
Read the Docs Template Documentation

Выпуск 1.0

Read the Docs

июн. 05, 2026

1 Employee — сервисная модель управления сотрудниками	1
1.1 Структура набора процессов Employee	1
2 Workflow	3
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	9
3 Services	11
3.1 Назначение	11
3.2 Ключевые процессы	11
3.2.1 2.1 Управление обращениями	11
3.2.2 2.2 Каталоги	13
3.2.3 2.3 Отчётность	13
3.3 Эффект	14
4 Knowledge	15
4.1 Назначение	15
4.2 Ключевые процессы	15
4.2.1 3.1 Управление знаниями и обучением	15
4.3 Эффект	16
4.4 Итог	17
5 Приложение к Спецификации набора процессов Employee «Требование к модулям набора процессов»	19
5.1 1.1. Модуль «Формирование каталога обучающих курсов и профилей обучения»	19
5.2 1.2. Модуль «Потоки работ»	19
5.3 1.3. Модуль «Документы»	21
5.4 1.4. Модуль «Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)»	22
5.5 1.5. Модуль «Управление каталогами услуг и поставщиков»	23

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, Services-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. Services — 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
W13	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
W14	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
HR5.1	Отпуск сотрудника	Заявление на отпуск	Согласованное заявление на отпуск	Сотрудник

Ценность: Обеспечивает инициирование ежегодного 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
HR5.2	Отпуск по беременности и родам	Заявление на отпуск по беременности и родам	Согласованное заявление на отпуск по беременности и родам	Сотрудник

Ценность: Обеспечивает инициирование и согласование отпуска по беременности и родам в соответствии с трудовым законодательством.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Приказ на отпуск по беременности и родам	Согласованный приказ на отпуск по беременности и родам	HR / Канцелярия / Руководитель

Ценность: Обеспечивает официальное утверждение отпуска по беременности и родам.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR5.3	Отпуск по уходу за ребенком	Заявление на отпуск по уходу за ребенком	Согласованное заявление на отпуск по уходу за ребенком	Сотрудник

Ценность: Обеспечивает инициирование и фиксацию периода отпуска по уходу за ребенком.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Приказ на отпуск по уходу за ребенком	Согласованный приказ на отпуск по уходу за ребенком	HR / Канцелярия / Руководитель

Ценность: Обеспечивает официальное утверждение отпуска по уходу за ребенком.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR5.4	Выход из отпуска по уходу за ребенком	Заявление на выход из отпуска по уходу за ребенком	Согласованное заявление на выход из отпуска по уходу за ребенком	Сотрудник

Ценность: Обеспечивает формализованное досрочное прекращение отпуска по уходу за ребенком и возврат сотрудника к исполнению обязанностей.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
		Приказ о выходе из отпуска по уходу за ребенком	Согласованный приказ о выходе из отпуска по уходу за ребенком	HR / Канцелярия / Руководитель

Ценность: Обеспечивает официальное оформление выхода из отпуска по уходу за ребенком.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR5.5	Отпуск без содержания	Заявление на отпуск без содержания	Согласованное заявление на отпуск без содержания	Сотрудник

Ценность: Обеспечивает инициирование и согласование отпуска без сохранения заработной платы.

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

Ценность: Обеспечивает официальное утверждение отпуска без содержания.

Код	Наименование	Вход	Выход	Владелец
HR5.6	Учебный отпуск	Заявление на учебный отпуск	Согласованное заявление на учебный отпуск	Сотрудник

Ценность: Обеспечивает инициирование и согласование учебного отпуска в соответствии с трудовым законодательством.

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

Ценность: Обеспечивает официальное утверждение учебного 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

Services 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

Код	Наименование	Вход	Выход
I1	Регистрация обращения	Форма подачи обращения	Зарегистрированное обращение

Ценность: Обеспечивает корректное создание обращения и формирует основу для его дальнейшего исполнения.

Код	Наименование	Вход	Выход
I2	Классификация обращения	Зарегистрированное обращение	Зарегистрированное и классифицированное обращение

Ценность: Позволяет определить тип и приоритет обращения для корректного направления исполнителю.

