



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

SOERA

Діяльність
у рамках реформи
державних
підприємств
України

ІТ АУДИТ: ДОМЕН III

Підвищення рівня якості
внутрішнього аудиту:
Управління проблемами

27 листопада 2024 р.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ДОМЕН III:

Управління проблемами





ТЕХНІЧНІ АСПЕКТИ. Якщо ви зіткнулися з технічними проблемами, зверніться по допомогу до нашої команди технічної підтримки. Також ви можете написати у чат.



МАТЕРІАЛИ КУРСУ. Матеріали курсу будуть розіслані електронною поштою після сьогоднішнього тренінгу та відобразатимуться на екрані протягом усієї навчальної сесії (поточні/попередні матеріали тренінгів будуть розміщені на веб-сайті Міністерства Фінансів України у розділі Департаменту гармонізації ДВФК за посиланням <https://mof.gov.ua/uk/provedeni-zahodi-z-pitan-dvfk> або QR-кодом).



ЗАПИТАННЯ. В кінці нашого тренінгу буде сесія питань та відповідей. Не зволікайте задавати питання через чат. Команда викладачів опрацює питання, на які не вдасться відповісти відразу, ми надішлемо учасникам відповіді на їх електронну пошту.



МІКРОФОНИ. Мікрофони потрібно вимкнути, щоб усунути зайвий фоновий шум. Якщо хочете поставити запитання, будь-ласка, напишіть у чат.



ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРО ЗАПИС. Зауважте, що заняття буде записуватися для цілей навчання та документування. Беручи в ньому участь, ви погоджуєтесь на запис.

ІТ АУДИТ: ЧАСТИНА ІІІ

Стандарти USAID (ADS) вимагають, щоб учасники були присутніми мінімум протягом 90% загальної тривалості курсу, щоб вважатися такими, що його пройшли.



Присутність на тренінгах.

Присутність важлива, щоб забезпечити отримання всіма учасниками необхідної програмної інформації та навчальних матеріалів.



Зверніть увагу, що для отримання сертифіката про проходження курсу необхідно виконати такі вимоги:

- *Бути присутніми протягом принаймні 90% тривалості заняття.*
- *Пройти опитування перед початком курсу та після його завершення.*
- *Пройти оцінювання курсу.*



У разі оголошення повітряної тривоги, будь-ласка, переїдьте у безпечне місце. Зверніть увагу, що тренінг буде проходити без перерв, оскільки здійснюється запис для навчальних та документальних цілей.



Цей тренінг був розроблений для Департаменту гармонізації державного внутрішнього фінансового контролю Міністерства фінансів України і не призначений для використання будь-якими іншими сторонами. Крім того, цей тренінг ґрунтується на галузевих практиках і вимогах чинних законів і нормативно-правових актах станом на 27 листопада 2024 року. Такі практики, закони й нормативні акти можуть змінюватися, тому учасникам тренінгу слід регулярно стежити за оновленими рекомендаціями щодо змісту цього тренінгу.

Програма

- 1 | Вступ
- 2 | Підготовка
- 3 | Домен *iii*: Опис процесу
Домен *iii*: Служба технічної підтримки
Домен *iii*: Реєстрація запитів замовника
Домен *iii*: Ескалація інцидентів
Домен *iii*: Врегулювання інциденту
Домен *iii*: Звітність та аналіз тенденцій
- 4 | Сесія запитань та відповідей
- 5 | Контрольне опитування

Цілі



Підвищення рівня знань з аудиту інформаційних технологій серед фахівців внутрішнього аудиту.



Сприяння формуванню сталого рівня компетенцій функції внутрішнього аудиту.



Створення основи для довіри до результатів роботи та професійних суджень внутрішніх аудиторів.



Покращення іміджу функції внутрішнього аудиту як професійного консультанта.

Цей тренінг являє собою 3 годинний курс, який проводиться 27 листопада 2024 року з 10:00 до 13:00 за київським часом.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ДОМЕН III:

Управління проблемами

ОПИС ПРОЦЕСУ



Визначення

УПРАВЛІННЯ ПРОБЛЕМАМИ — це процес керування ІТ-послугами, завданням якого є керування життєвим циклом базових «проблем».

ОСНОВНА МЕТА УПРАВЛІННЯ ПРОБЛЕМАМИ — запобігти виникненню інцидентів, а якщо інциденти трапляються, запобігти їх повторенню.

УПРАВЛІННЯ ПРОБЛЕМАМИ — це процес виявлення, аналізу та вирішення основних причин інцидентів, щоб запобігти їх повторенню та мінімізувати їхній вплив на бізнес-операції. Він виходить за рамки простого лікування симптомів і зосереджується на довгостроковій стабільності та покращенні.



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Опис процесу

Ефективне управління проблемами вимагає ідентифікації та класифікації проблем, аналізу першопричин та вирішення проблем. Процес управління проблемами також передбачає формулювання рекомендацій щодо покращення, ведення записів щодо проблем та аналізу статусу коригуючих заходів. Ефективний процес управління проблемами забезпечує максимальну доступність системи, підвищує рівні надання послуг, сприяє зниженню втрат та підвищенню ступеня зручності у використанні системи та задоволення користувачів.

P	ЕФЕКТИВНІСТЬ
P	ПРОДУКТИВНІСТЬ
	КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ
	ЦІЛІСНІСТЬ
S	ДОСТУПНІСТЬ
	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
	НАДІЙНІСТЬ

ПЛАНУВАТИ ТА ОРГАНІЗОВУВАТИ

ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ ПРИДБАННЯ ТА ВПРОВАДЖУВАТИ

ЕКСПЛУАТУВАТИ ТА СУПРОВОДЖУВАТИ

ВІДСТЕЖУВАТИ ТА ОЦІНЮВАТИ

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Опис процесу

Контроль ІТ процесу Управління проблемами, який забезпечує задоволення кінцевих користувачів переліком послуг та рівнем надання послуг, а також зменшення кількості недоліків та обсяг повторних робіт при впровадженні рішень та наданні послуг, **зосереджений на:**

- реєстрації, відстеженні та врегулювання експлуатаційних проблем;
- розслідуванні першопричин всіх суттєвих проблем та визначенні рішень, призначених для усунення виявлених експлуатаційних недоліків

реалізується шляхом:

- здійснення аналізу першопричин повідомлених проблем
- аналізу тенденцій
- прийняття власності на проблеми та вдосконалення механізмів вирішення проблем

та вимірюється:

- кількістю повторних проблем, що мають наслідки для бізнесу
- відсотком проблем, вирішених в межах запланованого проміжку часу
- періодичністю надання звітів або нової інформації щодо проблеми, яка продовжує існувати, виходячи з серйозності проблеми



- ПРИКЛАДНІ СИСТЕМИ
- ІНФОРМАЦІЯ
- ІНФРАСТРУКТУРА
- ПЕРСОНАЛ



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ДОМЕН III:

Управління проблемами

**СЛУЖБА ТЕХНІЧНОЇ
ПІДТРИМКИ**



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки

МЕТА: *Забезпечити, щоб жоден інцидент не залишався без уваги та був своєчасно вирішений відповідно до рівня пріоритетності.*

Служба технічної підтримки – це підрозділ, який відповідає за надання допомоги користувачам у вирішенні технічних проблем, пов'язаних з використанням обладнання, програмного забезпечення, інформаційних систем або інших технологічних продуктів.

ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ СЛУЖБИ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ:

✓ РЕЄСТРАЦІЯ ТА ОБРОБКА ІНЦИДЕНТІВ:

Прийом і фіксація запитів від користувачів щодо технічних проблем, поломок або запитів на допомогу.

✓ НАДАННЯ ТЕХНІЧНИХ РІШЕНЬ:

Вирішення проблем користувачів шляхом надання рекомендацій або безпосередньої допомоги у відновленні роботи систем.

✓ УПРАВЛІННЯ ІНЦИДЕНТАМИ ТА ПРОБЛЕМАМИ:

Класифікація, пріоритизація та ескалація інцидентів для швидкого вирішення, особливо у випадках критичних або повторюваних проблем.

✓ КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА НАВЧАННЯ КОРИСТУВАЧІВ:

Надання інформації та інструкцій щодо правильного використання технологій і програмного забезпечення.

✓ МОНІТОРИНГ ПРОДУКТИВНОСТІ:

Постійний контроль за роботою систем і мереж для виявлення проблем до того, як вони вплинуть на роботу користувачів.

✓ УПРАВЛІННЯ ЗАПИТАМИ НА ЗМІНИ:

Обробка запитів на зміни або оновлення в ІТ-середовищі, що можуть вплинути на стабільність роботи систем.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки

МЕТА: *Забезпечити, щоб жоден інцидент не залишався без уваги та був своєчасно вирішений відповідно до рівня пріоритетності.*

Рівні служби технічної підтримки:

- **1-й рівень (Frontline Support):** Базова підтримка, що займається простими запитами та загальними проблемами користувачів, такими як скидання паролів або вирішенням нескладних технічних питань.
- **2-й рівень (Advanced Support):** Підтримка більш складних технічних питань, які потребують більш глибоких знань та діагностики проблем.
- **3-й рівень (Expert Support):** Спеціалізована підтримка від експертів або інженерів, яка може включати роботу з розробниками або іншими фахівцями для вирішення складних технічних інцидентів.

Важливі аспекти роботи служби технічної підтримки:

- **Угоди про рівень обслуговування (SLA):** Чітко визначені стандарти обслуговування, включаючи час відповіді та вирішення проблем, на які спирається служба підтримки.
- **Моніторинг та звітність:** Важливість регулярного моніторингу показників ефективності, щоб забезпечити відповідність стандартам якості та SLA.
- **Комунікація з користувачами:** Підтримка відкритого каналу комунікації, інформування користувачів про статус їх запитів і надання зворотного зв'язку.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки

Frontline Support – Базова підтримка.

Визначення:

Frontline Support - Базова підтримка або підтримка на першій лінії означає безпосередній контакт із кінцевими користувачами, обробку запитів, регулярну діагностику та вирішення проблеми персоналом служби підтримки, або, якщо проблему неможливо вирішити, отримання відповідної документації щодо такого запиту чи проблеми для направлення до рівня другої лінії підтримки

Важливі аспекти роботи служби технічної підтримки першої лінії (базової підтримки):

- Зазвичай служба підтримки першої лінії відповідає за безпосередній контакт з користувачами та знаходиться якомога ближче до фізичних місць де працюють користувачі.
- Служба підтримки першої лінії здійснює прийом та сортування запитів користувачів. Якщо перша лінія підтримки не в змоззі вирішити запит користувача, такий запит направляється іншим членам команди другої чи третьої лінії технічної підтримки.
- Базова підтримка використовується як частина єдиної багаторівневої системи технічної підтримки, що повинна бути визначена у SLA.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки

Advanced Support – Покращена підтримка

Визначення:

Advanced Support - підтримка більш складних технічних питань, які потребують спеціалізованих знань та діагностики проблем або ще називається як підтримка другої лінії, залучає більш підготовлених спеціалістів, які можуть провести комплекс робіт з діагностики, аналізу та визначення проблеми, а також надання необхідних консультацій та допомоги для усунення/вирішення проблеми.

Важливі аспекти роботи служби технічної підтримки другої лінії (Покращеної підтримки):

- Зазвичай покращена підтримка потребує залучення вузько спеціалізованих на певних проблемах фахівців, які мають біль поглиблені знання та навички у вирішенні певних аспектів проблеми;
- Підтримка другої лінії зазвичай передбачає проведення онлайн семінарів та навчань користувачів щодо вирішення найбільш розповсюджених проблем;
- У SLA на підтримку другої лінії зазвичай закладається обмежений час із-за її високої собівартості.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки

Expert Support – Спеціалізована підтримка

Визначення:

Expert Support - спеціалізована підтримка від експертів або інженерів, яка може включати роботу з розробниками або іншими фахівцями використовується для локалізації і кастомізації або покращення продуктів та сервісів.

Важливі аспекти роботи служби технічної підтримки першої лінії (базової підтримки):

- Зазвичай служба підтримки третьої лінії залучається коли відбуваються суттєві зміни у ІТ-інфраструктурі і необхідно гармонізувати ІТ-рішення до екосистеми, яка змінилася. Крім того спеціалізована підтримка здійснюється коли відбувається перехід на наступну версію продукту чи сервісу.
- Служба підтримки третьої лінії включає безпосередньо розробників продукту та сервісу.
- Зазвичай у SLA визначаються конкретні випадки залучення експертів спеціалізованої підтримки.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки

МЕТА: *Забезпечити, щоб жоден інцидент не залишався без уваги та був своєчасно вирішений відповідно до рівня пріоритетності.*

Можливі неефективності в роботі служби технічної підтримки:

- *Інциденти не реєструються належним чином, пропускаються важливі деталі, або реєстрація відбувається з запізненням.*
- *Відсутність ефективного моніторингу прогресу у вирішенні інцидентів або запитів може призводити до того, що проблеми залишаються невирішеними тривалий час.*
- *Технічні спеціалісти недостатньо підготовлені для вирішення складних або специфічних проблем, що збільшує час на вирішення інцидентів.*
- *Недостатня кількість технічного персоналу або перевантаженість існуючих працівників, через що запити не вирішуються своєчасно.*
- *Відсутність чітко визначених і документованих процедур для обробки інцидентів та запитів може призвести до непослідовності у вирішенні проблем.*
- *Недостатня кількість технічного персоналу або перевантаженість існуючих працівників, через що запити не вирішуються своєчасно.*
- *Використання кількох розрізнених систем або відсутність централізованої платформи для управління інцидентами може ускладнити координацію дій.*
- *Відсутність регулярної звітності про ефективність роботи служби підтримки, що ускладнює виявлення проблемних точок.*
- *Низький рівень комунікації з користувачами, незрозумілі або неефективні відповіді на запити.*

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки

Політика управління інцидентами та проблемами

ВІДПОВІДНИЙ КОНТРОЛЬ:

Усі запити та інциденти повинні реєструватися в системі управління інцидентами для подальшого моніторингу і контролю за їх вирішенням.



