" и т.д.

⚠

Проинформируй пострадавших об устранении влияния

▼

Быстро устранили влияние

Долго получали пострадавших

Инцидент связан с одной из проблем из черного списка

Пострадавшие не замечают влияния

Уже проинформировали другим способом

Другое

Укажи свою причину

Пострадавших нет

16/⚡