1. **Сценарий «Интернет-магазин».**

* Процесс начинается, когда потенциальный покупатель заходит на сайт. Посетитель просматривает каталог книг. Независимо от просмотра каталога пользователь может войти в магазин (аутентификация). Если посетитель новый в системе, то он должен зарегистрироваться. Известный пользователь входит в магазин пропуская этап регистрации. В случае если посетитель вводит неверные логин и пароль, система выдает сообщение об ошибке входа. Вошедшие посетители могут выйти из магазина и снова войти.
* Аутентифицированные посетители могут добавлять/удалять товары из своей корзины. Добавление и удаление могут быть произведены в различных комбинациях. Например, посетитель добавляет «Парфюмер», затем добавляет «Преступление и наказание», а затем удаляет «Преступление и наказание» и добавляет «Generation P» и т.д. На любом этапе посетитель может покинуть магазин или перейти к оформлению заказа. При оформлении заказа посетитель выбирает способ оплаты и доставки. Существует два варианта доставки: срочная и обычная. В случае срочной доставки после запроса к компании-курьеру покупатель должен выбрать одну из предложенных курьером дат доставки. Данная информация для оформления обычного заказа не требуется.
* Для оплаты заказа возможны 2 варианта: кредитная карта и банковский перевод. В случае кредитной карты производится запрос данных карты и их верификация в платежной системе. В случае банковского перевода банк извещается о платеже, и система ожидает подтверждения платежа от банка. Как первый, так и второй вариант могут иметь как положительный, так и отрицательный исход (например, банковский перевод невозможен или неверный номер кредитной карты). В случае отрицательного исхода, посетитель может выбрать иной вариант оплаты. После оформления заказа (проверки платежа) производится проверка наличия книга на складе. В случае их отсутствия покупатель информируется «Товар в настоящий момент отсутствует». Информирование производится еженедельно по электронной почте. Если товар на складе производится доставка курьером, о чем также покупатель и также извещается. После доставки заказа производится обновление профиля пользователя.

1. **Сценарий «Поступление в аспирантуру».**

* Чтобы подать заявку на поступление в аспирантуру, студент сначала заполняют онлайн-форму в интернет-приложении. Интернет-приложение является частью информационной системе, к которой имеют доступ все сотрудники, участвующие в приеме. После того, как студент отправил онлайн-форму, генерируется pdf-заявления, и студенту предлагается подписать его цифровой подписью и скачать его и отправить по почте с необходимыми прикрепленными документами, которые включают в себя: • заверенные копии дипломов о среднем и высшем образовании и академические справки (с оценками). • результаты теста по английскому языку. • резюме.
* Когда эти документы поступают в приемную комиссию, сотрудник проверяет их полноту согласно перечню документов. Если какой-либо документ отсутствует, студенту отправляется электронное письмо. Студент должен отправить недостающие документы по почте. Предположим, что документы в порядке и заявка зарегистрирована. Приемная комиссия направляет заверенные копии дипломов для проверки в агентство, которое проверяет их и дает оценку их обоснованности и эквивалентности с точки зрения местных стандартов образования. Агентство работает только с нотариальными копиями дипломов, поэтому заверенные копии отправляются в агентство по почте. После проверки агентство отправляет произведенную экспертизу дипломов в университет по почте. Предполагается, что степень проверки результатов теста на знание английского языка выполняется онлайн сотрудником приемной комиссии. Если достоверность результатов теста по английскому языку не может быть подтверждена, заявка отклоняется (такие уведомления об отказе отправляются по электронной почте).
* Как только все документы данного студента были проверены, приемная комиссия направляет эти документы по внутренней почте соответствующему факультету, ответственному за решение, предлагать ли поступление или нет. Факультет принимает решение на основе академических справок и резюме. Решение принимается факультетским советом, который собирается один раз каждые 2-3 недели и рассматривает все заявки, которые готовы для рассмотрения на момент встречи. В конце заседания совета ученый секретарь направляет в приемную комиссию список допущенных и отклоненных кандидатов. Через несколько дней приемная комиссия уведомляет о результатах каждого кандидата по электронной почте. Кроме того, успешным кандидатам отправляется письмо-подтверждение по почте.

