

---

# Read the Docs Template Documentation

*Выпуск 1.0*

Read the Docs

апр. 27, 2026



<b>1</b>	<b>Employee — сервисная модель управления сотрудниками</b>	<b>1</b>
1.1	Структура набора процессов Employee . . . . .	1
<b>2</b>	<b>Workflow</b>	<b>3</b>
2.1	Назначение . . . . .	3
2.2	1.1 Управление поручениями . . . . .	3
2.3	1.2 Отчётность . . . . .	5
2.4	1.3 Кадровые процессы . . . . .	6
2.5	Эффект . . . . .	8
<b>3</b>	<b>ITSM</b>	<b>9</b>
3.1	Назначение . . . . .	9
3.2	Ключевые процессы . . . . .	9
3.2.1	2.1 Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание) . . . . .	9
3.2.2	2.2 Управление уровнем услуг (SLA) . . . . .	11
3.2.3	2.3 Управление знаниями . . . . .	12
3.2.4	2.4 Управление конфигурациями . . . . .	13
3.2.5	2.5 Управление изменениями . . . . .	13
3.3	Эффект . . . . .	14
<b>4</b>	<b>Knowledge</b>	<b>15</b>
4.1	Назначение . . . . .	15
4.2	Ключевые процессы . . . . .	15
4.2.1	4.1 Каталог обучающих курсов . . . . .	15
4.2.2	4.2 Портал для обучающихся (авторизация) . . . . .	16
4.3	Эффект . . . . .	16
4.4	Итог . . . . .	17
<b>5</b>	<b>Приложение к Спецификации набора процессов Employee «Требование к модулям набора процессов»</b>	<b>19</b>
5.1	1.1. Модуль «Формирование каталога обучающих курсов и профилей обучения» . . . . .	19
5.2	1.2. Модуль «Авторизация» . . . . .	19
5.3	1.3. Модуль «Рабочее место обучающегося» . . . . .	20
5.4	1.4. Модуль «Потоки работ» . . . . .	23
5.5	1.5. Модуль «Документы» . . . . .	25
5.6	1.6. Модуль «Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)» . . . . .	26
5.7	1.7. Модуль «Управление уровнем услуг (SLA)» . . . . .	27

5.8	1.8. Модуль «Сбор отзывов» . . . . .	28
5.9	1.9. Модуль «Аналитика отзывов» . . . . .	28

---

## Employee — сервисная модель управления сотрудниками

---

Employee — это набор процессов, устраняющий внутреннюю бюрократию и превращающий работу с сотрудниками в управляемую сервисную модель.

Набор охватывает обучение, документооборот, поручения, внутренние сервисы, ITSM-процессы и управление знаниями, предоставляя сотруднику единый портал внутренних услуг.

Цель Employee — вернуть организации скорость, прозрачность и лояльность сотрудников, снизив потери времени и управленческую энтропию.

### 1.1 Структура набора процессов Employee

Employee состоит из логических групп процессов, отражающих полный внутренний цикл жизни сотрудника:

1. Workflow — решения, поручения и документы
2. ITSM — внутренние сервисы, заявки и SLA
3. Knowledge — знания и организационная память



Управление поручениями, документооборотом и кадровыми процессами

Workflow — это основа управляемости организации. Он формализует решения, исключает устные договорённости и превращает документы в исполняемые процессы.

## 2.1 Назначение

- управлять поручениями и протоколами;
- автоматизировать согласования и приказы;
- обеспечить контроль исполнения без ручного участия.

### 2.2 1.1 Управление поручениями

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W1	Создание поручения	Форма создания поручения (работы)	Зарегистрированное поручение (работа)	Инициатор поручения / Руководитель

**Ценность:** Обеспечивает формализованное создание поручения с полным набором атрибутов, сроков и ответственности.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W2	Принятие поручения сотрудником	Зарегистрированное поручение (работа)	Зарегистрированное поручение с подтверждённым ответственным	Исполнитель

**Ценность:** Подтверждает принятие поручения в работу и закрепляет ответственность за исполнение.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W3	Отказ от принятия поручения с причиной	Зарегистрированное поручение (работа)	Зарегистрированное поручение с причиной отказа от принятия в работу	Исполнитель

**Ценность:** Позволяет корректно зафиксировать невозможность принятия поручения и сохранить прозрачность причин отказа.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W4	Исполнение поручения	Зарегистрированное поручение (работа)	Подтверждённое исполнение поручения	Исполнитель

**Ценность:** Обеспечивает фактическое выполнение поручения в установленный срок.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W5	Отчёт о ходе выполнения поручения	Зарегистрированное поручение	Актуальный ход выполнения поручения	Исполнитель

**Ценность:** Повышает прозрачность выполнения и позволяет отслеживать текущий статус работ.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W6	Завершение поручения с типом результата	Зарегистрированное поручение с выбранным типом результата	Выполненное поручение с приложенным типом результата	Исполнитель

**Ценность:** Обеспечивает корректное завершение с фиксацией типа результата.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W7	Подтверждение / отклонение результата поручения	Выполненное поручение	Выполненное поручение с принятым/отклонённым результатом	Руководитель / Ответственный

**Ценность:** Позволяет зафиксировать принятие либо отклонение результата и обеспечить контроль качества исполнения.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W8	Контроль исполнения поручения	Зарегистрированное поручение	Зарегистрированное поручение с зафиксированными сроками и приоритетами	Руководитель / Ответственный

