Zadanie: Zaprojektowanie procesu obsługi reklamacji w firmie e-commerce

Opis sytuacji:

Firma e-commerce, "FastShop", sprzedaje produkty przez internet. Klienci mogą składać reklamacje dotyczące zamówionych produktów. Twoim zadaniem jest zaprojektowanie modelu BPMN, który odzwierciedli cały proces obsługi reklamacji, od momentu jej zgłoszenia przez klienta do zakończenia procesu (akceptacja lub odrzucenie reklamacji oraz dalsze działania).

Szczegóły procesu:

Zgłoszenie reklamacji:

Klient składa reklamację za pomocą formularza na stronie internetowej lub kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta (BOK).

Reklamacja trafia do systemu i zostaje przypisana do specjalisty ds. reklamacji.

Weryfikacja reklamacji:

Specjalista ds. reklamacji weryfikuje poprawność zgłoszenia (np. sprawdza, czy reklamowany produkt jest objęty gwarancją i czy są dostarczone wszystkie niezbędne dokumenty).

Jeśli reklamacja jest niepoprawna (np. brakuje dowodu zakupu), specjalista kontaktuje się z klientem w celu uzupełnienia braków.

Jeśli reklamacja jest niekompletna i klient nie uzupełni braków w ciągu 14 dni, proces reklamacji zostaje zakończony (reklamacja odrzucona).

Decyzja o przyjęciu reklamacji:

Po weryfikacji specjalista podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji:

Akceptacja reklamacji: Produkt zostaje odesłany do magazynu, a klient otrzymuje nowy produkt lub zwrot pieniędzy.

Odrzucenie reklamacji: Klient zostaje poinformowany o powodach odrzucenia i proces się kończy.

Zakończenie procesu:

W przypadku akceptacji reklamacji, klient otrzymuje informację o realizacji (np. zwrot lub wymiana produktu), a proces zostaje zakończony.

W przypadku odrzucenia reklamacji, proces również się kończy po poinformowaniu klienta.

Dodatkowe informacje:

Specjalista ds. reklamacji ma maksymalnie 7 dni roboczych na weryfikację zgłoszenia.

Klient może w każdej chwili skontaktować się z BOK w celu uzyskania informacji o stanie reklamacji.

W przypadku odrzucenia reklamacji klient ma prawo do złożenia odwołania, które rozpatruje inny pracownik w ciągu 5 dni.

Twoje zadanie:

Stwórz diagram BPMN, który:

Odzwierciedli powyższy proces, w tym ścieżki takie jak przyjęcie reklamacji, odrzucenie oraz konieczność uzupełnienia braków.

Uwzględni kluczowe role w procesie, takie jak Klient, Specjalista ds. reklamacji, Biuro Obsługi Klienta, oraz inne niezbędne kroki procesowe.

Będzie zawierać odpowiednie elementy BPMN (zdarzenia początkowe, końcowe, zadania, bramki decyzyjne, komunikaty itp.).

