

Чек-лист аудита зрелости практики

Что проверять и чем это доказывать

Практика «Управление инцидентами» (INC)

<https://itsm4u.ru/spravochnik/inc/>

Чем это отличается от самооценки

На странице практики есть самооценка: четырнадцать вопросов, ответы на которые дают уровень. Она нужна, чтобы **быстро понять, где вы**.

Этот чек-лист нужен для другого: **проверить, что уровень настоящий**. Разница в одном слове — **доказательство**. Самооценка принимает ответ на веру, аудит требует показать.

ПОЧЕМУ АУДИТ ПРОВЕРЯЕТ ПОВЕДЕНИЕ, А НЕ ДОКУМЕНТЫ

Наличие регламента не говорит ни о чём: он может лежать неоткрытым второй год. Поэтому каждый признак ниже сформулирован как наблюдаемое поведение, а доказательством служит выгрузка из системы, открытая запись об инциденте или человек, который отвечает на вопрос без подготовки. Ни один пункт не доказывается предъявлением документа.

Как проводить

Кто. Владелец практики — для себя. Внешний проверяющий — для отчёта. В обоих случаях нужен доступ к системе учёта и возможность задать вопрос дежурному и оператору.

Сколько времени. Два-три часа, если доступ к выгрузкам есть.

Правило. Уровень считается достигнутым, когда выполнены **все** признаки уровня и всех предшествующих. Не «в основном», а все: пропущенный признак нижнего уровня рушит верхний, потому что верхний на нём стоит.

Период. Проверяется последний завершённый месяц, если не указано иное.

Первый уровень не описан намеренно: на нём нет требований, он означает их отсутствие.

Уровень 2. Повторяемый

Привычки сложились, но нигде не записаны.

Признак	Чем доказывается	Итог
Все обращения попадают в одно место, а не расходятся по почте, чатам и личным сообщениям	Выгрузка обращений за неделю; рабочие чаты поддержки за ту же неделю — считаем, сколько раз чинили без записи	<ДА / НЕТ>
У инцидента есть ответственный: по записи видно, кто им сейчас занимается	Открыть три инцидента в работе наугад; поле «Назначено» заполнено во всех	<ДА / НЕТ>
Инцидент отличают от запроса, и отличие одинаково понимают на первой линии	Дать двум операторам одно обращение; оба заводят одинаково	<ДА / НЕТ>

ПЕРВЫЙ ПРИЗНАК ПРОВАЛИВАЮТ ЧАЩЕ ВСЕГО

И это не про дисциплину. Обращения уходят в чат, когда завести инцидент дольше, чем починить.

Проверять надо не разговором, а счётом по чатам. Даже грубый счёт обычно даёт десятки за неделю — и тогда все показатели практики отражают дисциплину регистрации, а не работу систем.

Уровень 3. Определённый

Порядок описан и применяется.

Признак	Чем доказывается	Итог
Приоритет назначается по правилу, а не по тому, кто громче попросил	Выгрузка: распределение по приоритетам; доля высшего приоритета ниже четверти	<ДА / НЕТ>
Порядок работы описан, и новый сотрудник работает по нему без наставника	Спросить последнего принятого: работал ли он первый день по написанному	<ДА / НЕТ>
Ход диагностики фиксируется по мере работы, а не восстанавливается по памяти	Открыть сложный инцидент, закрытый на прошлой неделе; по записи восстанавливается, что проверяли и в каком порядке	<ДА / НЕТ>
Есть отдельный порядок для критичных инцидентов, и он	Спросить дежурного, чем его действия ночью при отказе ключевой услуги отличаются от	<ДА / НЕТ>

Признак	Чем доказывается	Итог
отличается от обычного	обычной поломки	

Уровень 4. Управляемый

Практика измеряется и держится в норме.