1. **Сценарий «Аренда автомобиля».**

* Процесс начинается, когда клиент звонит в call-центр агентства с целью арендовать автомобиль. Для оформления заявки, клиент должен сообщить сотруднику call-центра свое имя, дату, данные кредитной карты и тип машины. На следующем этапе клиенту предлагается оформить один из вариантов страховки. Этот этап не обязательный и может по желанию клиента быть пропущен.
* Не менее чем за неделю до означенной даты клиент может позвонить в call-центр и изменить дату аренды и тип машины или же вовсе отменить ее. Сотрудник call-центра может принять изменения или сообщить клиенту о том, что данные изменения невозможны. Клиент может осуществлять изменения неограниченное число раз с тем лишь условием, что изменения осуществляется не позднее чем за неделю до даты начала аренды. В случае отмены аренды с клиента взимается небольшая плата.
* Когда в означенный день клиент приезжает в офис агентства инициируется процесс «выдача авто». Сотрудник агентства выбирает необходимую машину из списка. Другой сотрудник осуществляет проверку и сканирование водительского удостоверения и мед. справки клиента. Если при оформлении заявки клиент дал согласие на страховку между клиентом и агентством заключается договор страхования. Указанные действия могут осуществляться в любом порядке или параллельно. Если в означенную дату клиент не является в офис агентства с указанной при регистрации кредитной карты взыскивается компенсация. После выдачи авто клиент может пользоваться машиной. Если клиент возвращает машину в оговоренное договором время или ранее, инициируется процесс «прием авто». Авто проверяется на поломки и дефекты. Если все Ок, процесс оканчивается. Если нет, с кредитной карты взыскивается стоимость устранения неисправностей авто.

1. **Сценарий «Аэропорт».**

* Процесс начинается с момента, когда клиент оформляет билет через Интернет. За 48 часов до означенного времени вылета, клиент может зарегистрироваться через интернет. Пассажиры, прошедшие предварительную регистрацию в день вылета, сразу отправляется на пункт приема багажа. Сотрудник багажной службы забирает и маркирует багаж. Багаж принимается не более чем за 2 часа и не менее чем за 30 минут до времени вылета. Если у пассажира нет багажа, то он может сразу последовать на посадку. До посадки на борт, приема багажа, регистрации клиент может (1 раз!) распечатать свой билет и сменить место.
* Пользователь, прошедший регистрацию через Интернет, может повторно пройти регистрацию в аэропорте (в случае если билет был утерян или клиент забыл распечатать билет). Большинство пассажиров проходят регистрацию в аэропорте. На стойке регистрации пассажир получает от регистратора(операциониста) посадочный талон. В процессе регистрации пассажир может сдать багаж (т.е. регистрация может включать также маркировку и прием багажа). При этом прием и маркировку багажа осуществляет регистратор. Регистрация начинается за 2 часа до вылета и заканчивается за 30 минут. После чего попасть на рейс становится возможно только после указания руководителя операционного отдела.
* Посадка в самолет заканчивается за 10 минут до вылета. После чего посадка может быть разрешена только руководителем операционного отдела. Как в случае регистрации, так и в случае посадки, руководитель может отказать. В случае если пассажир зарегистрировался, но не сел на самолет, руководитель операционного отдела дает указание выгрузить из самолета багаж.

1. **Сценарий «Жилищное агентство».**

* Рассмотрим процесс аренды квартиры в агентстве. Клиент формирует набор значений критериев (цена аренды, площадь, месторасположения) а также сообщает свои контактные данные. Сотрудник отдела по работе с клиентами вводит запрос в информационную систему агентства. Спустя некоторое время, если удовлетворяющие критериям квартиры появились, сотрудник отдела по работе с клиентами высылает клиенту список предложений по аренде. Клиент может принять одно из предложений или же отвергнуть все. В последнем случае через некоторое время (по мере того как появляются новые квартиры) сотрудник отдела вновь формирует список предложений и процесс повторяется. В случае если клиент не отвечает на предложение в течение 2-х недель, считается, что клиент отвергнул их. Если клиент отвергнул последовательно два списка предложений, то процесс завершается.
* В случае если клиент выбрал одну из квартир, он связывается с сотрудником отдела по работе с клиентами. В ответ клиенту направляется письмо, содержащее копию договора об аренде и соглашение о задатке с указанием банковских реквизитов (лицевой счет). Клиент подписывает договор и передает его в агентство. Параллельно клиент оплачивает в банке депозит равный стоимости аренды + сама стоимость аренды. Подписанный договор направляется менеджеру отдела по работе с клиентами, а сотрудник финансового отдела контролирует поступление денег от клиента на счет организации.
* После того как договор заключен и оплачен, сотрудник отдела по работе с клиентами вручает клиенту ключи. Срок аренды потенциально неограничен при условии внесения клиентом ежемесячной платы. Каждые 2 месяца сотрудник финансового отдела проверяет состояние оплаты (т.е. анализирует историю внесения клиентом денег на счет агентства). Если клиент вносит деньги вовремя (в сроки, оговоренные договором) дополнительных действий не требуется. Если клиент просрочил оплату формируется уведомление о просрочке и клиент помещается в особый (контрольный) список. В случае повторных просрочек платежа (проверяется каждые 2 месяца) или если долг по оплате превышает половину депозита производится извещение менеджера по работе с клиентами, который инициирует процедуру выселения и расторжения договора аренды (с уведомлением клиента). На этом процесс заканчивается.
* Существует также внезапные проверки арендуемых квартир, выполняемые службой контроля. В случае если с арендуемой недвижимостью все Ок, дополнительных действий не требуется. Если же при проверке возникли замечания, клиенту дается предписания о их устранении в 4-недельный срок. По истечении данного срока проводится повторная проверка. Если замечания устранены – все Ок., если нет, то клиенту выставляется счет за устранение замечаний. Состояние счета контролируется финансовой службой. В случае если деньги не поступили в 3- недельный срок инициируется процедура выселения.

