

BPMN Énoncés Niveau 1

Attention, comme dans la réalité, certains textes présentent de l'ambiguïté, des contradictions ou un manque d'information.

1. Trajet formation

Difficulté FACILE

Modéliser mon trajet pour venir à cette formation. Mon réveil sonne à 6h30, je me lève et allume ensuite la machine à café. Je remonte à l'étage pour me doucher. Je bois ensuite ma tasse de café. Je me mets ensuite en route, et durant ce temps je déjeune dans l'auto. Arrivé au lieu de formation, j'anime ma formation. Une fois terminé, je rentre à la maison.

2. Arrêt au stand en Formule 1

Difficulté FACILE

Lorsqu'une Formule 1 s'arrête au stand, deux équipes (Fuel Team - Wheel Team) travaillent en parallèle. La Wheel Team change simplement les roues. Tandis que la Fuel Team doit d'abord vérifier le nombre de tours restants. S'il ne reste plus que 5 tours, la Fuel Team ne remplira que la moitié du réservoir d'essence. S'il reste plus de 5 tours, il faut remplir tout le réservoir d'essence. Ainsi, le remplissage en carburant est plus rapide lorsqu'il ne reste que 5 tours ou moins.

3. Gestion des Commandes

Difficulté FACILE

Lorsqu'une commande est soumise à l'entreprise X, elle arrive dans le département des Ventes. Les employés de ce département entrent cette commande dans le système. Ensuite, les travailleurs du département de la Gestion de la Production changent le planning de production; et simultanément, les employés du département Finance remplissent une facture. Dès que l'on sait quand le produit sera manufacturé, son transport est programmé par le département des Expéditions. Finalement, le département des Ventes envoie la facture (mentionnant la date de livraison) au client.

4. Gestion du remboursement des notes de frais

Difficulté MOYEN

Après réception d'une note de frais, un nouveau compte doit être créé si l'employé n'en possède pas déjà un. Le rapport est ensuite examiné pour une acceptation automatique. Les montants de moins de 200 \$ sont automatiquement approuvés et remboursés, tandis que des dépenses pour des montants égaux ou supérieurs à 200 \$ nécessitent l'approbation du superviseur.

En cas de rejet, le salarié doit recevoir un avis de rejet par e-mail. Les remboursements sont directement versés sur le compte bancaire de l'employé.

Si la demande n'est pas satisfaite en 7 jours, l'employé doit recevoir une notification par e-mail annonçant que sa note de frais est en cours de traitement. Si la demande n'est pas clôturée dans les 30 jours après son envoi, le processus doit être arrêté. L'employé reçoit alors un avis d'annulation par e-mail qui lui demande de soumettre à nouveau la note de frais.

5. Gestion des plaintes

Difficulté MOYEN

Chaque année, l'agence de voyages Y reçoit environ 10.000 plaintes. Un département spécifique existe chargé de la gestion de ces plaintes ; mais le département de Logistique intervient également dans ce processus. Un employé du département de Logistique enregistre les plaintes reçues. Après cet enregistrement, un formulaire est envoyé au client afin de demander plus de détails. Ceci est exécuté par un employé du département des Plaintes. Soit le client envoie le formulaire complété dans les deux semaines ; soit il/elle ne le fait pas. Lorsqu'un formulaire est reçu, il est traité afin de produire un rapport. Dans le cas où aucun formulaire n'est reçu, un rapport vide est créé ; ce qui n'implique pas pour autant que la plainte soit rejetée. En parallèle à la demande de détails supplémentaires envoyée au client, la plainte est évaluée par le manager du département des Plaintes. Si ce dernier juge qu'aucun traitement n'est nécessaire, le processus prend fin. Si au contraire, il juge qu'un examen de la plainte est nécessaire, l'employé du département des Plaintes gèrera la plainte en utilisant les rapports produits.

Le manager vérifiera la gestion de la plainte. S'il considère que les actions proposées sont adéquates, le problème est alors résolu. Dans le cas contraire, l'employé doit à nouveau traiter la plainte, jusqu'à ce qu'une solution satisfaisante soit proposée.

6. Gestion des clients en défauts de paiement

Difficulté DIFFICILE

Tous les matins, la base de données est sauvegardée et il est vérifié que la table "compte défaillant" a de nouveaux enregistrements ou non. Si aucun nouvel enregistrement n'est trouvé, alors il faut vérifier le système CRM. Si de nouveaux enregistrements existent, il faut sauvegarder tous les clients en défaut et leurs comptes. Si les identifiants des clients défaillants n'ont pas été préalablement enregistré, il faut créer une liste des comptes défaillants pour ensuite l'envoyer au manager des clients. Tout cela doit être complété avant 14h30. Si cela n'est pas le cas, une alerte doit être envoyée au superviseur.

Une fois le nouveau rapport des comptes défaillants terminé, il faut vérifier le système de CRM pour voir si de nouvelles informations ont été déposées. Dans l'affirmative, il faut compléter la liste des comptes défaillants existante. Ce doit être complété pour 16h00. Sinon un superviseur doit être alerté.