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки



Тестування дизайну та операційної ефективності контролів: атрибути перевірки

Опис процедури: задокументуйте результати виконання наступних кроків	Відповідь	Коментарі
1. Перевірка наявності документованих політик і процедур, що регулюють роботу служби технічної підтримки. Чи підтверджені та регулярно оновлюються ці політики? Чи дотримуються фактично співробітники стандартів і процесів? Оцінити відповідність реальної роботи служби вимогам політики.		
2. Оцінка процесів реєстрації, класифікації та обробки інцидентів. Чи всі інциденти реєструються належним чином? Чи є система для пріоритезації інцидентів? Чи відповідає час вирішення інцидентів SLA?		
3. Перевірка того, як служба технічної підтримки виконує угоди про рівень обслуговування з користувачами. Чи досягаються встановлені SLA для часу реакції і вирішення інцидентів? Чи є порушення угод, і як вони фіксуються та виправляються?		
4. Оцінка процесу ескалації складних інцидентів або проблем до вищих рівнів підтримки. Чи існують чіткі правила ескалації інцидентів? Чи своєчасно ескалюються проблеми, які не можуть бути вирішені на першому рівні?		
5. Перевірка зворотного зв'язку від користувачів щодо роботи служби технічної підтримки. Чи проводяться опитування задоволеності користувачів після вирішення інцидентів? Які рівні задоволеності або скарг на обслуговування?		
6. Оцінка, наскільки ефективно ведеться база знань для технічної підтримки, що дозволяє зменшити кількість повторюваних інцидентів. Чи регулярно оновлюється база знань? Чи використовують її співробітники для вирішення стандартних проблем? Чи є доступ користувачів до самообслуговування?		

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки

Контрольні питання

1. Яка основна мета діяльності Служби технічної підтримки?

- a) *Забезпечити, щоб кожний інцидент був своєчасно вирішений відповідно до рівня пріоритетності;*
- b) *Своєчасно відповідати на запити користувачів;*
- c) *Вести облік інцидентів та своєчасно здійснювати технічне обслуговування технічних засобів та програмного забезпечення.*

2. Яке призначення Служби технічної підтримки?

- a) *Технічно обслуговувати та підтримувати ІТ-системи та мережу;*
- b) *Надавати своєчасну допомогу користувачам у вирішенні технічних проблем;*
- c) *Відповідати на запити користувачів та постійно покращувати технічну підтримку.*

3. Які рівні технічної підтримки є?

- a) *Технічний, операційний, стратегічний;*
- b) *Терміновий, звичайний, відкладений;*
- c) *Базовий, покращений, спеціалізований.*

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Служба технічної підтримки

Контрольні питання

4. Якими є важливі аспекти діяльності Служби технічної підтримки?

- a) Рівень обслуговування, моніторинг та звітність, комунікації з користувачами;
- b) Ведення обліку звернень, час реагування, покращення обслуговування;
- c) Постійне покращення, звітність, вдосконалення моніторингу.

5. Що може знизити ефективність діяльності Служби технічної підтримки?

- a) Відсутність планування діяльності, низький рівень оплати праці фахівців служби, недостатній контроль з боку керівництва;
- b) Відсутність ефективного моніторингу прогресу, низький рівень комунікації з користувачами, відсутність регулярної звітності;
- c) Низький рівень обізнаності користувачів, надлишкова задокументованість процедур, відсутність фахівців відповідного рівня.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ДОМЕН III:

Управління проблемами

**РЕЄСТРАЦІЯ ЗАПИТІВ
ЗАМОВНИКА**



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Реєстрація запитів замовників

МЕТА: *забезпечити швидке реагування та вирішення проблем, підвищуючи задоволеність замовників.*

Реєстрація запитів замовників — це процес фіксації, обробки та моніторингу запитів, що надходять від користувачів.

ОСНОВНІ ЕТАПИ РЕЄСТРАЦІЇ ЗАПИТІВ

- ✓ **ФІКСАЦІЯ ЗАПИТУ:** *Автоматичний або ручний запис кожного інциденту або запиту.*
- ✓ **КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ПРІОРИТЕЗАЦІЯ:** *Визначення рівня важливості запиту та його характеру.*
- ✓ **ПРИЗНАЧЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОГО:** *Визначення фахівця або команди для обробки запиту.*
- ✓ **РЕАГУВАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ:** *Реєстрація всіх дій, що виконуються для вирішення запиту.*
- ✓ **ЗАВЕРШЕННЯ ТА ЗВОРТНИЙ ЗВ'ЯЗОК:** *Інформування замовника про результат і закриття запиту.*

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Реєстрація запитів замовників

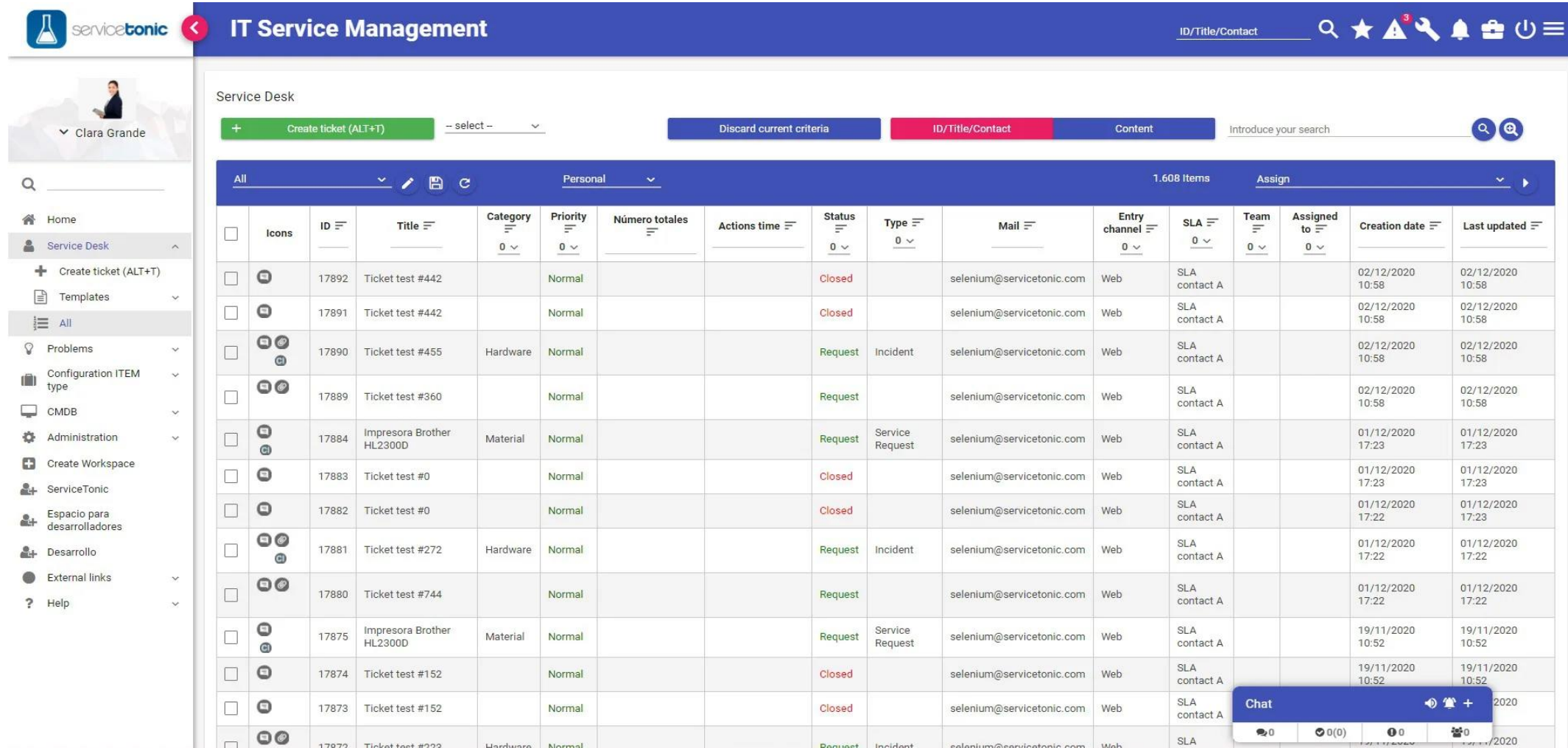
МЕТА: *забезпечити швидке реагування та вирішення проблем, підвищуючи рівень сервісу.*