**Ценность:** Обеспечивает управленческий контроль сроков и факта исполнения поручений.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W9	Перепоручение работы	Зарегистрированное поручение с выбранным ответственным	Зарегистрированное поручение с переназначенным ответственным	Руководитель

**Ценность:** Обеспечивает управление нагрузкой и перераспределение задач между подчинёнными.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W10	Постановка поручения на контроль	Зарегистрированное поручение	Зарегистрированное поручение с признаком «На контроле»	Руководитель

**Ценность:** Позволяет взять поручение на контроль для дополнительного управленческого наблюдения.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W11	Снятие поручения с контроля	Зарегистрированное поручение с признаком «На контроле»	Зарегистрированное поручение без признака «На контроле»	Руководитель

**Ценность:** Позволяет завершить режим контроля после достижения цели или снятия управленческой необходимости.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W12	Протокольные поручения	Форма создания протокола	Зарегистрированное поручение с подтверждённым ответственным	Руководитель / Секретарь

**Ценность:** Ускоряет генерацию набора поручений по итогам протокола.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W13	Каскадное завершение работ	Зарегистрированное поручение, имеющее дочерние работы	Завершённое поручение и завершённые дочерние работы	Руководитель / Система

**Ценность:** Упрощает завершение связанных работ и поддерживает целостность цепочки исполнения.

## 2.3 1.2 Отчётность

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
W-R1	Отчёт по исполнительской дисциплине	Форма выбора подразделения/сотрудника и диапазона дат	Выгруженный отчёт с заданными параметрами	Руководитель подразделения

**Ценность:** Даёт прозрачную аналитику по срокам, исполнению и дисциплине выполнения поручений.

## 2.4 1.3 Кадровые процессы

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR1	Приём сотрудника	Служебная записка о приёме на работу	Согласованная СЗ о приёме на работу	Руководитель подразделения

**Ценность:** Обеспечивает формализованное инициирование процесса найма и согласование необходимости приёма сотрудника.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Трудовой договор	Согласованный трудовой договор	HR / Юрист

**Ценность:** Обеспечивает юридически корректное оформление трудовых отношений.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Приказ о приёме на работу	Согласованный приказ о приёме на работу	HR / Канцелярия / Руководитель

**Ценность:** Обеспечивает официальное оформление приёма сотрудника и запуск кадровых процессов.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR2	Перевод сотрудника	Служебная записка о переводе	Согласованная СЗ о переводе	Руководитель подразделения

**Ценность:** Обеспечивает согласование перевода и управленческое решение.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Приказ о переводе	Согласованный приказ о переводе	HR / Канцелярия / Руководитель

**Ценность:** Обеспечивает официальное оформление кадрового изменения.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR3	Увольнение	Заявление об увольнении	Согласованное заявление об увольнении	Сотрудник

**Ценность:** Обеспечивает официальное инициирование увольнения.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Служебная записка об увольнении	Согласованная СЗ об увольнении	Руководитель подразделения

**Ценность:** Обеспечивает согласование увольнения и контроль процесса.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Приказ об увольнении	Согласованный приказ об увольнении	HR / Канцелярия / Руководитель

**Ценность:** Обеспечивает официальное завершение трудовых отношений.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR4	Служебная записка (общая)	Форма Служебной записки (общая)	Согласованная Служебная записка	Сотрудник / Инициатор

**Ценность:** Позволяет инициировать внутренний документ с маршрутом согласования и контролем исполнения.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR5	Отпуск сотрудника	Заявление на отпуск	Согласованное заявление на отпуск	Сотрудник

**Ценность:** Обеспечивает инициирование отпуска и фиксацию периода отсутствия.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Приказ на отпуск	Согласованный приказ на отпуск	HR / Канцелярия / Руководитель

**Ценность:** Обеспечивает официальное утверждение отпуска.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR6	Командировка сотрудника	Служебная записка о командировании	Согласованная СЗ о командировании	Руководитель подразделения

**Ценность:** Обеспечивает обоснование и согласование командировки.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Приказ о командировании	Согласованный приказ о командировании	HR / Канцелярия / Руководитель

**Ценность:** Обеспечивает официальное оформление командировки.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR7	Приказ (общий)	Форма Приказа (общая)	Согласованный приказ	Руководитель / Канцелярия

**Ценность:** Обеспечивает формирование и утверждение управленческих решений в виде приказов.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR8	Инициация табеля учёта рабочего времени	Форма инициации табеля	Предзаполненный табель учёта рабочего времени	HR / Табельщик

**Ценность:** Обеспечивает создание и предзаполнение табеля учёта рабочего времени.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR9	Табель учёта рабочего времени	Предзаполненный табель учёта рабочего времени	Заполненный табель учёта рабочего времени	Табельщик / Руководитель подразделения

**Ценность:** Обеспечивает фиксацию фактически отработанного времени, отсутствий и оснований для кадрового и расчётного учёта.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR10	Настройки табеля учёта рабочего времени	Форма добавления выходных и праздничных дней	Заполненная форма добавления выходных и праздничных дней	HR / Администратор системы

**Ценность:** Обеспечивает корректный учёт календаря рабочего времени.

## 2.5 Эффект

- решения не теряются;
- документы исполняются, а не «лежат»;
- руководитель видит фактическое исполнение;
- кадровые процессы формализованы и прозрачны.

