

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»**



**ИНСТИТУТ ФИНАНСОВОЙ И  
ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

Кафедра №75 «Финансовый мониторинг»

Лабораторная работа №1

по курсу

«Информационные ресурсы в финансовом мониторинге»

на тему:

«Моделирование Business Process Model and Notation (BPMN). Бизнес-процесс

«Техническая поддержка»

**Выполнила:**

Студентка 5 курса «ИФЭБ»

Кожина Анастасия Дмитриевна

**Преподаватель:**

**Москва 2017 г.**

## **Лабораторная работа №1**

### **Моделирование Business Process Model and Notation (BPMN)**

#### **Введение**

Бизнес-моделирование представляет большой интерес для сферы деловой активности и позволяет увидеть происходящие процессы предприятия «как есть», то есть получить полную и в то же время емкую картину. Прозрачность и наглядность дает возможность заметить «тонкие места», в которых нужно провести оптимизацию.

Для составления нотации аналитику необходимо изучить механизмы работы компании, составить бизнес процесс «как есть». Следом, опираясь на техническое задание от заказчика, аналитик должен определить «как должно быть». Финальным шагом является перенос идеи в среду графических элементов, которые помогут выявить наиболее проблемные места в работе компании и перейти от первого состояния ко второму.

#### Постановка задачи:

Смоделировать бизнес-процесс с использованием международного стандарта BPMN 2.0.

#### **Ход работы**

В рамках данной лабораторной работы рассматривается бизнес-процесс «Техническая поддержка пользователей».

Служба поддержки пользователей играет очень существенную роль в финансово-экономической деятельности любой организации. Возможность обратной связи позволяет исполнителю получать обращения от заказчиков (в данном случае – пользователей) и накапливать статистические данные по продукту/услуге, проводить на основании исследований корректировки, расширять базу знаний имеющихся ошибок и прогнозировать возможные неполадки в будущем.

Ввиду того, что у компаний есть практически единственная точка контакта с массовым клиентом в виде службы поддержки, становится особенно важным

качественно документировать все обнаруженные ошибки. В данном процессе принимают непосредственное участие заказчики (пользователи продукта/услуги), то есть инициаторы процесса. Главные исполнители – операторы первой линии поддержки, специалисты второй линии поддержки и, безусловно, инженеры и программисты. Иными словами, весь персонал со стороны фирмы-исполнителя.

В рамках текущей работы предполагаем, что имеем дело с пользовательским приложением. Для запуска процесса необходимо и достаточно, чтобы возникла неполадка в работе продукта. Ведь мало кто из пользователей, например, приложения готов предлагать сотрудничество и новые идеи по улучшению продукта.

Цель бизнес-процесса «Техническая поддержка» - подробное изучение процесса обработки заявки пользователя и формирования ответа на запрос. Необходимо рассмотреть последовательность выполняемых действий, осознать наиболее проблемные участки процесса и изучить участников и объекты процесса.

В результате, полученная бизнес-модель сможет наглядно представить исследуемый процесс вместе с его недостатками и предложить оптимизированную модель поведения.

### Описание процесса

Бизнес-процесс инициируется пользователем. Сталкиваясь с проблемой, некоторое физическое лицо составляет письмо с жалобой или вопросом и направляет его по электронному адресу службы поддержки. Сообщение проходит регистрацию системой и поступает на обработку 1-ой линии поддержки.

Специалист первой линии поддержки регистрирует обращение в системе и обращается к базе данных готовых решений, где хранятся ответы на уже проработанные ранее вопросы. Если база данных содержит в себе сведения по сути вопроса клиента, то ему формируется ответное письмо с автоматическим ответом.

Однако если вопрос не содержится в базе данных компании, то оператор вынужден провести эскалацию вопроса более опытным специалистам второй линии

поддержки. В основном специалисты 2-ой линии поддержки работают со средствами связи и коммуникации, то есть это инженеры и системные администраторы. На своем этапе (в рамках третьего пула) эти специалисты определяют, входит ли предмет запроса в перечень их обязанностей и компетенций. Если да, то производятся необходимые работы и клиенту направляется уведомление о проделанной работе. Если же специалисты не могут исправить ошибки, то вновь происходит эскалация вопроса на следующий уровень (четвертый пул).

В рамках четвертого пула вопрос от клиента рассматривается непосредственно разработчиками программного кода приложения. Программисты определяют причину ошибки, проверяют код на наличие опечаток, оптимизируют его и передают тестировщикам. Если решить проблему не удалось, то код повторно направляется программистам, и запускается новая итерация процесса тестирования.

В итоге конечный пользователь получает ответное сообщение с отчетом о проделанной работе и комментариями специалистов.

Рисунок 1 – Бизнес процесс



