

КЕЙС

Моделирование бизнес-процесса

Решение кейса предоставил Листов Тихон

Техническое задание

Существует бизнес-процесс:

Менеджеру поступает заявка на перевозку груза фурой от клиента по телефону или эл. почте. При необходимости менеджер согласовывает возможность перевозки груза, указанного клиентом в заявке, с сотрудником службы эксплуатации транспорта.

Менеджер оформляет документ Заявка в Информационной базе и выставляет счет на предоплату, если клиент работает по предоплате. После оформления заявки и после оплаты счета клиентом (если клиент работает по предоплате) логист подбирает машину на рейс. Если машина подобрана, то далее менеджер сопровождает перевозку: реагирует на запросы клиента, отправителя, получателя, при необходимости принимает участие в решении возникающих проблем/вопросов.

После завершения рейса менеджер отправляет пакет закрывающих бухгалтерских документов клиенту и контролирует оплату счета за перевозку, если в соответствии с договором предусмотрена сторона платежа. Если машина на рейс не подобрана, то менеджер озвучивает клиенту отказ в подаче транспорта по данной заявке.

Смоделируйте схему бизнес-процесса «Обработка заявки клиента на перевозку фурой». Постройте ER-диаграмму сущностей бизнес-процесса: концептуальный и логический уровни.

Решение

Предварительная часть

Действующие лица (потенциальные исполнители):

- Менеджер
- Клиент
- Сотрудник службы эксплуатации транспорта
- Логист
- Отправитель
- Получатель

Отмечаем основные действия:

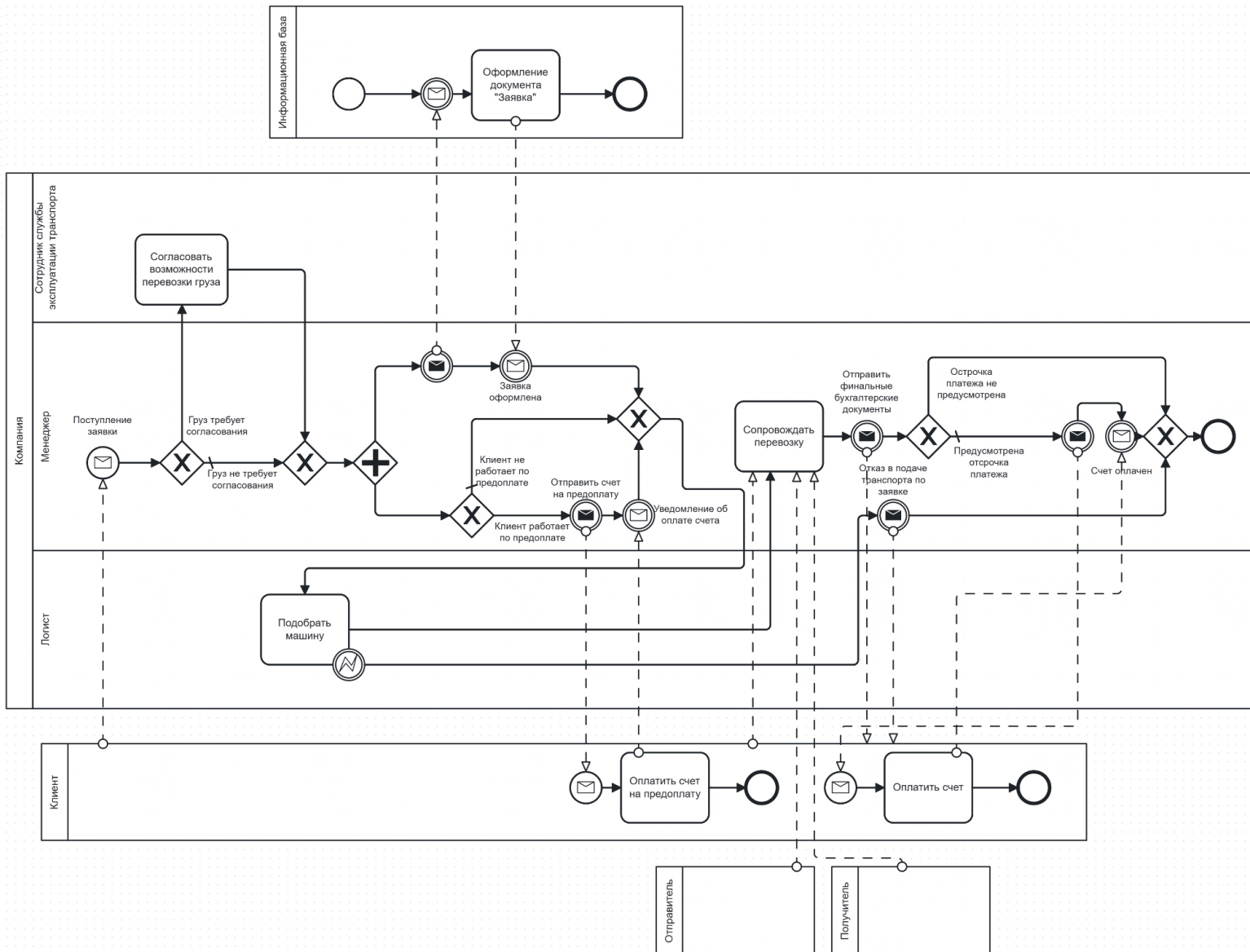
Менеджеру **поступает заявка** на перевозку груза фурой от клиента по телефону или эл. почте. При необходимости менеджер **согласовывает возможность перевозки груза**, указанного клиентом в заявке, с сотрудником службы эксплуатации транспорта.

