



**«УТВЕРЖДЕНО»**

решением Правления  
Акционерного общества  
«Университет Нархоз»  
Протокол № 7  
от « 14 » 06 2017 года

**Регламент  
процесса управления услугами  
и запросами пользователей**

## Оглавление

<b>Паспорт документа</b> .....	4
<b>Лист согласования</b> .....	5
<b>1. Описание процесса управления услугами и запросами от пользователей</b> .....	6
1.1. Обзор.....	6
1.2. Описание процесса .....	6
1.3. Цели процесса .....	6
1.4. Задачи процесса .....	6
1.5. Соотношение к другим процессам.....	7
1.6. Принципы и общие концепции .....	7
1.6.1 Политики .....	7
1.6.2 Пользовательский интерфейс.....	7
1.6.3 Представление бизнес каталога/услуг клиентов .....	8
1.6.4 Представление технического каталога/сервиса поддержки.....	8
1.6.5 Элементы каталога .....	8
1.6.6 Проектные требования каталога услуг.....	8
<b>2. Роли процесса</b> .....	8
2.1 Матрица RACI.....	10
<b>3. Описание операций каталога услуг</b> .....	12
3.1 Схема обзора процесса.....	12
3.1.1 Описание обзора процесса каталога услуг .....	12
3.1.2 Планирование и проектирование каталога услуг.....	13
3.1.3 Описание операций по планированию и проектированию каталога услуг .....	13
3.1.4 Поддержка каталога услуг.....	15
3.1.5 Процедура поддержки каталога услуг. ....	15
3.1.6 Непрерывное улучшение обслуживания каталога услуг .....	18
3.2 Управление процессом.....	18
3.2.1 Функциональные инструментальные панели .....	18
3.2.2 Отчеты и Домашние страницы .....	19
<b>4. Процесс управления выполнения запроса</b> .....	19
4.1 Обзор процесса .....	19
4.1.1 Описание процесса.....	19
4.1.2 Цели процесса.....	19
4.1.3 Задачи процесса.....	20
4.1.4 Правила Согласования.....	20
4.1.5 Соотношение к другим процессам .....	20
4.2 Принципы и общие концепции .....	21
4.2.1 Политики .....	21

4.2.2	Пользовательский интерфейс.....	21
4.2.3	Модели выполнения запроса.....	21
4.2.4	Соглашение об уровне услуг.....	22
4.2.5	Согласования .....	22
4.2.6	Состояния запроса.....	22
4.2.7	Опросы степени удовлетворенности .....	22
4.3	Роли процесса.....	22
4.3.1	Матрица RACI .....	24
4.4	Описание операции выполнения запроса.....	26
4.4.1	Схема обзора процесса .....	26
4.4.2	Описание операций процесса планирования и проектирования выполнения запросов.....	26
4.5	Описание операционной деятельности выполнения запроса.....	27
4.6	Описание операций по непрерывному улучшению выполнения запросов обслуживания.....	28
4.7	Управление процессом.....	28
4.7.1	Функциональные инструментальные панели .....	28
4.7.2	Отчеты и Домашние страницы .....	29
<b>5.</b>	<b>Порядок внесения изменений в положение .....</b>	<b>29</b>
	<b>Заключительные положения .....</b>	<b>29</b>
	<b>Приложение 1 .....</b>	<b>30</b>
	<b>Приложение 2 .....</b>	<b>31</b>
	<b>Приложение 3 .....</b>	<b>32</b>




## Паспорт документа

---

Наименование документа:	Регламент
Краткое описание:	Процесс управления услугами и запросами от пользователей состоит в том, чтобы обеспечивать и поддерживать единый источник согласованной информации обо всех эксплуатационных услугах, и тех, которые готовятся к эксплуатации, и гарантировать широкую доступность для лиц, уполномоченных получить доступ
Тема:	
Статус:	
Дата утверждения:	
Дата завершения действия:	
Дата аудита:	20.12.2018 г.
Ответственный за аудит:	Директор Центра информационных технологий

---

## Лист согласования

Проректор по административной работе	Аменова К.А.	
Директор ЦИТ	Даутов Е.С.	
Начальник юридического отдела	Мулдашева А.А.	

## 1. Описание процесса управления услугами и запросами от пользователей

### 1.1. Обзор

Процесс определяется как совокупность взаимосвязанных действий, которые преобразуют входящую информацию или действия в исходящие, которые, в свою очередь, направлены на достижение согласованной измеримой цели. Описания каталога услуг и процесса выполнения запроса, изложенные в данном документе, более подробно описывают эти действия, с разделением действий на операции и роли, ответственные за их выполнение.

Каталог услуг является отправной точкой в процесс выполнения запроса пользователя. ServiceNow поддерживает процесс управления услугами в обеспечении согласованного и интуитивно понятного размещения заказа пользователей, для заказа заранее определенных, связанных товаров и услуг от ИТ организации, предоставляя пользователю только те пункты, которые разрешены для заказа. Аналогичным образом, процесс выполнения запроса поддерживает функциональные возможности для принятия, проверки, авторизации, распределения, отслеживания и исполнения запросов на услуги. Эти возможности также описаны в данном документе.

### 1.2. Описание процесса

Каталог услуг это база данных, содержащая информацию обо всех существующих ИТ услугах, включая те, что доступны для развертывания. Это используется для поддержки и предоставления ИТ услуг клиентам, и включает в себя информацию о результатах, возможностях, доставке, целевых показателях эффективности, и оперативной поддержки. Процесс управления каталогом услуг содержит в сохранности каталог услуг, и гарантирует обеспечение точного, согласованного и централизованного источника данных.

### 1.3. Цели процесса

Цель процесса управления каталогом услуг состоит в том, чтобы обеспечивать и поддерживать единый источник согласованной информации обо всех эксплуатационных услугах, и тех, которые готовятся к эксплуатации, и гарантировать широкую доступность для лиц, уполномоченных получить доступ.

### 1.4. Задачи процесса

Задачами процесса управления каталогом услуг являются:

- Управление информацией, содержащейся в каталоге услуг.
- Гарантировать, что каталог услуг достоверен и отражает текущие данные, состояния, интерфейсы, и зависимости всех сервисов, которые выполняются в продуктивной среде.
- Гарантировать, что каталог услуг доступен для тех, кто был утвержден для доступа к нему, чтобы содействовать эффективному и результативному использованию информации каталога услуг.
- Гарантировать, что каталог услуг поддерживает растущие потребности остальных процессов управления услугами для информации каталога услуг, включая весь интерфейс и зависимую информацию.

## 1.5. Соотношение к другим процессам

Ниже приведены примеры взаимодействия между процессом управления каталогом услуг и других процессов ITIL:

Процесс	Описание соотношения	Вход	Выход
<b>Управление портфелем услуг</b>	Этот процесс определяет, какие услуги будут привилегированны и продвинуты далее для возможного включения в каталог услуг, включая любые пакеты услуг и опции.	X	
<b>Управление выполнением запроса</b>	Каталог услуг является отправной точкой к процессу выполнения запроса, предоставляя клиенту механизм для выбора услуги и предоставления информации, необходимой для планирования соответствующего выполнения.		X
<b>Управление активами и конфигурациями</b>	Этот процесс работает с управлением каталога услуг, чтобы гарантировать, что информация в CMDB и каталоге услуг, надлежащим образом связаны друг с другом. Это обеспечивает точное и полное представление о зависимости между услугами, клиентами, сервисными активами и КЕ.	X	
<b>Управление уровнем услуг (SLM)</b>	SLM занимается определением гарантированных уровней предоставляемых услуг, которые будут отражены в каталоге услуг.	X	

## 1.6 Принципы и общие концепции

### 1.6.1 Политики

Политики официально документируют ожидания и намерения руководства, которые используются для прямых решений и обеспечения согласованного и надлежащего осуществления процессов, стандартов, ролей и действий. Политики также могут диктовать определенные требования к инструментам. Примеры общих политик каталога услуг включают:

- Объем услуг, включенных в каталог услуг, и какие данные записываются для каждой услуги.
- Когда описание услуги публикуется в каталоге услуг, а также когда оно будет удалено или появляется только в разделе ликвидированной услуги каталога.