Код	Наименование	Вход	Выход
I3	Назначение исполнителя	Классифицированное обращение	Классифицированное обращение с назначенным исполнителем, статус «В работе»

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

Код	Наименование	Вход	Выход
I4	Исполнение обращения	Обращение с назначенным исполнителем	Исполненное обращение со статусом «На оценке»

Ценность: Обеспечивает координацию выполнения работ по обращению и контроль прогресса исполнения.

Код	Наименование	Вход	Выход
I5	Контроль SLA	Форма ввода метрик SLA	Согласованные метрики SLA

Ценность: Автоматически контролирует соблюдение сроков обработки обращений в соответствии с согласованными метриками SLA.

Код	Наименование	Вход	Выход
I6	Возврат на доработку	Обращение со статусом «В работе»	Обращение со статусом «На доработке»

Ценность: Позволяет вернуть обращение на уточнение без нарушения процесса обработки, предотвращает ошибки и снижает количество повторных обращений.

Код	Наименование	Вход	Выход
I7	Переназначение обращения	Обращение с назначенным исполнителем	Обращение с переназначенным исполнителем

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

Код	Наименование	Вход	Выход
I8	Закрытие тикета	Исполненное обращение со статусом «На оценке»	Исполненное обращение со статусом «Закрыто»

Ценность: Обеспечивает документированное завершение обращения с фиксацией результата и завершённость процесса.

Код	Наименование	Вход	Выход
I9	Оценка качества	Исполненное обращение со статусом «Закрыто»	Расчёт SLA для исполненного обращения

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

3.2.2 2.2 Каталоги

Код	Наименование	Вход	Выход
I-C1	Каталог услуг / сервисов	Форма добавления услуги / сервиса	Заполненная форма добавления услуги / сервиса с назначенным владельцем

Ценность: Обеспечивает структурированное ведение сведений об услугах для корректного построения SLA и маршрутизации обращений.

Код	Наименование	Вход	Выход
I-C2	Каталог поставщиков	Карточка поставщика	Заполненная карточка поставщика с привязкой к услугам / сервисам

Ценность: Обеспечивает ведение достоверной информации о поставщиках услуг с привязкой к сервисам.

3.2.3 2.3 Отчётность

Код	Наименование	Вход	Выход
I-R1	SLA-отчёт по обращениям	Форма отчёта с заданными параметрами	Выгруженный отчёт с заданными параметрами

Ценность: Даёт сводную аналитику по соблюдению SLA в разрезе услуг и периодов.

Код	Наименование	Вход	Выход
I-R2	Отчёт по загрузке сервиса	Форма отчёта с заданными параметрами	Выгруженный отчёт с заданными параметрами

Ценность: Обеспечивает прозрачность объёма обращений и загруженности исполнителей.

Код	Наименование	Вход	Выход
I-R3	Отчёт по качеству исполнения	Форма отчёта с заданными параметрами	Выгруженный отчёт с заданными параметрами

Ценность: Позволяет отслеживать уровень удовлетворённости и выявлять слабые места в процессах обработки обращений.

Код	Наименование	Вход	Выход
I-R4	Отчёт по структуре обращений	Форма отчёта с заданными параметрами	Выгруженный отчёт с заданными параметрами

Ценность: Формирует аналитику по типам, категориям и динамике обращений для управленческих решений.

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 3.1 Управление знаниями и обучением

Код	Наименование	Вход	Выход
KN01	Каталог инструкций / обучающих курсов	Форма добавления обучающего курса	Добавленный обучающий курс

Ценность: Обеспечивает систематизацию обучающих материалов и создаёт основу для построения обучающих программ.

Код	Наименование	Вход	Выход
KN02	Каталог профилей обучения	Форма добавления профиля обучения	Добавленный профиль обучения с привязкой к должности

Ценность: Позволяет определять стандарты компетенций по должностям и формировать перечни обязательных курсов, обеспечивает единый подход к развитию сотрудников.

Код	Наименование	Вход	Выход
KN03	Каталог обучающихся (сотрудников)	Карточка сотрудника	Заполненная карточка сотрудника с привязкой к профилю обучения

Ценность: Обеспечивает контроль соответствия сотрудников требованиям к компетенциям через привязку к профилям обучения.

Код	Наименование	Вход	Выход
KN04	История прохождения курсов	Форма добавления истории прохождения курсов	Автоматически заполненная форма истории прохождения курса с привязкой к сотруднику

Ценность: Сохраняет полную историю обучения сотрудника и обеспечивает контроль выполнения учебного плана.

