Положение о процессе

[название процесса]

*Подготовлено для [Название Компании]*

*Версия 1.0*

*16 ноября 2009 г.*

**Москва, 2009**

**Информация о документе**

|  |  |
| --- | --- |
| **Название документа** | Положение о процессе [название процесса] |
| **Проект** |  |
| **Автор** | Руслан Акмеев |
| **Версия** | 1.0 |
| **Дата последнего изменения** | 16.11.2009 |

**История изменений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N/N** | **Версия** | **Автор** | **Дата** | **Комментарии** |
|  | 1.0 | Руслан Акмеев | 16.11.2009 | Начальная версия |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Лист визирования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. ответственного лица** | **Должность** | **Подпись** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Содержание**

[Введение](#_1fob9te)

[Назначение документа](#_3znysh7)

[Целевая аудитория](#_2et92p0)

[Нормативные документы](#_tyjcwt)

[Описание процесса](#_3dy6vkm)

[Назначение и Цель процесса](#_1t3h5sf)

[Задачи процесса](#_4d34og8)

[Объекты процесса и жизненный цикл объектов](#_2s8eyo1)

[Приоритезация и классификация объектов](#_17dp8vu)

[Входы процесса](#_3rdcrjn)

[Выходы процесса](#_26in1rg)

[Перечень ролей](#_lnxbz9)

[Перечень регламентов](#_1ksv4uv)

[Метрики процесса](#_44sinio)

[Метрики производительности](#_2jxsxqh)

[Метрики качества](#_z337ya)

[Приложение 1. Формат отчета по метрикам процесса](#_3j2qqm3)

# Введение

## Назначение документа

Данный документ описывает основные положения процесса [название процесса] (далее – Процесса), включающие в себя цели, активности, роли, метрики процесса, и другую основную информацию.

## Целевая аудитория

Целевая аудитория настоящего документа: менеджер процесса эксплуатации ИТ, руководители отделов администрирования, инженеры по эксплуатации программных продуктов, пользователи ИТ-услуг, [перечислить остальные целевые группы].

## Нормативные документы

Разработка настоящего документа проводилась с использованием следующей нормативной литературы, стандартов, практик, и других основополагающих документов, в том числе приказов и инструкций, принятых в Компании.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№/№** | **Название документа** | **Версия / Дата** | **Комментарии** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Описание процесса

## Назначение и Цель процесса

Основной целью Процесса является [вписать цель процесса].

## Задачи процесса

Для выполнения своей цели Процесс выполняет следующие задачи:

* Задача №1;
* Задача №2;
* Задача №3.

## Объекты процесса и жизненный цикл объектов

Объектами процесса являются сущности, жизненный цикл которых, полный или частичный, сопровождается при помощи настоящего процесса.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№/№** | **Название объекта** | **Статусы/атрибуты объекта** | **Описание/комментарии** |
|  | Объект №1 | Данный объект может находиться в одном из следующих статусов:* Статус А
* Статус Б
* Статус В
* Статус Г
* Статус Д
 | [Дополнительные комментарии] |
|  | Объект №2 | Данный объект может находиться в одном из следующих статусов:* Статус А
* Статус Б
* Статус В
* Статус Г
* Статус Д
 | [Дополнительные комментарии] |

Далее представлена схема возможного перехода статусов [Объекта №1] в системе автоматизации процесса.



*Рис.1. Схема перехода статусов [На примере Инцидента]*

## Приоритезация и классификация объектов

[Развернутым текстом описываются основные принципы приоритезации и классификации объектов процесса]

Для объекта [название Объекта] определяются следующие варианты Приоритетов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №/№ | Приоритет | Комментарии |
|  | «1» - [Название приоритета] |  |
|  | «2» - [Название приоритета] |  |
|  | «3» - [Название приоритета] |  |
|  | «4» - [Название приоритета] |  |

Для объекта [название Объекта] определяются следующие варианты Классификации:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №/№ | Классификация | Комментарии |
|  | [Название] |  |
|  | [Название] |  |
|  | [Название] |  |
|  | [Название] |  |

## Входы процесса

Входами процесса являются события, которые инициируют действия в рамках настоящего процесса. Входы процесса перечислены в следующей таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№/№** | **Описание входа** | **Источник** | **Формат / Комментарии** |
|  | [название входа] | [описание источника] | [описание формата входной информации] |
|  | [название входа] | [описание источника] | [описание формата входной информации] |
|  | [название входа] | [описание источника] | [описание формата входной информации] |
|  | [название входа] | [описание источника] | [описание формата входной информации] |
|  | [название входа] | [описание источника] | [описание формата входной информации] |

Вся информация оформляется в формате, указанном в соответствующей рабочей инструкции Процесса.

