**Proces biznesowy: Zgłaszanie i obsługa incydentów IT**

**Opis aktualnej postaci procesu biznesowego:**

Proces biznesowy dotyczy zgłaszania i obsługi incydentów IT w firmie. Obecnie jest on realizowany w sposób manualny, co prowadzi do opóźnień i niewłaściwego zarządzania incydentami. Poniżej przedstawiam opis aktualnego procesu biznesowego:

1. Użytkownik zgłasza incydent IT poprzez telefon, e-mail lub formularz zgłoszeniowy.
2. Zgłoszenie zostaje odebrane przez pracownika działu IT.
3. Pracownik IT rejestruje zgłoszenie w systemie, wprowadzając podstawowe informacje, takie jak nazwa zgłaszającego, opis problemu, priorytet zgłoszenia itp.
4. Pracownik IT analizuje zgłoszenie i próbuje je rozwiązać. Jeśli rozwiązanie jest możliwe, przechodzi do kroku 7. W przeciwnym razie przechodzi do kroku 5.
5. Jeśli zgłoszenie wymaga dalszej analizy lub jest konieczne przekazanie go do innego zespołu, pracownik IT przypisuje zgłoszenie do odpowiedniej grupy lub specjalisty.
6. Zgłoszenie jest przekazywane do odpowiedniego zespołu lub specjalisty, który podejmuje działania w celu rozwiązania incydentu.
7. Jeśli incydent został rozwiązany, pracownik IT wprowadza informacje o rozwiązaniu do systemu i zamyka zgłoszenie.
8. Użytkownik otrzymuje powiadomienie o zamknięciu zgłoszenia i ewentualnym rozwiązaniu problemu.

Ten proces ma wiele wad, takich jak brak automatyzacji, opóźnienia w przekazywaniu zgłoszeń, brak jasnego śledzenia postępu obsługi incydentu itp.

**Nowa wersja procesu biznesowego:**

Zaproponowana nowa wersja procesu biznesowego ma na celu wprowadzenie narzędzi informatycznych do wsparcia i usprawnienia obsługi incydentów IT. Oto opis zmodyfikowanego procesu:

1. Użytkownik zgłasza incydent IT poprzez dedykowany system zgłoszeniowy dostępny online.
2. System automatycznie rejestruje zgłoszenie, pobierając podstawowe informacje, takie jak nazwa zgłaszającego, opis problemu, priorytet zgłoszenia itp.
3. System przypisuje zgłoszenie do odpowiedniej grupy lub specjalisty na podstawie priorytetu i kategorii incydentu.
4. Przydzielony specjalista otrzymuje powiadomienie o nowym zgłoszeniu i rozpoczyna analizę incydentu.
5. Specjalista korzysta z bazy wiedzy i narzędzi diagnostycznych dostępnych w systemie, aby rozwiązać problem.
6. Jeśli specjalista nie jest w stanie rozwiązać incydentu samodzielnie, może poprosić o pomoc innych członków zespołu.
7. Zgłoszenie jest śledzone w systemie, a wszystkie czynności podejmowane w celu rozwiązania incydentu są odnotowywane.
8. Po rozwiązaniu incydentu, specjalista wprowadza informacje o rozwiązaniu do systemu i zamyka zgłoszenie.
9. Użytkownik otrzymuje powiadomienie o zamknięciu zgłoszenia i ewentualnym rozwiązaniu problemu.

Zmiany wprowadzone w nowej wersji procesu biznesowego mają na celu automatyzację, lepsze śledzenie incydentów, skrócenie czasu reakcji i poprawę komunikacji z użytkownikiem.