

Dla poniższych wymagań narysuj diagram BPMN.

Helpdesk

Na potrzeby tego zadania potraktuj klienta i pracowników helpdesku jako część jednej organizacji, a wszelkie przekazywanie informacji zamodeluj jako aktywności

Proces rozwiązywania problemu rozpoczyna się od zgłoszenia problemu przez klienta za pośrednictwem formularza webowego. Problem zostaje przydzielony do jednego z operatorów, który powiadamia klienta o przyjęciu zgłoszenia i próbuje znaleźć rozwiązanie problemu w bazie wiedzy. Jeśli znajdzie rozwiązanie, przekazuje je klientowi. Jeśli nie znajdzie, problem jest przekazywany do pierwszej linii wsparcia.

Pracownik pierwszej linii wsparcia powiadamia klienta o przyjęciu problemu i rozpoczyna poszukiwanie jego rozwiązania - ma na to 8 godzin. Jeśli znajdzie rozwiązanie problemu w tym czasie, uzupełnia bazę wiedzy i przekazuje rozwiązanie problemu klientowi. Jeśli nie znajdzie rozwiązania w wyznaczonym czasie, problem przekazywany jest do drugiej linii wsparcia.

Pracownik drugiej linii wsparcia powiadamia klienta o przyjęciu problemu i rozpoczyna poszukiwanie jego rozwiązania. Po 8 godzinach od rozpoczęcia poszukiwań (jeśli jeszcze nie znajdzie rozwiązania) powiadamia klienta, że jego problem jest poważny, ale prace nad nim trwają. Po znalezieniu rozwiązania uzupełnia bazę wiedzy i przekazuje rozwiązanie problemu klientowi.

Klient po otrzymaniu rozwiązania problemu sprawdza, czy jest ono satysfakcjonujące. Jeśli tak - przekazuje odpowiednią informację do helpdesku i proces kończy się. Jeśli nie - powiadamia operatora helpdesku i cała procedura jest powtarzana. Jeśli nie udzieli żadnej odpowiedzi w ciągu 5 dni roboczych, problem zostaje uznany za rozwiązany i proces kończy się.