ТИПИ ЗАПИТІВ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ РЕЄСТРАЦІЇ

- ✓ **ЗАПИТИ НА ТЕХНІЧНУ ПІДТРИМКУ:** *Проблеми з ІТ-обладнанням або програмним забезпеченням.*
- ✓ **ЗАПИТИ НА КОНСУЛЬТАЦІЇ:** *Питання щодо використання сервісів, функцій, налаштувань.*
- ✓ **ЗАПИТИ НА ДОСТУП:** *Запити на надання доступу до систем, прав користувача.*
- ✓ **ЗАПИТИ НА ЗМІНУ АБО ВДОСКОНАЛЕННЯ:** *Пропозиції щодо змін у налаштуваннях систем, інтеграції.*
- ✓ **ІНЦИДЕНТИ:** *Невідкладні ситуації, що потребують оперативного вирішення.*

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Реєстрація запитів замовників



The screenshot displays the ServiceTonic IT Service Management interface. The top navigation bar includes the ServiceTonic logo, a back arrow, the title "IT Service Management", and a search bar with "ID/Title/Contact" entered. A user profile for Clara Grande is visible on the left. The main content area shows a "Service Desk" with a "Create ticket (ALT+T)" button and a search bar. Below this is a table of tickets with columns for ID, Title, Category, Priority, Status, Type, Mail, Entry channel, SLA, Team, Assigned to, Creation date, and Last updated. A "Chat" window is open in the bottom right corner.

Icons	ID	Title	Category	Priority	Número totales	Actions time	Status	Type	Mail	Entry channel	SLA	Team	Assigned to	Creation date	Last updated
	17892	Ticket test #442		Normal			Closed		selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			02/12/2020 10:58	02/12/2020 10:58
	17891	Ticket test #442		Normal			Closed		selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			02/12/2020 10:58	02/12/2020 10:58
	17890	Ticket test #455	Hardware	Normal			Request	Incident	selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			02/12/2020 10:58	02/12/2020 10:58
	17889	Ticket test #360		Normal			Request		selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			02/12/2020 10:58	02/12/2020 10:58
	17884	Impresora Brother HL2300D	Material	Normal			Request	Service Request	selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			01/12/2020 17:23	01/12/2020 17:23
	17883	Ticket test #0		Normal			Closed		selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			01/12/2020 17:23	01/12/2020 17:23
	17882	Ticket test #0		Normal			Closed		selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			01/12/2020 17:22	01/12/2020 17:23
	17881	Ticket test #272	Hardware	Normal			Request	Incident	selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			01/12/2020 17:22	01/12/2020 17:22
	17880	Ticket test #744		Normal			Request		selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			01/12/2020 17:22	01/12/2020 17:22
	17875	Impresora Brother HL2300D	Material	Normal			Request	Service Request	selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			19/11/2020 10:52	19/11/2020 10:52
	17874	Ticket test #152		Normal			Closed		selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			19/11/2020 10:52	19/11/2020 10:52
	17873	Ticket test #152		Normal			Closed		selenium@servicetonic.com	Web	SLA contact A			19/11/2020 10:52	19/11/2020 10:52
	17872	Ticket test #223	Hardware	Normal			Request	Incident	selenium@servicetonic.com	Web	SLA			19/11/2020 10:52	19/11/2020 10:52

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Реєстрація запитів замовників

МЕТА: *забезпечити швидке реагування та вирішення проблем, підвищуючи задоволеність замовників.*

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ ПРИ РЕЄСТРАЦІЇ ЗАПИТІВ ЗАМОВНИКІВ:

Точна реєстрація всіх запитів:

- *Кожен запит повинен бути зареєстрований у системі.*
- *Наявність журналів і звітів про запити для відстеження.*

Відповідність SLA (Угода про рівень обслуговування):

- *Моніторинг часу відповіді на запит.*
- *Забезпечення відповідності затвердженим рівням обслуговування.*

Пріоритизація та класифікація запитів:

- *Запити повинні бути класифіковані за типом (інцидент, запит на зміну, інформаційний запит тощо) і пріоритизовані відповідно до їх критичності.*
- *Це допомагає спрямувати ресурси на вирішення найбільш важливих проблем у належному порядку.*

Контроль ескалації запитів:

- *Автоматичне або ручне ескалювання запитів, які не можуть бути вирішені на першому рівні підтримки.*
- *Оцінка задоволеності замовників, збір зворотного зв'язку після закриття запиту для покращення якості обслуговування.*

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Реєстрація запитів замовників

МЕТА: *забезпечити швидке реагування та вирішення проблем, підвищуючи задоволеність замовників.*

Ключові показники ефективності (КРІ) для реєстрації запитів:

- ЧАС ВІДПОВІДІ НА ЗАПИТ:** *Час від моменту отримання запиту до його обробки.*
- ЧАС ВИРІШЕННЯ ЗАПИТУ:** *Тривалість від початку до вирішення інциденту.*
- КІЛЬКІСТЬ ВИРІШЕНИХ ЗАПИТІВ:** *Співвідношення кількості закритих і відкритих запитів.*
- РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ КОРИСТУВАЧІВ:** *Відсоток позитивних відгуків.*

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Реєстрація запитів замовників

Політика управління інцидентами та проблемами: реєстрація запитів замовників

ВІДПОВІДНИЙ КОНТРОЛЬ:

Реєстрація всіх запитів, їх пріоритизація та класифікація, перевірка дотримання угод про рівень обслуговування (SLA), ескалація проблем, які не можуть бути вирішені вчасно, регулярне створення звітів, збір відгуків від користувачів для покращення сервісу.



