



АВТОНАЗНАЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

Руководство администратора

20 апреля 2015 г.



ОГЛАВЛЕНИЕ

Описание концепции автоназначения в ПО «ИнфраМенеджер».....	3
Настройки ПО «ИнфраМенеджер» для автоназначения.....	4
Настройка количества линий поддержки.....	4
Определение зон ответственности ИТ-сотрудников.....	5
По ИТ-сервисам.....	10
По территориально-организационному признаку.....	11
По территориально-технологическому признаку.....	12
Использование автоназначения.....	13
Автоназначение диспетчеров (1-ой линии поддержки).....	14
Автоназначение исполнителей (2 / 3-я и т.д. линии поддержки).....	17

КОНЦЕПЦИЯ АВТОНАЗНАЧЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ В ПО «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

Концепция автоматического назначения исполнителей в системе «ИнфраМенеджер» полностью воплощает рекомендации ITIL в части постановки работы службы Service Desk и внедрения сервисного подхода к управлению деятельностью ИТ-подразделения.

Поэтому автоматическое определение ответственных по каждой заявке в рамках Service Desk в системе «ИнфраМенеджер» позволяет назначать разных исполнителей (групп исполнителей) в зависимости от:

1. ИТ-сервисов (элементов / услуг), к которым относится обращение пользователя
2. Местоположения пользователя
3. Подразделения пользователя
4. Линии поддержки, на которой находится заявка
5. Графиков работы ИТ-специалистов и, безусловно, разных часовых поясов при работе в географически распределенных компаниях

За счет простых настроек система может:

1. Автоматически определять диспетчера в зависимости от того, кто сейчас присутствует на работе, от местоположения рабочего места пользователя и запрошенной ИТ-услуги
2. Автоматически эскалировать заявки в различные группы 2-ой / 3-ей линии поддержки в зависимости от ИТ-сервиса и текущей линии поддержки
3. Среди всех инженеров соответствующей линии поддержки выбирать тех, кто отвечает именно за требуемые по заявке работы, обладает достаточным рабочим временем для исполнения заявки в срок и меньше всего загружен в текущий момент

Все это позволяет существенно упростить работу диспетчеров, сократить затраты на их обучение и ускорить решение заявок за счет правильного выбора исполнителя.

НАСТРОЙКИ ПО «ИНФРАМЕНЕДЖЕР» ДЛЯ АВТОНАЗНАЧЕНИЯ

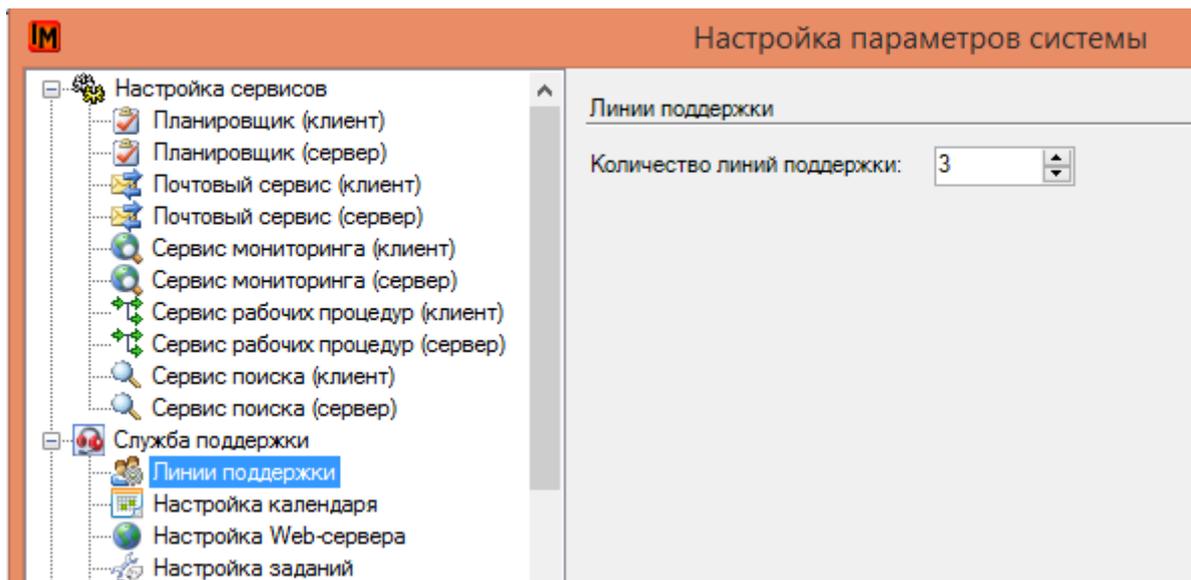
НАСТРОЙКА КОЛИЧЕСТВА ЛИНИЙ ПОДДЕРЖКИ

Линии поддержки позволяют:

1. Определить разные группы ответственных за обработку заявок лиц на разных линиях поддержки
2. Определить продвижение заявки по линиям поддержки

Каждое ИТ-подразделение может самостоятельно определить принятое в компании количество линий поддержки. Для этого:

1. Зайдите в пункт меню «Сервис -> Настройки параметров системы»
2. Перейдите в пункт «Служба поддержки -> Линии поддержки»
3. Введите нужное значение



Настройка зон ответственности за ИТ-сервисы, выполняемая в портфеле сервисов, после этого будет учитывать введенное количество линий поддержки:

Общие	Зависит от	Инфраструктура	Элементы	Услуги
Название:	ERP-система			
Тип:	Пользовательский			
Состояние:	Работает			
Владелец:				
Ответственные по линиям:	№1: [Техподдержка] №2: [Поддержка 1С] №3: [Разработчики]			

У каждой заявки появится возможность в нужный момент времени указать, на какой линии поддержки она обрабатывается в текущий момент:

Общие	Связанные задания [0]	Связанные проблемы [0]	Сообщения [0]	Решение	Файлы [0]	Связи [0]	Затраты трудовых ресурсов
Тип заявки:	Заявка \ Ошибка ПО			Срочность:	▼		
Владелец:	Алехнович Николай Николаевич			Влияние:	▼ >>		
Исполнитель:	[Поддержка 1С]			Приоритет:	Средний ▼		
Зарегистрирована:	<input checked="" type="checkbox"/> 26.11.2014 18:36:13			Изменена:	26.11.2014 18:36:26		
Открыта:	<input checked="" type="checkbox"/> 26.11.2014 18:36:18			Выполнена:	<input checked="" type="checkbox"/> 26.11.2014 18:36:26		
Закреть до:	27.11.2014 16:00:00			Закрота:	<input type="checkbox"/> 26.11.2014 23:21:51		
Соглашение:				Таймер:	0 мин 12 сек		
Количество эскалаций: 0	Параметры SLA: 0		Линия:		2 ▼		

В соответствии с этим параметром далее система сможет автоматически выбрать именно ту группу, в которую необходимо заявку передать на исполнение.

