

Утвержден
решением Правления
АО «СК «Сентрас Иншуранс»
от «15» августа 2025г., Протокол № 55



БП – 22

БИЗНЕС-ПРОЦЕСС

**исполнение заявок Центром обслуживания
Управления системного администрирования**

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-22 Бизнес-процесс сопровождение заявок Центром обслуживания Управления системного администрирования	Издание от 15.08.2025 г. №1	Стр. 2 из 4
---------------------------	---	-----------------------------	-------------

1. Цель работы: исполнение заявок Центра обслуживания сотрудником Управления системного администрирования.

2. Владелец процесса (ответственный за работу): Управление системного администрирования

3. Термины, сокращения:

ГО – Головной офис;

Заявка – заявки сотрудников Общества, поступившие в ЦО УСА КИАСа;

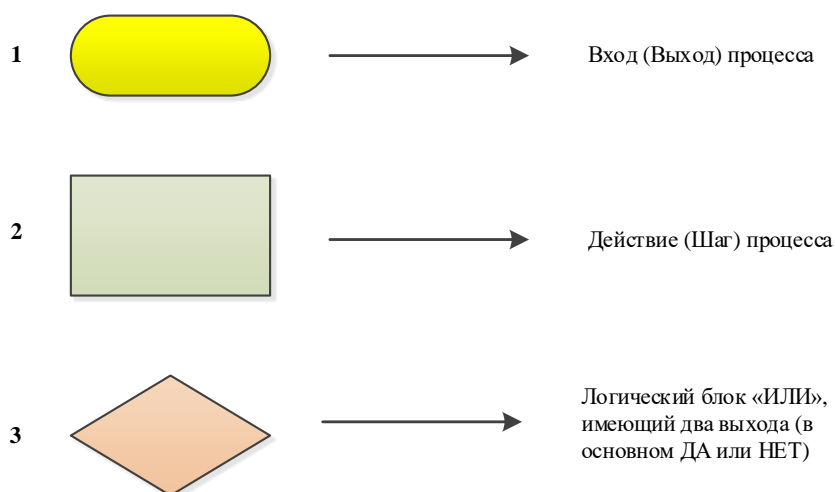
КИАС – Корпоративная информационно-аналитическая система Общества;

СЗ – Служебная записка

ЦО – Центр обслуживания УСА в КИАС.

4. Критерии оценки: оперативное и качественное исполнение заявок работников Общества.

5. Логические блоки, используемые при описании бизнес-процесса:



6. Входы и поставщики работы:

Первичные входы	Первичные поставщики
Заявка, поступившая в ЦО УСА КИАСа	Сотрудники Общества