### 1.6.2 Пользовательский интерфейс

Каталог услуг действует как точка входа к товарам и услугам, обеспеченные ИТ организацией, и открывает широкие возможности для применения самопомощи. В идеале, пользовательский интерфейс позволяет инициатору запроса легко выбрать и ввести подробные данные по запрашиваемой услуге, сообщить о целях предоставления услуги инициатора запроса, и направить запрос на услугу соответствующему утверждающему лицу (лицам) и/или команде (командам) для выполнения. ServiceNow обеспечивает два

различных механизма пользовательского интерфейса для доступа к каталогу услуг. См. Приложение [1] для просмотра описания пользовательского интерфейса.

### 1.6.3 Представление бизнес каталога/услуг клиентов

Представление бизнес каталога/услуг клиентов содержит данные всех ИТ услуг, поставляемых клиентам (направленные на клиента услуги). Это клиентское представление каталога услуг. Другими словами, это каталог услуг для бизнеса, использовать то, что видишь.

### 1.6.4 Представление технического каталога/сервиса поддержки

Представление технического каталога/сервиса поддержки содержат данные обо всех ИТ услугах поддержки, необходимых для обеспечения бизнеса услугами. Каталог технической службы, прежде всего, используют ИТ для запроса услуг от ИТ и не должен быть видим клиенту. ServiceNow предоставляет возможности для поддержки множественных представлений каталога услуг.

### 1.6.5 Элементы каталога

В общем и целом каталог составлен из набора дискретных элементов каталога. Элемент каталога можно рассматривать в качестве конкретного товара или услуги. Если что-то может быть заказано самостоятельно, то это элемент каталога. Если что-то имеет значение как часть чего-то большего, то это часть элемента, а не элемент самого себя. Например, новый настольный компьютер является элементом каталога, так же как и письменный стол, но настольный компьютер включает множество компонентов (Системный блок, монитор, клавиатура и мышь), тогда как письменный стол, нет. Описание элемента каталога услуг должно включать информацию о предоставляемой услуге, целевой аудитории, стоимости и других подходящих данных, чтобы заказчик понимал, какой элемент заказывает.

### 1.6.6 Проектные требования каталога услуг

Пока нет единого верного способа для структурирования и развертывания каталога услуг, существует несколько рекомендаций для разработки и реализации, которые могут гарантировать наиболее успешное начало предоставления услуг клиентам.

См. в Приложение [2] список рекомендаций, на основе многочисленных реализаций каталога услуг, клиентов ServiceNow.

## 2. Роли процесса

Роль назначается для выполнения конкретных задач в рамках процесса. Роль в процессе можно присвоить больше чем одному лицу (как аналитики в службе поддержки). Один человек может выполнять более одной роли в процессе, хотя как правило, не одновременно. В зависимости от структуры и степени зрелости процесса, описанные роли могут существовать не в каждой организации.

Эта таблица описывает типичные роли, определенные для управления каталогом услуг.

Роль	Описание роли	Должность
Владелец процесса	Старший менеджер обладает возможностями и полномочиями для развертывания процесса и	Директор ЦИТ



<p><b>управления каталогом услуг</b></p>	<p>использования всей ИТ организацией.</p> <p><b>Ответственен за:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение общей миссии процесса, и обмен информацией о целях и задачах со всеми заинтересованными сторонами.</li> <li>• Совместную работу с другими владельцами процессов, что позволяет обеспечить комплексный подход к разработке и реализации управления каталогом услуг, управления портфелем услуг, управления уровнем сервиса и управления бизнес-отношений.</li> <li>• Решение любых кросс-функциональных (ведомственных) вопросов.</li> <li>• Отчетность об эффективности процесса перед высшим руководством. Инициирование любых инициатив по улучшению процесса.</li> </ul>	
<p><b>Менеджер каталога услуг</b></p>	<p>Ежедневное обращение по всем вопросам каталога услуг.</p> <p><b>Ответственен за:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Координирование взаимодействий между управлением каталога услуг и другими процессами, особенно обслуживанием активов, управлением конфигурацией и управлением выполнения запросов.</li> <li>• Гарантировать, что все эксплуатационные службы (включая подготавливаемые), зарегистрированы в каталоге услуг.</li> <li>• Гарантировать, что вся информация в каталоге услуг точна и актуальна.</li> <li>• Гарантировать, что соответствующие представления каталога услуг сохранены и доступны для тех, для кого они предназначены.</li> </ul>	<p>Начальник ОСО&amp;НД</p>
<p><b>Владелец услуг</b></p>	<p>Каждая услуга должна иметь назначенного владельца. Владелец услуги несет ответственность за предоставление конкретной ИТ услуги, и несет ответственность перед заказчиком за инициирование, перемещение, текущее обслуживание и поддержку этой услуги. Вполне возможно, что один человек может исполнять роль владельца услуги, для более чем одной услуги.</p>	<p>Начальники отделов ЦИТ</p>

	Эта роль является инициатором конкретного плана выполнения услуги, независимо от количества фактических групп, участвующих в предоставлении услуги, в конечном счете, ответственна за обеспечение того, чтобы услуга предоставлялась в установленные сроки и/или стоимости, выделенные для нее. Владелец услуги, как правило, не вмешивается в процесс выполнения отдельных запросов на услуги.	
<b>Заинтересованные стороны</b>	Эта роль включает в себя любую внутреннюю или внешнюю ИТ организацию, участвующую в доставке или потреблении услуги.	Руководители подразделений

## 2.1 Матрица RACI

Роли ответственны за выполнение определенных операций процесса. Схема RACI визуально указывает на эту ответственность. Ниже приводится RACI схема для процесса управления каталогом.

Смотрите схему для пояснения аббревиатуры RACI.

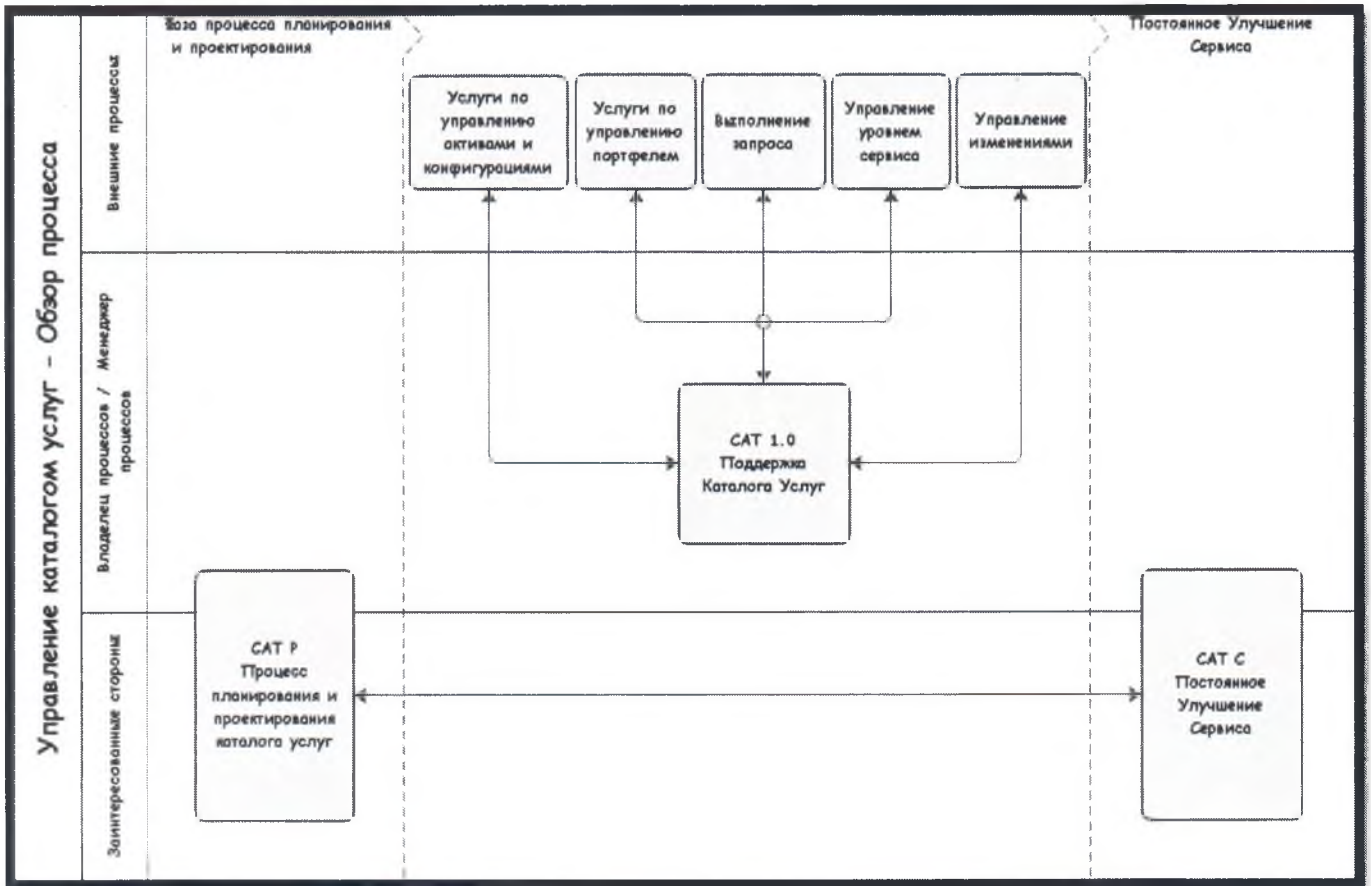
ID	Операции	Владелец процесса управления каталогом	Менеджер каталога услуг	Владелец услуг	Заинтересованные стороны
	<b>Планирование и проектирование каталога услуг</b>				
SAT P.1	Определение политики и стратегии каталога услуг.	A/R	R	C	I
SAT P.2	Определение услуг.		A/R	R	I
SAT P.3	Определение элементов каталога.		A/R	C	C
SAT P.4	Определение структуры каталога.		A	R	C
SAT P.5	Определение безопасности каталога.		A/R	C	C
SAT P.6	Определение утверждающих лиц.		A	R	C
SAT P.7	Определение группы исполнителей.		A	R	C
SAT P.8	Определение планов выполнения.		A/R	C	C
SAT	Публикация каталога.	I	A/	I	I

