

Моделирование бизнес-процессов

Практическое занятие 20

Цель занятия: построение процессно-событийной модели на основе текстового описания.

Постановка задачи: построить процессно-событийную модель.

Результат практического занятия: построенные и сохраненные в файл eEPC, представленные преподавателю в конце практического занятия.

Задание 1.

Оперативное устранение аварийных ситуаций в УК «Наш дом» предполагает следующее:

1. На пульт диспетчера АДС поступает обращение жильца с указанием адреса и проблемы
2. Диспетчер принимает решение о присвоении обращению жильца статуса: «Авария» либо «Прочее»
3. При присвоении статуса «Прочее» формируется заявка, которая передается в ОДС, где будет выполняться процесс «Обработать заявку в ОДС»
4. При присвоении статуса «Авария» диспетчер формирует заявку, наряд и высылает бригаду по адресу с нарядом на устранение возникшей проблемы
5. Аварийная бригада устраняет по прибытии на место возникшую аварию
6. Бригадир аварийной бригады оформляет акт выполненных работ за подписью жильца. В случае, если жилец не подписывает акт, то начинается процесс «Выявить причины не оформления документов по аварийному вызову».
7. Наряд и акт выполненных работ по возвращению на место расположения аварийной бригады сдается бригадиром диспетчеру АДС. Факт сдачи акта выполненных работ и наряда позволяет закрыть заявку.

Задание 2.

Учитывая, что процессно-событийная модель должна быть читабельной, помещаться на листе формата А4, содержать в идеале от 3 до 9 элементов (чередование событий и функций) предложить студентам осуществить свертывание части функций в процесс.