Указать, на какой линии поддержки находится заявка, можно либо вручную, либо автоматически в рамках рабочей процедуры обработки заявки.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ ИТ-СОТРУДНИКОВ

Чтобы сотрудник мог участвовать в процессах обработки заявок, заданий и проблем, ему должна быть назначена соответствующая роль. В стандартной поставке включены две роли, определяющие возможность работы с заявкой в качестве различных линий поддержки:

1. Оператор службы поддержки – соответствует функционалу 1-ой линии поддержки
2. Инженер службы поддержки – соответствует функционалу остальных линий

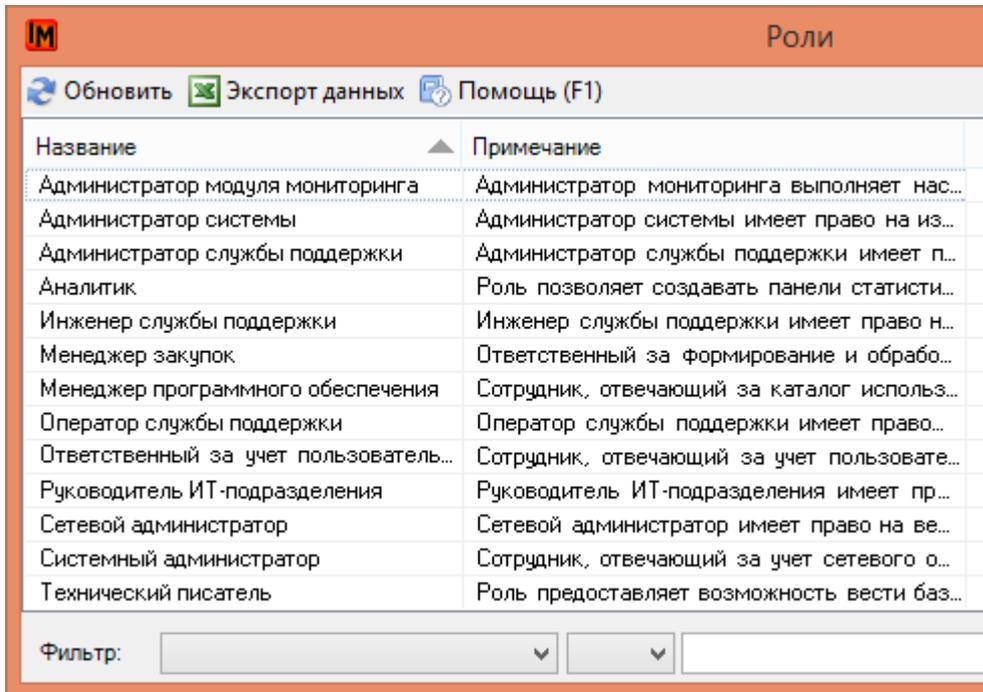
Подробное описание механизма ограничения доступа по ролям см. в документации «Управление доступом в ITSM-системе ИнфраМенеджер»

Однако часто возникает необходимость исключить руководителей ИТ-отделов или групп из участия в списке возможных исполнителей при автоназначении ответственных системой. Чтобы обеспечить такую возможность, в составе настраиваемых операций в рамках редактора ролей предусмотрена отдельная операция «Участвовать в автоназначении».

Благодаря этому для руководителя ИТ-подразделения или группы можно создать отдельную роль, полностью дублирующую весь функционал, но не позволяющую системе выбирать данного сотрудника в качестве исполнителя наравне с другими.