1. **Сценарий «Страхование жизни».**

* Рассмотрим работу страховой компании. Потенциальный клиент формирует запрос на встречу со страховым агентом, направляемый в отдел по работе с клиентами. На встрече клиент сообщает агенту фамилию, имя, отчество, возраст, пол, состояние здоровья (курение, спорт, количество больничных за год), образование (бакалавр или магистр), семейное положение. Менеджер отдела по работе с клиентами принимает решение о необходимости дополнительного медицинского обследования, о чем извещается клиент и доктор. Если клиент не пребывает на медосмотр или сообщил о себе заведомо ложные сведения производится извещение клиента об отказе в страховании. В случае если все в порядке производится извещение менеджера отдела по работе с клиентами.
* Помимо медосмотра проводится экспертиза статуса риска страхуемого лица. Эта проверка осуществляется экспертом отдела по работе с клиентами (на основе рода деятельности страхуемого, например «каскадер фильмов-катастроф»). Эксперт может дать отрицательное заключение. В этом случае также высылается уведомление об отказе о страховании. После выполнения экспертизы статуса риска сотрудник финансового отдела осуществляет проверку кредитной истории. На основе (опционального) медосмотра, оценки риска, кредитной истории менеджер отдела по работе с клиентами принимает решение может ли клиент быть застрахован. Если нет, то производится отправка извещения об отказе с помещением сформированного пакета документов в архив. В случае положительного решения также производится извещение клиента. Это означает, что клиент должен будет вносить ежемесячные платежи и страховая компания выплачивает страховку в случае смерти клиента.
* Страховая компания ежемесячно через электронную почту отправляет квитанции об оплате и ожидает в течении 2-х недель оплаты от клиента. Если клиент не оплачивает в 2 недели квитанцию ему отправляется напоминание. Это повторяется каждую неделю до 4-х раз. Если клиент после 4-го уведомления в срок 1 недели не вносит сумму, страхование прекращается (сотрудником отдела по работе с клиентами) с помещением дела в архив. Пока клиент застрахован, страховая компания может получить уведомление, что клиент умер. Эта информация проверяется менеджером отдел по работе с клиентами. Если оказывается, что произошла ошибка и клиент еще жив, то ничего не предпринимается. В случае, если информация подтверждается, производится уведомление менеджера финансового отдела о выплате на указанный счет и дело также помещается в архив.

1. **Сценарий «Банк. Оформление кредитной карты».**

* Банк имеет два подразделения финансовый отдел и отдел по продажам. Потенциальный клиент хочет оформить карту. Процесс начинается, когда заявка на карту регистрируется сотрудником отдела по продажам. После чего менеджер отдела по продажам рассматривает заявку и принимает решение о возможности выдачи кредитной карты. В случае невозможности процесс немедленно заканчивается, в противном случае кредитная карта отправляется клиенту и активируется сотрудником отдела продаж. Как только карта активирована все платежи по ней проходят в автоматическом режиме без участия человека.
* Периодически проводится анализ состояния карты (приход/расход). Если расход, умноженный на процентную ставку больше вносимых клиентом на счет средств, то клиентская карта добавляется в контрольный список (нарушение). При повторном нарушении во время следующей проверки карта блокируется и платежи по ней невозможны. Для разблокировки клиент должен внести сумму равную 2\*(долг\*ставка). Карта может быть заблокирована также в случае обнаружения мошенничества системой анализа атак. При атаке система производит автоматическую блокировку карты и извещает менеджера финансового отдела. Разблокировка карты в случае мошенничества производится только вручную менеджером финансового отдела после того, как ситуация стабилизируется. После разблокировки клиент может использовать карту в обычном режиме (с периодическими проверками баланса).
* Независимо от статуса карты (блокирована/разблокирована) клиенту ежемесячно отправляются отчеты о проведенных за месяц платежах и состоянии счета. В любой момент клиент может написать заявление о прекращении обслуживания карты и передать его сотруднику отдела по работе с клиентами. В этом случае ежемесячные отчеты о состоянии счета на почту не отправляются. Перед окончанием процесса обслуживания карты проводится окончательная проверка (приход/расход). Если приход больше расхода, то клиент вызывается в офис и ему возвращается разница. В случае если баланс отрицательный, сотрудник финансовой службы еженедельно связывается с клиентом и напоминает о необходимости платежа. В случае 3-х неуспешных попыток долг продается коллекторскому агентству и процесс заканчивается.

