Dla poniższych wymagań stwórz diagram aktywności z wykorzystaniem przepływu obiektów i diagram sekwencji dla wybranego scenariusza z diagramu aktywności.

# Helpdesk

Proces udzielania wsparcia technicznego rozpoczyna się od wprowadzenia nowego zgłoszenia przez klienta. W tym momencie rozpoczyna się równolegle praca nad techniczną i biznesową stroną zgłoszenia.

Pracownicy działu obsługi klienta weryfikują zgodność zgłoszenia z SLA. Jeśli zgłoszenie jest w zakresie SLA, nie jest konieczne podejmowanie dalszych działań.

Jeśli zgłoszenie nie jest w zakresie SLA, jego realizacja jest wyceniana i klientowi wystawiana jest faktura.

Równolegle pracownicy działu wsparcia technicznego obsługują zgłoszenie. Zgłoszenie przydziela się jednemu z pracowników, który następnie sprawdza bazę wiedzy w poszukiwaniu podobnych problemów. Jeśli rozwiązanie problemu znajduje się w bazie wiedzy, jest ono użyte do rozwiązania problemu. W przeciwnym wypadku pracownik rozwiązuje problem samodzielnie i umieszcza rozwiązanie w bazie wiedzy.

Na koniec klient otrzymuje informację o rozwiązaniu problemu wraz z ewentualną fakturą.