

# Содержание

Проблемы

Выгоды

Назначение

Компоненты решения

Особенности

Автоматизируемые функции и процессы

Описание решения и иллюстрации

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3

3

3

3

4

4

4



# В30 Журнал проблем и открытых вопросов

БП, через тсл

## Проблемы

1. Разрозненность информации о проблемах и открытых вопросах
2. Проблемы фиксируются в разных источниках (почта, личные заметки, мессенджеры), что приводит к потере критически важной информации.
3. Отсутствие единой точки сбора и отслеживания проблем затрудняет контроль за их решением.
4. Отсутствие управления сроками и приоритетами
5. Нет четкого механизма контроля сроков решения проблем, что приводит к их затягиванию.
6. Отсутствие приоритизации (высокий/низкий приоритет) мешает фокусироваться на критических вопросах.
7. Отсутствие фокуса на проблемах на проектных совещаниях
8. Повестка встреч формируется без учета актуальных проблем, что снижает эффективность совещаний.

## Выгоды

1. Централизованный контроль проблем. Все проблемы и открытые вопросы собраны в едином месте с возможностью фильтрации по статусу, приоритету и ответственному.
2. Оптимизация процесса совещаний. Подготовка повестки встречи на основе актуальных проблем и открытых вопросов. Связь между проблемами и поручениями, принятыми на совещаниях, исключает дублирование.

## Назначение

Журнал проблем и открытых вопросов предназначен для централизованного управления проблемами, открытыми вопросами и запросами на изменение в проектах. Он обеспечивает:

1. Единое информационное пространство для фиксации и отслеживания проблем на всех уровнях управления (УК, оперативный совет, руководители проектов, рабочие группы).
2. Контроль сроков решения проблем и управление их приоритетами.
3. Подготовку к совещаниям через автоматическое формирование повестки встречи на основе актуальных проблем

## Компоненты решения

1. Каталоги для создания проблемы с указанием типа (проблема, вопрос, изменение), приоритета, ответственного, сроков и описания.
2. Отслеживание статусов проблемы.
3. Связь протоколов совещаний с журналом проблем.

#### 4. Отчетность.

## Особенности

1. Журналы разных уровней (УК, оперативного совета, РП, РГ).
2. Определение критичности проблем через приоритеты.
3. Выбор проблем для включения в повестку совещания.
4. Связь с поручениями.
5. Формирование готовых отчетов и слайдов для презентации статуса проблем руководству.

## Автоматизируемые функции и процессы

1. Создание журнала проблем и открытых вопросов.
2. Контроль сроков решения проблем.
3. Отчетность

## Описание решения и иллюстрации

Общий порядок работы с журналом проблем и открытых вопросов (пользовательская история)

По решению РП по проекту ведется Журнал проблем и открытых вопросов (далее – Журнал), в котором фиксируются

1. проблемы, требующие решения,
2. запросы на изменения,
3. вопросы, требующие дополнительной проработки.

а также ответственные за решение/проработку и необходимые сроки.

Журнал содержит следующие поля:

1. № п/п
2. Тип (Проблема, Вопрос, Изменение)
3. Дата регистрации
4. Инициатор
5. Уровень решения (ГД/Куратор/РП)
6. Приоритет (1-3)
7. Статус (зарегистрирован = не начат/решение начато = в работе/завершен)
8. Описание проблемы/вопроса/изменения
9. Ответственный
10. Необходимый срок решения

Приоритет: Журнал содержит следующие поля:

1. Высокий = Работы остановлены и не могут быть продолжены или работы на критическом

пути.

2. Низкий = Если решения не будет в ближайшее время, то работы может быть остановлены.
3. Без приоритета = Проблема может решаться в рабочем порядке.

Журнал ведется в системе администратором проекта или РП самостоятельно.

РП организует работу таким образом, чтобы проблемы решались своевременно. После решения проблемы или проработки открытого вопроса соответствующая запись в Журнале, отмечается как выполненная.

При существенном отклонении фактических промежуточных результатов от плановых или при изменении контекста проекта РП инициирует и обрабатывает запросы на изменения:

- 1) запрос на изменения фиксируется в Журнале проблем и открытых вопросов,
- 2) запрос доводится до лица, принимающего решение, по электронной почте или в соответствии с правилами документационного обеспечения управления Общества,
- 3) лицо, принимающее решение, рассматривают в соответствии с необходимыми сроками и принимает необходимые решения,
- 4) определяются задачи по внесению изменений в проектные документы, планы работ и т.п.,
- 5) после отработки запроса на изменения соответствующая запись в Журнале, отмечается как выполненная.

По решению РП внесение записей в Журнал проблем и открытых вопросов может быть децентрализованным, т.е. когда участники проекта, имеющие советующие права, вносят информацию в Журнал непосредственно в момент выявления проблемы или возникновения вопроса, требующего проработки.

Для координации работы участники проекта проводят совещания по обсуждению текущего статуса проекта и решения конкретных вопросов проекта.

При подготовке к совещаниям участников проекта для формирования повестки дня используется Журнал проблем и открытых вопросов.