1. **Cценарий «Покупка оборудования\*».**

* Запрос на покупку инициируется, когда сотрудник компании заполняет и подписывает форму на бумажном носителе. Запрос на покупку включает информацию о приобретаемом товаре, количестве, желаемой дате доставки, приблизительной стоимости. Сотрудник также может назначить конкретного поставщика. Сотрудники также предварительно могут запрашивать предложения у поставщиков, чтобы получить необходимую информацию. Уточнение и заполнение всей формы может занять несколько дней, так как часто бывает у отправителя запроса в заполненной форме нет необходимых данных. К заявке прилагается коммерческое предложение на покупку.
* Заполненная заявка подписывается двумя руководителями. Один руководитель (зам. директора по финансами) должен одобрить покупку с финансовой стороны, в то время как другой руководитель (руководитель подразделения) должен подтвердить необходимость покупки и ее соответствие направлениям работы компании (например, входит ли запрашиваемое программное обеспечение в стандартную операционную среду?). Сбор подписей у двух руководителей занимает в среднем пять дней. Если закупка срочная то, сотрудник может собрать подписи на бланке заявки лично, в противном случае она рассылается по электронной почте. Отклоненный запрос на покупку возвращается сотруднику. Сотрудники могут вносить изменения и вновь обращаться к руководителям со второй попыткой, чтобы получить одобрение. Если заявка трижды отклонена, то она больше не рассматривается. Как только запрос на покупку утверждается, он возвращается сотруднику, который инициировал заявку на покупку.
* Затем сотрудник отправляет бланк в отдел закупок. Сотрудники могут делать копии бланков для собственного учета на случай, если основной бланк будет утерян. Центральный отдел закупок проверяет полноту заявки на покупку и возвращает ее сотруднику, если она неполная. Основываясь на приложенных ценовых предложениях и другой информации, отдел закупок вводит одобренный запрос на покупку в корпоративную систему компании. Если сотрудник не назначил ни одного поставщика, сотрудник отдела закупок выберет одного из них либо на основе предложений, приложенных к заявке на закупку, либо на основе списка поставщиков (также называемого Основным списком поставщиков), доступного в корпоративной системе компании.
* Иногда срок действия первоначального предложения, приложенного к запросу, за это время истекает. В этом случае обновленное предложение запрашивается у соответствующего поставщика. В других случаях поставщик, предоставивший предложение, не регистрируется в корпоративной системе компании. В этом случае отдел закупок должен отдать предпочтение другим поставщикам, зарегистрированным в Корпоративной системе. Если таких поставщиков нет в наличии или если зарегистрированные поставщики предлагают цены выше, чем указано в представленном предложении, отдел закупок может добавить нового поставщика в Корпоративную систему. Когда поставщик выбран, система предприятия автоматически формирует заказ на покупку. Затем создается факс и отправляется поставщику. Копия заказа на поставку отправляется в Отдел расчетов с поставщиками, который является частью Финансового отдела, который использует систему учета, не интегрированную с корпоративной системой.
* Товары всегда доставляются в отдел поступления товаров. При получении товара, сотрудник этого отдела выбирает соответствующий заказ на поставку в корпоративной системе. Сотрудник проверяет количество и качество и (в положительном случае) создает документ под названием "Форма поступления товара" на основе заказа на поставку, хранящегося в корпоративной системе. Затем товар направляется сотруднику, который инициировал заявку на покупку. Распечатка формы получения товара отправляется в отдел расчетов с поставщиками. При возникновении каких-либо проблем с товаром, он возвращается поставщику, а в отдел закупок отправляется бумажная справка отдела и в отдел расчетов с кредиторами. В конечном итоге поставщик отправляет счет-фактуру непосредственно в отдел расчетов с поставщиками. Сотрудник этого отдела сравнивает заказ на покупку, товарную квитанцию и счет-фактуру - задача, которая обычно называется “трехсторонним сопоставлением”.
* Трехстороннее сопоставление может занимать довольно много времени. Если есть какие-либо несоответствия, необходимо провести расследование, если это ошибка поставщика или ошибка при вводе данных. К сожалению, процесс оплаты иногда занимает так много времени, что скидка при оплате в определенный период истекает. Наконец, выполняется банковский перевод, и поставщику отправляется уведомление об оплате. Некоторые поставщики явно указывают в своем счете-фактуре номер банковского счета, на который они хотят произвести перевод. Может случиться так, что номер банковского счета и наименование, указанные в счете-фактуре, отличаются от тех, которые указаны в базе данных поставщика. Иногда платежи возвращаются, и в этом случае с поставщиком связываются по телефону, электронной почте или по почте. Если будут указаны новые банковские реквизиты, будет предпринята повторная попытка перевода. Если проблема по-прежнему не решена, кредиторская задолженность будет погашена.