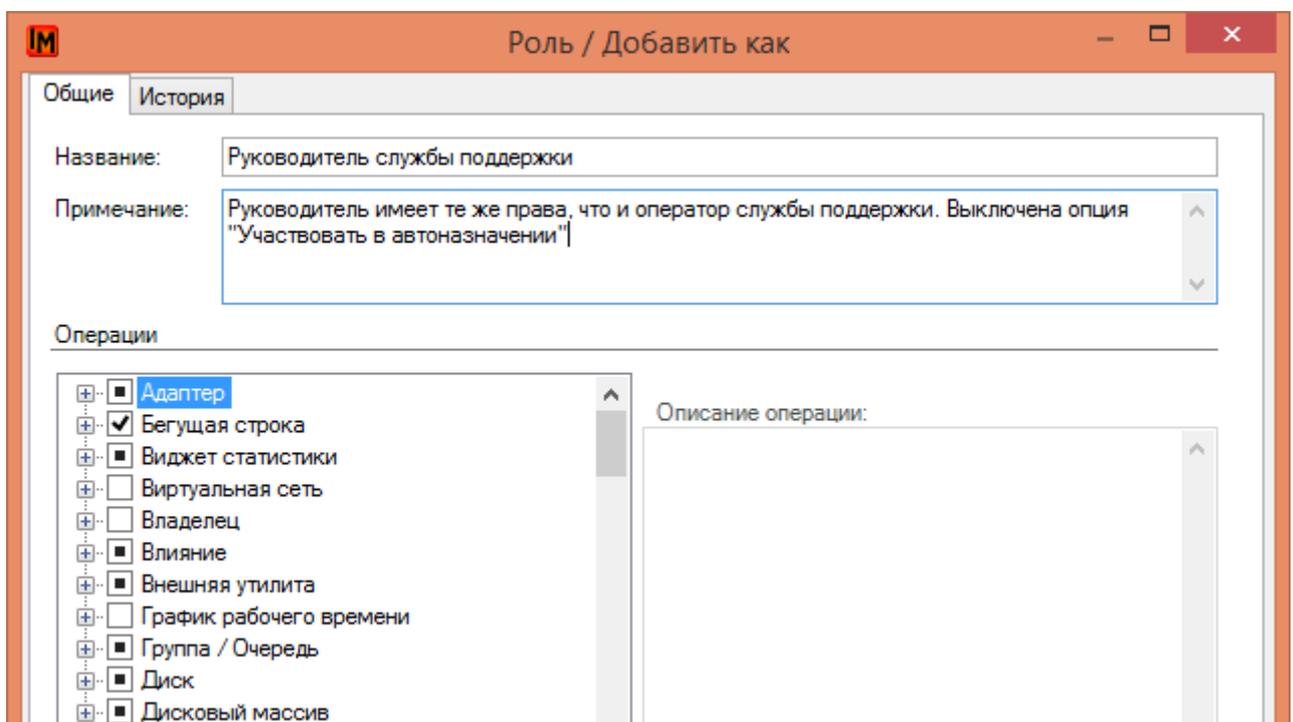
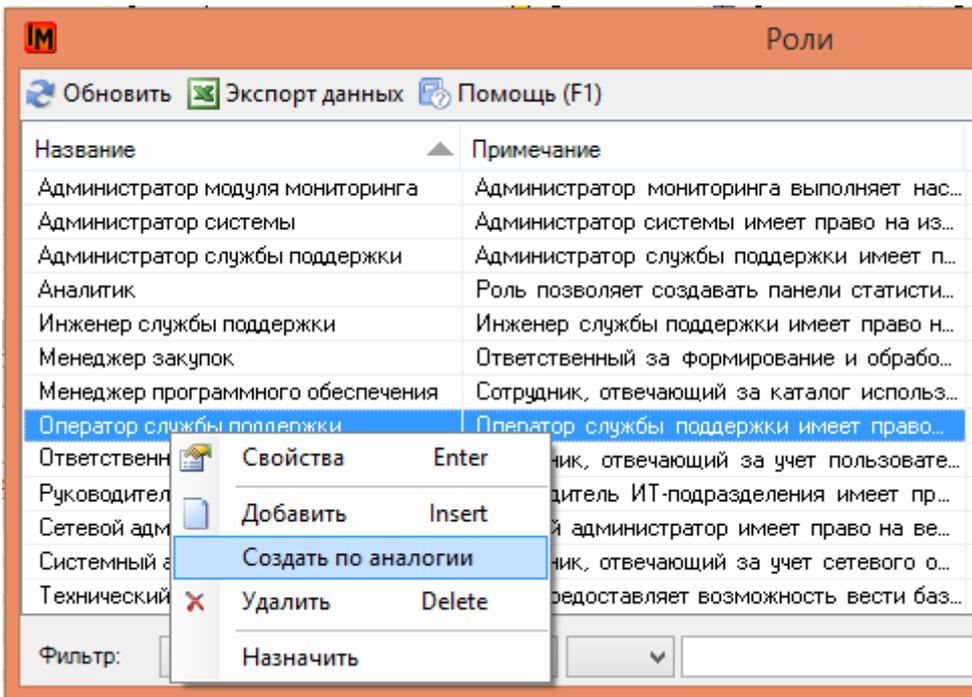
Чтобы определить такую роль для руководителя, например, 1-ой линии поддержки, необходимо:

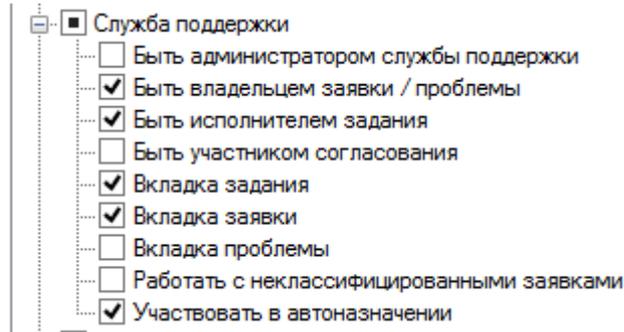
1. Зайти в пункт меню «Сервис -> Редактор ролей»
2. В открывшемся списке выбрать стандартную роль «Оператор службы поддержки»:



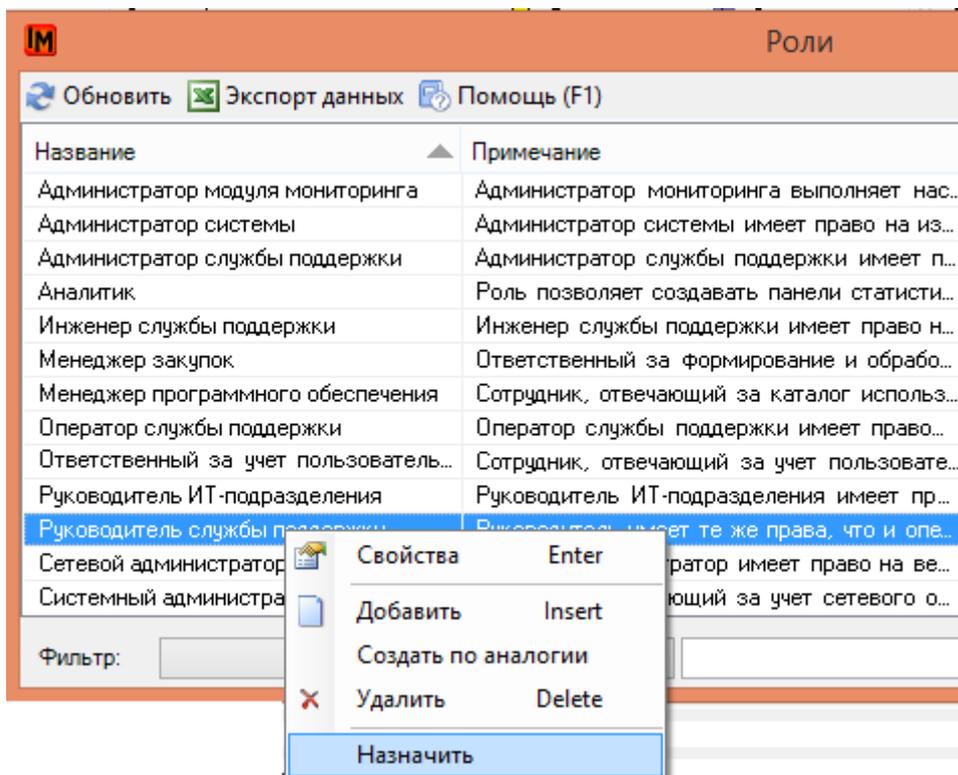
Название	Примечание
Администратор модуля мониторинга	Администратор мониторинга выполняет нас...
Администратор системы	Администратор системы имеет право на из...
Администратор службы поддержки	Администратор службы поддержки имеет п...
Аналитик	Роль позволяет создавать панели статисти...
Инженер службы поддержки	Инженер службы поддержки имеет право н...
Менеджер закупок	Ответственный за формирование и обрабо...
Менеджер программного обеспечения	Сотрудник, отвечающий за каталог использ...
Оператор службы поддержки	Оператор службы поддержки имеет право...
Ответственный за учет пользователь...	Сотрудник, отвечающий за учет пользовате...
Руководитель ИТ-подразделения	Руководитель ИТ-подразделения имеет пр...
Сетевой администратор	Сетевой администратор имеет право на ве...
Системный администратор	Сотрудник, отвечающий за учет сетевого о...
Технический писатель	Роль предоставляет возможность вести баз...

3. В контекстном меню выбрать пункт «Создать по аналогии»:





6. Нажать кнопку «Добавить» в правом нижнем углу
7. Назначить данную роль руководителю службы поддержки через контекстный пункт меню «Назначить»



или выбрать данную роль в карточке пользователя:

IM Пользователь / Свойства

Общие
Роли
Доступ/Ответственность
Оповещения
SLA
Доступные сервисы
Отк

Роли пользователя:

Роль
<input type="checkbox"/> Администратор модуля мониторинга
<input type="checkbox"/> Администратор системы
<input type="checkbox"/> Администратор службы поддержки
<input type="checkbox"/> Аналитик
<input type="checkbox"/> Инженер службы поддержки
<input type="checkbox"/> Менеджер закупок
<input type="checkbox"/> Менеджер программного обеспечения
<input type="checkbox"/> Оператор службы поддержки
<input type="checkbox"/> Ответственный за учет пользовательской техники
<input type="checkbox"/> Руководитель ИТ-подразделения
<input checked="" type="checkbox"/> Руководитель службы поддержки
<input type="checkbox"/> Сетевой администратор
<input type="checkbox"/> Системный администратор
<input type="checkbox"/> Технический писатель

ОБЪЕДИНЕНИЕ ИТ-СОТРУДНИКОВ В ГРУППЫ

Часто в рамках определения регламентов исполнения заявок бывает удобнее оперировать понятием «Группа». Под группой обычно понимается логическое объединение ИТ-сотрудников по принципу схожести решаемых задач, однотипности выполняемых работ. В группе могут участвовать ИТ-сотрудники из разных организационных единиц, с разными зонами ответственности.

В рамках автоназначения группы используются для:

- 1) Выбора конкретного исполнителя работ из определенной группы с учетом:
 - a. территориально-организационной, территориально-технологической зон ответственности
 - b. графика рабочего времени
 - c. текущей нагрузки (определяется по количеству открытых заявок / заданий на исполнителе)
- 2) Направления заявки / задания на работу в группу для дальнейшего саморазбора исполнителями группы

Чтобы определить группы в системе, необходимо:

1. Выбрать пункт меню «Объекты -> Группы / Очереди»
2. При помощи контекстного меню открыть окно добавления новой группы:

Группы / Очереди			
Название	Ответственный	Зая..	Зад..
Закупка	Крючкова Анас...		да
Закупка	Иванов Петр М...	да	
Инфраструктура	Пашков Алекса..	да	
Отдел учета и контроля			да
Поддержка 1С			
Разработчики			да
Телефония и связь			

3. В окне добавления новой группы указать необходимые свойства:

IM
Группа / Очередь / Добавление

Общие
История

Название:

Использовать: для Заявок для Заданий

Ответственный: ✕ >>

Исполнители:

Примечание:

Добавить
Закреть

- a. В поле «Использовать» указать, за работу с какими типами объектов (заявки / задания) будет отвечать данная группа
 - b. В поле «Ответственный» указать старшего (руководителя) группы
 - c. В поле «Исполнители» указать состав участников группы
 - d. В поле «Примечание» можно внести краткое описание функционала группы
4. Нажать кнопку «Добавить»

Далее созданные группы можно указывать в качестве ответственных за ИТ-сервисы на разных линиях поддержки, использовать для других способов автоназначения исполнителей.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ ИТ-СОТРУДНИКОВ

По ИТ-СЕРВИСАМ

Фиксирование зон ответственности ИТ-сотрудников по ИТ-сервисам определяется через следующие параметры в рамках портфеля ИТ-сервисов:

Техническая поддержка: +7(495)989-7660, доб.911, <mailto:im-support@inframanager.ru>

1. Владелец сервиса. Лицо / группа лиц, отвечающих за развитие и функционирование ИТ-сервиса.
2. Ответственные за обработку заявок по ИТ-сервису на каждой линии поддержки

Сервис / Свойства

Название: 1.1. Стационарное рабочее место

Категория: 1. Офисные ИТ-услуги

Тип: Пользовательский

Состояние: Работает

Владелец:

Ответственные по линиям:

- №1:
- №2:
- №3:

Описание:

