**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Сибирский государственный университет науки и технологий**

**имени академика М.Ф. Решетнева»**

Институт инженерной экономики

Кафедра информационно-экономических систем

ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ №3

Модель BPMN бизнес-процессов объекта

тема

Преподаватель Василенко И.В.

инициалы, фамилия

Обучающийся БПЭ21-01, 211510042 Степанов В.А. номер группы, зачетной книжки инициалы, фамилия

Красноярск 2023

# **ВВЕДЕНИЕ**

[**ВВЕДЕНИЕ** 2](#_Toc149548778)

[**МОДЕЛЬ BPMN** 3](#_Toc149548779)

# **МОДЕЛЬ BPMN**



Рисунок 1 - Модель BPMN «Сбор и регистрация жалоб клиентов»

На этапе «A1 Сбор и регистрация жалоб клиентов» начальным событием является, когда клиент оставляет жалобу на качество услуг. Затем жалобу клиента принимает менеджер качества и связывается с клиентом чтобы уточнить подробности причины жалобы. Если удалось решить проблему самостоятельно, то наступает завершающее событие причина жалобы устранена. Иначе если проблему решить не удалось, то менеджер качества регистрирует жалобу от клиента и приступает к анализу и классификации причины жалобы клиента.



Рисунок 2 - Модель BPMN «Анализ и классификация причины жалобы клиента»

На этапе «A2 Анализ и классификация причины жалобы клиента» начальным событием является, когда жалоба была передана на анализ и классификацию. После этого проводится анализ жалобы чтобы её проклассифицировать. Затем, когда классификация жалобы была определена, менеджер качества приступает к разработке плана работ по устранению причины жалобы клиента.



Рисунок 3 - Модель BPMN «Разработка плана на основе классификации причины жалобы клиента»

На этапе «A3 Разработка плана на основе анализа причины жалобы клиента» начальным событием является, когда классификация была передана на разработку плана работ по устранению причины жалобы клиента. На основе классификации менеджер качества на основе классификации выбирает подходящий шаблон плана работ. Когда подходящий шаблон был найден менеджер качества составляет по нему план работ и передаёт его персоналу предприятия, ответственным за устранение неисправностей.



Рисунок 4 - Модель BPMN «Выполнение работ по устранению причин жалоб клиента»

На этапе «A4 Выполнение работ по устранению причины жалоб клиента» начальным событием является передача плана работ персоналу предприятия, ответственным за устранение неисправностей. После этого проводится устранение неисправностей и на основе выполненных работ составляется отчёт о проведённых работах и передаётся менеджеру качества.