P.9			R		
	<b>Поддержка Каталога Услуг</b>				
CAT 1.1	Прием RFC.		A/R		
CAT 1.2	Создание новой услуги.		A/R	C	
CAT 1.3	Изменение существующей услуги.		A/R	C	
CAT 1.4	Представление новой или измененной услуги для проверки.		A/R	I	
CAT 1.5	Проверка новой или измененной услуги.		I	A/R	
CAT 1.6	Внесение необходимых корректировок.		A/R	I	
CAT 1.7	Публикация новой или измененной услуги.	I	A/R	I	
CAT 1.8	Ликвидация существующей услуги.	I	A/R	I	
CAT 1.9	Обновление RFC.		A/R		
	<b>Постоянное улучшение услуг</b>				
CAT C.1	Проведение периодического анализа каталога услуг.	A	R	C	C
CAT C.2	Осуществление корректирующих действий.		A/R	I	I
R: ответственный, A: исполнитель, C: консультируемый, I: информируемый					

### 3. Описание операций каталога услуг

#### 3.1 Схема обзора процесса

Диаграмма: Обзор процесса управления каталогом услуг.

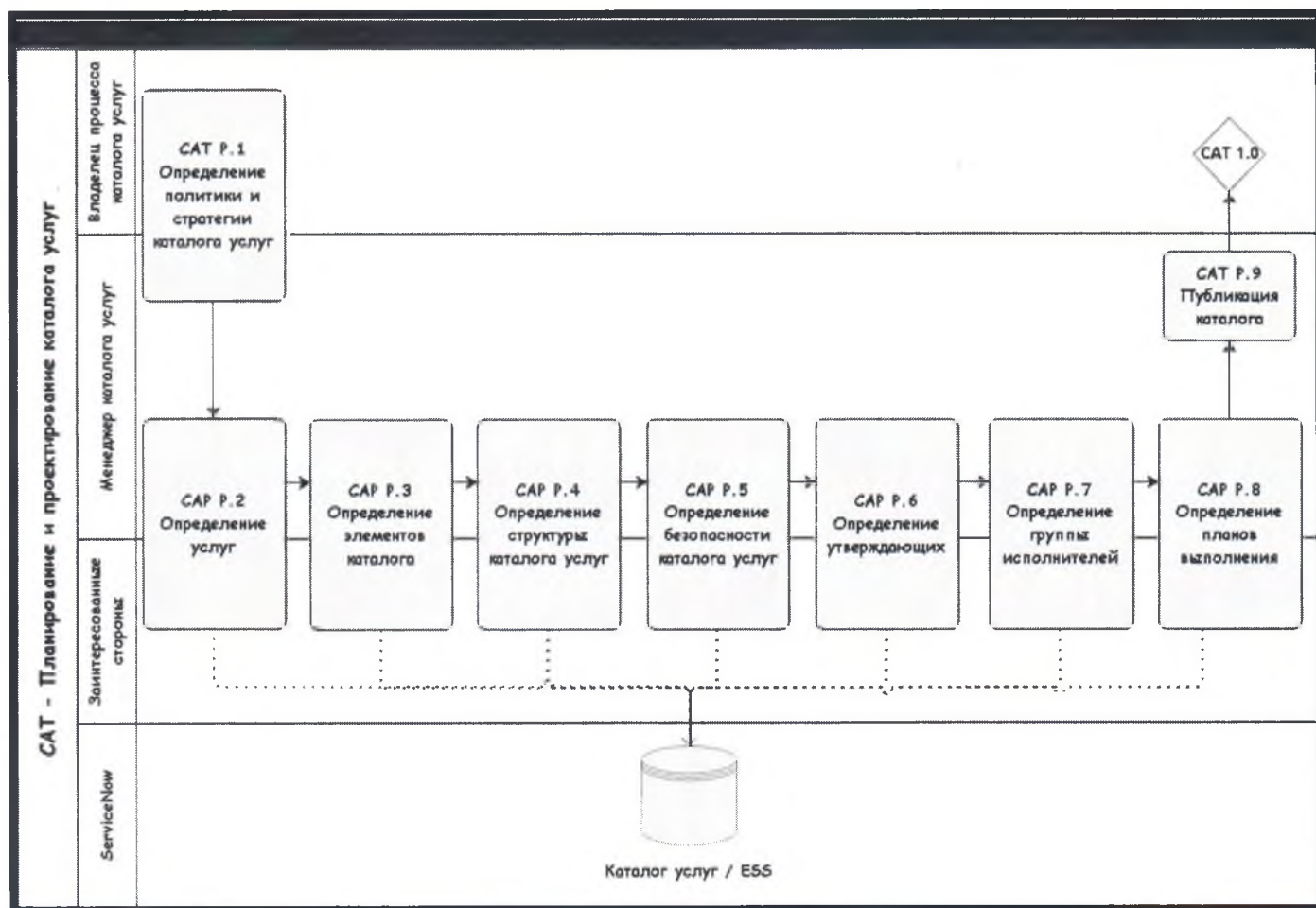


#### 3.1.1 Описание обзора процесса каталога услуг

ID	Операция	Описание
CAT P	Планирование процесса управления каталогом услуг	Во время этого планирования, определяется владелец процесса каталога услуг и менеджер процессов. Они сотрудничают с владельцами услуг, для определения объема каталога услуг и создания приложения.
CAT 1.0	Публикация/Поддержка Каталога услуг	Это действие составляет выполнение "повседневных" частей процесса. Это действие инициировано запросом на изменение (RFC), который вводит, изменяет или ликвидирует услугу (или услуги).
CAT C	Постоянное улучшение услуг	Каталог услуг должен регулярно пересматриваться с бизнес клиентами, и поставщиками услуг, при необходимости создаются планы корректирующих действий, и рассматриваются меняющиеся потребности бизнеса.

## 3.1.2 Планирование и проектирование каталога услуг

Диаграмма: Планирование и проектирование процесса управления каталогом услуг.



