



Генеральному директору
ООО «БухгалтерФон Сервис»
Чернышову А.А.

МЧС РОССИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ИНФОРМАЦИОННО-
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
МЧС РОССИИ»
(ФГБУ «ИАЦ МЧС России»)**

ул. Давыдовская, 7, стр. 2, Москва, 121352
тел.: (499) 445-75-78

Уважаемый Алексей Александрович!

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Информационно-аналитический центр МЧС РОССИИ» (ФГБУ «ИАЦ МЧС РОССИИ») с 2019 года использует Систему учета заявок, построенную на базе Платформы 1С–Коннект (далее- СВУЗ). На базе данной системы в структуре МЧС России организована работа более 3500 пользователей (сотрудников министерства). Пользователи через клиентскую часть системы, телефон, электронную почту регистрируют обращение.

СВУЗ обеспечивает решение поставленных задач по организации процесса сопровождения информационных систем структуры МЧС России за счёт выполнения следующих функций:

- учет обращений, инцидентов, и других объектов, формируемых в рамках реализации процессов эксплуатации;
- формирование посредством интеграционных механизмов с мониторинговыми системами инцидентов, на основе событий, регистрируемых в мониторинговых системах, а также контроль их жизненного цикла;
- обеспечение формирования объектов процессного управления на основании информации, поступающей непосредственно от пользователей ИС;
- контроль качества эксплуатации на основании ключевых показателей эффективности (КПЭ) процессов эксплуатации, контроля соглашений об уровне сервиса;
- предоставление отчетной информации о характере исполнения процессов эксплуатации;
- соблюдение сроков выполнения заявок в соответствии с SLA.

В соответствии со своим назначением обеспечивает исполнение функций в рамках процессов эксплуатации, определяющих деятельность в соответствии с

критериями обеспечения штатной эксплуатации ЦИАС ФЭД. В охват СВУЗ входят следующие процессы эксплуатации:

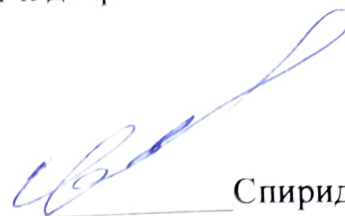
- Процесс управления обращениями пользователей;
- Процесс управления инцидентами;
- Процесс управления событиями.

Реализованные настройки в рамках оказания услуг по Государственному контракту №05-ОК-21 позволили оптимизировать жизненный цикл процесс управления. Оптимизация достигнута в виду реализованных настроек:

- Настройка СВУЗ в части свободного редактирования заявки:
 - Реализованная настройка позволила сократить время на первичную обработку информации, исключила итерацию эскалации, улучшила процесс редактирования заявки после анализа поступившей информации.
- Настройка СВУЗ в части уведомлений по электронной почте по заявкам:
 - Реализованная настройка позволила расширить каналы уведомления пользователя и специалиста о изменениях в работе с заявками, позволила сократить время на предоставление и получение дополнительной информации для предоставления решения по заявке, а также исключила итерацию о направлении текста решения по заявке пользователю.
- Настройка СВУЗ в части регистрации заявки на специалиста:
 - Реализованная настройка позволяет при выполнении проактивных мер обеспечения штатного функционирования подсистем (мониторинг работоспособности, выявление предвестника аварии, массовой проблемы) завести заявку на проект в котором оказывает поддержку.
- Настройка СВУЗ в части добавления полей заявки:
 - Реализованная настройка позволяет существенно сократить анализ заявки при повторном обращении к заявке (в случае предоставления постоянного решения в несколько итераций). Дополнительно позволяет ускорить процесс принятия решения о изменении приоритета по заявке для специалистов и эскалации для руководителей групп поддержки.
- Настройка СВУЗ в части ширины полей объектов системы:
 - Реализованная настройка описания проблемы, которая умещается в экранную форму, позволило исключить прокрутку формы заявки, что позволило ускорить анализ заявок.

Благодарим команду проекта за оказанные услуги по настройке системы в рамках Государственного контракта №05-ОК-21 и досрочное выполнение работ.

Начальник отдела внедрения
и сопровождения информационных систем



Спиридонова В.А.