Внутренние сервисы, обращения и SLA

ITSM переводит любые внутренние запросы сотрудников в формат сервисов с владельцем, сроками и ответственностью.

### 3.1 Назначение

- обеспечить единый канал обращений;
- управлять SLA и статусами;
- снизить нагрузку на поддержку.

### 3.2 Ключевые процессы

#### 3.2.1 2.1 Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)

Код процесса	Наименование процесса
IM01	Регистрация и классификация обращения (инцидента)

**Ценность:** Обеспечивает корректное и полное создание обращения, формирует основу для эффективного последующего исполнения.

Код процесса	Наименование процесса
IM02	Назначение исполнителя

**Ценность:** Обеспечивает своевременное распределение обращений между ответственными лицами, сокращает время реакции и повышает качество обслуживания.

Код процесса	Наименование процесса
IM03	Маршрутизация обращения по статусам

**Ценность:** Обеспечивает контролируемое прохождение всех этапов жизненного цикла обращения и соблюдение регламентов обработки.

Код процесса	Наименование процесса
IM04	Формирование нарядов по обращению

**Ценность:** Позволяет структурировать обращение на конкретные работы и контролировать их выполнение для повышения управляемости процесса.

Код процесса	Наименование процесса
IM05	Управление работами по наряду

**Ценность:** Обеспечивает координацию выполнения работ, контроль прогресса, фиксацию комментариев и вложений, повышает прозрачность и качество исполнения.

Код процесса	Наименование процесса
IM06	Расчёт временных метрик SLA

**Ценность:** Автоматически рассчитывает сроки реагирования и выполнения работ с учётом SLA и календаря, обеспечивает контроль качества сервиса.

Код процесса	Наименование процесса
IM07	Возврат обращения на доработку

**Ценность:** Позволяет корректно приостанавливать расчёт SLA и возвращать обращение на уточнение, предотвращает ошибки и снижает количество повторных обращений.

Код процесса	Наименование процесса
IM08	Переназначение обращения или работ

**Ценность:** Обеспечивает гибкое управление ответственностью между группами и исполнителями для соблюдения сроков и качества обработки.

Код процесса	Наименование процесса
IM09	Завершение обращения и оформление решения

**Ценность:** Обеспечивает документированное завершение обращения с фиксацией решения, формирует базу знаний и завершённость процесса.

Код процесса	Наименование процесса
IM10	Оценка качества сервиса по обращению

**Ценность:** Позволяет получать обратную связь от инициатора и измерять удовлетворённость качеством предоставленного сервиса.

Код процесса	Наименование процесса
IM11	Информирование инициатора обращения

**Ценность:** Обеспечивает прозрачность процесса для пользователя, автоматически уведомляя о ходе работ на всех этапах жизненного цикла обращения.

Код процесса	Наименование процесса
IM12	Просмотр, поиск и фильтрация обращений

**Ценность:** Обеспечивает быстрый доступ к информации по обращениям для анализа, контроля и принятия управленческих решений.

Код процесса	Наименование процесса
IM13	Интеграция с электронной почтой

**Ценность:** Позволяет автоматически формировать обращения из входящих писем, оптимизирует входной поток запросов.

Код процесса	Наименование процесса
IM14	Интеграция с порталом самообслуживания

**Ценность:** Позволяет регистрировать обращения через портал и отслеживать их статус, снижает нагрузку на операторов и улучшает пользовательский опыт.

Код процесса	Наименование процесса
IM15	Навигация по связанным объектам (услуги, проблемы, КЕ, обращения)

**Ценность:** Обеспечивает целостность данных и ускоряет анализ причин, повышая эффективность работы операторов и исполнителей.

### 3.2.2 2.2 Управление уровнем услуг (SLA)

Код процесса	Наименование процесса
SLA01	Управление карточками контактов

**Ценность:** Обеспечивает актуальность и структурированность данных о контактных лицах, корректное определение SLA и улучшение взаимодействия сторон.

Код процесса	Наименование процесса
SLA02	Управление карточками организаций

**Ценность:** Обеспечивает ведение достоверной информации об организациях-клиентах.

Код процесса	Наименование процесса
SLA03	Услуги и фильтрация

**Ценность:** Управляемость сервисов.

Код процесса	Наименование процесса
SLA04	Ведение истории изменения соглашений SLA

**Ценность:** Обеспечивает контроль версий SLA, отслеживание всех изменений и юридическую корректность взаимодействия сторон.

Код процесса	Наименование процесса
SLA05	Управление карточками услуг

**Ценность:** Обеспечивает структурированное ведение сведений об услугах для корректного построения SLA.

Код процесса	Наименование процесса
SLA06	Просмотр, поиск и фильтрация объектов модуля

**Ценность:** Обеспечивает быстрый доступ к спискам контактов, организаций, услуг и SLA для повышения эффективности работы менеджера услуг.

### 3.2.3 2.3 Управление знаниями

Код процесса	Наименование процесса
KN01	Управление записями базы знаний

**Ценность:** Формирование единой базы знаний, для снижения количества повторных обращений.

Код процесса	Наименование процесса
KN02	Связь базы знаний с обращениями и проблемами

**Ценность:** Обеспечивает контекстную доступность информации и повышает скорость решения инцидентов за счёт релевантных материалов.