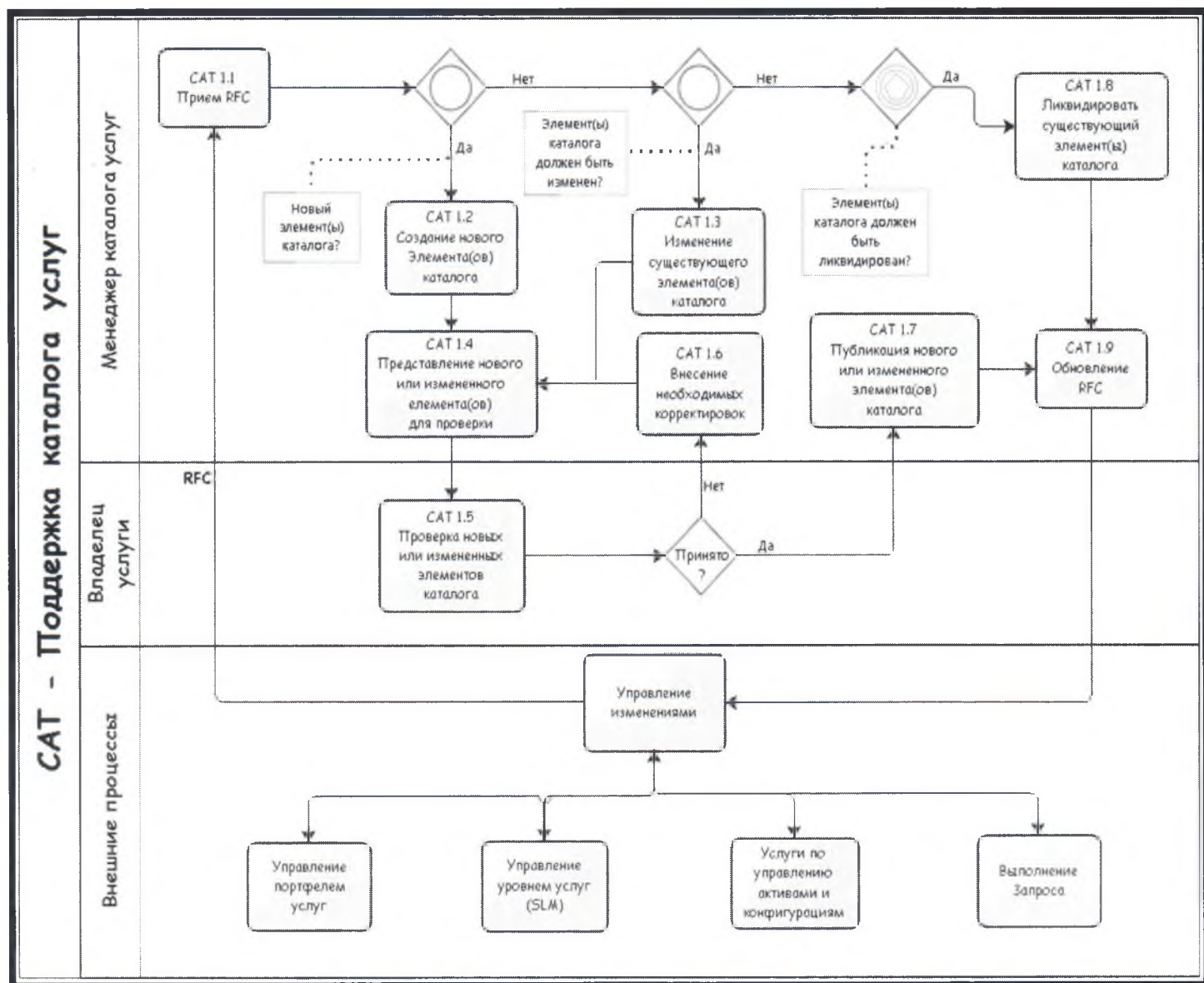
## 3.1.3 Описание операций по планированию и проектированию каталога услуг

ID	Задачи	Описание
CAT P.1	<b>Определение политики и стратегии каталога услуг</b>	Определение политики и стратегии процесса управления каталогом услуг, для обеспечения его соответствия требованиям бизнес-клиентов.
CAT P.2	<b>Определение услуг</b>	Определить услуги и элементы, которые будут предложены в каталоге услуг, таким образом, чтобы могли быть определены соответствующие планы и методы реализации. Вниманию нужно уделить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Существующим SLAs</li> <li>• Финансовым соглашениям</li> <li>• Согласованиям</li> </ul>
CAT P.3	<b>Определение элементов каталога</b>	В общем и целом каталог составлен из набора дискретных элементов каталога. Элемент каталога можно рассматривать в качестве конкретного товара или услуги. Если что-то может быть заказано самостоятельно, то это элемент

		каталога.
CAT P.4	<b>Определение структуры каталога услуг</b>	<p>При участии различных клиентов и бизнес заинтересованных сторон:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение различных категорий, в которых товары и услуги будут сгруппированы и организованы для облегчения легкого доступа и использования всеми пользователями.</li> <li>• Определение различных представлений каталога услуг (ИТ против направленных на клиента услуг), которые необходимо основывать на уже существующих SLAs и организационных политиках.</li> </ul>
CAT P.5	<b>Определение безопасности каталога услуг</b>	Есть несколько способов, чтобы разрешить или запретить доступ к элементу каталога услуг или категории. Права каталога могут быть созданы на основе ролей, компании, отдела, группы, пользователя, или местоположения.
CAT P.6	<b>Определение утверждающих</b>	При необходимости идентифицировать пользователей, ответственных за разрешение запросов элемента каталога.
CAT P.7	<b>Определение группы исполнителей</b>	Группы исполнителей выполняют задачи, связанные с выполнением заказа. Это может включать одобрение заказа (в зависимости от содержания, цены или других факторов) или любое прямое действие, требуемое для завершения заказа (такие как загрузка программного обеспечения, установка аппаратных средств или другие действия). Любая существующая группа в ServiceNow (Администрирование пользователей> Группы) может быть назначена на выполнение задач.
CAT P.8	<b>Определение планов выполнения</b>	<p>При участии различных групп поддержки исполнения услуг, определить задачи, необходимые для предоставления каждого элемента каталога услуг, таким образом, чтобы были созданы автоматизированные модели выполнения (процессы) для эффективного управления назначением и согласованным выполнением этих задач.</p> <p>См. <a href="#">Приложение [3]</a> для описания методов, которые могут использоваться для создания моделей выполнения запроса.</p>
CAT P.9	<b>Публикация каталога услуг</b>	Каталог услуг сделан готовым к эксплуатации и доступным для соответствующих пользовательских сообществ.

## 3.1.4 Поддержка каталога услуг.

Диаграмма: Поддержка каталога услуг.



## 3.1.5 Процедура поддержки каталога услуг.

ID	Задачи	Процедура	Основная роль	Ввод	Вывод
CAT 1.1	Прием RFC	Прием и рассмотрение авторизованного RFC, для определения любого влияния на каталог услуг и принятия необходимых действий.	Менеджер каталога услуг	Авторизованный RFC для добавления нового элемента (-ов) каталога в каталог услуг либо Авторизованный RFC для	Новый элемент (-ты) каталога, который будет определен либо Существующий элемент (-

				модификации существующего элемента (-ов) каталога либо Авторизованный RFC для ликвидации элемента (-ов) каталога из каталога услуг	ты)каталога, который будет изменен либо Существующий элемент (-ты) каталога, который будет ликвидирован
CAT 1.2	<b>Создание нового Элемента (-ов) Каталога</b>	Если запрошен новый элемент каталога, следуйте спецификациям элемента (-ов) каталога как описано в документации RFC. Убедитесь в том, что вся информация для нового элемента (-ов) каталога собрана в соответствии с соблюдением политики каталога.	Менеджер каталога услуг	Будут определен новый элемент (-ты) каталога	Новый элемент (-ты) каталога, определенный и готовый к проверке
CAT 1.3	<b>Изменение Существующего Элемента (-ов) Каталога</b>	Если существующий элемент (-ты) каталога должен быть изменен, следуйте спецификациям нового элемента (-ов) каталога как описано в RFC, и скорректируйте соответствующую запись элемента (-ов) каталога в каталоге.	Менеджер каталога услуг	Должен быть изменен существующий элемент (-ты) каталога	Измененный существующий элемент (-ты) каталога, готовый к проверке
CAT 1.4	<b>Представление нового или измененного элемента (-ов) Каталога для проверки</b>	После завершения, представить новый или измененный элемент (-ты) каталога владельцу услуги для проверки.	Менеджер каталога услуг	Новый элемент (-ты) каталога определен и готов к проверке либо Измененный существующий элемент (-ты) готов к проверке	Новый или измененный элемент (-ты) каталога утвержденный для проверки