0

Схема зависимостей

Сохранить

Закрыть

Такие настройки позволяют автоматизировать обработку заявок в различных ситуациях:

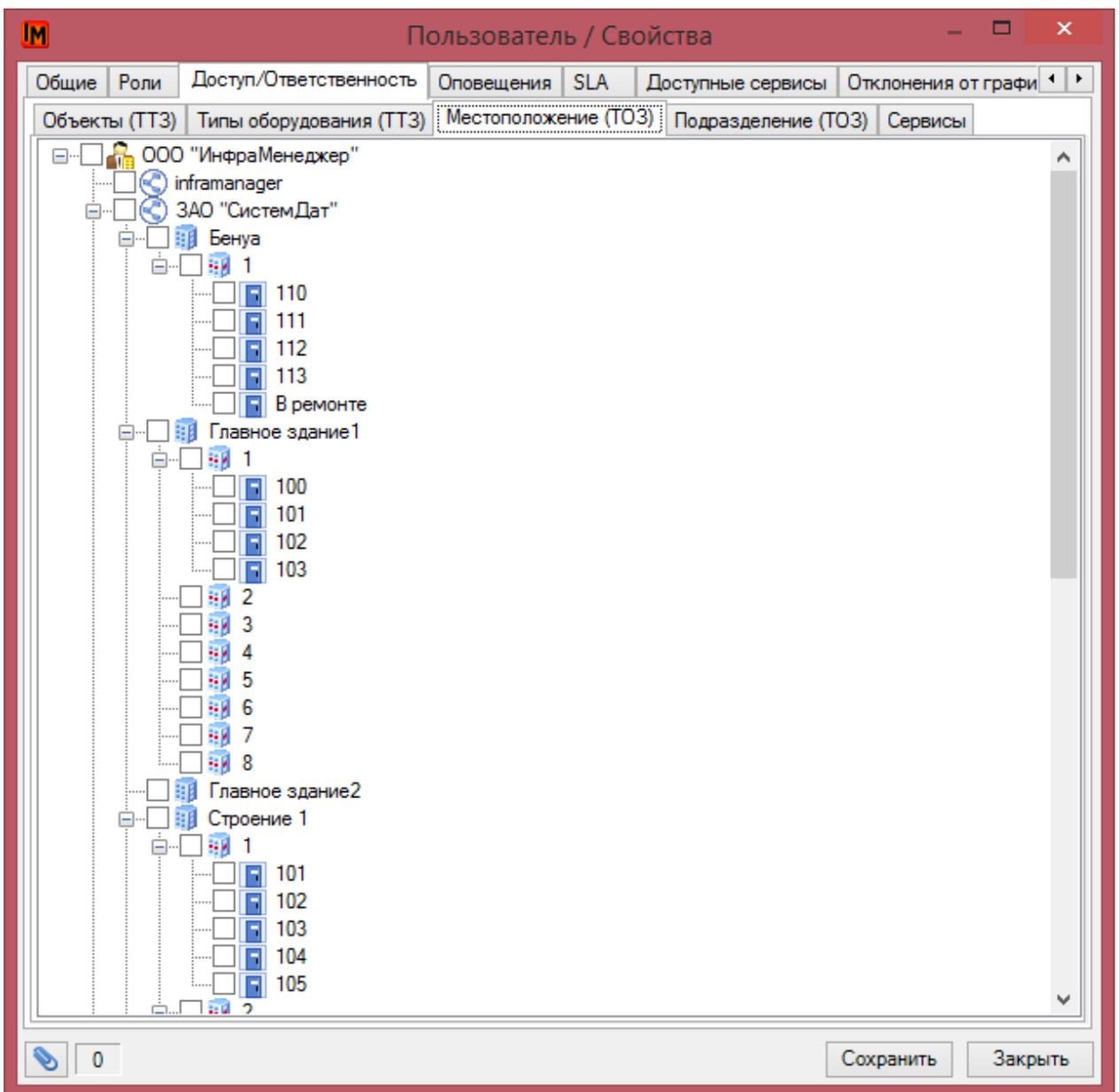
1. При централизованной службе поддержки чаще всего:
 - a. на 1-ой линии определяется одна и та же группа ответственных диспетчеров
 - b. На 2/3-ей линии поддержки определяются разные группы инженеров, отвечающих за разные сервисы, элементы и услуги сервисов
2. При федеративной службе поддержки, или же при использовании ПО «ИнфраМенеджер» в разных подразделениях организации (АХО, ИТ, и т.п.), таким образом реализуется возможность определить разные группы диспетчеров для разных сервисов.

ПО ТЕРРИТОРИАЛЬНО-ОРГАНИЗАЦИОННОМУ ПРИЗНАКУ

При территориальной распределенности обслуживаемых пользователей нередко возникает ситуация, когда часть исполнителей отвечает лишь за заявки от пользователей, имеющих рабочие места в определенных местоположениях и/ или работающих в определенных подразделениях. Это ограничение необходимо использовать в двух вариантах:

1. При выборе исполнителя необходимо учитывать зону ответственности конкретного сотрудника
2. При предоставлении прав на просмотр и редактирование заявок также необходимо учитывать, откуда поступила заявка

Настроить такое территориально-организационное (ТОЗ) ограничение зон ответственности в системе «ИнфраМенеджер» можно непосредственно в карточке сотрудника, на закладке «Доступ / Ответственность»:



Подробнее см. документ «Управление доступом в системе «ИнфраМенеджер».

ПО ТЕРРИТОРИАЛЬНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ ПРИЗНАКУ

Территориально-технологический признак определения зон ответственности ИТ-сотрудников учитывает типы оборудования и его местоположение, к которому имеет доступ / за которое отвечает тот или иной инженер.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АВТОНАЗНАЧЕНИЯ

Автоназначение ответственных за обработку заявок настраивается в рамках схемы рабочей процедуры при помощи редактора Workflow. В рамках обработки заявки автоназначение сотрудников 1-ой и всех остальных линии поддержки отличается следующим образом:

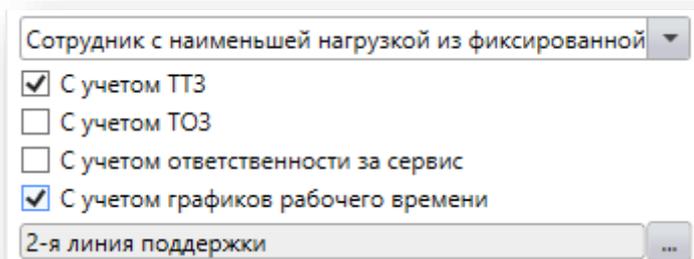
1. Сотрудник 1-ой линии поддержки назначается в качестве владельца заявки. Информация о назначенном владельце доносится до клиента заявки; на него же возлагается контроль сроков выполнения заявки и координация работ по заявке в рамках ИТ-подразделения.
2. Сотрудник 2-ой линии поддержки (группы сотрудников) назначается в качестве исполнителя заявки. Информация о данном назначении не показывается клиенту заявки.
3. Сотрудники 3-ей линии поддержки (группы сотрудников) либо также выступают в качестве исполнителей заявки, либо работают в рамках отдельно назначаемых заданий, связанных с исходной заявки.

Система может автоматически назначать ответственных по следующим правилам:

1. Любой из сотрудников, имеющих право быть владельцем заявок (выполнять функции 1-ой линии поддержки)
2. Выделенный сотрудник, имеющий право быть владельцем заявок
3. Сотрудник с наименьшей нагрузкой из фиксированной группы
4. Сотрудник, указанный ответственным за сервис на линии поддержки, которая в момент автоназначения указана в параметрах заявки (поле «Линия поддержки»)

Любое правило может работать с дополнительными ограничениями (в определенном (-ых) режиме (-ах)):

1. С учетом территориально-организационной зоны ответственности (ТОЗ)
2. С учетом территориально-технологической зоны ответственности (ТТЗ)
3. С учетом ответственности за сервис
4. С учетом графиков рабочего времени



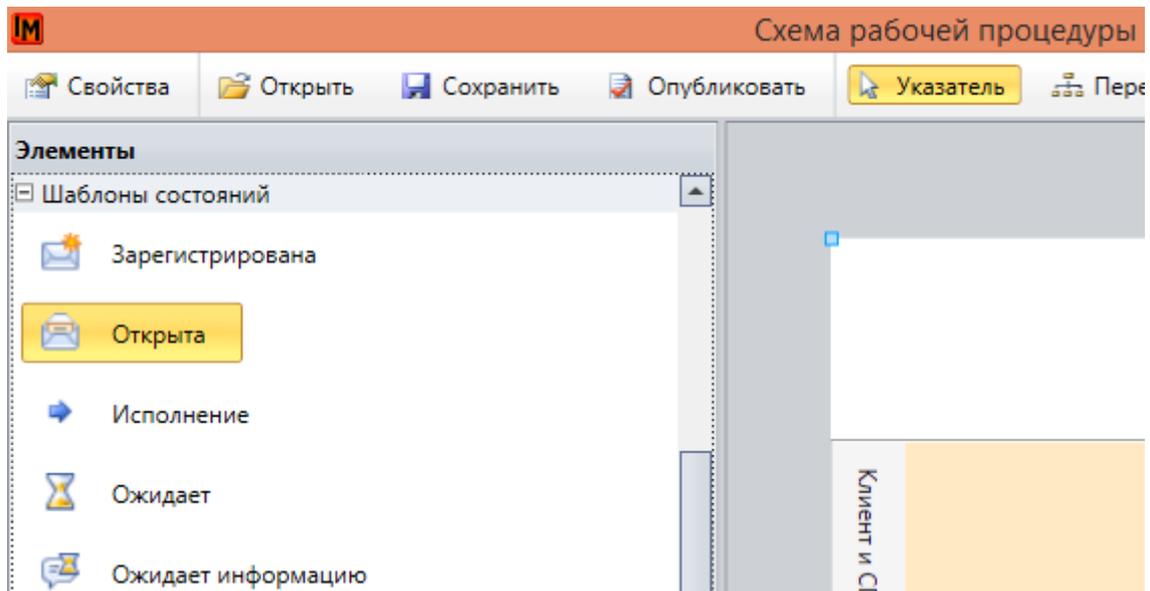
АВТОНАЗНАЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ 1-ОЙ ЛИНИИ ПОДДЕРЖКИ

РЕДАКЦИИ LIGHT

Для автоназначения владельцев заявок в редакциях Light используется свойство «Автоназначение владельца» в рамках шаблонов состояний «Зарегистрирована», «Открыта»:

Автоназначение владельца	<input type="text" value="Сотрудник с наименьшей нагрузкой из фиксированной гр"/>
	<input type="checkbox"/> С учетом ТТЗ <input type="checkbox"/> С учетом ТОЗ <input type="checkbox"/> С учетом ответственности за сервис <input type="checkbox"/> С учетом графиков рабочего времени
Группа	<input type="text" value="Диспетчеры"/>

Данные опции настраиваются в схеме рабочих процедур, при использовании соответствующего шаблона состояния:



Элемент	Открыта 'Открыта'
Идентификатор	callOpened
Название	Открыта
Действие	Открыть
Номер п/п	2
Иконка	 (Изображение) ...
Оповещение при входе	(Оповещение не задано) ✕ ...
Оповещение при выходе	(Оповещение не задано) ✕ ...
Оповещение при смене в...	Назначение владельца заявки ✕ ...
Оповещение при смене и...	Назначение исполнителя заявки ✕ ...
Таймер	Процент от обещанного времени ре ▾
Значение таймера	90
Оповещение по таймеру	Истечение срока выполнения за ✕ ...
Автоэскалация по таймеру	▾
Автоназначение владельца	Автоназначение не используется ▾ <input type="checkbox"/> С учетом ТТЗ <input type="checkbox"/> С учетом ТОЗ <input type="checkbox"/> С учетом ответственности за сервис <input type="checkbox"/> С учетом графиков рабочего времени