## Выходы процесса

Выходами процесса являются результаты работы процесса. Выходы процесса описаны в следующей таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№/№** | **Описание выхода** | **Потребитель** | **Формат/Комментарии** |
|  | [название выхода] | [описание потребителя: сотрудника, ИТ-системы, внешней компании] | [описание формата выходной информации] |
|  | [название выхода] | [описание потребителя: сотрудника, ИТ-системы, внешней компании] | [описание формата выходной информации] |
|  | [название выхода] | [описание потребителя: сотрудника, ИТ-системы, внешней компании] | [описание формата выходной информации] |
|  | [название выхода] | [описание потребителя: сотрудника, ИТ-системы, внешней компании] | [описание формата выходной информации] |

## Перечень ролей

Для обеспечение работы процесса независимо от организационной структуры, в следующей таблице приведены роли, которые используются при работе процесса. Соответствие ролей и должностей/сотрудников описано в документе «Матрица соответствия ролей», входящем в состав документации по настоящему процессу.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№/№** | **Название роли** | **Функции** | **Требуемая квалификация и специализация** |
|  | Владелец Процесса | Устанавливает перечень метрик процесса и их целевые значения. Принимает решение о выделении ресурсов для работы процесса | Знания в области ITSM на уровне «ITIL Foundation». |
|  | Менеджер Процесса | Отвечает за выполнение метрик качества процесса, формирует и предоставляет отчеты Владельцу процесса | Знания в области ITSM на уровне «ITIL Foundation». |
|  | [Роль №3] | [Краткое описание функций] | [Описание компетенций для выполнения данной роли] |
|  | [Роль №4] | [Краткое описание функций] | [Описание компетенций для выполнения данной роли] |
|  | [Роль №5] | [Краткое описание функций] | [Описание компетенций для выполнения данной роли] |
|  | [Роль №6] | [Краткое описание функций] | [Описание компетенций для выполнения данной роли] |

## Перечень регламентов

Процессная деятельность в рамках Процесса разделяется на следующие регламенты.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№/№** | **Название регламента** | **Входы/Выходы** | **Комментарии** |
|  | [название регламента] | [Название Входа из перечня входов настоящего процесса] / [Название Выхода из перечня выходов настоящего процесса] | [Дополнительные комментарии] |
|  | [название регламента] | [Название Входа из перечня входов настоящего процесса] / [Название Выхода из перечня выходов настоящего процесса] | [Дополнительные комментарии] |
|  | [название регламента] | [Название Входа из перечня входов настоящего процесса] / [Название Выхода из перечня выходов настоящего процесса] | [Дополнительные комментарии] |

#

# Метрики процесса

## Метрики производительности

Метрики производительности показывают активность работы Процесса и являются исходной информацией для расчета количества ресурсов для обеспечения работы Процесса.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№/№** | **Название метрики** | **Дискретность** | **Единица измерения** | **Комментарии** |
|  | [название метрики] | 1 неделя [или ежедневно, или ежегодно] | Шт. [Или время, или процент] | [дополнительные комментарии] |
|  | [название метрики] | 1 неделя [или ежедневно, или ежегодно] | Шт. [Или время, или процент] | [дополнительные комментарии] |
|  | [название метрики] | 1 неделя [или ежедневно, или ежегодно] | Шт. [Или время, или процент] | [дополнительные комментарии] |
|  | [название метрики] | 1 неделя [или ежедневно, или ежегодно] | Шт. [Или время, или процент] | [дополнительные комментарии] |

## Метрики качества

Метрики качества являются показателями соответствия результатов работы процесса требуемым показателям. Целевые значения метрик качества устанавливаются Владельцем Процесса. Менеджер процесса должен получать данные метрики и отчитываться перед Владельцем процесса на регулярной основе.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№/№** | **Название метрики** | **Дискретность** | **Единица измерения** | **Целевое значение** | **Комментарии** |
|  | [название метрики] | 1 неделя [или ежедневно, или ежегодно] | Шт. [Или время, или процент] | [Числовое значение] | [дополнительные комментарии] |
|  | [название метрики] | 1 неделя [или ежедневно, или ежегодно] | Шт. [Или время, или процент] | [Числовое значение] | [дополнительные комментарии] |
|  | [название метрики] | 1 неделя [или ежедневно, или ежегодно] | Шт. [Или время, или процент] | [Числовое значение] | [дополнительные комментарии] |
|  | [название метрики] | 1 неделя [или ежедневно, или ежегодно] | Шт. [Или время, или процент] | [Числовое значение] | [дополнительные комментарии] |

#

# Приложение 1. Формат отчета по метрикам процесса

[Начало шаблона]

Отчет по метрикам процесса [название процесса] за период с [Дата Начала] по [Дата Окончания].

Дата составления Отчета [Дата]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№/№*** | ***Название метрики*** | ***Значение*** | ***Целевое значение*** | ***% выполнения*** | ***Комментарии*** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Документ подготовлен [Ф.И.О Менеджера Процесса]

[Окончание шаблона]