1. **Сценарий «Рецептурный отдел\*».**

* Рецептурный отдел аптеки занимается продажей лекарств по рецептам (по требованию). Клиенты аптеки могут оставить свои рецепты в кассе. Клиенты могут потребовать, чтобы их рецепт был произведен немедленно. В этом случае им придется ждать от 15 минут до одного часа в зависимости от текущей загруженности. Большинство клиентов предпочитают назначить время получения в течение дня. Как правило, клиенты отдают свои рецепты утром перед уходом на работу (или в обеденный перерыв) и возвращаются, чтобы забрать лекарства после работы, обычно между 17:00 и 18:00. Когда клиент отдает рецепт, провизор спрашивает у него время получения и кладет рецепт в коробку, на которой указано время, предшествующее получению. Например, если клиент попросит, чтобы рецепт был готов к 5 часам вечера, техник опустит его в коробку с надписью "4 часа дня"(на каждый час дня приходится по одной коробке). Каждый час один из сотрудников аптеки забирает рецепты, которые должны быть выписаны в течение текущего часа.
* Затем, специалист вводит данные о каждом рецепте (например, данные о враче, сведения о пациенте и лекарствах) в аптечную систему. Как только вводятся данные о рецепте, аптечная система выполняет автоматическую проверку под названием "Препарат. Обзор противопоказаний". Эта проверка предназначена для определения того, содержатся ли в рецепте какие-либо вещества, которые могут быть несовместимы с другими лекарствами, отпускавшимися тому же клиенту(пациенту) в прошлом, или лекарства, которые могут не подходить клиенту, принимая во внимание данные о клиенте, хранящиеся в системе (например, возраст). Все тревожные сигналы, поданные во время автоматизированного анализа противопоказаний, проверяются фармацевтом, который проводит более тщательную проверку. В некоторых случаях фармацевту приходится звонить врачу, который выписал рецепт, чтобы подтвердить его. После проверки противопоказаний система выполняет проверку страховки, чтобы определить, будет ли страховой полис клиента частично или полностью покрывать стоимость лекарств.
* В большинстве случаев результатом этой проверки является то, что страховая компания оплачивает определенный процент расходов, в то время как клиент должен оплатить оставшуюся часть (также называемую доплатой). Правила определения суммы, которую страховая компания будет выплачивать, и вопрос о том, сколько должен заплатить клиент, очень сложен. У каждой страховой компании свои правила. В некоторых случаях страховой полис не распространяется на одно или несколько лекарств, отпускаемых по рецепту, но данное лекарство может быть заменено другим лекарством, на которое распространяется действие страхового полиса. При выявлении таких случаев фармацевт, как правило, звонит врачу и/или пациенту, чтобы выяснить, возможно ли заменить лекарство.
* Как только рецепт проходит проверку по страховке, он передается специалисту, который собирает информацию о лекарстве. берет лекарства с полок и складывает их в пакет с прикрепленным к нему рецептом. После того, как провизор заполнит предписанный рецепт, пакет передается фармацевту, который еще раз проверяет правильность заполнения рецепта. После такой проверки качества фармацевт запечатывает пакет и отправляет его в зону выдачи. Когда клиент приходит за заказом, провизор забирает рецепт и просит клиента оплатить его в случае, если лекарства, указанные в рецепте, не покрываются страховкой клиента (полностью).

1. **Сценарий «Образовательные услуги».**

* Университет предоставляет образование и услуги своим студентам. Процесс начинается с приема студентов в университет. Когда обычный студент, т.е. гражданин, окончивший среднюю школу, отправляет бланк заявления о приеме. Такой студент регистрируется приемной комиссией. Затем проверяется возможность обучения по определенной программе на основании информации, которую студент указал в своей регистрационной форме.
* Для студентов, которые поступают из среднеспециального заведения, например политехнический колледж, изучается пройденная студентом программа. Студенты политехнического факультета могут поступить в университет либо после окончания подготовительного курса, либо после получения диплома политехнического колледжа. Также принимаются студенты из университетов других стран. Для них также необходимо детально изучить ранее пройденные ими дисциплины. Когда студенты будут признаны подходящими для обучения на курсах, производится уведомление что они зачислены в университет (письмо, в котором содержится текст уведомления о зачислении и данные для входа в информационную систему университета. После этого студенты становятся студентами соответствующего направления подготовки: -промышленный инжиниринг, -строительство -инженерно-технический персонал.
* После зачисления студенты могут посещать курсы, выполнять проекты, а также пользоваться услугами, предоставляемыми университетом, которые включают в себя языковую подготовку и спортивные залы. Проекты выполняются студентом в индивидуальном порядке вместе с преподавателем. Университет признает студентов-заочников, которые совмещают учебу с работой в компании. Эти студенты, как правило, выполняют проекты более практического характера, что может вносить особенности в учебный процесс.

