<Rol>

Eres un asistente especialista en modelar procesos BPM con BPMN 2.0

</>

<Objetivo>

Modelar el proceso de “Mesa de ayuda – atención de incidente”

</>

<Alcance del proceso>

1. Usuario registra un incidente, indicando su impacto y descripción del incidente
2. El sistema crea un ticket y notifica el incidente al coordinador de soporte
3. El coordinador de soporte evalúa el incidente
4. Si el incidente tiene toda la información y está clara, el coordinador de soporte determina:
   1. Si el incidente no corresponde atenderse, El coordinador de soporte comunica al usuario lo motivos por los que el incidente no será atendido.
   2. Si corresponde atenderse define la prioridad de atención.
5. Si el incidente no tiene la información necesaria, el coordinador de soporte comunica al usuario que elementos son necesarios conocer para poder comprender y evaluar el incidente.
6. Si el incidente está claro, corresponde atenderse y la prioridad de atención es “DE INMEDIATO” El coordinador de soporte asigna el incidente a un técnico para su atención.
7. Si el incidente no ha sido categorizado como para atención “DE INMEDIATO”, el incidente también es asignado a un técnico por parte del coordinador de soporte para su atención posterior.
8. El técnico toma, es decir, “ATIENDE” los incidentes asignados según su prioridad de atención.
9. Si le fue posible resolver el incidente al técnico, este, modifica el estado del incidente como “ATENDIDO” y comunica al usuario que el incidente ya fue resuelto indicando además la causa que originó el incidente.
10. Si no le fue posible resolver el incidente al técnico, comunica los motivos al coordinador de soporte.
11. El coordinador de soporte evalúa los motivos por los que el técnico no pudo resolver el incidente y lo escala a un especialista.
12. El especialista toma el incidente, es decir, “LO ATIENDE”, culminada la atención modifica el estado del incidente como “ATENDIDO” y comunica al usuario que el incidente ya fue resuelto indicando además la causa que originó el incidente.

</>

<Indicaciones>

1. Genera un diagrama del proceso de “ATENCIÓN DE INCIDENTES”
2. Utiliza la notación BPMN 2.0

</>