Особенности работы различных правил автоназначения владельцев:

1. **«Фиксированный сотрудник»:** система выбирает указанного сотрудника при условии наличия у него роли, в которой указана операция «Быть владельцем заявок / проблем»
2. **«Сотрудник с наименьшей нагрузкой»:** система производит поиск сотрудника среди всех пользователей с ролью, в которой указана операция «Быть владельцем заявок / проблем», по следующему принципу:
 - a. На сотруднике находится меньше всего невыполненных заявок / заданий / проблем
 - b. В периоде от текущего момента до назначенного обещанного срока решения у сотрудника предусмотрено больше всего рабочего времени (с учетом графиков рабочего времени и отклонений от графика)
3. **«Сотрудник с наименьшей нагрузкой из фиксированной группы»:** система производит поиск сотрудника среди всех пользователей, включенных в указанную группу, с ролью, в которой указана операция «Быть владельцем заявок / проблем», по следующему принципу:
 - a. На сотруднике находится меньше всего открытых заявок / заданий / проблем
 - b. В периоде от текущего момента до назначенного обещанного срока решения у сотрудника предусмотрено больше всего рабочего времени (с учетом графиков рабочего времени и отклонений от графика)

4. **«Ответственный за сервис (сотрудник / группа)»:** система обратится к настройкам ответственности за сервис (элемент / услугу) для той линии поддержки, которая указана в заявке (в поле «Линия поддержки»), следующим образом:
 - a. в случае если за сервис (элемент / услугу) ответственным указан сотрудник, система назначит его владельцем при наличии у него роли, в которой указана операция «Быть владельцем заявок / проблем»
 - b. в случае если за сервис (элемент / услугу) ответственным указана группа, система выберет из группы сотрудника с наименьшей нагрузкой по принципу, указанному в п.2

Дополнительный режим накладывает следующие ограничения на выбор владельца:

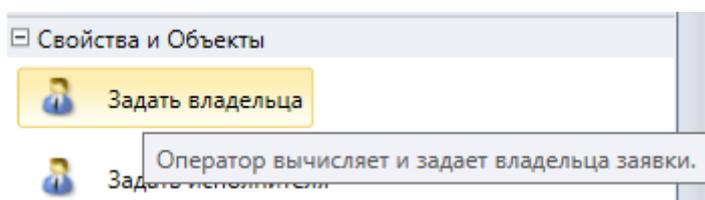
- 1) **с учетом ТОЗ** – среди всех возможных владельцев выбираются только те, у кого в ТОЗ указаны местоположение и подразделение клиента заявки (см. [Определение зон ответственности ИТ-сотрудников](#))
- 2) **С учетом ТТЗ**, – среди всех возможных владельцев выбираются только те, у кого в ТТЗ указаны типы и местоположение оборудования, связанного с заявкой (см. [Определение зон ответственности ИТ-сотрудников](#))
- 3) **С учетом ответственности за сервис** - также указывается в свойствах пользователя, на закладке «Доступ / Ответственность», в подзакладке «Сервисы»
- 4) **С учетом графика рабочего времени** - алгоритм выбора аналогичен режиму выбора сотрудника «с наименьшей нагрузкой» - система ищет сотрудника, у которого на промежутке от текущего момента до назначенного срока исполнения предусмотрено больше всего рабочего времени с учетом графиков работы пользователей

В случае невозможности применения того или иного режима (например, при режиме «С учетом ТТЗ» и отсутствии связанного с заявкой оборудования) данный режим игнорируется.

Подробнее о разработке схем рабочих процедур см. документацию «Руководство по разработке схем Workflow (редактор Workflow Light)».

РЕДАКЦИИ PRO

В рамках редакции Pro, в редакторе Workflow Pro, для автоназначения используется действие «Задать владельца» (в разделе библиотеки действий «Свойства и объекты»):



Настройки данного действия абсолютно аналогичны предыдущим настройкам шаблона состояний «Зарегистрирована», «Открыта».

Подробнее см. документацию «Руководство по разработке схем Workflow (редактор Workflow Pro)».

АВТОНАЗНАЧЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ (2 / 3-я и т.д. ЛИНИИ ПОДДЕРЖКИ)

РЕДАКЦИИ LIGHT

Для автоназначения исполнителей заявок в редакциях Light используется свойство «Автоназначение исполнителя» в рамках шаблона состояния «Исполнение»:

Автоназначение исполнителя	<input type="checkbox"/> С учетом ТТЗ <input type="checkbox"/> С учетом ТОЗ <input type="checkbox"/> С учетом ответственности за сервис <input type="checkbox"/> С учетом графиков рабочего времени
Исполнитель	<input type="text" value="Фиксированный сотрудник"/> <input type="text" value="(Пользователь не задан)"/>

Особенности работы различных правил автоназначения исполнителей:

1. **«Фиксированный сотрудник»:** система выберет указанного пользователя при условии наличия у него роли, в которой указана операция «Быть исполнителем заданий»
2. **«Фиксированная группа»:** система выберет указанную группу в качестве исполнителя при условии наличия у группы свойства «Использовать для заявок»
3. **«Сотрудник с наименьшей нагрузкой»:** система производит поиск сотрудника среди всех пользователей с ролью, в которой указана операция «Быть исполнителем заданий», по следующему принципу:
 - a. На сотруднике находится меньше всего открытых заявок / заданий / проблем
 - b. В периоде от текущего момента до назначенного обещанного срока решения у сотрудника есть рабочее время (с учетом графиков рабочего времени и отклонений от графика)
4. **«Сотрудник с наименьшей нагрузкой из фиксированной группы»:** система производит поиск сотрудника среди всех пользователей, включенных в указанную группу, с ролью, в которой указана операция «Быть исполнителем заданий», по следующему принципу:
 - a. На сотруднике находится меньше всего открытых заявок / заданий / проблем
 - b. В периоде от текущего момента до назначенного обещанного срока решения у сотрудника есть рабочее время (с учетом графиков рабочего времени и отклонений от графика)
5. **«Ответственный за сервис (сотрудник / группа)»:** система обратится к настройкам ответственности за сервис (элемент / услугу) для той линии поддержки, которая указана в заявке, следующим образом:
 - a. в случае если за сервис (элемент / услугу) ответственным указан сотрудник, система назначит его исполнителем при наличии у него роли, в которой указана операция «Быть исполнителем заданий»
 - b. в случае если за сервис (элемент / услугу) ответственным указана группа, система выберет ее в качестве исполнителя исполнителя при условии наличия у группы свойства «Использовать для заявок»