Менеджер **оформляет документ Заявка в Информационной базе и выставляет счет на предоплату**, если клиент работает по предоплате. После оформления заявки и после оплаты счета клиентом (если клиент работает по предоплате) логист **подбирает машину** на рейс. Если машина подобрана, то далее менеджер **сопровождает перевозку: реагирует на запросы клиента, отправителя, получателя, при необходимости принимает участие в решении возникающих проблем/вопросов**.

После завершения рейса менеджер **отправляет пакет закрывающих бухгалтерских документов клиенту и контролирует оплату счета за перевозку**, если в соответствии с договором предусмотрена отсрочка платежа. Если машина на рейс не подобрана, то менеджер **озвучивает клиенту отказ в подаче транспорта по данной заявке**.

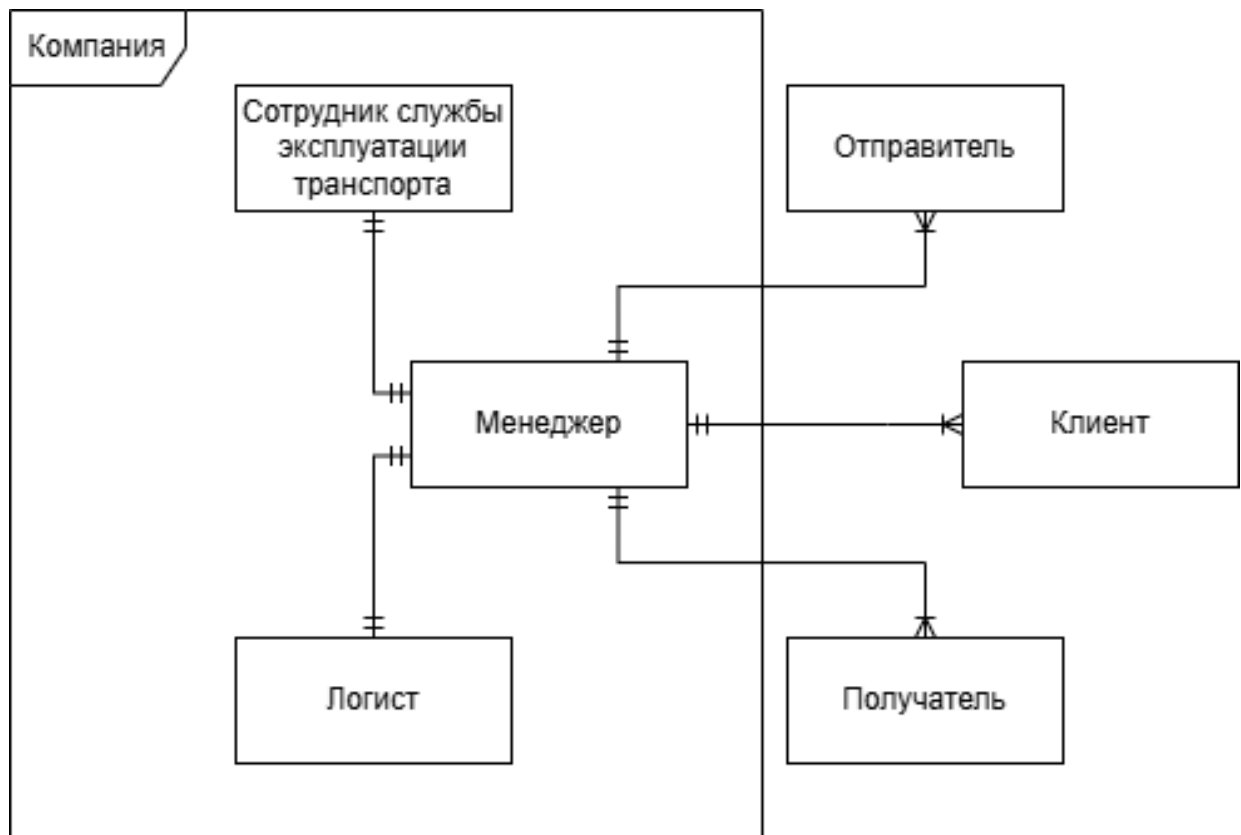
Построение схемы бизнес-процесса

Строим схему основных действий бизнес-процесса.



Построение ER-диаграмм

Описываем связь исполнителей в концептуальной схеме.



Один менеджер вполне может взаимодействовать с несколькими клиентами, отправителями и получателями.

Развиваем модель, добавляя действия сущностей, строим логическую модель. Принято решение объединить сущности клиента отправителя и получателя, так как все они, по сути, являются клиентами компании.

Сотрудник службы транспорта	
PK	<u>transportationworkerID</u>
	approve_cargo()

Логист	
PK	<u>logisticsworkerID</u>
	find_car()

Client	
PK	<u>clientID</u>
	send_request() pay() sign_document()

Менеджер	
PK	<u>managerID</u>
	request_approval() request_document() send_document() send_notice()

Пояснения к тому, за что отвечают функции сущностей:

find_car() - подобрать машину для перевозки

approve_cargo() - ответить на запрос о перевозке груза (либо разрешить перевозку, либо отказать в ней)

send_request() - отправить некоторый запрос менеджеру (в том числе заявку на перевозку, какой-либо вопрос

pay() - оплатить счет (и, возможно, отправить подтверждающие документы менеджеру)

sign_document() - подписать полученные документы

request_approval() - согласовать перевозку груза с сотрудником службы эксплуатации транспорта

request_document() - запросить подписанные документы

request_payment() - отправить документы на платеж, запросить оплату

send_notice() - отправить уведомление (например, об отказе в перевозке)