1. **Сценарий «Консалтинговые услуги».**

* Консалтинговая фирма предоставляет услуги по консультированию, аутсорсингу и временному управлению. Фирма консультирует по вопросам приобретения проектов. Приобретение может осуществляться как для существующих, так и для новых клиентов. Привлечение клиентов обычно начинается на "сетевых мероприятиях, проводимых партнерами консалтинговой фирмы. Это происходит в соответствии с установленной процедурой, но стандартный документ (схема протокола встречи) не используется.
* Когда клиент проявляет интерес к консультационной услуге, с ним проводится прием. На главную, стремясь к максимально долгосрочным отношениям с клиентами, фирма всегда будет стараться заключать рамочный контракт с новыми клиентами во время приема на работу. Для существующих клиентов рамочный контракт заключать не обязательно. В качестве другой формы управления взаимоотношениями проводятся регулярные встречи с существующими клиентами. Во время этих встреч с клиентом обсуждается принадлежащая или интересующая клиента организация. Это позволяет клиенту решить, следует ли провести дополнительную работу для дальнейшего улучшения организации. В то же время это позволяет фирме привлекать дополнительные ассигнования.
* Прием на работу и регулярные встречи проводятся в соответствии с одной и той же формой, в которой могут быть учтены пожелания клиента. Для консультационных и аутсорсинговых услуг проектная команда должна быть создана непосредственно после того, как консалтинговой фирме было дано задание на проект. После создания проектной команды проводится начальная встреча с клиентом, и после этой встречи проект начинает выполняться. Начальная встреча одинакова для каждого типа проектов, но способ выполнения проекта в значительной степени отличается в зависимости от типа услуги. В конце проекта всегда проводится ознакомительная встреча с заказчиком, которая служит средством контроля качества. Создание проектной команды, стартовое совещание, выполнение проекта и оценка проекта осуществляются в соответствии с планом проекта. В консалтинговой компании есть отдел обслуживания, который занимается исследованиями рынка для консультантов, управляет лизингом автомобилей и предоставляет услуги секретаря.

1. **Сценарий «Ипотечное кредитование».**

* Процесс подачи заявки на ипотеку в Объединенном банке начинается с получения заявки на ипотеку от клиента. Когда клиент отправляет брокеру заявку, брокер может либо самостоятельно рассмотреть заявку, если сумма ипотечного кредита находится в пределах полномочий, предоставленных брокеру местного офиса, либо переслать заявку в головной офис. Если брокер местного филиала самостоятельно рассматривает заявку, результатом может быть отправка клиенту либо письма с отказом, либо письма с одобрением. Если брокер отправляет письмо с одобрением ипотеки, то он прикрепляет к письму клиента копию запроса в головной офис с подробной информацией о заявке (чтобы клиент мог напрямую взаимодействовать с головным офисом в случае проблем). В случае если одобрение происходит в головном офисе, сотрудник головного офиса регистрирует заявку и отправляет клиенту подтверждение.
* Брокер может обслуживать только определенное количество клиентов одновременно. Если брокер не может ответить в течение одной недели, клиент должен связаться с головным офисом напрямую. В этом случае, если заявка была одобрена, процентная ставка будет снижена. Если головной офис рассматривает заявку напрямую, ее ипотечный отдел проверяет кредитную историю клиента в Бюро регистрации кредитов.