## Журнал открытых вопросов и проблем

| Журнал проблем и открытых вопросов |                                       |          |           |            |            |                |          |              |                             |
|------------------------------------|---------------------------------------|----------|-----------|------------|------------|----------------|----------|--------------|-----------------------------|
| Идентификатор                      | Наименование                          | Статус   | Приоритет | Начало     | Окончание  | Предполагаемое | Задержка | % выполнения | Исполнитель                 |
| 1                                  | Журнал проблем и открытых вопросов    | В работе | 3         | 16.03.2023 | 02.02.2024 | 439 дней       | 182      | 84           | Ильина Елена Геннадьевна    |
| 2                                  | Журнал ОС                             | В работе | 3         | 16.03.2023 | 02.02.2024 | 212.88 дней    | 298      | 58           | Ильина Елена Геннадьевна    |
| 3                                  | МКСО/БитУ/Платформенное решение       | В работе | 3         | 16.07.2023 | 30.03.2023 | 194 дней       | 330      | 5            | Каримова Марья Назовальевна |
| 4                                  | Вопрос по использованию ЗУП и прайм   | В работе | 3         | 23.08.2023 | 30.03.2023 | 70 дней        | 6        | 100          | Ильина Елена Геннадьевна    |
| 5                                  | Клиент/Платформенное решение и прайм  | В работе | 3         | 26.07.2023 | 30.03.2023 | 16 дней        | 330      | 100          | Каримова Марья Назовальевна |
| 6                                  | МКСО/Использование ЗУП и прайм        | В работе | 3         | 02.08.2023 | 29.03.2023 | 198 дней       | 329      | 5            | Каримова Марья Назовальевна |
| 7                                  | МКСО/Сопоставить время и состав по РП | В работе | 3         | 04.09.2023 | 17.05.2023 | 32 дней        | 6        | 100          | Каримова Марья Назовальевна |
| 70                                 | Журнал РП                             | В работе | 3         | 05.10.2023 | 17.11.2023 | 15.89 дней     | 338      | 100          | Ильина Елена Геннадьевна    |
| 71                                 | Открытый вопрос тест                  | В работе | 3         | 06.10.2023 | 25.10.2023 |                |          |              |                             |
| 72                                 | Необходимо предоставить официально    | В работе | 3         | 17.10.2023 | 17.11.2023 |                |          |              |                             |
| 73                                 | Дано решение "Утечки информации" ил   | В работе | 3         | 17.10.2023 | 18.11.2023 |                |          |              |                             |
| 74                                 | Платформа и прайм/проектирование      | В работе | 3         | 17.10.2023 | 18.11.2023 |                |          |              |                             |
| 75                                 | Платформа и прайм/проектирование      | В работе | 3         | 17.10.2023 | 18.11.2023 |                |          |              |                             |
| 76                                 | Сопоставление прайм/проектирования    | В работе | 3         | 17.10.2023 | 18.11.2023 |                |          |              |                             |
| 77                                 | Драйф/проектирование решений          | В работе | 3         | 17.10.2023 | 18.11.2023 |                |          |              |                             |
| 78                                 | Инициализация работы                  | В работе | 3         | 17.10.2023 | 18.11.2023 |                |          |              |                             |
| 79                                 | Инициализация работы                  | В работе | 3         | 17.10.2023 | 18.11.2023 |                |          |              |                             |
| 123                                | Открытые вопросы Архитектура          | В работе | 3         | 21.03.2024 | 02.02.2024 |                |          |              |                             |
| 124                                | Открытые вопросы РП ЦСК               | В работе | 3         | 21.03.2024 | 02.02.2024 |                |          |              |                             |
| 125                                | Открытые вопросы РП ЦСК               | В работе | 3         | 21.03.2024 | 02.02.2024 |                |          |              |                             |
| 126                                | Открытые вопросы РП ЦСК               | В работе | 3         | 21.03.2024 | 02.02.2024 |                |          |              |                             |
| 127                                | Открытые вопросы РП ЦСК               | В работе | 3         | 21.03.2024 | 02.02.2024 |                |          |              |                             |
| 128                                | Открытые вопросы РП ЦСК               | В работе | 3         | 21.03.2024 | 02.02.2024 |                |          |              |                             |

Отчет о статусе проблем и вопросов.  
Визуально подкрашены  
просроченные задачи, сортировка  
по приоритету

Регистрации проблем и открытых вопросов с  
учетом уровней управления и их последующий  
контроль

| Идентификатор | Наименование | Статус   | Приоритет | Начало   | Окончание | Предполагаемое | Задержка | % выполнения | Исполнитель |
|---------------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------------|----------|--------------|-------------|
| 1             | БитУ         | В работе | 3         | 10.07.23 |           |                |          |              |             |
| 2             | БитУ         | В работе | 3         | 10.07.23 |           |                |          |              |             |
| 3             | БитУ         | В работе | 3         | 10.07.23 |           |                |          |              |             |
| 4             | БитУ         | В работе | 3         | 10.07.23 |           |                |          |              |             |
| 5             | БитУ         | В работе | 3         | 10.07.23 |           |                |          |              |             |
| 6             | МКСО         | В работе | 3         | 10.11.23 |           |                |          |              |             |
| 7             | МКСО         | В работе | 3         | 10.11.23 |           |                |          |              |             |
| 8             | МКСО         | В работе | 3         | 10.07.23 |           |                |          |              |             |

ADVANTA

From:  
<https://wiki.a2nta.ru/> - Wiki [3.x]

Permanent link:  
[https://wiki.a2nta.ru/doku.php/opportunities/communications/protocols/problem\\_management?rev=1760606871](https://wiki.a2nta.ru/doku.php/opportunities/communications/protocols/problem_management?rev=1760606871)

Last update: 16.10.2025 09:27

