

Кейс 2. Формирование требований к системе управления заявками сотрудников

1. Контекст и проблема

В компании обращения сотрудников по вопросам технической поддержки обрабатываются через несколько каналов (электронная почта, корпоративные мессенджеры).

Единая система учёта заявок отсутствует, из-за чего возникают сложности с отслеживанием статусов, ответственными исполнителями и историей обработки обращений.

Это приводит к потере заявок, задержкам в реакции и снижению прозрачности работы службы поддержки как для сотрудников, так и для руководства.

2. Цель решения

Целью решения является формирование требований к системе управления заявками сотрудников, обеспечивающей централизованную регистрацию обращений, прозрачность статусов и контролируемый процесс обработки заявок.

3. Основные стейкхолдеры:

- Сотрудник компании (инициатор заявки)
- Специалист службы заботы
- Технический специалист
- Руководитель службы поддержки

4. Функциональные требования

4.1 Управление заявками

Система должна обеспечивать возможность создания заявки сотрудником с указанием:

- категории обращения
- описания проблемы
- приоритета
- прикрепления файлов

Система должна автоматически присваивать заявке уникальный идентификатор.

Система должна фиксировать дату и время создания заявки.

4.2 Управление статусами

Система должна обеспечивать изменение статуса заявки (например: «Новая», «В работе», «На уточнении», «Решена», «Закрыта»).

Система должна сохранять историю изменений статусов с указанием времени и ответственного лица.

4.3 Назначение и распределение

Система должна обеспечивать возможность назначения заявки ответственному специалисту.

Система должна поддерживать переназначение заявки с фиксацией истории изменений.

4.4 Коммуникация

Система должна обеспечивать возможность обмена комментариями внутри заявки между сотрудником и специалистом.

Система должна уведомлять сотрудника о смене статуса заявки.

4.5 Завершение обработки

Система должна обеспечивать возможность закрытия заявки после выполнения работ.

Система должна предоставлять сотруднику возможность оставить оценку качества обработки заявки.

5. Нефункциональные требования

5.1 Доступность и надёжность

Система должна быть доступна пользователям в рабочее время компании.

Система должна обеспечивать сохранность данных заявок и истории изменений.

5.2 Безопасность и разграничение доступа

Система должна обеспечивать разграничение прав доступа в зависимости от роли пользователя (сотрудник, специалист, руководитель).

Пользователь должен иметь доступ только к тем заявкам, которые относятся к его зоне ответственности.

5.3 Аудит и прозрачность

Система должна сохранять историю действий по заявке (изменение статусов, комментарии, назначения).

5.4 Производительность

Время отклика системы при выполнении типовых операций (создание заявки, изменение статуса) не должно превышать разумных значений в рамках рабочей нагрузки.

6. Ограничения и допущения

Ограничения и допущения:

1. Решение рассматривается на концептуальном уровне без привязки к конкретной платформе или технологии реализации.
2. Интеграции с внешними системами (HR-системы, почтовые сервисы и др.) в рамках кейса не детализируются.
3. Категории заявок и приоритеты задаются в упрощённом виде и могут быть расширены при детальной проработке.
4. Процесс обработки заявок предполагается регламентированным и описанным на уровне бизнес-процесса.