Правила

разработки в Вышка-BPM

и оформления результатов

## Общие правила

## Любое отклонение от изложенных ниже правил должно согласовываться со старшим директором по ИТ.

## Каждая база данных, созданная разработчиком, должна соответствовать модулю Вышка-BPM (см. реестр ПО НИУ ВШЭ). Название базы данных должно быть согласовано с куратором Вышка-BPM.

## Данные по разрабатываемому процессу обязаны быть выделены в отдельную базу данных в случае выполнения любого из условий:

## Обработка данных в ходе исполнения процесса или интеграционной связи требуют уникальных настроек прав доступа, отличающихся от типовых процессов на сайте Вышка-BPM (например, обеспечение анонимного доступа к данным, обеспечение шифрования, обеспечение доступа по дополнительному паролю или секретному слову).

## Адрес стартовой формы не имеет кнопки на сайте Вышка-BPM.

## Обрабатываемые данные или исполняющиеся процессы в уникальных инфраструктурных условиях, отличающихся от типовых условий системы Вышка-BPM.

## Каждый процесс, имеющий настроечные данные, должен иметь административную форму для изменения настроек силами бизнес-администратора.

## Для названий любых создаваемых объектов в программной среде К2 и SQL следует использовать содержательные имена, позволяющие сделать вывод о назначении данных элементов.

## Для временных объектов в программной среде К2 следует использовать суффикс «\_TMP».

## В ПО К2 Designer формы, представления и смартобъекты должны быть сгруппированы по базам данных, в которых хранятся данные соответствующих смартобъектов, и дополнительно сгруппированы по основным стартовым процессам, если их несколько. Примеры: IT\_REQUESTS – Views – RUZ – Ruz\_Attributes, SA – Forms – SA\_MyInfo.

## В ПО К2 Designer смартобъекты сторонних сервисов должны быть сгруппированы по типу источника данных. Примеры: Exchange – GetUserAvailability, DLL Objects - CalCURL, Custom Objects – Worklist Item.

## В ПО K2 Studio – значение «Project Name» должно соответствовать названию основного стартового процесса.

## Объекты программной среды К2, относящиеся к данным (DATA) должны сохраняться в подкаталог второго уровня «Data».

## Объекты программной среды К2, относящиеся к представлениям (VIEW) должны сохраняться в подкаталог второго уровня «Views».

## Объекты программной среды К2, относящиеся к формам (FORM) должны сохраняться в подкаталог второго уровня «Forms».

## Объекты программной среды К2, объединенные логикой процесса в одну группу должны сохраняться в отдельный подкаталог третьего уровня.

## Пример: в каталоге IT\_Requests подкаталог представлений RUZ содержит несколько представлений, относящихся к автоматизации предоставления доступа только к РУЗ.

## Названия объектов в программной среде К2 и SQL должны формироваться из следующих составляющих:

## Наименование проекта (префикс) – должен позволять находить все объекты только одного разрабатываемого проекта.

## Наименование типа объекта (при наличии нескольких)

## Наименование объекта

## Примеры:

## форма для функционала системы актуализации - SA\_f\_Main

## представление для функционала выдачи доступа к информационной системе РУЗ - REQ\_RUZ\_v\_SelectedPrograms

## Если применимо, необходимо использовать следующие метки в наименованиях объектов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **тип объекта** | **Метки в наименовании объекта** |
|  | K2 Form | \_f\_ |
|  | K2 View | \_v\_ |
|  | K2 SmartObject | отсутствует (т.к. К2 заимствует метку от исходного объекта) |
|  | SQL Table | отсутствует (не требуется) |
|  | SQL View | \_v\_ |
|  | SQL Stored procedure | \_sp\_ |
|  | SQL Function | \_fn\_ |
|  | SQL Trigger | \_tr\_ |
|  | SQL Job | отсутствует |

## Составные слова в названиях объектов в программной среде К2 должны начинаться с большой буквы (например: SelectedPrograms).