Признак	Чем доказывается	Итог
Заявлено время реакции и восстановления, и выполнение измеряется	Отчёт за прошлый месяц с долей выполненных в срок по приоритетам	<ДА / НЕТ>
Известна доля инцидентов, решённых первой линией без передачи дальше	Спросить владельца практики; ответ должен прозвучать без подготовки	<ДА / НЕТ>
Отклонения видны до того, как о них сообщит заказчик	Показать сигнал о зависших и подходящих к сроку; проверить, кому он приходит	<ДА / НЕТ>
Повторяющиеся инциденты передаются в расследование проблем регулярно	Выгрузка: инциденты со ссылкой на проблему за квартал, не единичные	<ДА / НЕТ>

«ОТВЕТ БЕЗ ПОДГОТОВКИ» – ЭТО ТОЖЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВО

Если владелец практики просит день на подготовку цифры, значит цифра не считается регулярно, а собирается под запрос.

Показатель, который собирают под запрос, не управляет ничем: между сбором и решением проходит столько времени, что решать уже поздно.

Уровень 5. Оптимизируемый

Практику осознанно улучшают на основании данных.

Признак	Чем доказывается	Итог
Решения об изменении процесса принимаются по измерениям, а не по ощущениям	Взять последнее изменение в порядке работы; спросить, какая цифра его вызвала	<ДА / НЕТ>
Считается стоимость инцидентов: трудозатраты и потери от простоя	Назвать сумму потерь за квартал, а не порядок величины	<ДА / НЕТ>
После критичных инцидентов проводится	Взять последние три разбора; проверить	<ДА /

Признак	Чем доказывается	Итог
разбор, и его выводы доходят до изменений	исполнение каждого пункта выводов	НЕТ>

РАЗБОР, КОТОРЫЙ ЗАКОНЧИЛСЯ ПРОТОКОЛОМ

Пятый уровень проваливают почти всегда именно здесь. Разборы проводятся, протоколы пишутся, изменений не происходит.

Проверяется быстро: возьмите последние три разбора и по каждому пункту выводов спросите, что изменилось. Если третий отчёт подряд «частично» — уровень не достигнут, сколько бы разборов ни проводилось.

Итог аудита

Организация

Дата проведения

Кто проводил

Проверяемый период

Уровень	Признаков всего	Выполнено	Уровень достигнут
2 – Повторяемый	3	<ЧИСЛО>	<ДА / НЕТ>
3 – Определённый	4	<ЧИСЛО>	<ДА / НЕТ>
4 – Управляемый	4	<ЧИСЛО>	<ДА / НЕТ>
5 – Оптимизируемый	3	<ЧИСЛО>	<ДА / НЕТ>

Достигнутый уровень практики: <УРОВЕНЬ>

Первый шаг с достигнутого уровня

Вы на уровне	С чего начать
1	Свести все обращения в одну точку. Пока часть заявок живёт в почте и личных сообщениях, любой показатель считается по половине потока
2	Записать правило приоритета и порядок работы. Не ради документа, а чтобы новый сотрудник работал так же, как опытный
3	Начать измерять две вещи: долю решённых первой линией и выполнение заявленных сроков. Этого хватает, чтобы увидеть, где процесс проседает
4	Ввести разбор критичных инцидентов с обязательным выводом в изменение процесса. Без этого измерения останутся отчётностью

ПОЧЕМУ ШАГ ВСЕГДА ОДИН

Соблазн взять сразу три велик, особенно после аудита, где видно много недостающего.

Но каждый шаг здесь — это изменение поведения людей, а не документа. Три одновременных изменения поведения не приживаются: приживается одно, а остальные два оставляют ощущение, что «мы это пробовали, не работает».

Что дальше

Вопросы для самооценки, критерии зрелости целиком и разбор практики — на странице практики. Там же — с чего начать на каждом уровне, с объяснением, почему именно с этого.

Где почитать подробнее

Этот документ вырос из разбора практики. Там же — схема в исходнике, критерии зрелости с вопросами самооценки и материалы по теме.

- [Критерии зрелости](#)
- [Когда практика работает](#)

Практика целиком: <https://itsm4u.ru/spravochnik/inc/>