SAT 1.5	<b>Проверка новых или измененных элементов каталога</b>	Проверить новый или измененный элемент (-ты) каталога, для обеспечения соответствия. В случае выявления несоответствий, сообщить менеджеру каталога услуг о необходимости исправлений.	Владелец услуги	Новый или измененный элемент (-ты) каталога утвержден для проверки либо новый или измененный элемент (-ты) каталога скорректирован	Принятый новый или измененный элемент (-ты) каталога либо Новый или измененный элемент (-ты) каталога, который будет исправлен
SAT 1.6	<b>Внесение необходимых корректировок</b>	Скорректировать элемент (-ты) каталога в соответствии с запросом.	Менеджер каталога услуг	Новый или измененный элемент (-ты) каталога, который будет Скорректирован	Новый или измененный элемент (-ты) каталога скорректирован
SAT 1.7	<b>Публикация Нового или Измененного Элемента (-ов) Каталога</b>	Опубликовать новый или измененный элемент (-ты) каталога в продуктивную среду.	Менеджер каталога услуг	Принятие нового или измененного элемента (-ов) каталога	Новый или измененный элемент (-ты) каталога опубликован в каталоге услуг
SAT 1.8	<b>Ликвидация существующего элемента (-ов) каталога</b>	Выбрать элемент (-ты) каталога, который будет ликвидирован, и изменить операционное состояние на: 'Не влияющий на эксплуатацию'.	Менеджер каталога услуг	Существующий элемент (-ты) каталога, который будет ликвидирован.	Элемент (-ты) Каталога ликвидированы
SAT 1.9	<b>Обновление RFC</b>	Отметить поставленную задачу RFC завершенной.	Менеджер каталога услуг	Новый или измененный элемент (-ты) каталога опубликован в каталоге услуг либо элемент (-ты) каталога ликвидирован из каталога услуг	Обновленный RFC вернулся к управлению изменениями для закрытия

## 3.1.6 Непрерывное улучшение обслуживания каталога услуг

ID	Задачи	Описание
SAT C	Периодический анализ процесса каталога услуг и планирование улучшения сервиса	<p>На регулярной основе, проводить обзор обратной связи и комментариев от опросов клиентов, с целью выявления возможностей для улучшения структуры каталога услуг и контента.</p> <p>Оценить процесс управления каталогом услуг, чтобы быть уверенным, что обслуживание каталога услуг максимально своевременно и эффективно. Просмотрите все страницы элементов каталога, чтобы убедиться, что содержание является полным и точным. Этот обзор должен проводиться как минимум раз в год.</p> <p>Разработать и осуществить планы по улучшению, с учетом определенных слабых мест каталога услуг, или пробелов, выявленных в ходе проверок.</p>

## 3.2 Управление процессом

KPIs лучше всего представлены как линии тренда и отслеживаются с течением времени. Они предоставляют информацию об эффективности процесса и влиянии усилий по непрерывному улучшению.

KPI/ Метрика	Назначение
Увеличение количества услуг и элементов каталога управляемых внутри каталога услуг, как процент от тех, которые доставляются и переходят в продуктивную среду.	Показатель точности каталог услуг.
Процентное увеличение полноты ориентированных на заказчика представлений каталога услуг, по сравнению с действующими услугами и элементами каталога.	Показатель осведомленности бизнес-пользователей о предоставляемых услугах и доступных элементах каталога.
Процентное увеличение полноты ИТ-направленных представлений каталога услуг, по сравнению с вспомогательными услугами и элементами каталога, которые составляют действующие услуги.	Показатель осведомленности ИТ персонала о технологии вспомогательных услуг.

## 3.2.1 Функциональные инструментальные панели

Повседневный обзор операций обслуживания, необходимый для обеспечения полноты и точности каталога услуг, может быть отслежен на инструментальной панели или домашней странице, контролируемые менеджером каталога услуг.

Элемент	Назначение
Список универсальных запросов, которые	Периодический обзор и анализ общих

были представлены.	запросов может выявить возможности для улучшения организации каталога услуг или идентифицировать новые услуги и/или элементы каталога, которые должны быть добавлены.
Список нежелательных комментариев опроса клиентов.	Повседневный обзор опросов клиентов может выявить возможности для улучшения каталога услуг и/или определить потребности в развитии/обучении использованию каталога услуг.
Устаревание открытого элемента каталога услуг, рассмотрение задач, назначенных владельцем услуг.	Обеспечивает представление элементов каталога, для обзора задач, которые не были завершены в срок.

### 3.2.2 Отчеты и Домашние страницы

Существуют многочисленные отчеты, доступные в базовой системе ServiceNow, которые можно использовать для генерации диаграмм, опубликовать на URL-адрес, или запланировать запуск и распределение отчетов на регулярной основе. Пользователи могут также создавать настраиваемые отчеты.

В дополнение к отчетам, каждый пользователь может создать персональную домашнюю страницу и добавить виджеты, содержащие сиюминутную информацию о текущем статусе записей, которые существуют в таблицах ServiceNow.

## 4. Процесс управления выполнением запроса

### 4.1 Обзор процесса

#### 4.1.1 Описание процесса

Запрос услуги является механизмом, с помощью которого пользователь официально запрашивает одну из множества стандартных услуг или элементов каталога, которые предоставляет ИТ организация. Запросы на обслуживание от пользователей чаще всего касаются стандартных услуг или ИТ активов (выдача, замена). Заявки выполняются по стандартным процедурам и согласно максимальных регламентных сроков. Процесс выполнения запроса управляет жизненным циклом всех запросов на услуги от пользователей, даже если этих услуг в настоящее время не существует.

#### 4.1.2 Цели процесса

Цель процесса выполнения запроса состоит в том, чтобы управлять всеми операциями и задачами, необходимыми для получения и выполнения запросов на услуги, в соответствии с SLAs так, чтобы была достигнута удовлетворенность клиентов.

### 4.1.3 Задачи процесса

Задачами процесса выполнения запроса являются:

- Поддержание удовлетворенности пользователей и клиентов через эффективную и профессиональную обработку всех запросов на услуги.
- Обеспечение пользователей каналом, через который они могут запрашивать и получать стандартные услуги и элементы каталога, для которого существует предопределенный процесс согласования и квалификации.
- Обеспечивать информацией пользователей и клиентов о доступности, и процедуре получения, услуг и элементов каталога.
- Получить и доставить требуемые компоненты стандартных услуг.
- Помощь с общей информацией, жалобами или комментариями.

### 4.1.4 Правила Согласования

Правила согласования определяют, какие пользователи или группы могут одобрить заказ. Различные правила могут создаваться на основе каких-либо определенных критериев, таких как стоимость, местоположение или структура организации. Например, правило согласования на основе издержек, может потребовать управляющего второго уровня согласовать заказы свыше \$2500 долларов, тогда как заказы на сумму менее этой суммы могут быть согласованы руководителем первого уровня.

### 4.1.5 Соотношение к другим процессам

Процесс	Описание соотношения	Ввод	Вывод
Управление инцидентами	Множество запросов услуг могут прийти через службу поддержки, и могут быть первоначально обработаны в рамках процесса управления инцидентами, до того как, запросы услуг будут идентифицированы.	X	
	Аналогично, инциденты которые ошибочно инициированы как запросы услуг, должны быть перенаправлены в службу поддержки для соответствующей обработки инцидентов.		X
Управление изменениями	Стандартные изменения и другие типы запросов на изменения (RFCs) могут быть необходимы для полного выполнения действий, для определенных типов запросов на обслуживание.		X
Управление активами и конфигурациями	Информация об атрибутах активов и элементов конфигурации могут быть использованы в различных элементах каталога услуг, которые инициируют запросы на обслуживание.	X	
	Обновления к определенному атрибуту актива и элемента конфигурации (например, количества лицензии на программное обеспечение) могут быть инициированы из запроса на услугу.		X
Управление уровнем услуг	SLM определяет цели выполнения для различных типов запросов на услуги.	X	

(SLM)	Запросы на обслуживание предоставляют исторические данные, которые позволяют SLM рассматривать соглашения об уровне услуг (SLAs) объективно и регулярно.		X
-------	--	--	---

## 4.2 Принципы и общие концепции

### 4.2.1 Политики

Политики официально документируют ожидания и намерения руководства, которые используются для прямых решений и обеспечения согласованного и надлежащего осуществления процессов, стандартов, ролей и действий. Политики также могут диктовать определенные требования к инструментам. Примеры общих политик выполнения запроса включают:

- Операции, используемые для выполнения запроса, должны следовать заранее определенному потоку процессов (шаблону), разработанные с включением этапов, необходимых для выполнения запроса, с вовлечением отдельных лиц или групп поддержки, целевых сроков, и путей эскалации. Это гарантирует, что запросы выполняются согласованно и эффективно.
- Права владения запросами на услуги должны находиться у службы поддержки, которая будет контролировать, передавать, отправлять, и часто выполнять запросы пользователей. Это обеспечит единую точку контакта и учета, для того чтобы запрашивать и получать информацию о запросах на услуги.
- Запросы на обслуживание с влиянием на элементы конфигурации (CIs) выполняются путем генерации запроса на изменение (см. Руководство по Процессу Управления изменениями ServiceNow для подробных данных). Это обеспечивает согласованное применение методов управления изменениями для управления и контроля изменений CI. Как правило, это низкий уровень риска, стандартных изменений.

