**AS IS: Приём и обработка «Заявки в ИТ» в 1С:ДО (как сейчас).** Весь процесс идёт в 1С:Документооборот.

Пользователь (заявитель) по своей проблеме/запросу создаёт в 1С:ДО документ – «Заявка в ИТ».

Сотрудник 1 линии Тех.Поддержки, которому поступает заявка, первостепенно проверяет заполнение полей документа:

* Если некорректно заполнено – исправляет вручную. + дозаполняет доп. поля заявки, а именно «тип обращения» (согласование, ремонт оборудования, установка оборудования и тд), в зависимости от которого продолжается маршрут заявки:
* Если корректно, то также дозаполняет дополнительные поля; и в нашем случае согласования - создаёт вручную согласование Заявки на ответственного бухгалтера – направляет задачу «Согласовать» ему.

Согласовант:
* Не согласовывает; - тогда Заявка отправляется Заявителю с действиями: а) Завершить Заявку – при его выборе – конец всего. Б) повторить согласование – тогда вручную назначает снова того, кто не согласовал и поясняет причину – Ответственному снова приходит эта задача – и допустим, он её теперь согласовал – далее - Заявка возвращается к 1 линии ТП, с задачей выполнить Заявку.
* Согласовывает по кнопке; Тогда Заявка возвращается к 1 линии ТП, с задачей выполнить Заявку.
*1 линия работает над ней:*
* *А) выполняет самостоятельно – жмет кнопку «Исполнено» - Заявка улетает Заказчику на проверку, на выбор ему две кнопки – «Принято» / «Вернуть». Если принял – заявка закрыта. Конец. Но если не принял, то заявка возвращается тому же сотруднику 1 линии ТП на доработку – он работает по ней и снова - жмет кнопку «Исполнено» - Заявка улетает Заказчику на проверку, на выбор заказчику две кнопки – «Принято» / «Вернуть». Если принял – заявка закрыта. Конец.*
* *Б)1 линия понимает, что заявка выше его сил – передаёт следующим по иерархии сотрудникам – 2ой линии ТП:*

«Заявка в ИТ» Летит в работу сотруднику 2 линии ТП в виде всё той же задачи:

* – Выполнена 2л ТП – Заявитель Проверил – Закрыта заявка в ИТ;
* Не смог самостоятельно – Заявка летит в работу специалисту системного анализа (3 линия ТП) -- Выполнена – Заявитель Проверил – Закрыта заявка в ИТ; Конец