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Реєстрація запитів замовників

Тестування дизайну та операційної ефективності контролів: атрибути перевірки



Опис процедури: задокументуйте результати виконання наступних кроків	Відповідь	Коментарі
<i>Перевірка записів у системі: Огляд журналів інцидентів і запитів, щоб перевірити, чи всі запити фіксуються та класифікуються належним чином.</i>		
<i>Відповідність SLA: Аналіз даних щодо часу відповіді та вирішення запитів. Перевірка дотримання SLA на різних етапах обробки.</i>		
<i>Моніторинг процесу ескалації: Перевірка, чи відбувається належна ескалація складних запитів і чи відповідає це встановленим процедурам.</i>		
<i>Перевірка ефективності автоматизації: Аналіз точності автоматизованих записів та надання звітів.</i>		
<i>Перевірка записів на дублікати: Оцінка, чи уникають дублювання інформації при реєстрації повторюваних запитів.</i>		
<i>Аналіз задоволеності користувачів: Оцінка результатів опитувань користувачів після закриття запиту.</i>		
<i>Зробіть вибірку запитів замовників за період перевірки. Перевірте вибірку на предмет повноти вирішення проблеми у відповідності із запитом (1) та на інші атрибути, як зазначено вище.</i>		

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Реєстрація запитів замовників

Контрольні питання

1. Яка основна мета реєстрації запитів замовників?

- a) *Забезпечити швидке реагування, вирішити проблему, підвищити задоволеність;*
- b) *Своєчасно відповісти на запити замовників;*
- c) *Вести облік звернень та отримати контактну інформацію для подальшої комунікації.*

2. Що включає процес реєстрації запитів замовників?

- a) *Підтвердження отримання, облік, опрацювання;*
- b) *Фіксація, обробка та моніторинг запитів;*
- c) *Відповідь на запит, визначення критичності, доповідь керівництву.*

3. Які дії НЕ є етапами реєстрації запитів?

- a) *Фіксація, класифікація, пріоритизація;*
- b) *Призначення відповідального, реагування та вирішення;*
- c) *Підтвердження отримання, облік, доповідь керівництву.*

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Реєстрація запитів замовників

Контрольні питання

4. Який тип запиту **Не** потребує реєстрації?

- a) Запит на планове технічне обслуговування;
- b) Запит на доступ;
- c) Запит на консультацію.

5. Що є контрольним заходом при реєстрації запитів замовників?

- a) Підтвердження отримання запиту;
- b) Відповідність SLA;
- c) Доповідь керівництву.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

КАВА-БРЕЙК



10 ХВИЛИН



ПРОДОВЖЕННЯ ПІСЛЯ ПЕРЕРВИ



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ДОМЕН III:

Управління проблемами

**ЕСКАЛАЦІЯ
ІНЦИДЕНТІВ**



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Ескалація інцидентів

МЕТА: забезпечити своєчасне вирішення інциденту та мінімізацію впливу на бізнес.

Ескалація інцидентів — це процес підвищення рівня пріоритету (пріоритизації проблеми) або передавання інциденту на вищий рівень підтримки, якщо він не може бути вирішений на поточному рівні.

ЕСКАЛАЦІЯ ІНЦИДЕНТІВ:

- Забезпечує перехід інцидентів до більш високого рівня компетенції для мінімізації ризиків та відновлення роботи сервісів.
- Використовується для своєчасного вирішення критичних інцидентів, що впливають на операційну ефективність.

ТИПИ ЕСКАЛАЦІЇ ІНЦИДЕНТІВ

✓ ФУНКЦІОНАЛЬНА ЕСКАЛАЦІЯ:

Передача інциденту на більш кваліфікований рівень технічної підтримки.

✓ ІЄРАРХІЧНА ЕСКАЛАЦІЯ:

Передача інциденту керівництву або вищим рівням прийняття рішень у разі критичних затримок або високого ризику.



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Ескалація інцидентів

МЕТА: *забезпечити своєчасне вирішення інциденту та мінімізацію впливу на бізнес.*

Основні етапи процесу ескалації інцидентів

- ✓ **ІДЕНТИФІКАЦІЯ ІНЦИДЕНТУ:** *Запис інциденту в систему управління інцидентами.*
- ✓ **ОЦІНКА КРИТИЧНОСТІ:** *Визначення рівня впливу інциденту на бізнес та його пріоритизація.*
- ✓ **ПОЧАТКОВА СПРОБА ВИРІШЕННЯ:** *Вирішення інциденту на першому рівні підтримки.*
- ✓ **ФУНКЦІОНАЛЬНА АБО ІЄРАРХІЧНА ЕСКАЛАЦІЯ:** *Передача інциденту на вищий рівень у разі не вирішення.*
- ✓ **КОНТРОЛЬ ЕСКАЛАЦІЇ:** *Відстеження процесу вирішення інциденту після ескалації.*

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Ескалація інцидентів

МЕТА: забезпечити своєчасне вирішення інциденту та мінімізацію впливу на бізнес.

Ключові показники ефективності (KPI) для ескалації інцидентів

✓ **СЕРЕДНІЙ ЧАС НА ЕСКАЛАЦІЮ:**

Відслідковування середнього часу від реєстрації інциденту до його ескалації.

✓ **ВІДСОТОК ІНЦИДЕНТІВ, ЩО ПОТРЕБУЮТЬ ЕСКАЛАЦІЇ:**

Показник частоти ескалації, що допомагає визначити ефективність базового рівня підтримки.

✓ **ВІДСОТОК ЕСКАЛАЦІЇ, ЩО ЗАВЕРШИЛИСЯ УСПІШНИМ ВИРІШЕННЯМ:**

Оцінка результативності ескалації.

✓ **ВІДПОВІДНІСТЬ SLA ПІСЛЯ ЕСКАЛАЦІЇ:**

Оцінка того, чи дотримано SLA після ескалації.

✓ **КІЛЬКІСТЬ ПОВТОРЮВАНИХ ІНЦИДЕНТІВ, ЩО ПОТРЕБУЮТЬ ЕСКАЛАЦІЇ:**

Аналіз повторюваних випадків для вдосконалення процесів підтримки.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Ескалація інцидентів

МЕТА: *забезпечити своєчасне вирішення інциденту та мінімізацію впливу на бізнес.*

Контрольні заходи для ескалації інцидентів

✓ **РЕГЛАМЕНТОВАНІ ПРОЦЕДУРИ ЕСКАЛАЦІЇ:**

Чіткі правила ескалації для різних типів інцидентів та критичності.

✓ **АВТОМАТИЗАЦІЯ ЕСКАЛАЦІЇ:**

Використання систем управління інцидентами для автоматичного запуску процесу ескалації при порушенні SLA.

