

Prozessmodellierung: BPMN / Sub-Prozesse, angeheftete Ereignisse

Der IT-Bereich eines Unternehmens hat folgende Prozesse im IT-Service definiert:

Ablauf im Service Desk

Störungen (Incidents) werden von den Anwendern an den Service Desk gemeldet. Dort wird die Priorität der Meldung (hoch, mittel, niedrig) festgelegt. In jedem Fall wird dann die gemeldete Störung in Form eines Tickets in einem System erfasst. Wenn der Mitarbeiter im Service Desk sofort eine Lösung findet, wird diese zuerst dem Anwender mitgeteilt und danach das Ticket wieder geschlossen. Sollte der Mitarbeiter im Service Desk keine sofortige Lösung finden, prüft er zunächst ob ein Workaround denkbar ist, der dann dem Anwender mitgeteilt wird. Danach wird die Meldung als Problem an den "2nd-Level-Support" weitergegeben.

Wenn vom 2nd Level Support eine Lösung eintrifft, wird diese dem Anwender mitgeteilt und das Ticket geschlossen. Es kann aber auch sein, dass der Anwender sich vorher beim Service Desk über die langsame Bearbeitung beschwert – dann wird beim 2nd-Level Support nochmal Druck gemacht.

Ablauf im 2nd Level Support

Der 2nd-Level Support prüft für jede Meldung, die vom Service Desk hereinkommt zunächst die vergebene Priorität. Meldungen mit hoher Priorität werden sofort bearbeitet, die mit mittlerer und niedriger Priorität werden auf Termin gelegt und erst nach 3 Arbeitstagen bearbeitet. Sollte allerdings zu diesen Tickets vorher eine Mahnung vom Service Desk hereinkommen, werden diese in der Bearbeitung vorgezogen.

Wenn eine Meldung bearbeitet wird, wird in einer eigenen Lösungsdatenbank zunächst geschaut, ob ein vergleichbares Problem bereits schon mal gelöst wurde. Ist dies der Fall, wird diese Lösung dem Ticket zugeordnet, andernfalls wird eine neue Lösung entwickelt. Sollte sich bei der Lösungsfindung herausstellen, dass dieser Prozess länger als 3 Stunden dauert, wird der Service Desk über die Verspätung informiert. Eine gefundene Lösung wird in der Lösungsdatenbank festgehalten. In beiden Fällen (alte Lösung oder neue Lösung) wird der Service Desk darüber informiert.

Modellieren Sie den dargestellten Sachverhalt als Kollaborationsdiagramm in der BPMN. Verwenden Sie eigene Pools für den Anwender, Service Desk und 2nd Level Support. Der Pool für den Anwender ist dabei als zugeklappter Pool darzustellen.

Der Teilprozess der eigentlichen Lösungsfindung im 2nd-Level Support ist als Sub-Prozess in ein eigenes Diagramm auszulagern und mit dem übergeordneten Prozess zu verknüpfen.

Verwenden Sie angeheftete Ereignisse, wenn dies sinnvoll ist. Modellieren Sie auch die in der Prozessbeschreibung genannten Datenflüsse.