Код процесса	Наименование процесса
KN03	Просмотр, поиск и фильтрация записей базы знаний

**Ценность:** Обеспечивает быстрый доступ персонала к нужной информации, сокращает время поиска решений и повышает эффективность поддержки.

### 3.2.4 2.4 Управление конфигурациями

Код процесса	Наименование процесса
CM01	Управление конфигурационными единицами (KE)

**Ценность:** Прозрачность инфраструктуры.

Код процесса	Наименование процесса
CM02	Просмотр, поиск и фильтрация конфигурационных единиц

**Ценность:** Контроль рисков.

### 3.2.5 2.5 Управление изменениями

Код процесса	Наименование процесса
CHG01	Управление запросами на изменение (RFC)

**Ценность:** Обеспечивает формализованный сбор и регистрацию запросов, повышает контролируемость изменений.

Код процесса	Наименование процесса
CHG02	Согласование запросов на изменение (RFC) через CAB

**Ценность:** Обеспечивает оценку рисков, ресурсов и целесообразности изменений, снижает вероятность инцидентов и сбоев.

Код процесса	Наименование процесса
CHG03	Управление записями об изменении (CR)

**Ценность:** Обеспечивает детализацию изменения, формирование плана реализации, повышает качество выполнения изменений.

Код процесса	Наименование процесса
CHG04	Согласование изменений (CR) с САВ и заинтересованными сторонами

**Ценность:** Обеспечивает предотвращение рисков и согласованность действий всех участников процесса.

Код процесса	Наименование процесса
CHG05	Планирование выполнения и отката изменений

**Ценность:** Управление сроками выполнения работ, предсказуемость и управляемость изменений.

### 3.3 Эффект

- каждый запрос имеет владельца;
- SLA считается автоматически;
- руководство получает контроль без микроменеджмента.

Знания и организационная память

Knowledge сохраняет опыт организации и снижает зависимость от конкретных людей.

## 4.1 Назначение

- снизить повторные обращения;
- ускорить решение типовых вопросов;
- сохранить знания при текучке.

## 4.2 Ключевые процессы

### 4.2.1 4.1 Каталог обучающих курсов

Код процесса	Наименование процесса
EL01	Управление каталогом обучающих курсов

**Ценность:** Обеспечивает систематизацию требуемых компетенций, создаёт основу для построения обучающих программ и профилей сотрудников.

Код процесса	Наименование процесса
EL02	Управление ролями обучения

**Ценность:** Позволяет определять стандарты компетенций для каждой роли, формировать перечни обязательных курсов, обеспечивает единый подход к развитию сотрудников.

Код процесса	Наименование процесса
EL03	Управление профилями пользователей

**Ценность:** Обеспечивает контроль соответствия требованиям к компетенциям.

Код процесса	Наименование процесса
EL04	Управление тестовыми вопросами и экзаменационными материалами

**Ценность:** Обеспечивает создание, структурирование тестов и практических заданий, связывает их с курсами и задаёт критерии успешного прохождения.

Код процесса	Наименование процесса
EL05	Формирование групп курсов

**Ценность:** Обеспечивает структурированную навигацию по темам.

#### 4.2.2 4.2 Портал для обучающихся (авторизация)

Код процесса	Наименование процесса
AU01	Авторизация и профиль

**Ценность:** Предоставляет стандартный и защищённый интерфейс входа в систему.

Код процесса	Наименование процесса
AU02	Обработка неуспешной авторизации

**Ценность:** Обеспечивает защиту системы от несанкционированного доступа и информирует пользователя о некорректных данных.

Код процесса	Наименование процесса
AU03	Автоматическое создание профиля пользователя при первом входе

**Ценность:** Упрощает онбординг новых сотрудников за счёт автоматизации создания пользовательского профиля на основе учетной записи.

### 4.3 Эффект

- знания не теряются;
- изменения управляемы;
- организация учится на своём опыте.

## 4.4 Итог

Employee — это единая сервисная модель внутренних процессов.

Workflow даёт управляемость. ITSM — надёжность и SLA. Knowledge — устойчивость бизнеса.



---

Приложение к Спецификации набора процессов Employee «Требование к модулям набора процессов»

---

## 5.1 1.1. Модуль «Формирование каталога обучающих курсов и профилей обучения»

1.1.1. Модуль должен поддерживать исполнение функций следующих ролей:

- Менеджер

1.1.2. Модуль должен позволять Менеджеру формирование каталога обучающих курсов с описанием и содержимым по урокам, а также группировку курсов.

1.1.3. Модуль должен позволять Менеджеру формировать роли для обучения, а также привязывать к ним список обязательных к прохождению курсов и списка дополнительной литературы.

1.1.4. Модуль должен позволять Менеджеру формировать профили пользователей, назначение обязательных и дополнительных курсов, хранение истории их прохождения.

1.1.5. Модуль должен позволять Менеджеру формировать каталог тестовых вопросов, их группировку с привязкой к обучающему курсу, указание порогового уровня для успешного завершения.

1.1.6. Модуль должен позволять Менеджеру формировать итоговую проверочную работу в формате практического задания.

1.1.7. Модуль должен позволять Менеджеру объединять курсы в Группы курсов.

## 5.2 1.2. Модуль «Авторизация»

1.2.1. Модуль должен быть доступен только для неавторизованных пользователей.

1.2.2. Модуль должен отображать следующую форму ввода:

- логин (поле ввода, обяз.);
- пароль (поле ввода со скрытием вводимых символов, обяз.).