✓ **КОНТРОЛЬ ЧАСУ ЕСКАЛАЦІЇ:** *Встановлення граничних термінів для ескалації на різні рівні підтримки.*

✓ **МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ:**

Регулярний моніторинг ескальованих інцидентів та аналіз результатів для покращення процесу.

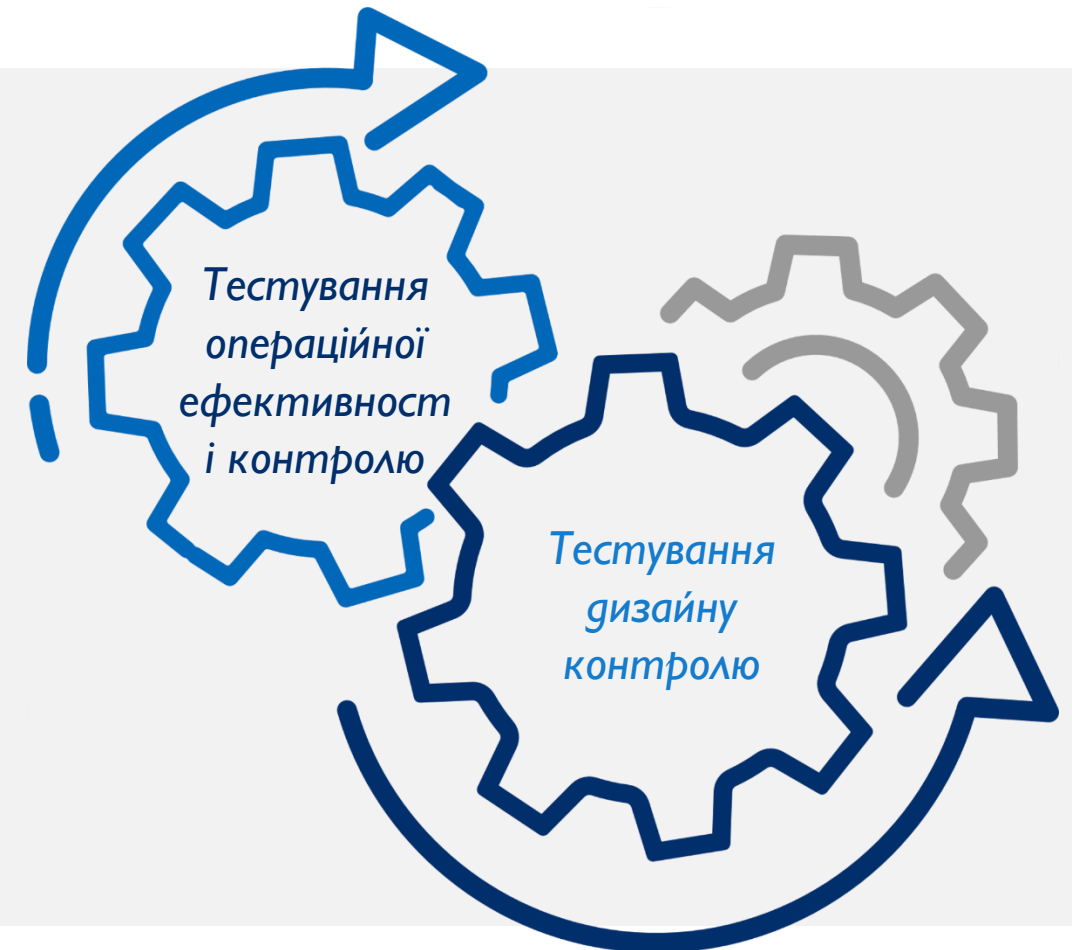
Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Ескалація інцидентів

Політика управління інцидентами та проблемами: ескалація інцидентів

ВІДПОВІДНИЙ КОНТРОЛЬ:

Впровадити процедури, що стосуються дій служби технічної підтримки на той випадок, коли інцидент не може бути врегульований у звичайному режимі, які передбачають відповідну ескалацію згідно з обмеженнями, визначеними в угоді про рівень надання послуг, а також, якщо це доцільно, забезпечують тимчасові рішення та обхідні шляхи.



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Ескалація інцидентів

Тестування дизайну та операційної ефективності контролів: атрибути перевірки



Опис процедури: задокументуйте результати виконання наступних кроків	Відповідь	Коментарі
<i>Перевірка записів про ескалацію: Оцінка точності документування інцидентів, що потребували ескалації.</i>		
<i>Аналіз відповідності SLA: Перевірка, чи ескалація інцидентів допомогла виконати вимоги SLA.</i>		
<i>Оцінка часу на ескалацію: Перевірка часу, який пройшов від моменту реєстрації до моменту ескалації інциденту.</i>		
<i>Відповідність критеріям ескалації: Проаналізувати вибірку інцидентів та перевірити, чи відповідає їхня ескалація заданим критеріям.</i>		
<i>Перевірка ефективності процесу ескалації: Оцінка, чи був інцидент правильно класифікований та спрямований на потрібний рівень підтримки.</i>		
<i>Перевірка зворотного зв'язку після ескалації: Проаналізувати інциденти та перевірити наявність документованого зворотного зв'язку.</i>		
<i>Зробіть вибірку ескальованих замовників за період перевірки. Перевірте вибірку на предмет доцільності ескалації запитів та відповідного успішного вирішення таких запитів.</i>		

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Ескалація інцидентів

Контрольні питання

1. Що називається ескалацією інциденту?

- a) Підвищення рівня пріоритету інциденту;
- b) Залучення до вирішення інциденту всієї команди підтримки;
- c) Звернення до користувача за роз'ясненням.

2. Що Не є типом ескалації інциденту?

- a) Функціональна ескалація;
- b) Експертна ескалація;
- c) Ієрархічна ескалація.

3. Що Не є етапом процесу ескалації інциденту?

- a) Ідентифікація інциденту;
- b) Початкова спроба вирішення;
- c) Аналіз інциденту.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Ескалація інцидентів

Контрольні питання

4. Що є КРІ ескалації інциденту?

- a) Пріоритетність інциденту;
- b) Кількість залучених експертів для вирішення;
- c) Відповідність SLA.

5. Що Не є контрольним заходом ескалації інциденту?

- a) Регламентовані процедури ескалації;
- b) Утилізація робочого часу команди, що залучається до ескалації;
- c) Автоматизація ескалації.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ДОМЕН III:

Управління проблемами

**ВРЕГУЛЮВАННЯ
ІНЦИДЕНТУ**



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Врегулювання інциденту

МЕТА: Метою є мінімізація впливу інцидентів на бізнес та швидке повернення до нормальної роботи.

Врегулювання інциденту — це процес ідентифікації, аналізу та вирішення проблем, які можуть впливати на ІТ-системи та сервіси.

Основні етапи врегулювання інцидентів

- ✓ **Ідентифікація інциденту:** Фіксація інциденту в системі управління інцидентами.
- ✓ **Класифікація та пріоритизація:** Визначення типу інциденту та його пріоритету.
- ✓ **Аналіз першопричини:** Оцінка причин інциденту для визначення правильного рішення.
- ✓ **Вирішення інциденту:** Впровадження рішень для усунення інциденту.
- ✓ **Закриття інциденту:** Перевірка і підтвердження вирішення перед закриттям інциденту.
- ✓ **Оцінка та звітність:** Після закриття інциденту, формування звітів і аналіз для майбутніх покращень.