### 4.2.2 Пользовательский интерфейс

Процесс выполнения запроса действует как точка входа к товарам и услугам, обеспеченные ИТ организацией, и открывает широкие возможности для применения самопомощи. В идеале, пользовательский интерфейс процесса выполнения запроса позволяет инициатору запроса легко выбрать и ввести подробные данные о запрашиваемой услуге, сообщить о целях предоставления услуги инициатора запроса, и направить запрос на услугу соответствующему утверждающему лицу (лицам) и/или команде (командам) для выполнения. ServiceNow обеспечивает два различных механизма пользовательского интерфейса для доступа к каталогу услуг. См. [Приложение \[1\]](#) для просмотра описания пользовательского интерфейса.

### 4.2.3 Модели выполнения запроса

Часто возникает много запросов на услуги, и требуется повторяемая последовательность выполняемых шагов при обработке заказа, для того чтобы согласовать все уровни обслуживания. Модель запроса - это способ предопределения шагов, которые должны быть сделаны для выполнения запроса в соответствии с ожиданиями доставки.

См. Приложение [3] для просмотра методов, которые могут быть использованы для создания модели выполнения запроса в ServiceNow.

#### 4.2.4 Соглашение об уровне услуг

Цели выполнения запроса на обслуживание, называемые также Соглашениями об уровне обслуживания, варьируются в зависимости от типа услуг, и основаны на возможности ИТ организации согласованно выполнить необходимые шаги исполнения в рамках определенной шкалы времени. Однако SLAs не требуются для всех типов запросов на обслуживание.

#### 4.2.5 Согласования

Во многих случаях существуют расходы, связанные с выполнением запроса на обслуживание. Возможно должно быть получено финансовое согласование, прежде чем запрос на услугу будет направлен в ИТ организацию на исполнение.

#### 4.2.6 Состояния запроса

Запросы на обслуживание, должны отслеживаться на протяжении всего их жизненного цикла, для поддержки надлежащей обработки и отчетности об их статусе. Состояние запроса указывает на то, где он находится по отношению к жизненному циклу и помогает определить, каков следующий шаг в этом процессе мог бы быть. Типичное использование значений состояния в основной системе:

- **На рассмотрении:** Запрос был представлен на согласование.
- **Открыто:** Поступление нового, еще не распределенного, запроса.
- **В работе:** Операции по выполнению запроса продолжаются.
- **Ожидание инфо. от заявителя:** Операции выполнения для запроса были приостановлены, по причине ожидания дополнительной информации от заявителя.
- **Закрыто и завершено:** Запрос был обработан и заявка закрыта.
- **Закрыто и не завершено:** Запрос был закрыт при достаточном объеме выполненных работ для закрытия заявки (по согласованию сторон).
- **Закрыто и пропущено:** Запрос был закрыт, потому что он больше не требуется или был создан не корректно.

#### 4.2.7 Опросы степени удовлетворенности

Исполнение запросов имеет очень высокое влияние на удовлетворенность пользователей. Запросы, которые используются неэффективно или не решаются своевременно, проецируют негативный имидж ИТ организации, и ее способности добиться цели. Таким образом, возможность оценки и мониторинга удовлетворенности пользователей должна быть включена в процесс выполнения запроса.

### 4.3 Роли процесса

Роль назначается для выполнения конкретных задач в рамках процесса. Роль в процессе можно присвоить больше чем одному лицу (как аналитики в службе поддержки). Один человек может выполнять более одной роли в процессе, хотя как правило, не одновременно. В зависимости от структуры и степени зрелости процесса, описанные роли могут существовать не в каждой организации.

Эта таблица описывает типичные роли, определенные для управления выполнением запроса.

Роль	Описание	Должность
<b>Владелец процесса выполнения запроса</b>	<p>Старший менеджер обладает возможностями и полномочиями для развертывания процесса и использования всей ИТ организацией.</p> <p><b>Ответственен за:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение общей миссии процесса.</li> <li>• Установление и предоставление миссии процесса, целей и задач для всех заинтересованных сторон.</li> <li>• Решение любых межфункциональных (ведомственных) проблем.</li> <li>• Обеспечение согласованного выполнения процесса в рамках всей организации.</li> <li>• Отчетность по эффективности процесса высшему руководству.</li> <li>• Инициирование любых инициатив по улучшению процесса.</li> </ul>	<b>Директор ЦИТ</b>
<b>Менеджер по выполнению запроса</b>	<p>Ежедневный контакт по всем вопросам запросов на услуги. Часто менеджер службы поддержки выполняет эту роль.</p> <p><b>Ответственен за:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение управления операциями выполнения запросов в соответствии с целями уровня обслуживания.</li> <li>• Обращения персонала, клиентов, и управление касательно запросов, вопросов, и опросов.</li> <li>• Координирование интерфейсов между выполнением запроса и другими процессами управления услугами.</li> <li>• Содействие в деятельности по выявлению кадровых ресурсов, необходимых для обработки операций по выполнению запросов..</li> <li>• Рассмотрение и анализ метрик и тенденций выполнения запросов, для поиска превентивных улучшений.</li> </ul>	<b>Начальник СО&amp;НД</b>
<b>Владельцы услуги</b>	<p>Каждая служба должна иметь назначенного владельца. Владелец службы несет ответственность за доставку конкретных ИТ услуг, и отвечает перед заказчиком за инициирование, переход, текущее обслуживание, и поддержку этой услуги. Вполне возможно, что один человек может исполнять роль владельца услуги, для более чем одной услуги.</p> <p>Эта роль является инициатором определенной модели выполнения запроса на услуги, независимо от количества фактических групп, вовлеченных в выполнение запроса, в конечном счете, ответственна за обеспечение завершения в установленные сроки и/или стоимости, выделенные для нее. Владелец услуги, как правило, не вмешивается в процесс выполнения отдельных запросов на услуги.</p>	<b>Начальники отдела ЦИТ</b>

<b>Служба поддержки</b>	Служба поддержки отвечает за обеспечение того, чтобы все запросы услуг были выполнены в соответствии с целями выполнения, и участвовали в мониторинге, эскалации, распределении и выполнении операций, в зависимости от обстоятельств. Служба поддержки может также быть ответственна за создание запросов, когда непосредственно контактирует с пользователями, которые не используют каталог услуг или ESS портал, чтобы представить запросы на услугу.	<b>главный инженер ЦИТ</b>
<b>Инициатор запроса</b>	Лицо, делающее запрос. Заявителями могут быть кто угодно в организации, в пределах, разрешенных действующим SLA, и несут ответственность за предоставленную для запроса информацию. Заявители могут представить запросы на услугу от имени других (получателей) в пределах, разрешенных действующим SLA.	<b>Заявитель</b>
<b>Получатель</b>	Лица, для которых услуга предназначена. Получатель несет ответственность за участие в реализации и проверке, по мере необходимости.	<b>Получатель</b>
<b>Утверждающее лицо</b>	Назначаются различные ИТ и бизнес менеджера, ответственные за рассмотрение деталей запроса, и выдающие одобрение или отклонение запроса. Фактическое количество, и тип необходимых разрешений зависит от типа запроса.	<b>Начальник ОСО&amp;НД</b>
<b>Исполнитель запроса</b>	Индивидуально назначенные лица, осуществляющие определенные задачи, чтобы запросы на услуги выполнялись. Исполнители запроса ответственны за обеспечение того, чтобы их задача была выполнена, либо самостоятельным выполнением, либо путем соответствующего делегирования. В любом случае, исполнитель запроса отвечает за задачу и должен обновить ее статус.	<b>инженеры ЦИТ</b>

#### 4.3.1 Матрица RACI

Роли ответственны за выполнение определенных операций процесса. Схема RACI визуально указывает на эту ответственность. Ниже приводится RACI схема процесса выполнения запроса

Смотрите схему для пояснения аббревиатуры RACI.