1.2.3. Модуль должен запустить процесс авторизации пользователя по нажатию на кнопку «Войти в систему».

1.2.4. Процесс авторизации должен считаться успешным только при одновременном выполнении следующих условий:

- в Системе должна существовать введенная учетная запись пользователя;
- в Системе должен быть профиль обучения для должности авторизующегося пользователя.

1.2.5. Процесс авторизации должен считаться неуспешным во всех остальных случаях.

1.2.6. Модуль должен перенаправлять пользователя на страницу «Все курсы» в результате успешного процесса авторизации.

1.2.7. В случае отсутствия профиля пользователя, модуль должен создать его, используя данные учетной записи этого пользователя.

## **5.3 1.3. Модуль «Рабочее место обучающегося»**

1.3.1. Модуль должен быть доступен только для авторизованных пользователей.

1.3.2. Модуль должен предоставлять возможность для отображения следующей информации:

- фамилия, имя, отчество авторизованного пользователя;
- фамилия, имя, отчество менеджера обучения;
- роль;
- подразделение;
- офис;
- статус сертификации.

1.3.3. Модуль должен формировать статус сертификации пользователя из количества пройденных обязательных курсов и общего количества обязательных курсов.

1.3.4. Модуль должен перенаправлять пользователя на страницу авторизации по нажатию на кнопку «Выйти».

1.3.5. Модуль должен перенаправлять пользователя на предыдущую открытую страницу по нажатию на кнопку возврата «Назад».

1.3.6. Модуль должен предоставлять возможность для отображения следующих списков обучающих курсов: обязательные; дополнительные.

1.3.7. Каждый элемент списка должен соответствовать одному обучающему курсу и должен содержать: название курса; автор курса; обложка курса; текущий статус прохождения курса; срок завершения курса.

1.3.8. Модуль должен визуально отображать оставшееся время и признак просроченности для обучающих курсов в статусе «Обучение» и имеющимся сроком завершения.

1.3.9. Модуль должен визуально выделять элемент списка при наведении.

1.3.10. Модуль должен перенаправлять пользователя на страницу обучающего курса по нажатию на элемент списка.

1.3.11. Модуль должен перенаправлять пользователя на предыдущую открытую страницу по нажатию на кнопку возврата «Назад».

1.3.12. Модуль должен предоставлять следующие варианты отображения общего списка обучающих курсов (раздел «Все курсы»): группами курсов (по умолчанию); общим списком всех курсов.

1.3.13. Модуль должен позволять переключение между вариантами отображения с помощью настройки «Курсы подряд» (по умолчанию, она выключена).

1.3.14. Каждый элемент блока в групповом списке должен соответствовать одной группе курсов и должен содержать:

- название группы;
- описание группы;
- обложка группы;
- количество курсов в группе.

1.3.15. Модуль должен сортировать группы курсов по убыванию количества курсов в них.

1.3.16. Модуль должен визуально выделять элемент блока в групповом списке при наведении.

1.3.17. Модуль должен перенаправлять пользователя на страницу со списком обучающих курсов, отфильтрованных по выбранной группе, по нажатию на элемент блока в групповом списке.

1.3.18. Каждый элемент блока в общем списке должен соответствовать одному обучающему курсу и должен содержать:

- название курса;
- автор курса;
- обложка курса.

1.3.19. Модуль должен визуально выделять элемент блока в общем списке при наведении.

1.3.20. Модуль должен перенаправлять пользователя на страницу обучающего курса по нажатию на элемент блока в общем списке.

1.3.21. Модуль должен иметь адаптивную верстку под экраны по следующему алгоритму:

- PC/Laptop - 2 элемента в групповом списке, 3 элемента в общем списке на одной строке;
- Tablet/Mobile - 1 элемент в групповом списке, 2 элемента в общем списке на одну строку.

1.3.22. Модуль должен перенаправлять пользователя на предыдущую открытую страницу по нажатию на кнопку возврата «Назад».

1.3.23. Модуль должен отображать список дополнительной литературы в виде файлов и/или ссылок, отфильтрованный по роли авторизованного пользователя.

1.3.24. Модуль должен перенаправлять пользователя в новой вкладке браузера на содержимое файла по нажатию на файл.

1.3.25. Модуль должен перенаправлять пользователя в новой вкладке браузера на сайт по нажатию на ссылку.

1.3.26. Модуль должен перенаправлять пользователя на предыдущую открытую страницу по нажатию на кнопку возврата «Назад».

1.3.27. Модуль должен отображать страницу описания выбранного обучающего курса при первом открытии.

1.3.28. Модуль должен предоставлять возможность для отображения следующей информации на странице описания курса:

- название курса;

- автор курса;
- обложка курса;
- описание умения;
- признак умения;
- способ проверки и результат;
- примечание;
- кнопка «Добавить в Мои курсы»;
- кнопка «Начать курс».

1.3.29. Модуль должен отображать кнопку «Добавить в Мои курсы» при выполнении следующего условия: обучающий курс должен отсутствовать в любом из списков «Мои курсы» пользователя.

1.3.30. Модуль должен добавлять обучающий курс в список дополнительных по нажатию на кнопку «Добавить в Мои курсы».

1.3.31. Модуль должен отображать кнопку «Начать курс» только при одновременном выполнении следующих условий:

- обучающий курс должен быть в любом из списков «Мои курсы» пользователя;
- текущий статус курса - «Без статуса».

