

BPMN 2.0 Schulung

Modellierungsbeispiel "IT-Support"



Übungsbeispiel zur Modellierung

Stellen Sie sich vor, Sie sind für die Modellierung von Prozessen bei einem IT-Service-Dienstleister zuständig. Ihre Aufgabe ist die Erhebung und Modellierung des IST-Prozesses **"IT Support 1st Level durchführen 0.01"** in einem Workshop gemeinsam mit dem Prozessmanager und ausgewählten Prozessbeteiligten. Nach Angaben der Beteiligten stellt sich der Ablauf wie folgt dar:

Der Prozess startet mit dem **Eingang eines Anrufs vom Kunden** (Hinweis: den Kunden als Black-Box-Pool modellieren, dessen Prozessdetails unbekannt sind). Der Service-Desk Mitarbeiter **nimmt den Anruf entgegen**. Anschliessend **fragt er nach der Kundennummer** und **prüft die Kundendaten** im **CRM-System**. Tragen Sie bitte die ergänzende Information, dass es im CRM-System nach der Kundennummer gesucht wird und den Wartungsvertrag überprüft wird (entweder als Beschreibung oder als alleinstehende Textanmerkung). Falls der Kunde keinen Wartungsvertrag abgeschlossen hat, was eine Voraussetzung für die Anruf-Bearbeitung ist, wird **der Anrufende diesbezüglich informiert und der Anruf beendet**. Falls es sich um einen Wartungskunden handelt, **fragt der Servicedesk-Mitarbeiter nach den Details**.

Der Servicedesk-Mitarbeiter **stellt ein Service-Ticket im Ticket-System** mit den gemeldeten Details **ein** und **kategorisiert die Anfrage**. Abhängig von der Kategorie (neue Software-Anforderung oder Störung) verzweigt sich hier der Prozess. Wenn es um eine neue Anforderung geht, **leitet er den Anruf an den Kundenbetreuer weiter** (Hinweis: Kundenbetreuer ist ein Black-Box-Pool) und beendet damit den Prozess.

Wenn es sich um eine Störung handelt, **führt der Servicedesk-Mitarbeiter eine erste Analyse durch**. Falls keine Lösung bekannt ist, **leitet er den Anruf an 2nd Level Support weiter** und beendet damit den Prozess (Hinweis: 2nd Level Support ist ein Black-Box Pool). Falls eine Lösung bekannt ist, **wird diese dem Kunden mitgeteilt**. An der Stelle **wartet der Servicedesk-Mitarbeiter auf Input des Kunden** bezüglich der Ergebnisse der Fehlerbehebung. Falls der Kunde meldet, dass die Störung behoben werden kann, **schliesst der Servicedesk-Mitarbeiter das Ticket** und beendet damit den Prozess. Falls die Störung nicht behoben werden konnte, **leitet der Servicedesk-Mitarbeiter den Anruf an 2nd Level Support** und beendet damit den Prozess.

Modellieren Sie bitte den Ablauf des obigen Prozesses als Geschäftsprozessdiagramm.