Дополнительный режим накладывает следующие ограничения на выбор исполнителя заявки:

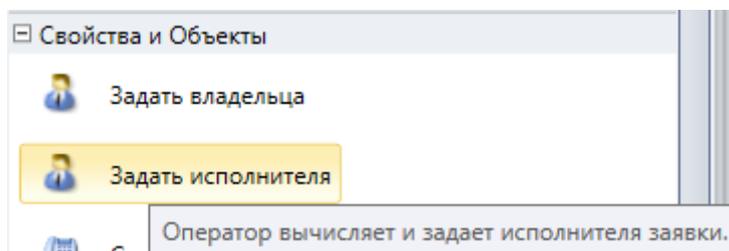
- 1) **с учетом ТОЗ** – среди всех возможных исполнителей выбираются только те, у кого в ТОЗ указаны местоположение и подразделение клиента заявки (см. [Определение зон ответственности ИТ-сотрудников](#))
- 2) **С учетом ТТЗ**, – среди всех возможных исполнителей выбираются только те, у кого в ТТЗ указаны типы и местоположение оборудования, связанного с заявкой (см. [Определение зон ответственности ИТ-сотрудников](#))
- 3) **С учетом ответственности за сервис** - акже указывается в свойствах пользователя, на закладке «Доступ / Ответственность», в подзакладке «Сервисы»
- 4) **С учетом графика рабочего времени** - алгоритм выбора аналогичен режиму выбора сотрудника «с наименьшей нагрузкой» - система ищет сотрудника, у которого на промежутке от текущего момента до назначенного срока исполнения предусмотрено больше всего рабочего времени с учетом графиков работы пользователей

В случае невозможности применения того или иного режима (например, при режиме «С учетом ТТЗ» и отсутствии связанного с заявкой оборудования) данный режим игнорируется.

Подробнее о разработке схем рабочих процедур см. документацию «Руководство по разработке схем Workflow (редактор Workflow Light)».

РЕДАКЦИИ PRO

В рамках редакции Pro, в редакторе Workflow Pro, для автоназначения используется действие «Задать исполнители» (в разделе библиотеки действий «Свойства и объекты»):



Настройки данного действия абсолютно аналогичны предыдущим настройкам шаблона состояний «Исполнение».

Подробнее см. документацию «Руководство по разработке схем Workflow (редактор Workflow Pro)».

АВТОНАЗНАЧЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ ЗАДАНИЙ

В качестве режимов автоматического выбора исполнителей заданий предусмотрены те же опции:

1. **«Фиксированный сотрудник»:** система выберет указанного пользователя при условии наличия у него роли, в которой указана операция «Быть исполнителем заданий»
2. **«Фиксированная группа»:** система выберет указанную группу в качестве исполнителя при условии наличия у группы свойства «Использовать для заданий»

3. **«Сотрудник с наименьшей нагрузкой»:** система производит поиск сотрудника среди всех пользователей с ролью, в которой указана операция «Быть исполнителем заданий», по следующему принципу:
 - a. На сотруднике находится меньше всего открытых заявок / заданий / проблем
 - b. В периоде от текущего момента до назначенного срока исполнения задания у сотрудника больше всего рабочего времени (с учетом графиков рабочего времени и отклонений от графика)
4. **«Сотрудник с наименьшей нагрузкой из фиксированной группы»:** система производит поиск сотрудника среди всех пользователей, включенных в указанную группу, с ролью, в которой указана операция «Быть исполнителем заданий», по следующему принципу:
 - a. На сотруднике находится меньше всего открытых заявок / заданий / проблем
 - b. В периоде от текущего момента до назначенного обещанного срока решения у сотрудника есть рабочее время (с учетом графиков рабочего времени и отклонений от графика)
5. **«Ответственный за сервис (сотрудник / группа)»:** система обратится к настройкам ответственности за сервис (элемент / услугу) связанной с заданием заявки (при наличии таковой) на той линии поддержки, которая указана в заявке, следующим образом:
 - a. в случае если за сервис (элемент / услугу) ответственным указан сотрудник, система назначит его исполнителем при наличии у него роли, в которой указана операция «Быть исполнителем заданий»
 - b. в случае если за сервис (элемент / услугу) ответственным указана группа, система выберет ее в качестве исполнителя при условии наличия у группы свойства «Использовать для заданий»

Дополнительный режим накладывает следующие ограничения на выбор исполнителя задания:

- 1) **с учетом ТОЗ** - в случае заданий ТОЗ используется для определения доступа к заданиям, инициированным сотрудником с соответствующим местоположением и из подразделения, включенного в ТОЗ потенциальных исполнителей (см. [Определение зон ответственности ИТ-сотрудников](#))
- 2) **с учетом ТТЗ** – исполнитель выбирается среди тех, у кого в ТТЗ указаны типы и местоположения оборудования, связанного с заданием (см. [Определение зон ответственности ИТ-сотрудников](#))
- 3) **С учетом ответственности за сервис** - также указывается в свойствах пользователя, на закладке «Доступ / Ответственность», в подзакладке «Сервисы»
- 4) **С учетом графика рабочего времени** - алгоритм выбора аналогичен режиму выбора сотрудника «с наименьшей нагрузкой» - система ищет сотрудника, у которого на промежутке от текущего момента до назначенного срока исполнения предусмотрено больше всего рабочего времени с учетом графиков работы пользователей

В случае невозможности применения того или иного режима (например, при режиме «С учетом ТТЗ» и отсутствии связанного с заданием оборудования) данный режим игнорируется.