1.3.32. Модуль должен открывать компонент выбора даты по нажатию на кнопку «Начать курс». В результате выбора даты обучающий курс должен:

- сменить статус на «Обучение»;
- принять установленный пользователем срок завершения.

1.3.33. Модуль должен отображать содержание курса.

1.3.34. Модуль должен формировать содержание курса из названий всех уроков и итогового задания.

1.3.35. Модуль должен перенаправлять пользователя на страницу описания выбранного урока по нажатию в содержании курса на урок.

1.3.36. Модуль должен предоставлять возможность для отображения следующей информации на странице описания урока:

- название урока;
- содержание урока;
- встроенное видео Youtube;
- файлы;
- ссылки;
- текстовые данные.

1.3.37. Модуль должен перенаправлять пользователя на страницу описания итогового задания по нажатию в содержании курса на итоговое задание.

1.3.38. Модуль должен предоставлять возможность для отображения следующей информации на странице описания итогового задания: описание задания; инструкция к выполнению задания; файлы; ссылки; текстовые данные; кнопка «Завершить курс»; компонент тестирования.

1.3.39. Модуль должен отображать кнопку «Завершить курс» только при одновременном выполнении следующих условий:

- обучающий курс должен быть в любом из списков «Моих курсов» пользователя; текущий статус курса - «Обучение»;
- к курсу не должно быть привязано тестирование;
- курс не должен иметь атрибута «на проверке».

1.3.40. Модуль должен запрашивать подтверждение действия по нажатию на кнопку «Завершить курс»:

- при отрицательном ответе пользователь должен остаться на странице описания итогового задания;
- при положительном ответе должно запуститься согласование менеджером обучения результата выполнения итогового задания.

1.3.41. Модуль должен автоматически сменить статус курса на «Обучение завершено» при условии, что менеджер обучения согласовывает результат выполнения.

1.3.42. Модуль не должен сменять статус курса при условии, что менеджер обучения отказывает в согласовании результата выполнения. При этом у курса должен сняться атрибут «на проверке».

1.3.43. Модуль должен отображать компонент тестирования только при одновременном выполнении следующих условий:

- обучающий курс должен быть в любом из списков «Моих курсов» пользователя;
- текущий статус курса - «Обучение»;
- к курсу должно быть привязано тестирование.

1.3.44. Компонент тестирования должен автоматически определять статус прохождения курса.

1.3.45. Модуль должен автоматически сменить статус курса на «Обучение завершено» при выполнении следующего условия: должен быть набран пороговый уровень пройден тестирования.

1.3.46. Модуль не должен сменять статус курса при выполнении следующего условия: не должен быть набран пороговый уровень пройден тестирования.

1.3.47. Модуль должен перенаправлять пользователя в новой вкладке браузера на содержимое файла по нажатию на файл.

1.3.48. Модуль должен перенаправлять пользователя в новой вкладке браузера на сайт по нажатию на ссылку.

1.3.49. Модуль должен перенаправлять пользователя по нажатию на кнопку возврата «Назад»:

- на страницу описания курса со страниц описания уроков и итогового задания;
- в предыдущий модуль со страницы описания курса.

## 5.4 1.4. Модуль «Потоки работ»

1.4.1. Модуль должен предоставлять возможность создания работ с указанием названия, сроков исполнения, приоритета, ответственного и соисполнителей, а также указанием дополнительной информации: нагрузка, ключевые слова, комментарии, вложения, форма завершения.

1.4.2. Модуль должен предоставлять возможность создания протоколов. В результате запуска протокола система должна автоматически создавать протокольные поручения.

1.4.3. Модуль должен предоставлять возможность создания проектов документов с указанием краткого содержания, типов документов, сроков исполнения.

1.4.4. Модуль должен предоставлять возможность редактирования работы и проекта документа в соответствии с правами доступа и статусом работы.

1.4.5. Модуль должен предоставлять возможность комментирования работы и проекта документа, просмотра и прикрепления вложений в соответствии с правами доступа и видом работы.

1.4.6. Модуль должен предоставлять возможность добавления трех видов комментариев к работе или проекту документа: относящиеся к работе, относящиеся к документу и личные.

1.4.7. Модуль должен предоставлять возможность отправки работы и проекта документа на согласование, утверждение, ознакомление.

1.4.8. Модуль должен предоставлять возможность автоматического заполнения названий работ вида согласование, утверждение, ознакомление.

1.4.9. Модуль должен предоставлять доступ пользователю к своим работам с использованием основных фильтров:

- на исполнении;
- на контроле;
- делегированные (если кто-либо делегировал право на просмотр работ пользователю или пользователь является исполняющим обязанности);
- протокольные (в случае наличия протокольных работ).

1.4.10. Модуль должен предоставлять доступ пользователю к фильтру «Делегированные», который содержит фильтр по работам делегировавшего пользователя либо руководителя.

1.4.11. Модуль должен предоставлять возможность создавать дополнительные подфильтры к основным фильтрам с возможностью их редактирования / удаления, за исключением фильтра «Делегированные».

1.4.12. Модуль должен предоставлять возможность одновременного изменения параметров отображения фильтров путем уточнения условий (показать удаленные, показать завершенные, период).

1.4.13. Интерфейс модуля должен предусматривать визуальное различие работ по приоритетам.

