

Archimate

Colors è un'azienda rivenditrice di materiali per la pittura ad hobbisti.

Visto l'alto numero di clienti, Colors è dotata di un sistema informativo che riceve gli ordini di materiali dai clienti tramite Web senza obbligo di registrazione. L'azienda prevede di ricevere dei reclami riguardo ad un prodotto non corrispondente alle aspettative del cliente tramite un apposito form, che può essere inviato tramite il portale web. Il processo aziendale è supportato da una applicazione che prevede l'implementazione delle funzionalità descritte ed è dispiegata su tre nodi in modo tale da avere una ripartizione delle funzionalità. A seguito dell'aumento dei reclami dovuti alla differenza di colore tra i prodotti venduti sul sito web ed il colore del prodotto consegnato, Colors, decide di implementare una funzionalità di ricerca per colore, insieme all'integrazione di una base di dati per le lamentele, gestita da terzi e utilizzata come se fosse un servizio.

Implementare in Archimate l'infrastruttura proposta.

BPMN

Il processo inizia quando un cliente ha finito un materiale per la pittura. Il cliente, tramite il portale web invia l'ordine. Colors, ricevuto l'ordine, lo elabora e verifica con l'ufficio reclami che non ci siano reclami in corso per nessuno dei prodotti presenti nell'ordine, uno dopo l'altro. In caso positivo modifica l'ordine aggiungendo una postilla. Dopodiché, Colors conta gli item dell'ordine con le postille e in caso siano risultati uno o più prodotti con un reclamo attivo, Colors informa il cliente il quale ha la facoltà di accettare o meno l'intero ordine contenente eventualmente anche i prodotti rischiosi, comunicandolo a Colors. In caso il cliente non lo accetti, il processo termina per entrambi. Se invece l'ordine parte, Colors prepara e spedisce l'ordine. Il cliente riceve dunque il prodotto e entro 30 gg valuta se aprire un reclamo con l'ufficio reclami di Colors, altrimenti il processo si conclude silenziosamente per entrambe le parti. In caso in cui il cliente abbia deciso di aprire un reclamo, Colors individua i fornitori dei prodotti con un reclamo, ed inoltra le informazioni del reclamo a tutti i fornitori prima di terminare il proprio processo. I fornitori, ricevuto un reclamo, lo elaborano, per poi preparare una lettera di scuse all'ufficio reclami di Colors e terminare il proprio processo. Se Colors non riceve alcuna risposta da un fornitore entro 40gg elimina il fornitore dall'elenco dei fornitori.