|  |  |
| --- | --- |
| **Статус заявки** | **Описание статуса** |
| **New** | Автоматически присваивается при регистрации заявки |
| **In Progress** | Сотрудники Компании работают над заявкой |
| **~~HOLD~~** | ????Ход решения заявки приостановлен заказчиком |
| **~~Waiting for Customer~~** | ???? |
| **Fixed** | Заявка отработана и заказчик подтверждает решение вопроса |
| **Closed** | Вопрос по заявке полностью решен и заявка закрыта |
| **Canceled** | Заявка открыта ошибочно или приостановлена по требованию инициатора |

1. Статус "**New**"

При регистрации заявки в системе **NIHelpDesk** ей автоматически присваивается статус "New".

1. Статус "**In Progress**"

После принятия заявки в работу, она автоматически переходит в статус "In Progress" и находится в этом состоянии все время, которое сотрудники службы технической поддержки работают над заявкой. Назначается ответственное лицо за устранение.

1. Статус "**Fixed**"

Когда работа над заявкой полностью завершена и заказчик подтверждает решение проблемы, заявка переводится в статус "Fixed". В случае повторения проблемы, заказчик в праве в течение 48 часов возобновить работу над заявкой. Ответственное лицо или модератор переводит заявку для подтверждения в этот статус

1. Статус "**Closed**"

Если в течение 48 часов после подтверждения решения проблемы и перевода заявки в статус "Fixed" заказчик не возобновляет работу над заявкой, она считается полностью решенной и переводится в статус "Closed". Ответственное лицо или модератор переводит заявку для подтверждения в этот статус

1. Статус "**Canceled**"

Заявка переводится в статус "Canceled", если она была ошибочно заведена или дублируют ранее заведенную заявку. Обязательное указание комментария

Участники:

Сотрудник ИНЖИНИРИНГ:

Создать заявку,

Посмотреть заявку,

~~Отозвать заявку (Hold)~~

Подтвердить решение (Fixed)

Модератор:

Создать заявку,

Посмотреть заявку,

Изменить статус заявки и саму заявку, а также назначить исполнителя

Администратор:

Создать,

Посмотреть,

Изменить статус заявки и саму заявку, а также назначить исполнителя, ~~отправлять заявку в Hold (отозвать заявку или признак актуальности~~

Изменить категорию

Исполнитель:

Изменить статус заявки, решение.

Изменить категорию

\

\

\

Комментарии.

1. Добавляем ссылку «Зафиксировать проблему» в МП
2. Необходима возможность указать плановую дату устранения проблемы (Модератор, исполнитель)
3. Необходимо подсвечивать заявки, до плановой даты устранения у которых осталось менее 7 дней
4. Модератору, исполнителю необходимо указывать фактическую дату устранения при переводе на статус Fixed
5. Необходима выгрузка в Excel
6. Обязательно в легенде указать, что нельзя подавать **проблемы связанные с IT**
7. **Подготовить описание категорий**

При подаче заявки обязательно указать:

1. Место возникновения
2. Описание проблемы
3. ~~Предлагаемое решение (опционально)~~

Категории:

1. ОТиПБ (касается рисков здоровью сотрудника) – Кобзарь (298)
2. Условия труда (рабочее пространство) – Денисова О.В. (155)
3. АХО – Луговцов С. (39)
4. Социальные вопросы – Фрыкина М. (378)
5. Другое – Варивода (771)