

## Моделирование бизнес-процессов в нотации BPMN 2.0

Приобретенные навыки и компетенции:

- Анализ заинтересованных сторон.
- Выявление функциональных и нефункциональных требований.
- Умение анализировать и описывать процесс в состоянии "As-Is" (как есть).
- Навык проектирования целевого состояния процесса "To-Be" (как должно быть) с учетом новых требований инициативы.
- Способность графически отображать потоки работ, участников (дорожки), события, шлюзы и артефакты в соответствии со стандартом BPMN.

Кейс

Заказчик — компания уходовой и декоративной косметики. Руководитель отдела продаж хочет провести промоакцию: дарить сувениры владельцам бонусной карты, совершившим более пяти покупок в месяц, при следующей покупке в магазине или оформлении заказа с доставкой через сайт. Участников акции автоматически отбирает CRM-система. Список клиентов согласовывает клиентский сервис.

Участники процесса:

- отдел продаж,
- отдел маркетинга,
- клиентский сервис,
- контактный центр,
- финансовый отдел,
- отдел закупок,
- отдел логистики и склад,
- продавец-консультант,
- клиент.

### Заинтересованные стороны:

1. **Компания уходовой и декоративной косметики.** Организатор акции, заинтересован в увеличении лояльности клиентов и росте продаж. Инициатива позволит компании привлечь больше клиентов, повысить их лояльность и увеличить продажи.
2. **Клиенты.** Участники акции, заинтересованы в получении подарков и бонусов. Инициатива даст клиентам возможность получить подарки и бонусы, что повысит их удовлетворённость и лояльность к компании.
3. **CRM-система.** Автоматически отбирает участников акции на основе заданных критериев. Инициатива потребует доработки функционала CRM-системы для автоматического отбора участников акции.
4. **Клиентский сервис.** Согласовывает список клиентов для участия в акции. Инициатива увеличит нагрузку на клиентский сервис, так как потребуется дополнительная работа по согласованию списков участников акции.
5. **Сотрудники магазина.** Консультируют клиентов, помогают с оформлением покупок. Инициатива не повлияет на сотрудников магазина, так как они продолжают выполнять свои обычные обязанности.
6. **Логистическая служба.** Занимается доставкой сувениров участникам акции. Инициатива добавит логистической службе новые задачи по доставке сувениров.
7. **Поставщики сувениров.** Предоставляют сувениры для вручения участникам акции. Инициатива создаст для поставщиков новые возможности для сотрудничества и увеличения продаж.