## Названия объектов «Controls», добавляемых на формы должны иметь префикс в виде сокращенного названия типа объекта (например, Lbl – для Label, RB – для Radio Button, Cnt – для Content и т.д.).

## Переменные, используемые для передачи данных между процессом, представлением или формой, должны иметь одинаковое наименование.

## Не рекомендуется открывать форму (FORM) или представление (VIEW), статус которых Check-In (система автоматически выведет их в статус Check-Out и сделает недоступным для прочих разработчиков). В случае необходимости открытия такой формы или представления необходимо предварительно сохранить изучаемый объект с другим именем.

## Нельзя сервисные учетные записи разных серверов К2 (разработки, тестирования и промышленной эксплуатации) включать в процесс согласования, а также отправлять на их адрес почтовые уведомления (во избежание зацикливания и утечки ресурсов серверов).

## Реализованный функционал должен быть оформлен на сервере разработки по адресу «C:\Процессы\» в каталоге с названием процесса, совпадающем с названием проекта, либо сокращенным названием, согласованным с куратором Вышка-BPM в виде каталога формата «YYYY MM DD суть доработки», содержащего подкаталоги:

## «0. Обоснование» - должен содержать либо требования на автоматизацию, либо техническое задание, либо заявку на доработку, либо email, содержащий суть доработки, согласованную со старшим директором по ИТ. В случае необходимости загрузки данных решение принимается куратором Вышка-BPM.

## «1. Данные» - должен содержать необходимые DDL, DML-скрипты либо файлы резервных копий данных. DDL и DML-скрипты должны оформляться отдельно по каждому объекту.

## «2. Процесс» - должен содержать файлы разработанного процесса

## «3. Пакет» - должен содержать файлы пакетов для переноса на сервер тестирования или промышленной эксплуатации.

## «4. Отчет» - должен содержать файлы с результатами разработки отчетов.

## «5. Библиотеки» - должен содержать файлы с подключаемыми библиотеками (DLL, скрипты JAVA и пр.).

## Модификация существующего функционала (любой объект, относящийся к проектам с префиксами SA, IT\_REQUESTS, COMMON, BPM) на серверах разработки должна осуществляться в следующем порядке:

## Осуществляется перенос работающего функционала из сервера промышленной эксплуатации на любой сервер разработки.

## Объекты, подлежащие изменению на сервере разработки, должны быть выведены в состояние “Checked out” на сервере промышленной эксплуатации на все время разработки.

## Правила разработки и оформления разрабатываемых данных

## Наименование экземпляра БД для размещения данных должно быть согласовано с куратором Вышка-BPM.

## Префикс наименования объектов БД должен совпадать с префиксом процесса, исключение должно быть согласовано с куратором Вышка-BPM.

## Не рекомендуется создавать объекты данных через ПО K2 Designer (из-за генерации таблиц в системной БД K2), а создавать с помощью средств разработки используемой СУБД.

## Не рекомендуется создавать отдельные схемы для размещения в них объекты данных (для MSQ SQL данные должны размещаться в схеме по умолчанию - “DBO”).

## Необходимо иметь схему потоков данных (см. Шаблон требований на автоматизацию).

## В случае загрузки/выгрузки данных из внешних источников необходимо иметь схему и описание интеграции (см. требования Методики интеграции информационных систем НИУ ВШЭ).

## Наименование таблиц должно соответствовать требованиям Стандарта разработки ПО и комментирования программных кодов НИУ ВШЭ.

## Любой создаваемый в К2 справочник должен иметь столбец статуса для возможности оперативного включения и исключения записи справочника из использования.

## При необходимости защиты данных от несанкционированного доступа путем перебора идентификаторов в адресной строке браузера рекомендуется применять один из способов ограничения доступа к данным:

## путем ограничения прав доступа к данным с помощью ролей К2

## путем скрытия параметров из строки браузера при открытии формы и использования метки Label и передачи с ее помощью данных на форму (TRANSFER DATA TO FORM)

## допускается передача параметра через адресную строку, если параметр - GUID.

## Разграничение прав доступа должно выполняться в виде ролей, реализованных в виде административных таблиц Вышка-BPM в БД COMMON (см. Приложение 1). При необходимости выдачи и разрешительных и запретительных прав доступа приоритет должны иметь запретительные права доступа (столбец AllowDeny = 0 ). События изменений в данной таблице обязаны фиксироваться с помощью триггера БД в отдельную таблицу (согласуется с куратором Вышка-BPM).

