

Инцидент или запрос

Памятка первой линии. Одна страница, на стену

Один вопрос решает почти всё

Работало ли это раньше так, как договорились?

Не работает то, что должно работать, — **инцидент**. Нужно то, чего раньше не было или что положено по каталогу, — **запрос**.

Пользователь почти всегда формулирует одинаково: «у меня не работает». Отделить одно от другого можете только вы и только сейчас, при регистрации.

Быстрая проверка

Обращение	Что это	Почему
«Не открывается программа, вчера работала»	инцидент	работало и перестало
«Дайте доступ к папке»	запрос	доступа и не было
«Не приходит почта»	инцидент	услуга не работает
«Заведите почту новому сотруднику»	запрос	это по каталогу
«Принтер не печатает»	инцидент	перестал работать
«Нужен второй монитор»	запрос	нового не было
«Всё тормозит со вчера»	инцидент	качество ниже обычного
«Объясните, как выгрузить отчёт»	запрос	консультация, сбоя нет

Чем это отличается от проблемы и события

Проблема — причина одного или нескольких инцидентов. Её ищут отдельно и дольше. Ваша задача — вернуть работу, а не найти причину.

Событие — то, что заметили средства наблюдения. Инцидентом становится по правилу, а не само по себе.

Спорные случаи — решены заранее

Не решайте их каждый раз заново. Смотрите в классификатор, раздел «Спорные случаи». Если случая там нет — заведите инцидент и передайте вопрос владельцу практики.

Почему это важно

Если запросы лежат в одной очереди с инцидентами, портятся показатели обоих потоков сразу: среднее время смешивает пятиминутную выдачу доступа и трёхчасовое восстановление базы, а доля просроченного растёт из-за заявки на монитор, которую никто не считал срочной.

Чего делать не надо

- Не спрашивайте у пользователя, инцидент это или запрос. Он не обязан знать.
- Не заводите «на всякий случай» инцидентом всё подряд.
- Не оставляйте поле пустым: пустое поле заполнит кто-то другой и наугад.
- Не переклассифицируйте задним числом, чтобы уложиться в срок.

Если сомневаетесь

Заводите инцидент. Переквалифицировать инцидент в запрос дёшево и делается в один шаг. Пропущенный сбой стоит дороже.