Код	Наименование	Вход	Выход
KN05	Тестирование	Форма добавления тестового вопроса	Сформированный набор вопросов для итогового тестирования

Ценность: Обеспечивает создание структурированных тестов с критериями успешного прохождения для объективной оценки знаний сотрудников.

Код	Наименование	Вход	Выход
KN06	Практическое задание	Форма добавления практического задания	Проверенное менеджером обучения практическое задание

Ценность: Позволяет менеджеру обучения проверить применение знаний на практике и подтвердить завершение курса.

Код	Наименование	Вход	Выход
KN07	Сбор обратной связи о процессе обучения	Форма анкеты эффективности обучения	Заполненная анкета эффективности обучения

Ценность: Формирует обратную связь об эффективности обучающих программ для их последующего улучшения.

4.3 Эффект

- знания не теряются;
- сотрудники обучаются по единым стандартам;
- организация учится на своём опыте.

4.4 Итог

Employee — это единая сервисная модель внутренних процессов.

Workflow даёт управляемость. Services — 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.

1.1.8. Модуль должен позволять сбор, хранение и отображение обратной связи об эффективности обучающих программ в формате анкеты эффективности обучения.

5.2 1.2. Модуль «Потоки работ»

1.2.1. 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.

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

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

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

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

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

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

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

1.2.9. 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).

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

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

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

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

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

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

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

1.2.17. Модуль должен позволять перепоручать работы подчиненным.

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

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

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

- 1.2.21. Модуль должен предоставлять возможность подтвердить либо отклонить результат работы.
- 1.2.22. Модуль должен предоставлять возможность каскадно завершать дерево работ путем завершения родительского элемента.
- 1.2.23. Модуль должен предоставлять возможность обращения к заранее сохраненным маршрутам для запуска текущей работы или документа по маршруту.
- 1.2.24. Модуль должен позволять создавать дочерние документы на основе существующих.
- 1.2.25. Модуль должен предоставлять возможность выбрать документ, к которому у пользователя есть доступ, для текущего в качестве основания.
- 1.2.26. Модуль должен позволять просмотреть пользователю ход выполнения работы или документа: дата и время начала/завершения этапа, кем был этап завершен.
- 1.2.27. Модуль должен позволять просмотреть пользователю все будущие этапы маршрута. Будущие этапы маршрута в общем ходе выполнения должны визуально отличаться от выполненных.
- 1.2.28. Модуль должен хранить информацию об изменениях в файлах работы или документа: создание, редактирование, удаление.
- 1.2.29. Модуль должен предоставлять возможность подписания документов ЭЦП НУЦ РК.
- 1.2.30. Модуль должен хранить информацию о всех визах документа в листах согласования, утверждения, ознакомления, подписей.
- 1.2.31. Модуль должен предоставлять возможность руководителю создавать и редактировать резолюцию.
- 1.2.32. Модуль должен предоставлять возможность руководителю указывать форму завершения работы в резолюции путем выбора из справочника.
- 1.2.33. Модуль должен предоставлять возможность прерывания маршрута документа.

5.3 1.3. Модуль «Документы»

- 1.3.1. 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.
- 1.3.2. Модуль должен отображать журналы для пользователей с ролью «Сотрудник канцелярии».
- 1.3.3. Модуль должен позволять регистрацию документов в выбранном журнале с заполнением карточки документа, прикреплением вложений.
- 1.3.4. 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.
- 1.3.5. Модуль должен позволять прикреплять файлы к регистрируемому документу.
- 1.3.6. Модуль должен предоставлять доступ к документам в имеющихся журналах в соответствии с правами доступа пользователя.
- 1.3.7. Модуль должен позволять автоматическую регистрацию документов.
- 1.3.8. Модуль должен позволять резервирование номеров регистрации документа.