## Событие окончания исполнения пользователями любого этапа процесса должно фиксироваться в общей таблице аудита COMMON\_AUDIT в БД COMMON (при отсутствии возможности получения данной информации иным путем).

## В ходе фиксации времени событий, возникающих при исполнении процесса, должны использоваться серверные дата и время.

## Учет комментариев и файловых вложений должен быть реализован на основе существующих таблиц COMMON\_Comments и COMMON\_Attachments в БД COMMON.

## Правила разработки и оформления разрабатываемых представлений

## При наличии в представлении параметра, который предполагается связывать с параметром, расположенном на форме, рекомендуется именовать их одинаково для автоматического связывания.

## При необходимости ограничения прав доступа пользователей к данным на форме, необходимо на уровне представления предусмотреть использование параметра VIEWER\_ID.

## Правила обработки данных должны размещаться не на уровне формы, а на уровне представления (если нет противопоказаний).

## Правила оформления разрабатываемых форм

## При наличии на форме параметра, который предполагается связывать с параметром, расположенном в представлении, рекомендуется именовать их одинаково для автоматического связывания.

## Должна исключаться возможность добавления пользователем в какой-либо отдельный список двух одинаковых записей из какого-либо справочника.

## Формы специального назначения, например, диалоговые или всплывающие рекомендуется сохранять в отдельный подкаталог третьего уровня.

## Время открытия любой формы, содержащей данные только в формате карточки, не должно превышать 1-2 секунд. Все исключения должны быть описаны в требованиях на автоматизацию.

## Форма, относящаяся к старту процесса, должна содержать:

## Механизм подсчета статистики посещений формы пользователями в виде вызова метода Create объекта Counter на момент инициализации стартовой формы для (строго до функционала, указанных в п. 4.5.2 и 4.5.3).

## проверки на статус активности учетной записи пользователя (SA.dbo.SA\_Users.active=true). Для не активированных таким образом пользователей должно выдаваться сообщение на экран «Пользователь не найден. Ваша учетная запись идентифицирована, но не найдена в списке пользователей системы. Данный инцидент автоматически зарегистрирован в Сервисной службе ДИТ, о факте его закрытия и принятых решениях Вам сообщат.» и аналогичное по электронной почте на адрес [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) ( с темой «Ошибка входа пользователя» и текстом «При входе в систему Вышка-BPM (НАЗВАНИЕ\_ПОДСИСТЕМЫ – НАЗВАНИЕ\_ФОРМЫ) у пользователя ИМЯ\_ФАМИЛИЯ\_ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ (ДОМЕН\_ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ\ЛОГИН\_ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ) возникла проблема - пользователь не найден в списке пользователей системы»).

## проверки на актуализацию заявителя и пользователя заявки (SA.dbo.SA\_Users.actualized=«Да»). В случае, если заявитель не актуализирован, система должна выдавать сообщение «Информация по Вашей учетной записи не актуализирована. Вы будете перенаправлены на страницу актуализации данных.» и перенаправлять заявителя на страницу актуализации. Аналогичная проверка должна быть для пользователя заявки в случае возможности подачи заявки на другого работника. В случае, если выбранный заявителем заявки пользователь не актуализирован, система должна выдавать заявителю сообщение: «Выбранный Вами пользователь не актуализирован! Для возможности получения услуг сайта Вышка-BPM пользователь должен актуализовать свои данные, воспользовавшись кнопкой «Мои данные» на главной странице сайта Вышка-BPM.».

## на наличие утвержденного основного адреса местонахождения пользователя в случае, если по правилам процесса это необходимо для правильной маршрутизации.

