

IPB – Projekt

Filip Książdz

s18982

Spis rzeczy:

I Wprowadzenie.....	2
II Aktualny przebieg procesu obsługi problemu w systemie.....	2
III Biznesowy diagram przypadków użycia.....	4
IV Biznesowy diagram analityczny.....	5
V Diagram BPMN prezentujący przebieg procesu.....	6
VI Ulepszenia w nowej wersji procesu biznesowego.....	7
VII Diagram BPMN przedstawiający nową postać procesu.....	9
VIII Diagram przypadków użycia.....	10

I

Wprowadzenie

Firma „Jurex” zajmuje się między innymi utrzymywaniem systemu informatycznego prywatnej przychodni medycznej. Za to odpowiada dział wsparcia technicznego (helpdesk).

Niestety, proces obsługi problemu, awarii technicznej oprogramowania ma wiele słabych stron. Skarżą się zarówno użytkownicy po stronie przychodni, jak i pracownicy działu wsparcia technicznego. Proces ten składa się z podprocesów (np. składania i przyjęcia zawiadomienia o incydencie, rozmowy obydwu stron, szukania gotowych rozwiązań, naprawy systemu itd.). Głównymi problemami są między innymi: zbyt duża czasochłonność (użytkownika i helpdesku), wiele aktywności wymaga manualnej realizacji (należy dokonać możliwych automatyzacji) czy częste rozwiązywanie tych samych lub podobnych problemów z przeszłości.

II

Aktualny przebieg procesu obsługi problemu w systemie

Proces rozpoczyna się od telefonicznego zgłoszenia problemu. Klient czeka na wolną linię w helpdesku. Po rozpoczęciu rozmowy klient jest proszony o podanie danych swojej firmy i oprogramowania, z którego korzysta oraz o podanie danych, koniecznych do weryfikacji. Następnie, w przypadku pomyślnej weryfikacji, pracownik, pytając o kolejne elementy formularza zgłoszeń awarii/problemu, wypełnia je na podstawie usłyszanych odpowiedzi. Rozmowa telefoniczna się kończy, zgłoszenie zostało przyjęte i oczekuje rozwiązania. Klient otrzymuje na maila powiadomienie o przyjęciu zgłoszenia i rozpoczęciu procesu naprawiania.

