

Гайд · ответственность по шагам

RACI процессов ITSM

R — делает. A — утверждает исход. C — консультирует. I — в курсе. SLA на сайте — ориентир.

Шаг	Стол	Inc Mgr	Change	Владелец
Классификация	R/A	C	I	I
Инцидент L1	R	A	I	C
MIM	C	A	C	I
Запрос стандарт	I	I	I	A
Problem	I	C	C	A
RFC стандарт	I	I	A	C
RFC норма / emergency	I	C	A	C
CMDB после Change	I	I	C	A
Обзор SLM	C	C	C	A
CSI	C	C	C	A

Исполнитель L2 — R на диагностике и внедрении. Config Manager — A модели CI. Release Manager — R пакета после авторизации Change.

Эскалация по практике, не «всем руководителям». Теневой канал не эскалация.

C-Level.Pro · внешнее IT-партнёрство. Заказчики в публичных материалах не раскрываются.