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Врегулювання інциденту

МЕТА: Метою є мінімізація впливу інцидентів на бізнес та швидке повернення до нормальної роботи.

Ключові контролю для врегулювання інцидентів

✓ ЧІТКІ ПРОЦЕДУРИ ВИРІШЕННЯ:

Документовані процедури для обробки інцидентів на всіх етапах від ідентифікації до вирішення.

✓ ДОТРИМАННЯ SLA:

Контроль часу на вирішення інцидентів відповідно до угод про рівень обслуговування (SLA).

✓ АНАЛІЗ ПЕРШОПРИЧИН:

Систематичний аналіз для виявлення кореневої причини, щоб запобігти повторенню інцидентів.

✓ МОНІТОРИНГ ПРОЦЕСУ ВИРІШЕННЯ:

Регулярний контроль за процесом вирішення та надання відповідних звітів.

✓ ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК:

Збір відгуків від користувачів після вирішення для покращення сервісу.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Врегулювання інциденту

МЕТА: Метою є мінімізація впливу інцидентів на бізнес та швидке повернення до нормальної роботи.

Ключові показники ефективності (KPI) для врегулювання інцидентів

- ✓ **СЕРЕДНІЙ ЧАС НА ВИРІШЕННЯ ІНЦИДЕНТУ:** *Оцінка оперативності реагування.*
- ✓ **ВІДСОТОК ІНЦИДЕНТІВ, ЩО ЗАКРИЛИСЯ ВІДПОВІДНО ДО SLA:**
Показник відповідності обслуговування вимогам SLA.
- ✓ **КІЛЬКІСТЬ ПОВТОРЮВАНИХ ІНЦИДЕНТІВ:** *Показник ефективності аналізу кореневих причин.*
- ✓ **РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ КОРИСТУВАЧІВ:** *Оцінка відгуків клієнтів щодо вирішення інцидентів.*
- ✓ **ВІДСОТОК ІНЦИДЕНТІВ, ВИРІШЕНИХ НА ПЕРШОМУ РІВНІ ПІДТРИМКИ:**
Показник здатності базового рівня підтримки ефективно вирішувати запити.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Врегулювання інциденту

Політика управління інцидентами та проблемами: врегулювання інциденту

ВІДПОВІДНИЙ КОНТРОЛЬ:

Впровадити процедури, які передбачають здійснення регулярного моніторингу процесу вирішення запитів користувачів.



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Врегулювання інциденту

Тестування дизайну та операційної ефективності контролів: атрибути перевірки



Опис процедури: задокументуйте результати виконання наступних кроків	Відповідь	Коментарі
<i>Перевірка процедур вирішення: Перевірити наявність належних інструкцій та процедури для всіх етапів врегулювання інцидентів.</i>		
<i>Аналіз часу вирішення: Оцінити відповідність часу вирішення інцидентів вимогам SLA.</i>		
<i>Оцінка звітності: Перевірити звіти щодо вирішених інцидентів для оцінки ефективності процесу.</i>		
<i>Аналіз повторюваних інцидентів: Виявити повторювані інциденти та оцінити заходи для їх попередження.</i>		
<i>Задоволеність користувачів: Переконатися, що користувачі задоволені процесом вирішення інцидентів шляхом аналізу результатів проведених опитувань.</i>		
<i>Оцінка ефективності інструментів моніторингу: Перевірити, чи використовуються ефективні інструменти для відстеження та врегулювання інцидентів.</i>		
<i>Зробить вибірку вирішених інцидентів\проблем за період аудиту. Перевірте вибірку на предмет виконання всіх відповідних критеріїв, які вказують на доцільність закриття (врегулювання інциденту).</i>		

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Врегулювання інциденту

Контрольні питання

1. Що називається врегулюванням інциденту?

- a) Доповідь про інцидент;
- b) Передача інциденту 2-й чи 3-й лінії підтримки;
- c) Ідентифікація, аналіз та вирішення проблеми.

2. Що Не є етапом врегулювання інциденту?

- a) Класифікація та пріоритизація;
- b) Ескалація інциденту;
- c) Оцінка та звітність.

3. Що Не є ключовим контролем врегулювання інциденту?

- a) Кількість залученого персоналу;
- b) Аналіз першопричин;
- c) Чітка процедура вирішення.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Врегулювання інциденту

Контрольні питання

4. Що НЕ є КРІ врегулювання інциденту?

- a) Кількість повторюваних інцидентів;
- b) Рівень задоволеності користувачів;
- c) Рівень залученості технічної команди.

5. Що Не є показником ефективності контролю врегулювання інциденту?

- a) Перевірка операційної ефективності;
- b) Кількість персоналу, що залучався для врегулювання;
- c) Перевірка регулярності моніторингу.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ДОМЕН III:

Управління проблемами

**ЗВІТНІСТЬ ТА АНАЛІЗ
ТЕНДЕНЦІЙ**



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Звітність та аналіз тенденцій

МЕТА: *Визначити повторювані проблеми та покращити управлінські рішення*

Аналіз тенденцій — це процес дослідження та виявлення моделей або повторюваних проблем у даних для вдосконалення ІТ-процесів.

Основні цілі звітності та аналізу тенденцій:

- ✓ **МОНІТОРИНГ ПРОДУКТИВНОСТІ:** *Вігстеження показників роботи ІТ-систем та сервісів.*
- ✓ **ІДЕНТИФІКАЦІЯ ПОВТОРЮВАНИХ ІНЦИДЕНТІВ:** *Виявлення тенденцій для попередження повторних інцидентів.*
- ✓ **ПОКРАЩЕННЯ УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ:** *Оптимізація розподілу ресурсів на основі аналізу.*
- ✓ **ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ НА ОСНОВІ ДАНИХ:** *Підтримка бізнес-рішень завдяки звітам та аналітиці.*

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Звітність та аналіз тенденцій

МЕТА: *Визначити повторювані проблеми та покращити управлінські рішення*

Показники ефективності (КРІ)

✓ **СЕРЕДНІЙ ЧАС ВИРІШЕННЯ ІНЦИДЕНТІВ:**

Середній час, необхідний для вирішення інциденту, що дозволяє оцінити ефективність команди.

✓ **ЧАСТОТА ПОВТОРЮВАНИХ ІНЦИДЕНТІВ:**

Кількість разів, коли той самий інцидент виникає знову, що вказує на необхідність більш глибокого вирішення проблеми.

✓ **ВІДСОТОК ЗАКРИТИХ ІНЦИДЕНТІВ:**

Відсоток інцидентів, які були успішно закриті, допомагає оцінити загальну ефективність технічної підтримки.

