

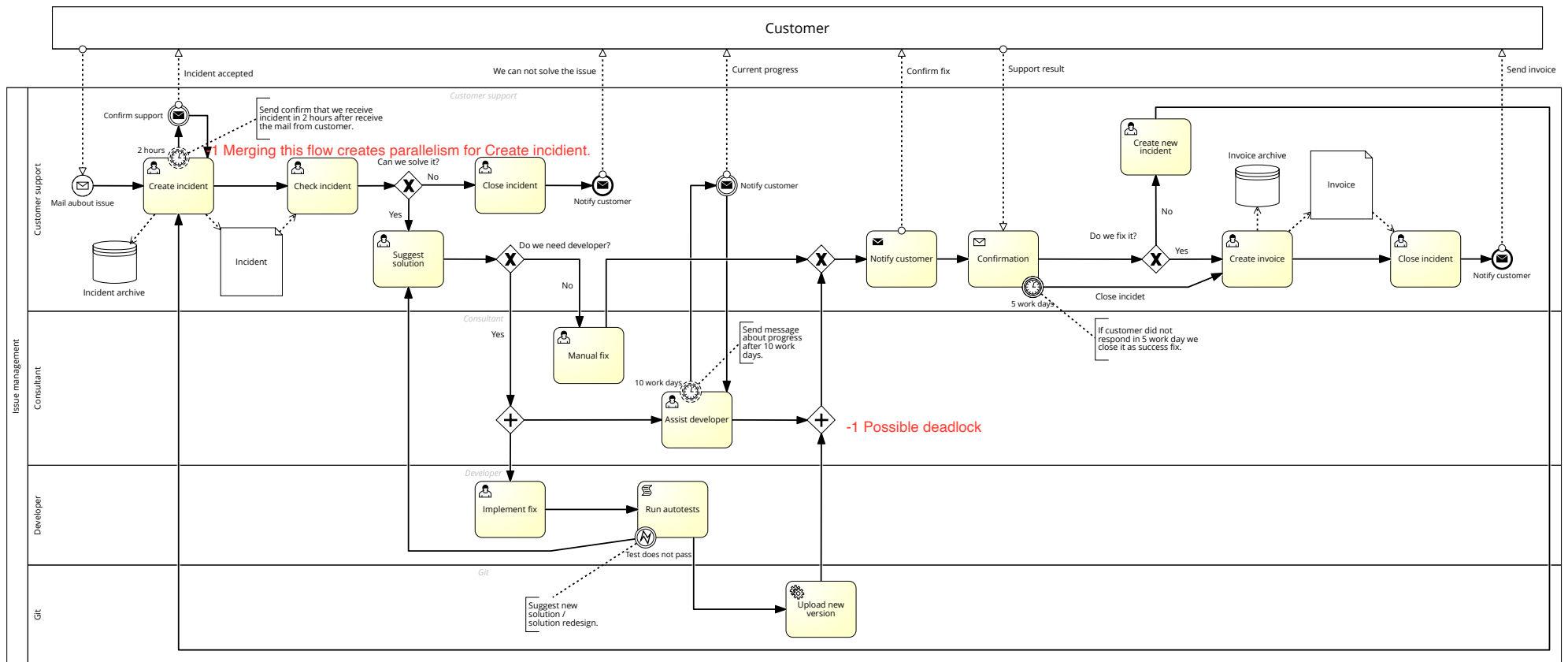
Hecova_bpmn2



Hečová Karolína, 456446

Popis procesu:

1. Zákazník pošle mail na support -> na supportu založí incident k vyřešení.
2. Do dvou hodin support pošle zprávu zákazníkovi o přijetí požadavku.
3. Support ověří schopnost vyřešit incident -> v opačném případě jej uzavře a pošle zprávu zákazníkovi.
4. a) Problém může řešit konzultant bez nutnosti nasazovat novou verzi do systému
b) K incidentu je potřeba připojit vývojáře -> ve spolupráci s konzultantem vyvine opravu a autotesty -> gitem se nasadí úprava k zákazníkovi
5. Pokud problém není opráven do 10 pracovních dní, tak konzultant přiřazený k incidentu pošle zprávu zákazníkovi.
6. Po nasazení k zákazníkovi je nutné potvrzení o správné funkcičnosti - řeší support.
7. Po potvrzení, nebo do 5 pracovních dní, pokud zákazník nereaguje, je incident uzavřen a vyfakturuje se zákazníkovi - řeší support.



Result: 10 out of 12