1.4.14. Интерфейс модуля должен предусматривать визуальное различие работ по истечению срока исполнения: актуальные, просроченные и работы, до окончания исполнения которых осталось меньше трети срока исполнения.

1.4.15. Модуль должен предоставлять возможность брать на контроль и снимать с контроля работы подчиненных.

1.4.16. Модуль должен предоставлять возможность текстового поиска по названию, автору, исполнителю.

1.4.17. Модуль должен позволять перепоручать работы подчиненным.

1.4.18. Модуль должен позволять передать и перепоручать работы исполнителю, не являющемуся подчиненным, в случае указания соответствующей опции.

1.4.19. Модуль должен предоставлять возможность изменять прогресс работ (в процентах, от 0 до 100) своих и перепорученных работ.

1.4.20. Модуль должен предоставлять возможность выбрать форму завершения работы путем выбора из справочника.

1.4.21. Модуль должен предоставлять возможность подтвердить либо отклонить результат работы.

1.4.22. Модуль должен предоставлять возможность каскадно завершать дерево работ путем завершения родительского элемента.

- 1.4.23. Модуль должен предоставлять возможность обращения к заранее сохраненным маршрутам для запуска текущей работы или документа по маршруту.
- 1.4.24. Модуль должен позволять создавать дочерние документы на основе существующих.
- 1.4.25. Модуль должен предоставлять возможность выбрать документ, к которому у пользователя есть доступ, для текущего в качестве основания.
- 1.4.26. Модуль должен позволять просмотреть пользователю ход выполнения работы или документа: дата и время начала/завершения этапа, кем был этап завершен.
- 1.4.27. Модуль должен позволять просмотреть пользователю все будущие этапы маршрута. Будущие этапы маршрута в общем ходе выполнения должны визуальнo отличаться от выполненных.
- 1.4.28. Модуль должен хранить информацию об изменениях в файлах работы или документа: создание, редактирование, удаление.
- 1.4.29. Модуль должен предоставлять возможность подписания документов ЭЦП НУЦ РК.
- 1.4.30. Модуль должен хранить информацию о всех визах документа в листах согласования, утверждения, ознакомления, подписей.
- 1.4.31. Модуль должен предоставлять возможность руководителю создавать и редактировать резолюцию.
- 1.4.32. Модуль должен предоставлять возможность руководителю указывать форму завершения работы в резолюции путем выбора из справочника.
- 1.4.33. Модуль должен предоставлять возможность прерывания маршрута документа.

## 5.5 1.5. Модуль «Документы»

- 1.5.1. Модуль должен предоставлять возможность просматривать все документы, к которым имел какое-либо отношение пользователь:
- Мои - документы, созданные непосредственно пользователем;
  - Полученные - документы, пришедшие непосредственно пользователю;
  - Отправленные - документы, отправленные непосредственно пользователем.
- 1.5.2. Модуль должен отображать журналы для пользователей с ролью «Сотрудник канцелярии».
- 1.5.3. Модуль должен позволять регистрацию документов в выбранном журнале с заполнением карточки документа, прикреплением вложений.
- 1.5.4. Модуль должен предоставлять возможность указать исполнителя документа и/или маршрут движения документа после регистрации (для соответствующего типа журнала). При заполнении карточки система должна проверять выполнение необходимых условий регистрации документов.
- 1.5.5. Модуль должен позволять прикреплять файлы к регистрируемому документу.
- 1.5.6. Модуль должен предоставлять доступ к документам в имеющихся журналах в соответствии с правами доступа пользователя.
- 1.5.7. Модуль должен позволять автоматическую регистрацию документов.
- 1.5.8. Модуль должен позволять резервирование номеров регистрации документа.
- 1.5.9. Модуль должен осуществлять автоматическое создание работы для исполнителя на основе зарегистрированного документа.

- 1.5.10. Модуль должен предоставлять возможность отправки документа на согласование, ознакомление, утверждение, регистрацию и как служебную записку.
- 1.5.11. Модуль должен отображать карточку документа, изменения в документе, ход выполнения в работе, инициированным на основе зарегистрированного документа в Журнале документов.
- 1.5.12. Модуль должен предоставлять возможность просмотра деталей зарегистрированных документов.
- 1.5.13. Модуль должен предоставлять возможность пометить документ как бракованный, как контрольный.
- 1.5.14. Модуль должен предоставлять возможность списания документов в Дела.
- 1.5.15. Модуль должен предоставлять возможность просмотра документов, списанных в Дела.
- 1.5.16. Модуль должен предоставлять возможность создавать, редактировать и удалять собственные специализированные подфильтры для корневых веток и их подветок.
- 1.5.17. Модуль должен предоставлять возможность фасетного поиска документа.
- 1.5.18. Модуль должен предоставлять возможность сохранения пользовательских фасетов поиска.
- 1.5.19. Модуль должен предоставлять возможность указания признака прочитанности / непрочитанности документа.
- 1.5.20. Модуль должен предоставлять возможность скрытия документов.
- 1.5.21. Модуль должен предоставлять возможность просмотра данных документов в подфильтре, настроенным пользователем.

