



E-Commerce-Entwickler-Fortbildung:

Modul BM05: Risikomanagement

Gruppenaufgabe

- Siri ist als Vertriebsunterstützung Teil Ihres E-Commerce-Teams und hat Probleme mit ihrem E-Mail-Postfach. MS Outlook kann nicht mit dem Server synchronisiert werden und sie kann Ihren E-Commerce-Kunden nicht antworten.
- Ihr Unternehmen verfügt über ein Service-Desk, das für die Erfassung von Vorfällen und die Benachrichtigung der Endverbraucher über die gewählte Lösung zuständig ist.
- Ihr Unternehmen verfügt über einen eigenen Admin und ist zudem Vertragskunde eines IT-Lieferanten, der für die Behebung von Störungen und für Wiederherstellungsdienste zuständig ist.

Beantworten Sie die nachfolgenden Fragen.

- Definieren Sie anhand des Beispiels den Begriff Endverbraucher?
- Wie könnte ein mögliches Vorfalmanagement-Verfahren in dieser Situation aussehen?