1. **Сценарий «Оценка возможности застройки».**

* Интеллектуальная электронная система оценки застройки (Smart eDA) – это инициатива правительства Квинсленда, направленная на предоставление интуитивно понятного сервиса для подготовки, подачи и оценки заявок на землеустройство. Бизнес-процесс застройки начинается с получения заявки на землеустройство от заявителя. После получения заявки на землеустройство менеджер по оценке взаимодействует с кадастром для получения географической информации о выделенной зоне застройки. Эта информация используется для получения первоначального одобрения предложения о разработке от городского совета. Если план является выполнимым, менеджер по оценке высылает заявителю смету расходов, которые потребуются для обработки заявки. Эти затраты зависят от типа плана застройки (для жилых или коммерческих целей), а также от разрешения/лицензии, которые потребуются для утверждения плана. Если заявитель согласен с расценками, можно начинать оценку.
* Оценка состоит из детального анализа плана застройки. Во-первых, менеджер по оценке взаимодействует с Департаментом магистральных дорог (DMR), чтобы проверить, нет ли противоречий с планируемыми дорожно-строительными работами. В случае возникновения противоречий заявка не может быть рассмотрена и должна быть отклонена. В этом случае менеджер по оценке уведомляет заявителя. Заявитель может внести изменения в план разработки и повторно представить его на рассмотрение. В этом случае процесс возобновляется с того места, на котором он был прерван. Если план застройки предусматривает внесение изменений в природную среду, специалисту по оценке необходимо запросить разрешение на изменение земельного участка в Департаменте природных ресурсов и воды (NRW). Если план предназначен для коммерческих целей, за получение этого разрешения взимается дополнительная плата. Как только разрешение выдано, NRW отправляет его непосредственно заявителю. Аналогичным образом, если выделенная территория застройки регулируется специальными законами об охране окружающей среды, специалисту по оценке необходимо запросить экологическую лицензию в Агентстве по охране окружающей среды (EPA). Аналогичным образом, после получения лицензии, это письмо отправляется агентству по охране окружающей среды (EPA), которое направляет заявку непосредственно заявителю.
* После получения необходимого разрешения и/или лицензии менеджер по оценке уведомляет заявителя об окончательном одобрении. В любое время в ходе этого процесса заявитель может отслеживать ход рассмотрения своей заявки, напрямую взаимодействуя с менеджером по оценке. Assessment manager, кадастр, DMR, NRW и EPA являются государственными учреждениями Квинсленда. В частности, NRW и EPA входят в состав Департамента окружающей среды и ресурсов Управление в правительстве Квинсленда.

1. **Сценарий «Ремонт».**

* Бизнес-процесс оформления заказа начинается с получения запроса на выполнение работ от клиента. После получения этого запроса отдел заказов Sparks оценивает ожидаемое использование расходных материалов, запчастей и рабочей силы и готовит коммерческое предложение с предполагаемой общей стоимостью работ по техническому обслуживанию. Если транспортное средство клиента застраховано, отдел оформления заказов взаимодействует со страховым отделом, чтобы получить подробную информацию о плане страхования клиента, чтобы ее можно было приложить к предложению. Затем отдел оформления заказов взаимодействует со страховым отделом, чтобы получить подробную информацию о плане страхования клиента. отправляет предложение клиенту, который может принять или отклонить его, уведомив об этом отдел заказов в течение пяти дней.
* Если клиент принимает предложение, отдел заказов связывается со складским отделом, чтобы проверить наличие необходимых деталей на складе, прежде чем назначить встречу с клиентом. Если каких-то запчастей нет на складе, отдел заказов заказывает необходимые запчасти, связавшись с сертифицированным торговым посредником, и ожидает подтверждения заказа от торгового посредника, которое должно быть получено в течение трех дней. Если запчасти не получены, отдел заказов повторно заказывает их у второго продавца. Если ответ от второго продавца также не поступает, отдел заказов уведомляет клиента о том, что запчасти недоступны, и процесс завершается.
* Если необходимые запчасти имеются на складе или были заказаны, отдел заказов связывается с внешним гаражом, чтобы забронировать соответствующим образом оборудованный сервисный центр и квалифицированного механика для выполнения работ. Затем гараж отправляет подтверждение о приеме в отдел заказов, который направляет заказчику необходимые детали. подтверждение для клиента. У клиента есть одна неделя, чтобы оплатить Sparks, в противном случае отдел заказов аннулирует заказ на выполнение работ, отправив уведомление об отмене как в сервисный центр, так и механику, которые были забронированы для этого заказа. Если клиент оплатит вовремя, заказ на выполнение работ будет выполнен.

