

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА: 4/6



Классификация Инцидентов, назначение Приоритетов:

### ИНЦИДЕНТЫ:

- Не загружается компьютер оператора склада запчастей.
- Ни у одного бухгалтера не стартует база данных 1С.
- Сообщение: «Ошибка загрузки метаданных».
- У пользователя не работает Интернет и электронная почта.
- Не загружается компьютер директора компании.
- Не работает принтер в отделе маркетинга.
- «Полосит» принтер в бухгалтерии.



### Задание:

Используя стандартные модели оргструктуры, попробуйте разработать систему расстановки приоритетов и определить, используя её, приоритеты предложенных инцидентов:

13

## Входы и выходы процесса



### ВХОДЫ:



- Обращения пользователя или технического специалиста
- Информация из Event Management
- Информация о параметрах услуги из SLA
- Сведения об инфраструктуре (CMDB)
- Сведения о проблемах и известных ошибках (KEDB)
- Сведения о способах решения инцидентов
- Ответы на поданные RFC

### ВЫХОДЫ:

- Решенные и закрытые инциденты
- Запросы на изменения - RFC
- Сообщения о некорректности данных в CMDB
- Записи об инцидентах, в т.ч. о путях решения и обходных решениях.
- Оповещения пользователей и руководителей
- Отчеты

