# **Modelado de Procesos**

# *Modelar el proceso de gestión de un incidente (alto nivel sin detalles). Utilizar una notación sencilla, comprensible no ambigua basada en las vistas en clase. No necesita ser una notación pura.*

# *Modelar el proceso de escalamiento de un incidente para su resolución acorde al enunciado indicado abajo. Utilizar una notación sencilla, comprensible no ambigua basada en las vistas en clase. No necesita ser una notación pura.*

# *En base a las tres notaciones presentadas en clase: activity diagrams (UML), EPC, BPMN.*

# *Investigar y comparar las tres notaciones para modelar procesos*

# *Indicar herramientas que soporten las notaciones mencionadas*

* 1. *Resolver el ejercicio en cada una de las notaciones*

*Resolver este punto en tres grupos cada uno de los cuales tome una notación.*

# **Proceso de Gestión de Incidentes.**

El proceso de gestión de incidentes tiene como objetivo atender y solucionar cualquier tipo de falla que cause una interrupción que impida el desarrollo de las actividades dentro de la organización. Su objetivo principal es restaurar el servicio lo más rápidamente posible. Es importante un claro registro del mismo identificando su categoría y prioridad, determinar el diagnóstico del mismo para poder proceder a su resolución y cierre.

El proceso inicia con el reporte de un incidente por parte de un usuario del servicio, este reporte puede realizarse en forma telefónica, por mail o por contacto directo con una persona de soporte. El personal de soporte, registra los incidentes, y comienza su análisis. Al registrar el incidente se debe considerar la prioridad del mismo que está dada por su impacto y urgencia, y se asigna una categoría según los servicios afectados por el incidente.

El nivel de prioridad se basa esencialmente en dos parámetros:

* **Impacto:** determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados.
* **Urgencia:** depende del tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución del incidente y/o el nivel de servicio acordado.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Urgencia** |  |
| **Impacto**  | **0- 5 hs.** | **6 -15 hs.** | **16-25 hs.** | **26 -40 hs.** | **mas 40hs** |
| **Bajo** | Alta | Media | Baja | Baja | Baja |
| **Medio**  | Alta | Alta | Media | Baja | Baja |
| **Alto** | Critica | Critica | Alta | Media | Baja |

Es importante para la compañía poder asegurar que cumple con los tiempos de resolución acorde a la prioridad de los incidentes. Si en algún caso el tiempo de resolución es superado, debe escalarse el problema al área gerencial.

Si es un incidente conocido cuya resolución existe en la base de conocimientos de la organización, el responsable de soporte, toma la solución de esta base. Puede suceder que alcance con la información de resolución o que haya que asignar recursos necesarios para su resolución.

Si la persona de soporte no encuentra el incidente en la base de conocimiento, el mismo se escala para su análisis con personal de administración, quienes verificarán si pueden darle resolución o si su resolución debe ser escalada al equipo de desarrollo. En caso que corresponda se registrará una falla que será tomada por este equipo. El equipo de desarrollo analiza la falla registrada, en caso que no esté de acuerdo con la falla levanta un problema de gestión de cambios que debe aprobarse previo a su corrección. De no ser este el caso, corrige la falla resolviendo de esta manera el incidente.

Siempre que se da resolución al incidente, la compañía quiere asegurarse de notificar al usuario que su problema ya fue direccionado y recibir la conformidad o disconformidad del mismo, dejando registro de este feedback. La persona de soporte que registró el incidente es responsable de realizar esta comunicación y registro de conformidad.

Cada vez que se resuelve un incidente se debe verificar si la resolución dada no se encontraba en la base de conocimientos, en ese caso, la misma debe agregarse para ser utilizada en forma posterior por el nivel de soporte en caso que vuelva a repetirse.