

Гайд · карточка, пилотный набор, связи

Шаблон каталога услуг предприятия

Шаблон для рабочей группы. Пустой SLA хуже отсутствующего. Не заполняйте поля «для красоты».

Поля карточки

Поле	Зачем	Пример
Имя	Язык сотрудника	Справка 2-НДФЛ
Домен	Очередь исполнения	HR
Потребитель	Кто заказывает	Сотрудник / руководитель
Выход	Что считается готовым	PDF в кабинете / файл
Закрытие	Факт, не статус	Потребитель получил файл
SLA ориентир	Не клятва	2 рабочих дня
Владелец	Кто меняет стандарт	HR Ops lead
Исполнитель	Очередь	HR Ops
Тип изменения	Стандарт / норма / нет	Нет (запрос)
CI	Что учесть	Потребитель как CI
Зависимости	Связанные услуги	Нет

Черновик пилотного набора

Услуга	Домен	Тип	RFC?
Сброс пароля	IT	Запрос стандарт	Нет
Продление TLS	IT	Запрос / событие	Стандарт при скрипте
Учётка нового сотрудника	IT	Дочерний запрос	Стандарт
Справка 2-НДФЛ	HR	Запрос стандарт	Нет
Онбординг-пакет	HR	Родитель	Нет
Рабочее место	Workplace	Запрос / закупка	RFC если группа
Пропуск / гость	Workplace	Запрос стандарт	Стандарт на зону
Ремонт места	Workplace	Инцидент или запрос	По риску

Правило отбора: частота ≥ 2 раз в месяц или критичность первого дня. Редкое — «вопрос владельцу», не кнопка портала.

Связанные услуги онбординга обязательны: учётка, стол, пропуск. Родитель не закрывается по кнопке HR.

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