## Кнопка поиска информации (название «Поиск») должна срабатывать в том числе по нажатию клавиши Enter сразу после ввода искомой информации в поле поиска на форме.

## На стартовой форме процесса кнопки запуска процесса и его отмены должны размещаться централизованно, занимая не более трети ширины формы. Слева должна быть кнопка отмены процесса (название – «Отмена»), справа – запуска процесса (название «Отправить заявку»).

## Каждое правило каждой формы, содержащее пункт настройки, должно содержать комментарий, достаточный для понимания сути настройки без открытия дополнительного окна настроек данного правила.

## Каждая форма должна иметь бизнес-ориентированную формулировку заголовка для корректного отображения на web-странице формы, например:

|  |
| --- |
| <script type="text/javascript">$(document).ready(function() {document.title = НАИМЕНОВАНИЕ\_ТИПА\_ЗАЯВКИ в именительном падеже'; });</script> |

## При доработке формы ее “Checked out” статус должен сохраняться в течение всего периода доработки до передачи доработки в тестирование. При реализации большого количества функционала на форме, рекомендуется выполнять операции “Checked in”-“Checked out” для сохранения отдельных логических частей разработки в виде отдельных версий формы. Финальный перевод в статус “Checked in” допускается только с момента начала тестирования доработки.

## Все размещаемые на форме представления, при отсутствии прочих требований, должны быть размещены в развернутом состоянии и иметь возможность сворачивания пользователем.

## Правила разработки и оформления разрабатываемых процессов

## Наименование каждого процесса должно быть на русском языке и отображать его сутевое назначение.

## Префикс основного стартового процесса, используемый для именования объектов всей группы процессов, должен исключать поиск в К2 и в SQL объектов, относящихся к другим группам процессов.

## Наименование типа заявки в разрабатываемом процессе должно совпадать с заголовком стартовой формы (см. 4.9), иметь краткое сутевое значение и быть сформулированным следующим образом: 'НАИМЕНОВАНИЕ\_ТИПА\_ЗАЯВКИ в именительном падеже'.

## Объекты Activity должны иметь наименование, отражающее их суть.

## Объекты Activity, которые содержат в себе SmartFormsClientEvent, должны также содержать изменение статуса процесса (заявки).

## Список всех созданных процессов, подпроцессов и краткого описания их назначения необходимо сохранить в таблице BPM\_Objects БД COMMON.

## После обработки заявки (или отмены ее обработки) пользователь должен быть возвращен:

## С ролью «Заявитель» - на страницу «Мои заявки»

## С ролью «Согласующий» или «Исполнитель» - на страницу «Мои задачи»

## Типовые наименования статусов разрабатываемого процесса должны быть следующими:

## Согласование (Наименование роли согласующего)

## Отклонено (Наименование роли согласующего)

## В работе (Наименование этапа)

## Оценка

## Выполнено

## Отменено

## Фиксация задачи за конкретным исполнителем должна осуществляться одним из двух способов (первый является приоритетным):

## при первом открытии задачи любым участником процесса;

## при нажатии на форме процесса кнопки «Взять в работу».

## На стартовой форме процесса должна быть осуществлена защита от последовательного многократного нажатия кнопки старта процесса (необходимо в целях защиты от рассинхронности состава данных в БД и статуса процесса, например, если процесс не запустился – дублировать данные в БД нельзя).

## В WorkFlow не рекомендуется вносить конкретные данные (шаблоны, тексты уведомлений, ФИО исполнителей activity, а также значения из справочников), если это может привести к необходимости корректировки WorkFlow в результате изменения пользователями значений справочников информационной системы, либо изменений бизнес-требований к текстам уведомлений и значений справочников. Вместо этого рекомендуется выносить соответствующие настройки для таких значений на уровень пользовательского интерфейса (в конфигурационные таблицы или файлы) для возможности модификации их пользователями без привлечения служб ДИТ НИУ ВШЭ.

## Для процессов, предусматривающих хранение или обработку конфиденциальной информации, нельзя допускать возможность обработки и/или считывания такой информации лицом, не являющимся либо заявителем заявки, либо непосредственным пользователем услуги по заявке.

