

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1-3. Смоделируйте процесс в нотации IDEF0:

1. Концептуальная диаграмма процесса работы банкомата с точки зрения пользователя и с точки зрения банка
2. Клиент оформляет заказ самовывозом на сайте интернет-магазина и оплачивает его посредством банковской карты, с полученной накладной клиент идет в пункт выдачи, где ему выдают заказ, а также чек и гарантийный талон.
3. Компания А принимает сырье от поставщиков, сырье должно соответствовать всем требованиям к качеству, также кладовщик во время приемки получает приходную накладную и документы на сырье. После приемки сырье отправляется на производство, где преобразуется в готовый продукт.

4-6. Смоделируйте процесс в нотации EPC:

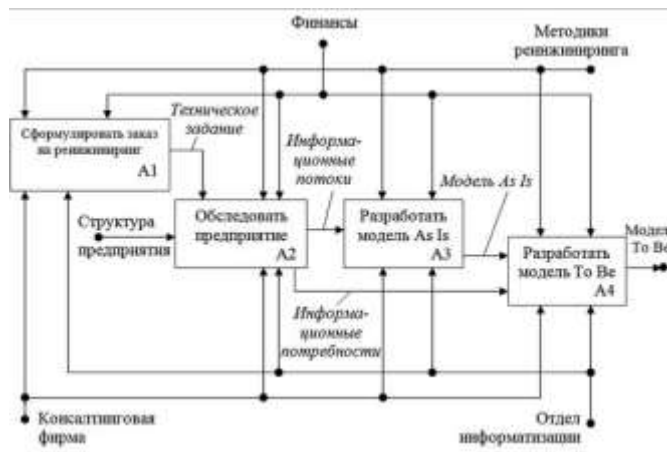
4. Оператор технической поддержки принимает входящий онлайн-чат в системе, узнает суть проблемы клиента, если проблема может быть решена самостоятельно, то узнает необходимые данные (номере телефона, ФИО и т.д.) и решает проблему, после чего заполняет обращение по проблеме в системе, если проблема не может быть решена, то оператор эскалирует её вышестоящему сотруднику.
5. Специалист по поиску персонала просматривает резюме, если резюме подходит по требованиям, то специалист звонит кандидату и проводит с ним первое телефонное интервью, после чего заносит резюме в базу и ставит пометку: если кандидат прошел телефонное интервью, то «телефонное интервью пройдено» и «приглашен на собеседование», если не прошел, то «телефонное интервью не пройдено».
6. 1) Поставщики связываются с отделом закупок, в свою очередь отдел закупок ориентируется на учетный отдел, в котором статистически подсчитывается количество необходимых книг и дисков (расчет берется на основании данных по продажам в магазине и интернет-магазине), а также, учитывается количество новинок. 2) Получив заказ, поставщики его выполняют, а данные о заключенной сделке попадают к менеджеру отдела маркетинга, оценивающему затраты. 3) Заказ развозят по магазинам, учетный отдел фиксирует это, переводя товар в отдел приема.

7-9. Смоделируйте процесс в нотации BPMN:

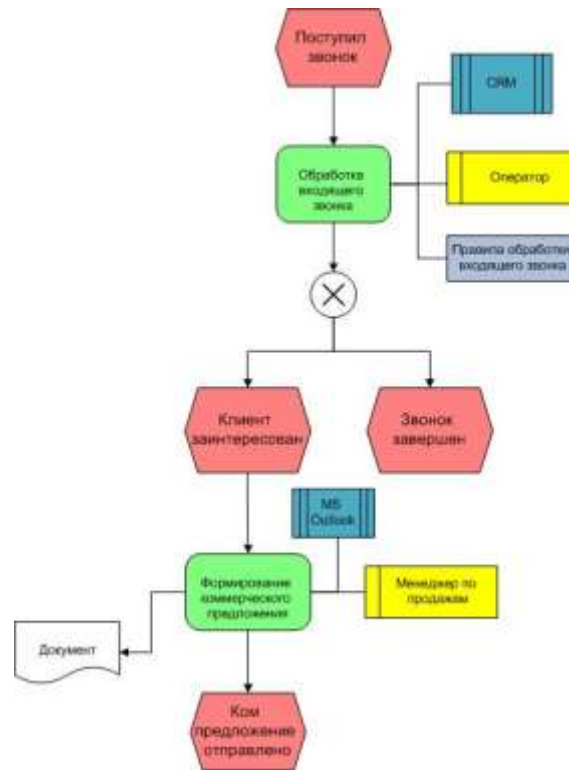
7. Клиент формирует запрос на проведение испытаний своего оборудования, менеджер, получив запрос проводит оценку возможности выполнения заказа, в случае положительного ответа клиенту направляется договор на подписание, в случае отрицательного ответа клиенту направляется уведомление с причиной отказа.
8. Клиент звонит в поддержку банка, чтобы узнать свой баланс по карте, консультант уточняет причину звонка и просит назвать номер карты и кодовое слово, если клиент не помнит кодовое слово, то его консультант просит сообщить паспортные данные, после чего выдает данные по балансу. Вся работа консультанта осуществляется в информационной системе.
9. После утверждения даты проведения курса менеджер ищет потенциальных участников, заносит данные по каждому в CRM-систему и отправляет приглашение (также через CRM) на почту, которое содержит программу курса, а также ставит пометку в карточке клиента «приглашение отправлено», при положительном ответе участнику направляется анкета, и ставится пометка «участвует в курсе», при отрицательном - «отказ в участии».

10-12. Описать показанный на диаграмме процесс в текстовой форме

10.



11.



12.

