

## Кейс: Обработка заявки технической поддержки

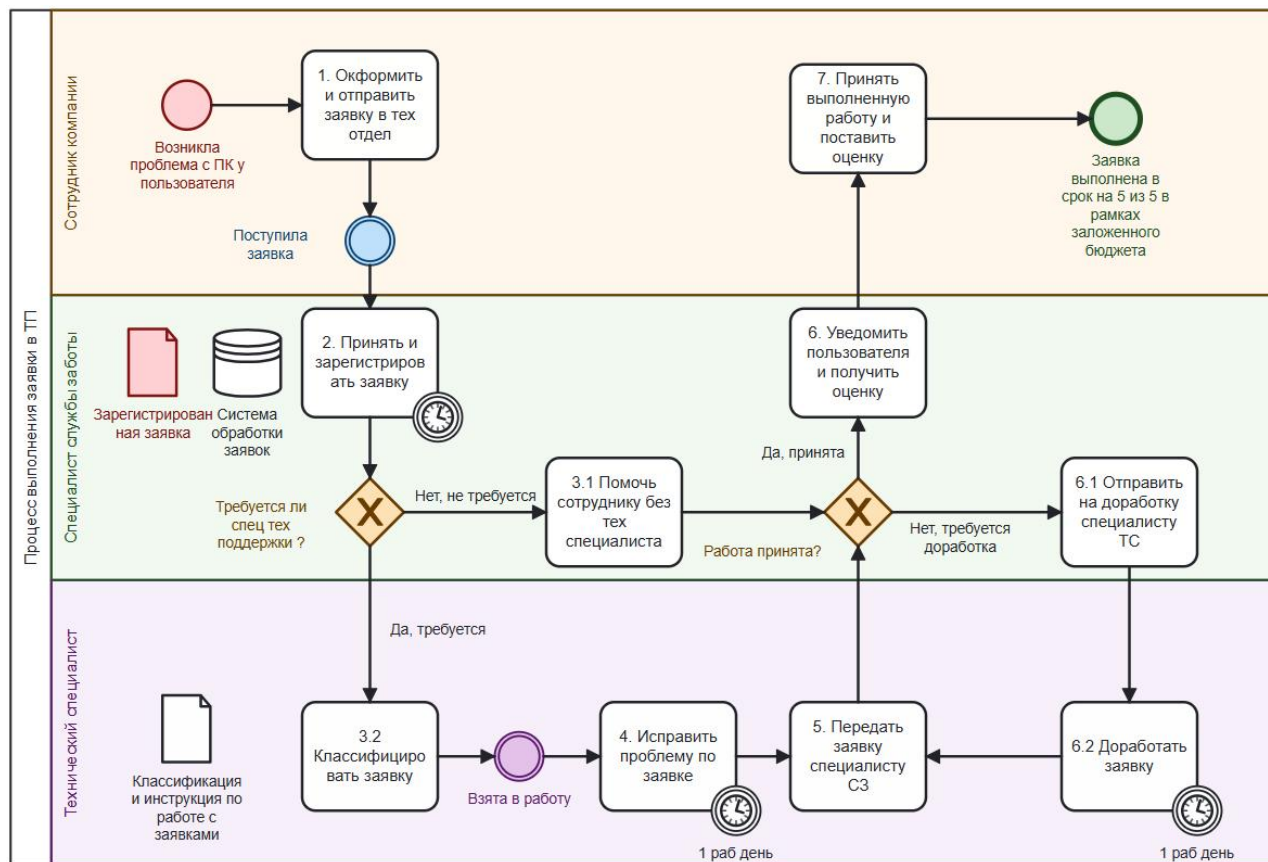


Рисунок 1. BPMN-схема процесса обработки заявки технической поддержкой

### Цель процесса

Обеспечить своевременную и контролируемую обработку заявок сотрудников технической поддержки с учётом SLA, распределения ролей и возможности возврата на доработку при неприятии результата.

### Участники процесса

1. **Сотрудник компании** - инициирует заявку и принимает результат
2. **Служба заботы** - регистрирует и сопровождает заявку, взаимодействует с пользователем
3. **Технический специалист** - выполняет технические работы

### Триггер

Возникновение у сотрудника проблемы с ПК или программным обеспечением.

### Результат

Заявка выполнена и принята пользователем в установленный срок.

## **Описание процесса**

### **1. Инициация заявки**

Сотрудник оформляет и отправляет заявку в технический отдел.

### **2. Регистрация заявки**

Специалист службы заботы принимает и регистрирует заявку в системе обработки заявок (SLA 5 - 15 минут).

### **3. Определение необходимости технической поддержки**

Специалист службы заботы анализирует заявку и определяет, требуется ли привлечение технического специалиста.

- Если техническая поддержка не требуется — помощь оказывается без привлечения ТС.
- Если требуется — заявка передаётся на классификацию.

### **4. Классификация и выполнение работ**

Технический специалист классифицирует заявку и устраняет проблему (SLA — 1 рабочий день).

### **5. Уведомление пользователя**

Служба заботы уведомляет пользователя о готовности решения и запрашивает обратную связь.

### **6. Приёмка результата**

Пользователь принимает выполненную работу и выставляет оценку.

### **7. Проверка приёмки**

- **Работа принята** — процесс завершается.
- **Работа не принята** — заявка возвращается на доработку техническому специалисту в рамках текущей заявки с повторным циклом уведомления и приёмки.

## **Особенности процесса**

Возврат на доработку выполняется без повторной регистрации заявки.

Роли и зоны ответственности строго соблюдены.

Коммуникация пользователя с техническим специалистом осуществляется через службу заботы.

В рамках данного кейса временные параметры процесса рассматриваются на концептуальном уровне.

**SLA:** Предполагается, что первичное принятие и регистрация заявки службой заботы выполняются оперативно — в течение короткого промежутка времени в рамках рабочего дня.

Конкретные значения SLA не фиксируются в BPMN-схеме, так как в реальных

условиях они зависят от приоритета обращения, загрузки службы поддержки и внутренних регламентов компании.

Сбор оценки качества выполнения заявки осуществляется после её закрытия и не блокирует завершение процесса.