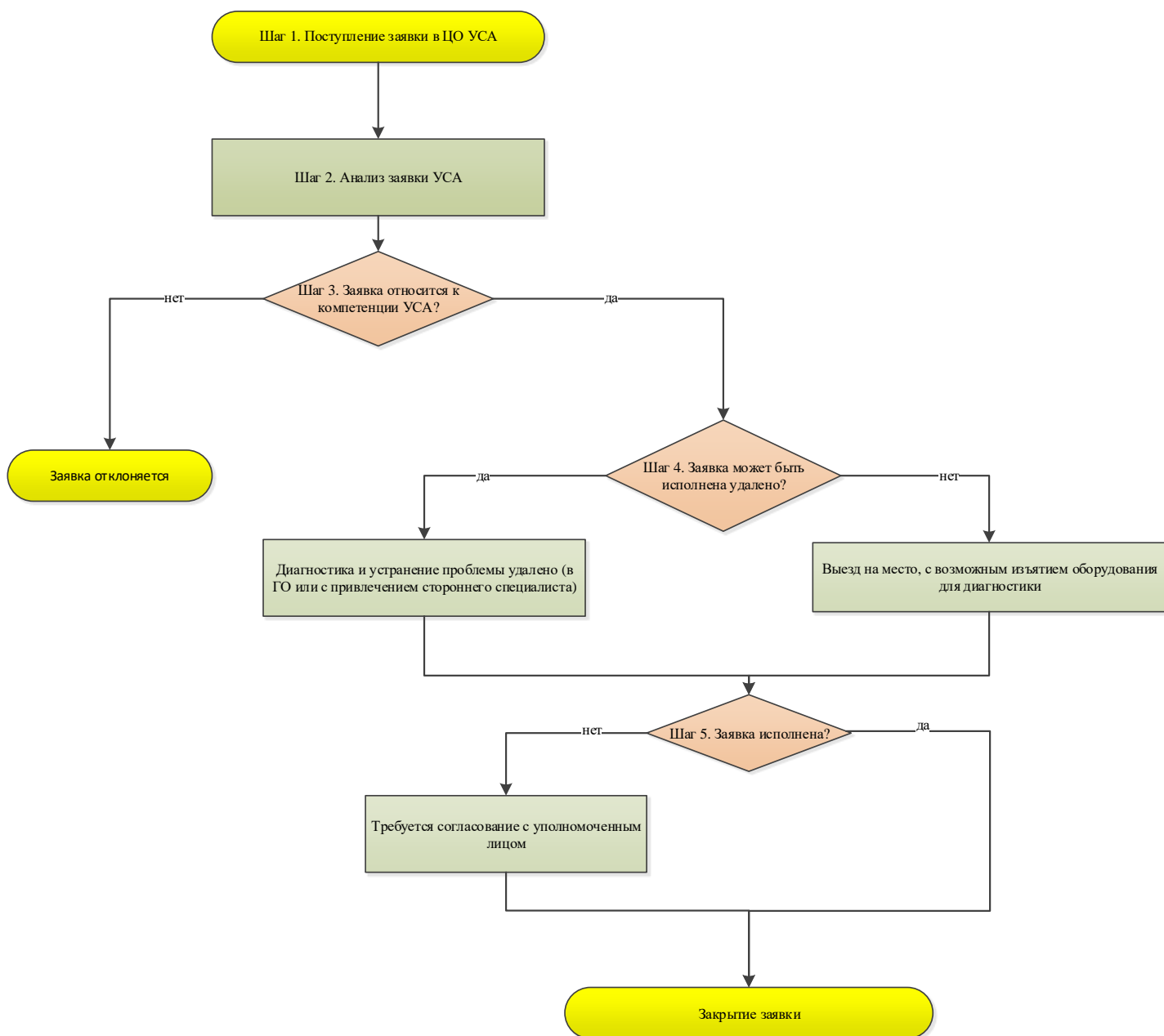
7. Выходы и клиенты работы:

Первичные выходы	Первичные клиенты
Исполнение заявки	Сотрудники Общества

8. Участники процесса:

Наименование подразделения	Сокращение
Управление системного администрирования	УСА
Сотрудники Общества	-

9. Блок-схема:



АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-22 Бизнес-процесс сопровождение заявок Центром обслуживания Управления системного администрирования	Издание от 15.08.2025 г. №1	Стр. 4 из 4
---------------------------	---	-----------------------------	-------------

10. Пошаговое описание процесса

Шаг 1. Поступление заявки

Заявка поступает в Центр обслуживания УСА КИАСа.

Шаг 2. Анализ заявки

Заявка анализируется сотрудниками УСА.

Шаг 3. Проверка компетенции УСА

Проверяется, относится ли исполнение заявки к зоне ответственности и компетенциям УСА.

Если «нет» — Заявка отклоняется.

Если «да» — выполняется следующий шаг.

Шаг 4. Оценка возможности удалённого исполнения

Проверяется, можно ли устранить проблему удаленно.

Если «да» — проводится диагностика и устранение проблемы удаленно (УСА или с привлечением стороннего специалиста).

Если «нет» — организуется выезд на место с возможным вывозом оборудования для диагностики.

Шаг 5. Результат исполнения

Если заявка исполнена, она подлежит закрытию в КИАС.

Если заявка не может быть исполнена, она закрывается в КИАС с обоснованием причин невозможности ее исполнения.