- 1.3.9. Модуль должен осуществлять автоматическое создание работы для исполнителя на основе зарегистрированного документа.
- 1.3.10. Модуль должен предоставлять возможность отправки документа на согласование, ознакомление, утверждение, регистрацию и как служебную записку.
- 1.3.11. Модуль должен отображать карточку документа, изменения в документе, ход выполнения в работе, инициированным на основе зарегистрированного документа в Журнале документов.
- 1.3.12. Модуль должен предоставлять возможность просмотра деталей зарегистрированных документов.
- 1.3.13. Модуль должен предоставлять возможность пометить документ как бракованный, как контрольный.
- 1.3.14. Модуль должен предоставлять возможность списания документов в Дела.
- 1.3.15. Модуль должен предоставлять возможность просмотра документов, списанных в Дела.
- 1.3.16. Модуль должен предоставлять возможность создавать, редактировать и удалять собственные специализированные подфильтры для корневых веток и их подветок.
- 1.3.17. Модуль должен предоставлять возможность фасетного поиска документа.
- 1.3.18. Модуль должен предоставлять возможность сохранения пользовательских фасетов поиска.
- 1.3.19. Модуль должен предоставлять возможность указания признака прочитанности / непрочитанности документа.
- 1.3.20. Модуль должен предоставлять возможность скрытия документов.
- 1.3.21. Модуль должен предоставлять возможность просмотра данных документов в подфильтре, настроенным пользователем.

5.4 1.4. Модуль «Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)»

- 1.4.1. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю Управления обращениями.
- 1.4.2. Модуль должен поддерживать осуществление следующих ролей в рамках процесса «Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)»:
 - Инициатор обращения (автор)
 - Оператор
 - Исполнитель
 - Менеджер сервиса
- 1.4.3. Модуль должен позволять создавать/редактировать/удалять обращение в соответствии с правами доступа.
- 1.4.4. 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 и другими обращениями.
- 1.4.5. Модуль должен позволять пользователю с ролью Оператор указывать Исполнителя по обращению и сроков его исполнения.

- 1.4.6. Модуль должен позволять осуществлять маршрут исполнения обращения согласно текущему его статусу.
- 1.4.7. Модуль должен позволять создавать один или несколько нарядов на основе данного обращения. Наряд, в свою очередь, может включать в себя одну или несколько работ.
- 1.4.8. Модуль должен позволять осуществлять координацию реализации работ по наряду. А именно: контроль прогресса исполнения, комментирование, прикрепление вложений в виде файлов.
- 1.4.9. В модуле должен быть предусмотрен механизм расчета временных метрик обращения, автоматически определяемый по услуге, SLA, а также с учетом рабочего календаря.
- 1.4.10. В модуле должен быть предусмотрен возврат обращений «на доработку» с автоматическим приостановлением расчета временных метрик.
- 1.4.11. 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.
- 1.4.12. По завершению работ по обращению, Модуль должен позволять вносить описание решения в запись об обращении, а также осуществлять оценку сервиса.
- 1.4.13. Модуль должен предусматривать возможность завершения обращения без необходимости вносить оценку, принятия инициатором.
- 1.4.14. Модуль должен предоставлять возможность перехода по всем связанным объектам (обращение — услуга — другие обращения), а также возвращению необходимых значений в связанные объекты при изменении статуса основного.
- 1.4.15. В модуле должна быть возможность выполнять информирование инициатора обращения (e-mail-уведомления) на всех этапах жизненного цикла обращения.
- 1.4.16. Модуль должен позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех обращений, а также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям формы.
- 1.4.17. Модуль должен поддерживать интеграцию с электронной почтой на предмет получения записей об обращениях.
- 1.4.18. В модуле должен быть предусмотрен механизм интеграции с порталом для регистрации обращений, а также просмотра статусов текущих обращений, поданных через портал.

5.5 1.5. Модуль «Управление каталогами услуг и поставщиков»

- 1.5.1. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю управления каталогами.
- 1.5.2. Модуль должен поддерживать осуществление следующих ролей: Менеджер услуг.
- 1.5.3. Модуль должен позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа карточку услуги / сервиса с указанием основной информации и назначением владельца.
- 1.5.4. Модуль должен позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа карточку поставщика с привязкой к одной или нескольким услугам / сервисам.
- 1.5.5. 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, условий предоставления услуг.
- 1.5.6. Модуль должен предоставлять возможность заполнения истории изменения соглашений об уровне обслуживания (SLA).

1.5.7. Модуль должен позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех услуг, поставщиков и соглашений SLA, а также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям данных форм.