

## TD 3 : BPMN

---

Proposez la modélisation BPMN pour chaque exercice :

### Exercice 1

---

Un client demande de l'aide au comptoir à propos d'un problème avec un produit qu'il a acheté. Le technicien au comptoir formalise le problème. S'il ne peut pas le résoudre, il transmet le problème au support de niveau 1. Soit ce niveau sait répondre et il fournit alors un retour au comptoir, soit il demande l'aide du niveau 2. Si le niveau 2 sait répondre, il fournit un retour au niveau 1 qui le fera à son tour au comptoir. Sinon, il externalise la demande vers le fournisseur du produit. Le fournisseur examine le problème et fournit un retour au niveau 2. Dans tous les cas, l'explication finale est donnée au client par le technicien au comptoir.

1. Modéliser le cas « Gestion d'incident » au sein d'un processus.
2. Modéliser le cas « Gestion d'incidents » pour que chaque niveau exécute son propre processus.

### Exercice 2

---

Cet exercice décrit les activités de ventes d'un détaillant en quincaillerie. Le commis doit expédier de la marchandise. Pour cela, il identifie le mode d'envoi (envoi normal ou spécial) pendant que le magasinier emballe la marchandise. Dans le cas d'un envoi normal, le commis doit vérifier si une assurance supplémentaire est nécessaire. Dans l'affirmative, le responsable logistique souscrit à une assurance supplémentaire. Quoi qu'il en soit, le commis doit compléter l'étiquette de La Poste. Dans le cas d'un envoi spécial, il demande des devis à des transporteurs. Il désigne un transporteur et préparer les documents. Une fois que tout est prêt, le magasinier prend le relais en ajoutant tous les documents au colis et le dépose dans la zone de prélèvement. Les articles sont ainsi prêts à la livraison.