# ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЗАПРОСАМИ НА ПОДДЕРЖКУ

Запрос на поддержку – запрос, связанный с функционированием и обслуживанием информационной системы (ИС) в её текущей конфигурации.

Запрос на поддержку формируется Пользователем в системе единой службы поддержки по адресу в сети Интернет <https://redmine.beloil.by>.

***1. Классификация запросов на поддержку***

**-** Консультация

- Доработка

***2. Роли участников процесса***

Все участники процесса разделены на следующие группы, для которых определены следующие роли:

* + Автор запроса на поддержку (**ERP-Customer**) – данная роль может быть назначена пользователю КСУП.
  + Поддержка Логистика (**ERP-MM**) – данная роль назначается руководителю проекта, он ответственный за распределение запросов по классификации Логистика.
  + Поддержка Финансы (**ERP-FI**) - данная роль назначается руководителю проекта, он ответственный за распределение запросов по классификации Финансы.
  + Поддержка Кадры (**ERP-HR**) - данная роль назначается руководителю проекта, он ответственный за распределение запросов по классификации Кадры.
  + Поддержка Базис (**ERP-Basis**) - данная роль назначается руководителю проекта, он ответственный за распределение запросов по классификации Базис.
  + Ответственный исполнитель 1 линия поддержки. (Специалист службы поддержки) - данная роль назначается специалисту, ответственному за решение задач по соответствующему направлению поддержки (**ERP-Support**).
  + Ответственный исполнитель 2 линия поддержки **(ERP-BA).**
  + Разработчик (программист ABAP) (**ERP-ABAP**).

***3. Статусная схема запроса на поддержку***

Все запросы на поддержку по настроенным маршрутам обработки, переход из одного состояния в другое обеспечивается системой статусов.

В системе обработки запросов на поддержку предусмотрены следующие статусы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Статус** | **Назначение** | **Устанавливает** | **Реакция** |
| Новая | Любая вновь зарегистрированная задача всегда принимает статус новая | Заказчик | Исполнитель |
| Назначен исполнитель | Закрепление ответственного специалиста Исполнителя за обработку запроса | Исполнитель | Исполнитель |
| Перевод на следующий уровень поддержки | Если специалист не справился, отправляет на руководителя группы | Исполнитель |  |
| В работе | Начата и ведется работа по задаче | Исполнитель | Исполнитель |
| Решена | Задача переводится на инициатора | Исполнитель | - |
| Отклонена | Заказчик не видит смысла в решении задачи. Задача считается закрытой. | Заказчик | - |
| На доработку | По результату анализа предложенного варианта решения у Заказчика есть замечания, заказчик не согласен с предложенным вариантом решения. Задача поступает на руководителя группы | Заказчик | Исполнитель |
| Закрыта | По результату анализа предложенного варианта решения у Заказчика нет замечаний, заказчик согласен с предложенным вариантом решения | Заказчик |  |

***4. Регистрация запроса на поддержку***

***Регистрация запроса на поддержку должна быть по кнопке из ERP-системы.***

При нажатии на эту кнопку открывается окно в Redmine c новой задачей.

При создании обязательны к заполнению следующие поля:

* **«Трекер»** – классификация запроса на поддержку.
* «**Тема**» – заполняется по следующему правилу: **Код транзакции** (при наличии) + «**-**» + **Краткое описание сути проблемы**.

Пример: MIGO Проблема перевода из материала в материал.

* «**Описание**» – приводится детальное описание сути проблемы/запроса на консультацию. При необходимости детальное описание дополняется вложениями в виде файлов, картинок экранов ПК.
* «**Статус**» – для всех новых задач всегда устанавливается по умолчанию статус «**Новая**».
* «**Назначена**» – для всех новых задач все задачи назначаются на «Поддержка + название группы» (по умолчанию – руководитель проекта), согласно выбранного трекера.
* **«Подсистема»**.
* Если задача является следствием и/или продолжением ранее созданной задачи в поле «**Родительская задача**» вносится соответствующий номер.
* **«Планируемая дата исполнения» -** заполняется назначенным исполнителем после назначения.
* **Фактическая дата исполнения, устанавливается при выборе статуса решена. При отправке пользователем на доработку обнуляется.**
* **ФИО инициатора**
* **Обособленное подразделение инициатора**
* Структурное подразделение инициатора
* Контактные данные инициатора, телефон, электронная почта. Тянуть можно с КСУП с карточки пользователя.

**Взаимодействие между участниками процесса**

Пользователь инициирует запрос, указывая тему, описание, подсистему, ФИО, обособленное подразделение, контактные данные, назначает задача на «Поддержка + группа». Статус устанавливается автоматически «Новая».

Руководитель проекта на постоянной основе отслеживает список задач-запросов на поддержку в статусе «Новая» и «На доработку».

Руководитель назначает задачу на специалистов первой или второй линии поддержки и устанавливает статус «Назначен исполнитель». Исполнитель, взяв задачу в работу, переводит ее в статус «В работе». Если специалист первой линии поддержки не может выполнить задачу, он ее переводит на руководителя проекта со статусом «Перевод на следующий уровень поддержки». Руководитель проекта переводит на второй уровень поддержки и выбирает статус «Назначен исполнитель». Исполнитель, взяв задачу в работу, переводит ее в статус «В работе». Если специалисту первого или второго уровня поддержки требуется программист, то задача переводится на руководителя проекта группы проекта «Управление персоналом. Разработчики ABAP» с указанием в комментарии о требовании разработчика. Руководитель проекта группы проекта «Управление персоналом. Разработчики ABAP» назначает исполнителя и устанавливает статус «Назначен исполнитель». Приступив к работе, разработчик устанавливает статус «В работе». После решения задачи исполнитель переводит задачу на инициатора доработки кода с указанием в примечании о том, что код доработан. Специалист поддержки проверяет доработку и, в случае ошибки, то возвращает задачу на разработчика с указанием в примечании о том, что требуется доработка кода. Если задача решена, то специалист поддержки устанавливает статус «Решена» и отправляет на инициатора. Если инициатор не согласен с решением, то устанавливает статус «На доработку» и назначает задачу на «Поддержка + группа». В случае, если решение инициатора удовлетворяет, то он устанавливает статус «Закрыта».

В случае, если задача не может быть решена специалистами первой и второй линии, то инициируется задача на специалиста третьей линии в отдельном проекте Redmine. При этом, необходимо первоначальную задачу связать с новой задачей. Задачи третьей линии поддержки инициирует только руководитель направления.

Все задачи на доработку системы и новые разработки осуществляются по письмам методологов. В этом случае руководителем проекта регистрируется соответствующая задача, назначается на бизнес-аналитика.

**Процедура закрытия задачи по причине отсутствия обратной связи со стороны Заказчика**

Если в течение 10 календарных дней Заказчик не отправил задачу на доработку, то руководитель проекта ее закрывает.

**Не допускается регистрация задач ИТ службой, за исключением случаев, предусмотренных локальными нормативными документами.**