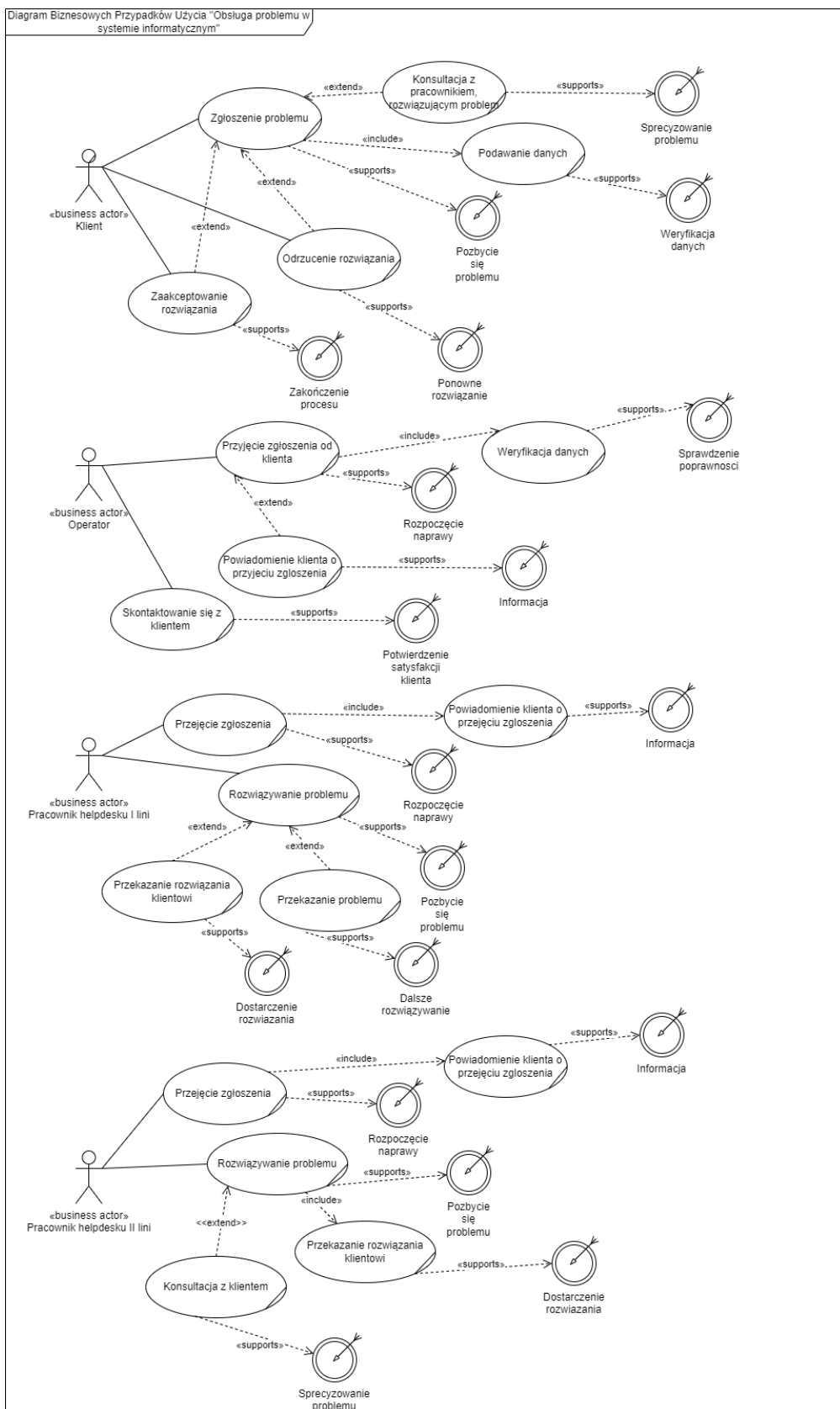
Zgłoszenie o problemie trafia do pracownika pierwszej linii wsparcia – klient dostaje powiadomienie o przyjęciu przez niego problemu. Pracownik stara się naprawić awarię, bazując na swojej wiedzy, umiejętnościach i doświadczeniu z podobnymi incydentami w przeszłości. Jeżeli problem udaje się rozwiązać, owo rozwiązanie zostaje przekazane do klienta. Jeśli stwierdza, że nie może podołać zadaniu, decyduje się przekazać zgłoszenie do pracownika drugiej linii wsparcia technicznego.

Podobnie jak w poprzednim przypadku, pracownik potwierdza przyjęcie zgłoszenia, a klient jest o tym powiadamiany mailowo. Pracownik, o teoretycznie zdecydowanie większych umiejętnościach i doświadczeniu, stara się rozwiązać problem własnymi siłami. Jeżeli przez dłuższy czas nie udaje mu się naprawić błędu, próbuje osobiście porozmawiać telefonicznie z klientem o problemie, następnie, po odbyciu rozmowy, ponawia próbę naprawienia awarii. Po znalezieniu rozwiązania, przekazuje rozwiązanie klientowi, kontaktując się z nim telefonicznie i omawiając problem.

Klient po otrzymaniu rozwiązania ma czas, aby sprawdzić, czy jest ono satysfakcjonujące. Jeśli tak - przekazuje odpowiednią informację do helpdesku i proces się kończy. Jeśli nie – powiadamia operatora i cały proces jest powtarzany. Jeśli nie udziela żadnej odpowiedzi, przez ponad 7 dni roboczych, operator kontaktuje się z klientem telefonicznie i dowiadyuje się o usatysfakcjonowaniu klienta.