## В каждом Activity, имеющем событие отправки почтового уведомления или формирования задачи во вкладках «Exception Rule» и для Activity и для задачи должны быть включены параметры «Enable exception rule» и «Log exception to the error log».

## Уведомления, отправляемые участникам процесса на адреса их электронной почты, в ходе исполнения процесса должны соответствовать требованиям, изложенным в приложении 1.

## Передачу параметров из процесса в содержимое уведомительного письма рекомендуется осуществлять через единый html-параметр в любом из случаев:

## Количества параметров в содержимом любого письма от двух и более, или определяется динамически.

## Количества уведомлений в процессе от двух и более. Сформированный таким образом параметр доступен для многократного и более быстрого использования из списка переменных процесса.

## По каждому добавленному комментарию/вложению в заявке автоматизируемого процесса участникам процесса должно отправляться уведомление на адреса их электронной почты (исключения согласуются со старшим директором по ИТ).

## Правила разработки и оформления разрабатываемых Smart Object

## Наименование Smart Object должно заимствоваться от объектов, на основе которых Smart Object создается.

## Все Smart Object должны сохраняться в подкаталогах DATA соответствующих процессов.

## Правила разработки и оформления разрабатываемых отчетов

## Префикс наименования всех отчетов, отображающих данные разработанного процесса, должны совпадать с префиксом процесса.

## По каждой заявке, формируемой в таблице IT\_REQUESTS, данные о сути заявки, ее решении и всех ее комментариях должны отражаться в отчете, генерируемым с помощью SQL View «BPM\_v\_Requests\_info» в БД IT\_REQUESTS.

## Отчеты, предоставляющие данные по всем процессам, должны иметь ограниченный доступ на чтение, например, доступ на просмотр отчета должны иметь только участники доменной группы «ИТ МСК».

## Приложение 1

## Формат писем

**Тема письма** (минимальная информация):

Заявка <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>

В случае сложных разветвлений рекомендуемая информация в теме письма:

Заявка <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> <НАЗВАНИЕ ЭТАПА>

**Текст письма (варианты для типовых этапов жизненного цикла процесса и типовых ролей)**:

|  |  |
| --- | --- |
| ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОЦЕССА | Текст письма для Заявителя, когда он совпадает с Пользователем,  т.е. ситуация подачи заявки за себя |
| Регистрация | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Ваша заявка на <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> принята.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже, или по ссылке [Мои заявки](https://bpm.hse.ru/Runtime/site/myrequests.html).  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. |
| Согласование |  |
| Исполнение |  |
| Информирование | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Уведомляем Вас, что <СУТЬ УВЕДОМЛЕНИЯ> по заявке об <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже.  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. SN=1945\_23 |
| Оценка | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Просим Вас подтвердить выполнение заявки на <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  Вы можете сделать это через вебстраницу оценки результатов выполнения, открыв [ссылку](https://bpm.hse.ru/Runtime/Runtime/Form/AHO__f__ReviewRequest/?_State=_base&RequestID=10593&SerialNo=1326_47).  Обращаем Ваше внимание, что результаты выполнения заявки будут автоматически приняты через 14 календарных дней.  Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ> |

|  |  |
| --- | --- |
| ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОЦЕССА | Текст письма для Заявителя, когда он не совпадает с Пользователем,  т.е. ситуация подачи заявки за другого |
| Регистрация | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Ваша заявка на <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> принята.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже, или по ссылке [Мои заявки](https://bpm.hse.ru/Runtime/site/myrequests.html).  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. |
| Согласование |  |
| Исполнение |  |
| Информирование | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Уведомляем Вас, что <СУТЬ УВЕДОМЛЕНИЯ> по заявке об <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже.  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. SN=1945\_23. |
| Оценка | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Просим Вас подтвердить выполнение заявки на <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  Вы можете сделать это через вебстраницу оценки результатов выполнения, открыв [ссылку](https://bpm.hse.ru/Runtime/Runtime/Form/AHO__f__ReviewRequest/?_State=_base&RequestID=10593&SerialNo=1326_47).  Обращаем Ваше внимание, что результаты выполнения заявки будут автоматически приняты через 14 календарных дней.  Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ> |