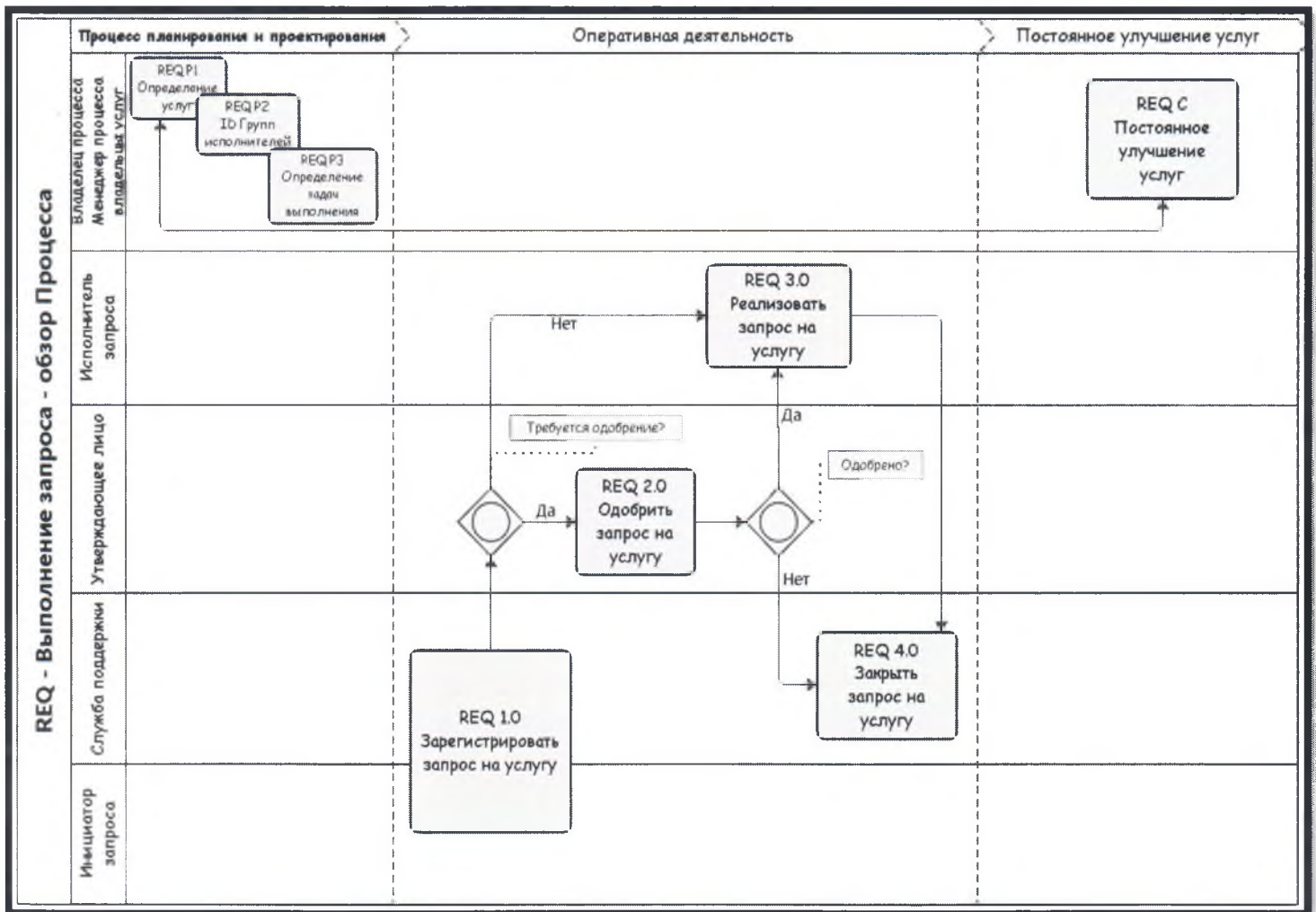


ID	Операции	Инициатор запроса	Служба поддержки	Получатель	Утверждающее лицо	Лицо, осуществляющее внедрение запроса	Владельцы услуги	Менеджер по выполнению запроса	Владелец процесса выполнения запроса
<b>Планирование процесса Выполнение запроса</b>									
REQ P.1	Определение услуг		C				R	R	A
REQ P.2	Идентификация групп исполнителей		C/I			C/I	R	R	A
REQ P.3	Определение задач выполнения		C/I			C/I	R	R	A
<b>Процесс выполнения запроса</b>									
REQ 1.0	Зарегистрировать запрос на услугу	R/C	R/A	R/C		I			
REQ 2.0	Одобрить запрос на услугу	I/C	I/C	I/C	R/A	I			
REQ 3.0	Реализовать запрос на услугу	I	I	I/C		R/A			
REQ 4.0	Закрывать запрос на услугу	I/C	R/A	I/C		C			
<b>Постоянное улучшение услуг</b>									
REQ C.1	Проведение периодических обзоров выполнения запросов	C	C	C	C	C	R	R	A
REQ C.2	Реализация планов по улучшению услуг		I		I	I	R	R	A
R: ответственный, A: исполнитель, C: консультируемый, I: информируемый									

## 4.4 Описание операции выполнения запроса

## 4.4.1 Схема обзора процесса

Диаграмма: Обзор процесса выполнения запроса.



## 4.4.2 Описание операций процесса планирования и проектирования выполнения запросов.

В процессе этих операций планирования, владелец процесса выполнения запроса и менеджер процесса определяют, назначают, и сотрудничают с владельцами услуг, чтобы определить сферы применения каталога услуг и установить процессы исполнения.

ID	Задачи	Описание
REQ P1	Определение услуг	<p>Определить услуги и элементы, которые будут предлагаться в каталоге услуг таким образом, чтобы могли быть определены соответствующие планы и методы выполнения.</p> <p>Вниманию нужно уделить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Существующим SLAs</li> <li>• Финансовым соглашениям</li> <li>• Согласованиям</li> </ul>
REQ P2	Идентификация групп	<p>Группы исполнителей выполняют задачи, связанные с выполнением запроса. Это может включать одобрение</p>

	исполнителей	запроса (в зависимости от содержания, цены или других факторов) или любое прямое действие, требуемое для завершения запроса (такие как загрузка программного обеспечения, установка аппаратных средств или другие действия). Любая существующая группа в ServiceNow (Администрирование пользователей> Группы) может быть назначена на выполнение задач.
REQ P3	Определение задач выполнения	<p>При участии различных групп поддержки исполнения услуг, определить задачи, необходимые для предоставления каждого элемента каталога услуг, таким образом, чтобы были созданы автоматизированные модели выполнения (процессы) для эффективного управления назначением и согласованным выполнением этих задач.</p> <p>См. <u>Приложение [3]</u> для описания методов, которые могут использоваться для создания моделей выполнения запроса.</p>

#### 4.5 Описание операционной деятельности выполнения запроса

ID	Задачи	Описание
REQ 1.0	Зарегистрировать запрос на услугу	Для предопределенных услуг, которые доступны из каталога услуг или портала Самообслуживания Сотрудника, запрашивающая сторона должна выбрать желаемую услугу, предоставить запрошенную информацию и отправить запрос. Также в каталоге может быть доступна опция для <b>Предложения Новой услуги или Проекта</b> , либо можно напрямую связаться со Службой Поддержки, для запроса услуг которые не указаны в каталоге услуг.
REQ 2.0	Одобрить запрос на услугу	Многие запросы (например, финансовые или связанные с соблюдением) могут потребовать некоторые формы согласования до исполнения. В зависимости от плана выполнения или потока процесса, на котором основан поданный запрос, предопределенное согласование и/или выполнение задачи срабатывает после того, как представляется запрос. Запрос, который не требует согласования, автоматически присваивается первой предопределенной группе исполнителей, идентифицированной в соответствующем плане выполнения или потоке процесса.
REQ 3.0	Реализовать запрос на услугу	основе задач, сгенерированных запросом. Затем они обновить состояние задачи на "Завершена".
REQ 4.0	Закрывать запрос на услугу	После того как все задачи связанные с запросом, были помечены как завершенные, отправляется уведомление запрашивающей стороне и/или получателю, для подтверждения выполнения, после чего запрос закрывается.