✓ **СЕРЕДНІЙ ЧАС РЕАКЦІЇ НА ЗАПИТИ:**

Час, за який команда реагує на запити користувачів.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Звітність та аналіз тенденцій

МЕТА: *Визначити повторювані проблеми та покращити управлінські рішення*

Контрольні заходи для звітності та аналізу тенденцій

МОНІТОРИНГ КЛЮЧОВИХ ПОКАЗНИКІВ (КРІ):

Визначення та моніторинг ключових показників для аналізу ефективності.

АНАЛІЗ ЧАСТОТИ ТА ТИПІВ ІНЦИДЕНТІВ:

Виявлення найбільш повторюваних інцидентів та їх першопричин.

ЗВІТИ ДЛЯ РІЗНИХ РІВНІВ УПРАВЛІННЯ:

Забезпечення належних звітів для керівництва, технічних команд та інших зацікавлених сторін.

РЕКОМЕНДАЦІЇ НА ОСНОВІ АНАЛІЗУ ТРЕНДІВ:

Використання результатів аналізу для покращення процесів підтримки та управління ІТ.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Звітність та аналіз тенденцій

Політика управління інцидентами та проблемами: врегулювання інциденту

ВІДПОВІДНИЙ КОНТРОЛЬ:

Формувати звіти про діяльність служби технічної підтримки щоб дати можливість керівництву оцінити результативність роботи та швидкість реагування служби та визначити тенденції і повторювані проблеми для постійного вдосконалення послуг



Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Звітність та аналіз тенденцій

Тестування дизайну та операційної ефективності контролів: атрибути перевірки



Опис процедури: задокументуйте результати виконання наступних кроків	Відповідь	Коментарі
<i>Перевірка якості звітів: Перевірити звіти з точки зору точності, вичерпності інформації для аналізу інцидентів.</i>		
<i>Аналіз відповідності SLA: Оцінити наскільки звіти показують відповідність угодам про рівень обслуговування.</i>		
<i>Аналіз процесу створення звітів: Перевірити рівень автоматизації звітів і їх відповідність регламентам.</i>		
<i>Аналіз корекційних дій: Оцінити, чи проводяться заходи для виправлення трендів, які можуть негативно впливати на бізнес?</i>		

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Звітність та аналіз тенденцій

Контрольні питання

1. З якою метою проводиться звітність та здійснюється аналіз тенденцій?

- a) Для ведення обліку залученості персоналу;
- b) Правильно обрахувати витрачений час;
- c) Дати можливість керівництву оцінити результативність роботи.

2. Що Не є контрольним заходом звітності та аналізу тенденцій?

- a) Моніторинг ключових показників;
- b) Оцінка кількості ескальованих інцидентів;
- c) Аналіз частоти та типів інцидентів.

3. Що Не є основною ціллю звітності?

- a) Покращення управління ресурсами;
- b) Аналіз першопричин;
- c) Моніторинг продуктивності.

Зона ризиків ІТ: Управління проблемами

Звітність та аналіз тенденцій

Контрольні питання

4. Що включає аналіз тенденцій?

- a) Контроль залученості 1-ї, 2-ї та 3-ї ланок підтримки;
- b) Оцінку залученості персоналу та підрахунок утилізованого часу;
- c) Дослідження та виявлення моделей або повторюваних проблем у даних для вдосконалення ІТ-процесів.

5. Що включає контрольний аналіз корекційних дій?

- a) Оцінка того, чи приводять заходи до виправлення негативних трендів;
- b) Підрахунок робочого часу залученого персоналу;
- c) Перегляд SLA.

ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ

1. Ефективне управління проблемами вимагає ідентифікації та класифікації/категоризації проблем, аналізу першопричин та вирішення проблем.
2. Для управління проблемами залучається Служба технічної підтримки - це підрозділ, який відповідає за надання допомоги користувачам у вирішенні технічних проблем, пов'язаних з використанням обладнання, програмного забезпечення, інформаційних систем або інших технологічних продуктів.
3. Визначення проблеми здебільшого здійснюється через реєстрація запитів замовників, який складає процес фіксації, обробки та моніторингу запитів, що надходять від користувачів.
4. Найбільш гострі проблеми пріоритизуються через ескалацію інцидентів — процесу підвищення рівня пріоритету або передавання інциденту на вищий рівень підтримки, якщо він не може бути вирішений на поточному рівні.
5. Вирішення проблеми здійснюється за рахунок врегулювання інциденту — процесу ідентифікації, аналізу та вирішення проблем, які можуть впливати на ІТ-системи та сервіси.
6. Цикл управління проблемою завершує етап закриття проблеми, який включає аналіз тенденцій та звітність.





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ДОМЕН III: Управління проблемами

ЗАКЛЮЧНЕ КОНТРОЛЬНЕ ОПИТУВАННЯ



Питання для перевірки

1. Які методи застосовуються для своєчасного виявлення і ескалації критичних інцидентів у процесі підтримки?

- A) Використання автоматизованих систем моніторингу та сповіщень
- B) Проведення ручної перевірки кожного запиту у кінці дня
- C) Ігнорування інцидентів, поки вони не стануть критичними
- D) Здійснення ескалації тільки після письмового дозволу керівника

2. Які ключові елементи повинні бути задокументовані при реєстрації запиту замовника?

- A) Ім'я замовника та час звернення
- B) Тип запиту, дата, контактна інформація, деталі інциденту або запиту
- C) Номер телефону замовника
- D) Лише дані про інцидент, без контактних даних

3. Яка основна мета ескалації інцидентів у процесі технічної підтримки?

- A) Відкласти вирішення інциденту
- B) Зменшити кількість інцидентів у системі
- C) Забезпечити своєчасне залучення необхідних ресурсів для вирішення складних інцидентів
- D) Зменшити витрати на обробку запитів

Питання для перевірки

4. Які ключові етапи включає процес врегулювання інциденту?

- A) Реєстрація, ескалація, вирішення, документування
- B) Збір, закриття, моніторинг
- C) Аналіз, передача інциденту, оцінка результату
- D) Пріоритизація, визначення ризиків, повторний аналіз

5. Яка основна мета звітності та аналізу тенденцій у процесі технічної підтримки?

- A) Зменшити кількість звернень від користувачів
- B) Визначити повторювані проблеми та покращити управління інцидентами
- C) Збільшити кількість зареєстрованих інцидентів
- D) Зменшити витрати на обслуговування



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ЗАПИТАННЯ ТА ВІДПОВІДІ





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

ДЯКУЄМО ВАМ ЗА УВАГУ ТА ОЧІКУЄМО НА НАСТУПНІ ТРЕНІНГИ

СТЕЖТЕ ЗА НОВИНАМИ

*Наступний тренінг з ІТ Аудиту:
у 2025 році.*

*Форма проведення - онлайн
тренінг.*

*Матеріали з попередніх/поточних тренінгів будуть розміщені
на сайті Міністерства Фінансів України у розділі Департаменту
гармонізації ДВФК — ви можете перейти за посиланням
<https://mof.gov.ua/uk/provedeni-zahodi-z-pitan-dvfk> або скористатись QR-
кодом, що наведений праворуч.*