|  |  |
| --- | --- |
| ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОЦЕССА | Текст письма для Пользователя, когда он не совпадает с Заявителем,  т.е. ситуация подачи заявки за другого |
| Регистрация | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    На Ваше имя была создана заявка на <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже.  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. |
| Согласование |  |
| Исполнение |  |
| Информирование | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Уведомляем Вас, что <СУТЬ УВЕДОМЛЕНИЯ> по заявке об <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже.  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. SN=1945 |
| Оценка |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОЦЕССА | Текст письма для Согласующего |
| Регистрация |  |
| Согласование | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Вам поступила на согласование заявка об <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже, или по ссылке [согласование заявки](https://bpm.hse.ru/Runtime/Runtime/Form/RE__f__PreviewTicket/?_State=_base&RequestID=21113&SerialNo=1945_23), или в Вашем списке [мои задачи](https://bpm.hse.ru/Runtime/site/mytasks.html).  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  Для выполнения согласования посредством электронной почты, ответьте на данное сообщение с этого почтового ящика с указанием одного из следующих действий в тексте письма:   * <НАИМЕНОВАНИЕ ДЕЙСТВИЯ> * <НАИМЕНОВАНИЕ ДЕЙСТВИЯ>   Для согласования <НАЗВАНИЕ ЭТАПА ПРОЦЕССА> для указанного пользователя через веб-форму используйте следующую ссылку: [Открыть заявку](https://bpm.hse.ru/Runtime/Runtime/Form/EmailView/?_State=Manager&SerialNo=2886_20&Stage=%d0%a1%d0%be%d0%b3%d0%bb%d0%b0%d1%81%d0%be%d0%b2%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d0%b5++%d1%81+%d1%80%d1%83%d0%ba%d0%be%d0%b2%d0%be%d0%b4%d0%b8%d1%82%d0%b5%d0%bb%d0%b5%d0%bc&RequestID=11124).  В ходе исполнения заявки предпочтительна коммуникация с заявителем по телефону.  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. |
| Исполнение |  |
| Информирование | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Уведомляем Вас, что <СУТЬ УВЕДОМЛЕНИЯ> по заявке об <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже.  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. SN=1945 |
| Оценка |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОЦЕССА | Текст письма для Исполнителя (не ИТ-работника) |
| Регистрация |  |
| Согласование |  |
| Исполнение | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Вам поступила на исполнение новая заявка об <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже, или по ссылке [выполнение заявки](https://bpm.hse.ru/Runtime/Runtime/Form/RE__f__PreviewTicket/?_State=_base&RequestID=21113&SerialNo=1945_23), или в Вашем списке [мои задачи](https://bpm.hse.ru/Runtime/site/mytasks.html).  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  В ходе исполнения заявки предпочтительна коммуникация с заявителем по телефону.  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. SN=1945 |
| Информирование | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Уведомляем Вас, что <СУТЬ УВЕДОМЛЕНИЯ> по заявке об <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже.  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. SN=1945 |
| Оценка |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОЦЕССА | Текст письма для Исполнителя (ИТ-работника) |
| Регистрация |  |
| Согласование |  |
| Исполнение | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Вам поступила на исполнение новая заявка об <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже, или по ссылке [выполнение заявки](https://bpm.hse.ru/Runtime/Runtime/Form/RE__f__PreviewTicket/?_State=_base&RequestID=21113&SerialNo=1945_23), или в Вашем списке [мои задачи](https://bpm.hse.ru/Runtime/site/mytasks.html).  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  В ходе исполнения заявки предпочтительна коммуникация с заявителем по телефону.  Срок исполнения заявки определяется требованиями, изложенными в соответствующей группе сервисов на сайте [it.hse.ru](http://it.hse.ru)  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   -----------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. |
| Информирование | <ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ> <ОТЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ>, здравствуйте!    Уведомляем Вас, что <СУТЬ УВЕДОМЛЕНИЯ> по заявке об <НАЗВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА> № <НОМЕР АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА>.  <Суть, сроки и подразделение исполнителей ближайших будущих действий>  Детали заявки вы можете посмотреть ниже.  Информация о заявителе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о пользователе:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Информация о заявке:   |  |  | | --- | --- | | **<ПАРАМЕТР 1>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 1> | | **<ПАРАМЕТР 2>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 2> | | **<ПАРАМЕТР 3>:** | <ЗНАЧЕНИЕ ПАРАМЕТРА 3> | | **…** |  |   Приложение к заявке: см. вложение в настоящем письме.  Комментарий к заявке:  <ТЕКСТ КОММЕНТАРИЯ>  С уважением,  Система «Вышка-BPM»  По всем вопросам просьба обращаться в поддержку:   * электронная почта - [bpm\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru) * сообщения - WhatsApp, Viber, SMS + 7 915 363-35-03 * звонки - 22222, +7 495 771-32-22   ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно. SN=1945 |
| Оценка |  |