#### 4.6 Описание операций по непрерывному улучшению выполнения запросов обслуживания

ИД	Задачи	Описание
REQ C	Обзоры процесса выполнения запроса и сервисные планы улучшения	На регулярной основе, выполнять обзор эффективности моделей выполнения запроса услуг, чтобы определить, где существуют ненужные задачи, узкие места и недостатки. Оценка эффективности исполнения услуг в соответствии с SLA, OLA, или целевым уровнем обслуживания. На основании результатов исполнения услуг, определить, необходимо ли скорректировать цель, или должны быть исправлены слабые места процесса. Этот обзор должен проводиться, по крайней мере, один раз в год. Разрабатываются и реализуются планы улучшения, касающихся слабых мест и недостатков определенных процессов выполнения услуг, выявленных во время обзоров.

#### 4.7 Управление процессом

KPIs лучше всего представлены как линии тренда и отслеживаются с течением времени. Они предоставляют информацию об эффективности процесса и влиянии усилий по непрерывному улучшению.

KPI/Метрика	Назначение
Число и процент запросов услуг, завершенных в рамках согласованных временных рамок.	Степень того, насколько хорошо достигается SLAs по запросу услуги.
Общее количество запросов по типу.	Показатель услуг, где эффективность исполнения является наиболее важным.
Размер накопившихся нерешенных запросов услуг.	Показатель нехватки рабочей нагрузки, которая может негативно повлиять на выполнение услуг и удовлетворенность клиентов.
Средний балл опроса удовлетворённости пользователя/клиента	Степень удовлетворенности клиентов доставкой ИТ услуг.

##### 4.7.1 Функциональные инструментальные панели

Запросы на услуги, требующие внимания и/или вмешательства, лучше всего отслеживаются на инструментальной панели или домашней странице, контролируемые менеджером по выполнению запросов.

Элемент	Назначение
Список открытых запросов, которые превысили временные рамки.	Обеспечивает быстрый просмотр открытых запросов, которые нарушили SLAs и требуют немедленного внимания.
Круговая диаграмма накопившихся	Обеспечивает быстрый просмотр (с возможностью детализации) тех областей

запросов на услуги по типу.	выполнения, которые нуждаются в улучшении.
Список запросов по типу, о которых изначально сообщалось как об инцидентах (и наоборот).	Запросы и инциденты, которые часто регистрируются по ошибке, создают дополнительную работу для службы поддержки и увеличивают время завершения. Эти ситуации должны быть исследованы, чтобы определить, почему они произошли и какие корректирующие меры могут быть приняты.

#### 4.7.2 Отчеты и Домашние страницы

Существуют многочисленные отчеты, доступные в базовой системе ServiceNow, которые можно использовать для генерации диаграмм, опубликовать на URL-адрес, или запланировать запуск и распределение отчетов на регулярной основе. Пользователи могут также создавать настраиваемые отчеты.

4.7.3 В дополнение к отчетам, каждый пользователь может создать персональную домашнюю страницу и добавить виджеты, содержащие сиюминутную информацию о текущем статусе записей, которые существуют в таблицах ServiceNow.

### 5. Порядок внесения изменений в положение

Изменения в Регламент вносятся по мере необходимости в соответствии с внутренними нормативными документами Университета.

#### Заключительные положения

Настоящий Регламент утверждается решением Правления Университета.

Срок действия настоящего Регламента не ограничивается. Дата следующего аудита документа – 20 декабря 2019 года.

Ответственный за аудит документа – Директор Центра информационных технологий.

Разработчик:

Начальник

ОСО и Help Desk ЦИТ  Б.С. Масалимов

Отметка Отдела

документационного

обеспечения о проверке  О.Б. Турысжанов

Начальник Отдела

документационного

обеспечения

**Приложение 1**

к Регламенту

процесса управления услугами

и запросами от пользователей

**Пользовательские интерфейсы**

ServiceNow обеспечивает два основных интерфейса, из которых пользователи могут получить доступ к каталогу услуг:

- **Домашняя страница Каталога услуг:** Домашняя страница Каталога услуг предварительно сконфигурирована в основной системе с демонстрационным набором категорий запросов и элементов. Администраторы и пользователи с ролью `catalog_admin` могут конструировать домашнюю страницу Каталога услуг, добавить, удалить и расположить категории и типы контента (такие как виджеты), чтобы удовлетворить потребности каждой организации. Отдельные категории могут быть ограничены определенными ролями, тем самым, обеспечив множественные “представления” домашней страницы Каталога услуг и возможность отличить потребительское представление от представления ИТ направления.
- **Представление каталога услуг:** Каталог услуг можно рассматривать как простой набор списков услуг. Администраторы и пользователи с ролью `catalog_admin` могут настроить каталог, добавив, удалив и выстроив категории и содержание для удовлетворения потребностей каждой организации. Отдельные категории могут быть ограничены определенными ролями, тем самым, обеспечив множественные “представления” домашней страницы Каталога услуг и возможность отличить потребительское представление от представления ИТ направления.

### Проектные требования каталога услуг

Каталог услуг - это точка входа для клиентов, чтобы запрашивать товары и услуги от ИТ организации. Создание хорошего первого впечатления и опыта заказа имеют наибольшее значение, чтобы гарантировать удовлетворенность клиентов. Следующие рекомендации должны быть учтены при проектировании и реализации каталога услуг:

- Сохраните его простым.
- Слишком большое количество категорий могут увеличить путаницу и растерянность для новых и/или редких пользователей каталога.
- Ограничить количество услуг, которые перечислены в каждой категории на первой странице каталога, в ТОП 5 или 6 наиболее часто запрашиваемых элементов. В случае необходимости, предоставьте возможность просматривать больше элементов в категории.
- Предоставьте возможность подачи общего запроса, назначенного на службу поддержки. Эта опция может быть сформулирована как "Не можете найти то, что вы ищете?"
- Вся формулировка должна быть на языке, который будет легко понятен клиенту.
- Организация каталога должна быть интуитивно понятной для клиента. Проведите фокус-сессию с редко иницирующими запросы клиентами, чтобы протестировать простоту использования каталога услуг.
- Не требуйте, чтобы запрашивающая сторона вводила информацию о форме запроса, если она может быть получена из CMDB.
- Дайте знать запрашивающей стороне, если необходимо одобрение, прежде чем заказать элемент. Это предоставит запрашивающей стороне возможность пересмотреть, и возможно принять другое решение, прежде чем разместить заказ.
- Обеспечить возможность сбора данных о не запрошенных отзывах пользователей, в целях непрерывного улучшения качества обслуживания по каталогу услуг..
- Рассмотреть возможность внедрения каталога услуг с ограниченным набором услуг (например, 5-10 запросов) или внедрения его для ограниченной аудитории. Это дает возможность получать обратную связь и вносить изменения в каталог услуг до полного внедрения.

### Создание моделей выполнения запроса

В ServiceNow, запросы управляются системой записи задач. Запросы из приложения Каталога услуг генерируют записи задачи. Эти задачи присвоены членам службы поддержки или другим группам поддержки, для выполнения. Когда запрос обработан, запись задачи закрывается.

Когда запрос открыт, он может совпадать с автоматизированным процессом (модель выполнения), который управляет запросом посредством выполнения. На основе набора условий в автоматизированных процессах, запрос сопоставляется с самым подходящим процессом. Существует два типа автоматизированного выполнения процессов:

- **План выполнения:** План выполнения состоит из одной или нескольких задач, которые должны быть выполнены, чтобы доставить элемент или услугу.
- **Поток операций:** Более сложный, чем план выполнения, поток операций позволяет процессу управлять задачами, которые должны быть выполнены. В дополнение к задачам потоки операций могут поддерживать ветвления в процессе, механизмы согласования и другие более сложные действия.

### Record Producers

Record Producers могут использоваться элементами каталога услуг, чтобы создать запись в системе с информацией, предоставленной пользователем или шаблоном.

Например, выполнение некоторых запросов на обслуживание могло бы потребовать, чтобы был создан стандартный запрос на изменение. В этих случаях можно использовать Record Producers, чтобы создать запись запроса на изменение.

Точно так же запросы на услуги, которые не следуют за предопределенным, автоматизированным процессом выполнения (и может не инициироваться из каталога услуг) могут использовать Record Producers, чтобы генерировать единственную запись задачи, которая присвоена определенной рабочей группе. Эти запросы на услуги иногда называют рабочими запросами и обычно используют, чтобы инициировать работу между различными командами служб ИТ поддержки.