## 5.6 1.6. Модуль «Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)»

- 1.6.1. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю Управления обращениями.
- 1.6.2. Модуль должен поддерживать осуществление следующих ролей в рамках процесса «Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)»:
  - Инициатор обращения (автор)
  - Оператор
  - Исполнитель
  - Менеджер сервиса
- 1.6.3. Модуль должен позволять создавать/редактировать/удалять обращение в соответствии с правами доступа.
- 1.6.4. Модуль должен позволять в описании обращения указывать: подробную информацию об авторе (с автоматической подстановкой данных, при их наличии) детальное описание, классификацию (по услугам и SLA, типу запроса, приоритету инициатора), ранжирование (по важности/срочности), связи с услугами, проблемами, конфигурационными единицами и другими обращениями.
- 1.6.5. Модуль должен позволять пользователю с ролью Оператор указывать Исполнителя по обращению и сроков его исполнения.
- 1.6.6. Модуль должен позволять осуществлять маршрут исполнения обращения согласно текущему его статусу.

- 1.6.7. Модуль должен позволять создавать один или несколько нарядов на основе данного обращения. Наряд, в свою очередь, может включать в себя одну или несколько работ.
- 1.6.8. Модуль должен позволять осуществлять координацию реализации работ по наряду. А именно: контроль прогресса исполнения, комментирование, прикрепление вложений в виде файлов.
- 1.6.9. В модуле должен быть предусмотрен механизм расчета временных метрик обращения, автоматически определяемый по услуге, SLA, а также с учетом рабочего календаря.
- 1.6.10. В модуле должен быть предусмотрен возврат обращений «на доработку» с автоматическим приостановлением расчета временных метрик.
- 1.6.11. Модуль должен предусматривать назначения обращения определенному ответственному или группе, а также назначению ответственного в рамках выбранной группы. Модуль должен предусматривать возможность переназначения с группы на группу, на ответственного и т.д.
- 1.6.12. По завершению работ по обращению, Модуль должен позволять вносить описание решения в запись об обращении, а также осуществлять оценку сервиса.
- 1.6.13. Модуль должен предусматривать возможность завершения обращения без необходимости внести оценку, принятия инициатором.
- 1.6.14. Модуль должен предоставлять возможность перехода по всем связанным объектам (обращение - проблема - услуга - конфигурационная единица), а также возвращению необходимых значений в связанные объекты, при изменении статуса основного.
- 1.6.15. В модуле должна быть возможность выполнять информирование инициатора обращения (e-mail-уведомления) на всех этапах жизненного цикла обращения.
- 1.6.16. Модуль должен позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех обращений, а также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям формы.
- 1.6.17. Модуль должен поддерживать интеграцию с электронной почтой на предмет получения записей об обращениях.
- 1.6.18. В модуле должен быть предусмотрен механизм интеграции с порталом для регистрации обращений, а также просмотра статусов текущих обращений, поданных через портал.

## 5.7 1.7. Модуль «Управление уровнем услуг (SLA)»

- 1.7.1. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю Управления уровнем услуг (SLA).
- 1.7.2. Модуль должен поддерживать осуществление следующих ролей в рамках процесса «Управление уровнем услуг (SLA)»: Менеджер услуг (SLA).
- 1.7.3. Модуль должен позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа карточку контакта по установленной форме.
- 1.7.4. Модуль должен позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа карточку организации по установленной форме.
- 1.7.5. Модуль должен позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа соглашение об уровне обслуживания с заполнением основной информации, описании ожидаемых результатов, взаимодействия и ответственности сторон, условия предоставления услуг.
- 1.7.6. Модуль должен предоставлять возможность заполнения истории изменения Соглашений об уровне обслуживания (SLA).

1.7.7. Модуль должен позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа карточку Услуги по установленной форме с заполнением основной и подробной информации, а также привязки к другой услуге.

1.7.8. Модуль должен позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех Контактных Организаций Услуг Соглашений об уровне обслуживания (SLA), а также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям данных форм.

## 5.8 1.8. Модуль «Сбор отзывов»

1.8.1. Модуль должен позволять формирование карточки для сбора отзывов.

1.8.2. Модуль должен позволять формирование вопросов с привязкой к этапам взаимодействия услуги.

1.8.3. Модуль должен позволять сбор, регистрацию и хранение всей информации об обратной связи потребителей услуг.

1.8.4. Модуль должен предоставлять единую форму карточки оценки:

- услуга (если применимо);
- этап (если применимо) и место получения услуги;
- оценка;
- комментарий к оценке;
- дата оценки;
- контактные данные потребителя.

1.8.5. Модуль должен привязывать оценку к выбранному этапу услуги (если применимо).

1.8.6. Модуль должен привязывать оценку к месту получения услуги.

1.8.7. Модуль должен позволять фильтрацию по положительным и отрицательным отзывам, а также по дополнительным полям в карточке отзыва.

1.8.8. Модуль должен позволять выбрать отзыв (несколько отзывов) и добавить его в проблему или зарегистрировать новую проблему на основе выбранного отзыва.

## 5.9 1.9. Модуль «Аналитика отзывов»

1.9.1. Модуль должен предоставлять карту путешествия потребителя (в виде потока) в соответствии с правами доступа.

1.9.2. Модуль должен позволять формирование данных непосредственно из потока по любому вопросу, если в настройках вопроса указано <учитывать в статистике>.

1.9.3. Модуль должен отображать в потоке консолидированную информацию по отзывам.

1.9.4. Модуль должен позволять обработку данных в потоке по следующим критериям:

- фильтр по этапам услуг;
- фильтр по периоду времени;
- фильтр по расположению;
- настройка отображения карты.
-