## Html-код примера письма

<html>

<head>

<meta charset="utf-8">

<style>

/\* Style Definitions \*/

p.dline {

line-height: 1.5;

}

P {

line-height: 0.9em;

font-size: 12;

font-family:"Arial";

}

</style>

</head>

<body>

<p> , здравствуйте</p>

<p>Вам поступила новая заявка об ошибке в информационной системе или сервисе № ,<br>

детали заявки вы можете посмотреть ниже, или по ссылке, или в Вашем списке.</p>

<p>&nbsp;</p>

<p><span style="text-decoration: underline;">Информация о заявителе:</span></p>

<table>

<tbody>

<tr>

<td style="padding-left: 30px;"><p><strong>ФИО:</strong></p></td>

<td style="padding-left: 30px;"><p> </p></td>

</tr>

<tr>

<td style="padding-left: 30px;"><p><strong>Основное местонахождение:</strong></p></td>

<td style="padding-left: 30px;"><p> , </p></td>

</tr>

<tr>

<td style="padding-left: 30px;"><p><strong>Городской:</strong></p></td>

<td style="padding-left: 30px;"><p> </p></td>

</tr>

<tr>

<td style="padding-left: 30px;"><p><strong>АТС:</strong></p></td>

<td style="padding-left: 30px;"><p> </p></td>

</tr>

<tr>

<td style="padding-left: 30px;"><p><strong>E-mail:</strong></p></td>

<td style="padding-left: 30px;"><p> </p></td>

</tr>

</tbody>

</table>

<p><span style="text-decoration: underline;">Информация о заявке:</span></p>

<table>

<tbody>

<tr>

<td style="padding-left: 30px;"><p><strong>Название системы или сервиса:</strong></p></td>

<td style="padding-left: 20px;"><p> </p></td>

</tr>

<tr>

<td style="padding-left: 30px;"><p><strong>Приоритет:</strong></p></td>

<td style="padding-left: 20px;"><p> </p></td>

</tr>

<tr>

<td style="padding-left: 30px;"><p><strong>Описание ошибки:</strong></p></td>

<td style="padding-left: 20px;"><p> </p></td>

</tr>

</tbody>

</table>

<p>&nbsp;</p>

<p>В ходе исполнения заявки предпочтительна коммуникация с заявителем по телефону.<br>

Срок исполнения заявки определяется требованиями, изложенными в соответствующей группе сервисов на сайте <a href="https://it.hse.ru">it.hse.ru</a></p>

<p>&nbsp;</p>

<p>С уважением,<br>

Система &laquo;Вышка-BPM&raquo;</p>

<p >-----------------------------------------------------------------------------------------------<br>

<span style-"font-size: 9;">Данное уведомление было сгенерировано автоматически и отвечать на него не нужно.</span><span style-"color: #ffffff;"> </span></p>

</body>

</html>

## Приложение 2

## Схема общей ролевой модели

