



E-Commerce Developer – szkolenie

Moduł BM05: Zarządzanie ryzykiem

Ćwiczenie grupowe

- Siri pracuje jako pomocnik do spraw sprzedaży w zespole e-commerce i ma problem ze skrzynką e-mailową. Nie może zsynchronizować MS Outlook z serwerem i odpisywać klientom.
- Wasza firma posiada dział obsługi klienta, odpowiedzialny za rejestrację incydentów i informowanie użytkowników końcowych o ich rozwiązaniu.
- Firma ma własnego administratora, ale oprócz tego podpisała umowę z zewnętrznym dostawcą IT, który jest odpowiedzialny za rozwiązywanie incydentów i przywracanie działania.

Proszę odpowiedzieć na następujące pytania:

- Kto jest użytkownikiem końcowym?
- Jak mógłby w tym przypadku wyglądać proces zarządzania incydentami?