

Software Support mit Eskalation

Zeichnen Sie ein BPMN-Diagramm, das folgenden Workflow abbildet:

Ein Premium-Kunde („VIP customer“) ruft die Kundenhotline an, da ein Problem mit der von ihm gekauften Software aufgetreten ist.

Der Kundenmanager nimmt den Fehlerreport entgegen und entscheidet, ob er die Frage selbst beantworten kann oder nicht. Falls nein, leitet er die Frage an den „First Level Support“ weiter, der sich mit häufig gestellten Fragen auskennt.

Der First Level Support sucht nach einer (einfachen) Lösung, und entscheidet, ob er das Problem selbst lösen kann. Fall nicht, leitet er die Anfrage an den „Second Level Support“ weiter.

Der Second Level Support versucht, das Problem durch Experten zu lösen. Hierbei kann es vorkommen, dass diese sich nicht sicher sind, ob die Lösung korrekt ist. In diesem Fall werden die Software-Entwickler verständigt, die die vorgeschlagene Lösung anhand des Quelltextes und eigener Tests verifizieren und durch ihr Feedback die Lösung ergänzen.

Wenn Kundenmanager, First Level Support, Second Level Support oder Entwickler eine Lösung gefunden haben, wird diese dem Kunden mitgeteilt.

Nach dem Zeichnen: Welche Schwachstellen hat dieses Verfahren und wie könnte es verbessert werden?