1. **Сценарий «Заказная разработка».**

* Процесс начинается, когда MetalWorks получает заказ на поставку от одного из своих клиентов. Этот заказ называется “заказ для клиента”. Заказ для клиента может содержать одну или несколько позиций. Каждая позиция относится к отдельному продукту. После получения заказа от клиента сотрудник отдела продаж проверяет его, чтобы определить, все ли позиции в заказе могут быть изготовлены в сроки, указанные в заказе. В результате этой проверки сотрудник отдела продаж может либо подтвердить заказ клиента, либо попросить клиента чтобы пересмотреть условия заказа (например, перенести дату доставки на более поздний срок). В некоторых крайних случаях сотрудник отдела продаж может отклонить заказ, но это случается очень редко. Если клиента попросят пересмотреть условия контракта, процесс BTO будет переведен в режим ожидания до тех пор, пока клиент не представит пересмотренный контракт. Затем сотрудник отдела продаж проверит пересмотренный контракт и либо примет его, либо отклонит, либо снова попросит клиента внести дополнительные изменения.
* Как только заказ подтвержден, специалист по продажам создает один “заказ на выполнение работ” для каждой позиции в каталоге. Другими словами, один клиентский заказ заменяется несколькими заказами на выполнение работ (по одному на каждую позицию). Заказ на выполнение работ – это документ, который позволяет сотрудникам металлоконструкций отслеживать производство продукции, запрошенной клиентом. Для производства изделия обычно требуется несколько видов сырья. Некоторые из этих видов сырья имеются в наличии на складе металлоконструкций, но другие необходимо получать от одного или нескольких поставщиков.
* Соответственно, каждый заказ на выполнение работ проверяется инженером -технологом. Инженер-технолог определяет, какое сырье требуется для выполнения заказа на выполнение работ. Инженер-технолог дополняет заказ на выполнение работ списком необходимого сырья. Каждое сырье, указанное в заказе на выполнение работ, впоследствии проверяется сотрудником по закупкам. Специалист по закупкам определяет, имеется ли необходимое сырье на складе или его необходимо заказать. Если необходимо заказать материал, специалист по закупкам выбирает подходящего поставщика сырья и отправляет заказчику заказ на поставку выбранному поставщику. Этот “заказ на сырье” называется “заказ на материалы” и отличается от заказа на поставку. Заказ на материалы – это заказ, отправленный заводом металлоконструкций одному из своих поставщиков материалов. В то время как заказ на поставку – это заказ, полученный заводом металлоконструкций от одного из своих клиентов. Как только будут доступны все материалы, необходимые для выполнения заказа на выполнение работ, можно приступать к производству.
* Ответственность за выполнение заказа на выполнение работ возлагается на того же инженера-технолога, который ранее изучал заказ на выполнение работ. Инженер-технолог отвечает за планирование производства. После изготовления изделия его проверяет инспектор по качеству. Иногда инспектор по качеству обнаруживает дефект в изделии и сообщает о нем инженеру-технологу. Затем инженер-технолог принимает решение о том, следует ли: (i) использовать изделие - продукт должен подвергнуться незначительному исправлению; или (ii) изделие должно быть утилизировано и изготовлено заново. Как только производство завершено, продукт отправляется заказчику.
* Нет необходимости ждать, пока будут готовы все позиции, запрошенные в заказе на поставку, прежде чем отправлять их. Как только товар будет готов, он может быть отправлен соответствующему клиенту. В любой момент времени (до отправки товара) клиент может отправить сообщение “отменить заказ” для данного клиента. Когда это происходит, сотрудник отдела продаж определяет, будет ли заказ выполнен. все еще может быть отменен, и если да, то должен ли клиент заплатить штраф. Если заказ может быть отменен без штрафных санкций, вся работа, связанная с этим заказом, приостанавливается, и клиент получает уведомление о том, что отмена прошла успешно. Если клиенту необходимо оплатить штраф, сотрудник отдела продаж сначала спрашивает клиента, согласен ли он оплатить штраф за отмену заказа. Если клиент соглашается оплатить штраф за отмену заказа, заказ аннулируется и все работы, связанные с заказом, прекращаются. В противном случае работа, связанная с заказом, продолжается.

1. **Сценарий «Нобелевская премия по химии».**

* Сентябрь: рассылаются формы для выдвижения кандидатов. Нобелевский комитет рассылает конфиденциальные анкеты (примерно 3000 человек) — избранным профессорам университетов по всему миру, лауреатам Нобелевской премии по физике и химии, членам Шведской королевской академии наук и многим другим. Февраль: крайний срок подачи заявок. Заполненные формы для выдвижения кандидатур должны поступить в Нобелевский комитет не позднее 31 января следующего года. Комитет проверяет заявки на участие в конкурсе. выдвижение кандидатур и отбор предварительных кандидатов. Выдвигается около 250-350 имен, поскольку несколько кандидатов часто представляют одного и того же человека.
* Март–май: консультации с экспертами. Нобелевский комитет направляет список предварительных кандидатов специально назначенным экспертам для оценки работы кандидатов. Июнь–август: написание отчета. Нобелевский комитет составляет отчет с рекомендациями для представления в Академию. Отчет подписывается всеми членами комитета. Сентябрь: комитет представляет рекомендации. Нобелевский комитет представляет свой отчет с рекомендациями по окончательным кандидатурам для членов Академии. Отчет обсуждается на двух заседаниях секции химии Академии.
* Октябрь: выбираются нобелевские лауреаты. В начале октября Академия выбирает нобелевских лауреатов по химии большинством голосов. Решение является окончательным и обжалованию не подлежит. Затем будут объявлены имена нобелевских лауреатов. Декабрь: Нобелевские лауреаты получают свои премии. Церемония вручения Нобелевской премии состоится 10 декабря в Стокгольме, где нобелевские лауреаты получат свои нобелевские премии, которые состоит из Нобелевской медали и диплома, а также документа, подтверждающего размер премии.