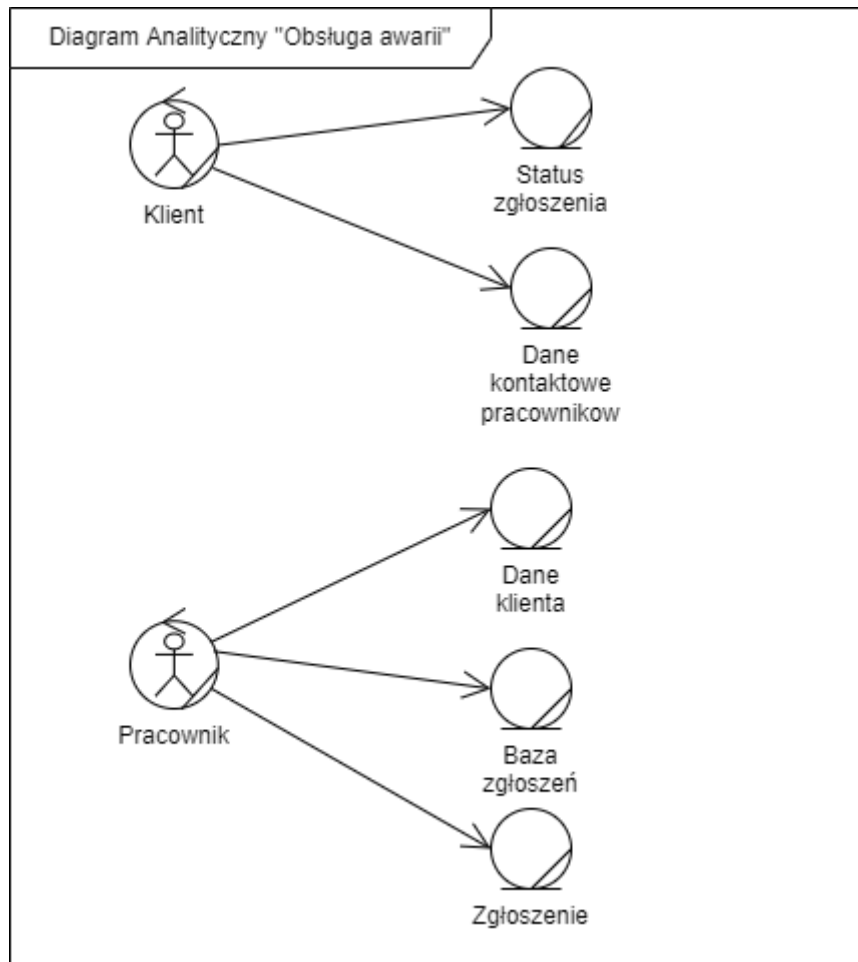
III

Biznesowy diagram przypadków użycia



IV

Biznesowy diagram analityczny



VI

Ulepszenia w nowej wersji procesu biznesowego

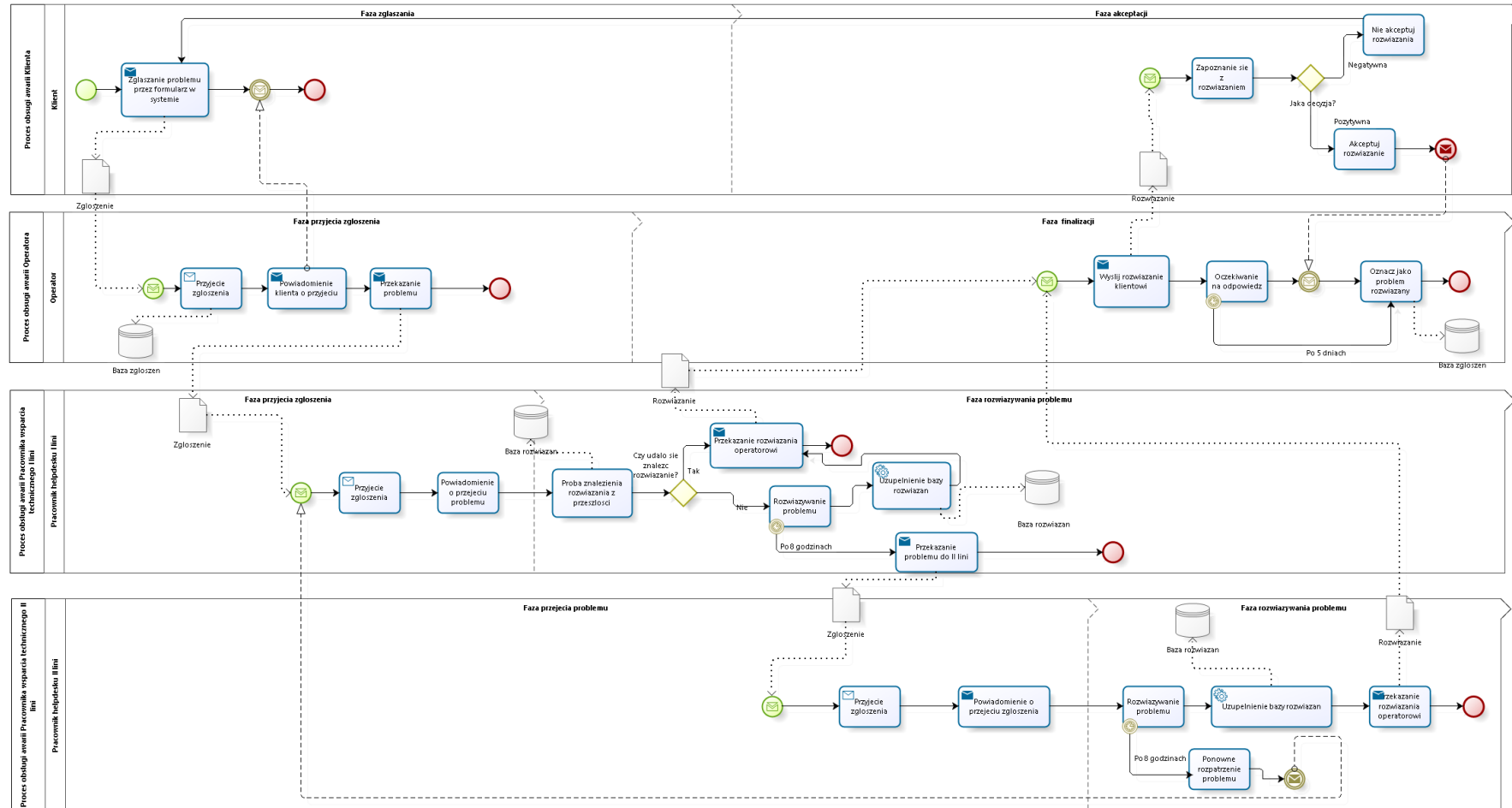
1. **Zmiana formy zgłoszeń problemu** – z telefonicznej na systemową. Zgłoszenia będą realizowane za pomocą formularza w systemie informatycznym. Pomoże to usprawnić ten fragment procesu. Tworzenie zgłoszenia, przekazywanie danych, weryfikacja danych i przekazanie do zgłoszenia pracownika będzie realizowane za pomocą nowej, automatycznej funkcjonalności oprogramowania. Pomoże to zaoszczędzić czas pracownika i klienta.
2. **Utworzenie bazy rozwiązań** – większość problemów, zgłaszanych przez klientów powtarza się z tymi, które w przeszłości zostały już obsłużone. Pracownicy będą teraz mogli szukać rozwiązań wśród bazy rozwiązań. Usprawni to cały proces, zaoszczędzi czas pracowników i dostarczy szybciej rozwiązania problemu klientowi.
3. **Zmiana czasu oczekiwania na zaakceptowanie rozwiązania przez klienta** – uznajemy, że zmiana z 7 dni na 5 dni jest w pełni wystarczająca. Nie ma potrzeby czekać aż 7 dni na odpowiedź klienta, która zazwyczaj i tak przychodzi zdecydowanie wcześniej. Pomoże to szybciej zamykać i archiwizować awarie/problemy.
4. **Ustanowienie czasu na znalezienie rozwiązania dla pracowników wsparcia technicznego** – Pracownicy I i II linii wsparcia będą mieli po 8 godzin na znalezienie rozwiązania zgłoszonego problemu. Oczekujemy, że znacznie zdynamizuje to przebieg całego procesu, a zadowolenie klientów z szybkiego obsłużenia błędów będzie większe. Pracownik I linii, nie opracowawszy rozwiązania, po 8 godzinach winien przekazać zgłoszenie pracownikowi II

lini. Natomiast, pracownik II lini, który również nie znajdzie rozwiązania w ciągu 8 godzin ponawia cały przebieg procesu dla zgłoszenia.

5. **Rezygnujemy z ewentualnych konsultacji telefonicznych z klientem** – z uwagi na mały wkład tego elementu w rozwiązywanie zgłoszonych problemów, postanawiamy zrezygnować z tego elementu całkowicie. Po przeanalizowaniu doświadczeń z tym elementem, oczekujemy, że jakość znajdowanych rozwiązań nie ulegnie pogorszeniu, zaś z pewnością poprawi płynność procesu.

VII

Diagram BPMN przedstawiający nową postać procesu



VIII

Diagram przypadków użycia

