

ВЕРСИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

Описание BPMN-диаграммы компании, занимающейся POS-кредитованием. Сценарий действий при работе с клиентом

Участники сценария действий:

КЛИЕНТ, POS-МЕНЕДЖЕР, ПРОДАВЕЦ

1. **Стартовое событие**

(Действие) **КЛИЕНТ**

выбрал товар, и ему нужен кредит, чтобы приобрести этот продукт здесь и сейчас. Обращается к СОТРУДНИКУ МАГАЗИНА.

2. (Действие) **ПРОДАВЕЦ**

заполняет Акт приема-передачи и передает КЛИЕНТА POS-МЕНЕДЖЕРУ.

3. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

проводит Общее объяснение КЛИЕНТУ.

4. (Развилка) **POS-МЕНЕДЖЕР**

идентифицирует КЛИЕНТА по паспорту.

ВАРИАНТЫ:

- Да - переход к следующему этапу;
- Нет - продолжение предоставления услуги невозможно.

5. (Развилка) **POS-МЕНЕДЖЕР**

заносит в систему мобильный телефон КЛИЕНТА. Интересуется, есть ли у КЛИЕНТА аккаунт в системе Рауме (мобильный платежный сервис).

ВАРИАНТЫ:

- Да - КЛИЕНТ сообщает свой идентификационный код в системе Рауме - переход к следующему этапу;
- Нет - POS-МЕНЕДЖЕР предлагает КЛИЕНТУ зарегистрироваться в системе Рауме.

ВАРИАНТЫ:

- Да - КЛИЕНТ после регистрации сообщает свой идентификационный код;
- Нет - продолжение предоставления услуги невозможно.

6. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

вводит в систему сведения о КЛИЕНТЕ из системы Рауме.

7. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

вводит в систему данные паспорта КЛИЕНТА.

8. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

проверяет введенные в систему сведения о КЛИЕНТЕ.

9. (Развилка) **POS-МЕНЕДЖЕР**

запрашивает у КЛИЕНТА разрешение на проверку сведений о КЛИЕНТЕ через систему скоринга (система оценивания, которая помогает кредитным организациям предсказать платежную дисциплину человека, обратившегося за кредитом).

ВАРИАНТЫ:

- Да - переход к следующему этапу;
- Нет - КЛИЕНТУ приходит сообщение об отказе отправки сведений через систему скоринга - продолжение предоставления услуги невозможно.

10. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

вводит данные в Приложение 1 (шаблон в системе).

11. (Развилка) **КЛИЕНТ**

проверяет заполненные POS-МЕНЕДЖЕРОМ данные.

ВАРИАНТЫ:

- Да - КЛИЕНТ дает разрешение на обработку персональных данных и сведений о себе в Бюро кредитных историй - переход к следующему этапу;
- Нет - в случае ошибок в данных POS-МЕНЕДЖЕР вносит исправления - КЛИЕНТ проверяет заполненные POS-МЕНЕДЖЕРОМ данные - в случае, если все верно, переходит к следующему этапу.

12. (Развилка) **POS-МЕНЕДЖЕР**

получает разрешение от КЛИЕНТА на обработку персональных данных и сведений о КЛИЕНТЕ в Бюро кредитных историй.

ВАРИАНТЫ:

- Да - переход к следующему этапу;
- Нет - продолжение предоставления услуги невозможно.

13. (Множественное действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

запускает процесс скоринга (данные Wings?, DM?, KATM?, Payme).

14. (Развилка) **POS-МЕНЕДЖЕР**

получает ответ по результатам скоринга.

ВАРИАНТЫ:

- Да - переход к следующему этапу;
- Нет - КЛИЕНТ получает соответствующее сообщение - продолжение предоставления услуги невозможно.

15. (Развилка) **POS-МЕНЕДЖЕР**

спрашивает у КЛИЕНТА, нужно ли КЛИЕНТУ увеличить срок погашения кредитного продукта.

ВАРИАНТЫ:

- Да - POS-МЕНЕДЖЕР подбирает КЛИЕНТУ новый срок кредита
- ВАРИАНТЫ:

- Да - КЛИЕНТ соглашается - переход к следующему этапу;
- Нет - продолжение предоставления услуги невозможно.

Примечание [1]: Клиент может передумать и решить оставить прежние условия

- Нет - переход к следующему этапу.

16. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

вводит данные в Приложение 2 (шаблон в системе).

17. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

печатает и подписывает со своей стороны Договор.

18. (Развилка) **КЛИЕНТ**

подписывает со своей стороны Договор.

ВАРИАНТЫ:

- Да - переход к следующему этапу;
- Нет - продолжение предоставления услуги невозможно.

19. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

ставит отметку в Акте приема-передачи и присваивает номер Договора.

20. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

отправляет ПРОДАВЦУ смс-сообщение с подтверждением о подписании Договора.

Примечание [2]: Этот этап логично вынести ранее, чем подписание Договора обеими сторонами. Подписывают уже полностью готовый документ

21. (Действие) **POS-МЕНЕДЖЕР**

передает Акт приема-передачи и Договор КЛИЕНТУ.

Примечание [3]: экземпляры Акта и Договора?

22. (Действие) **КЛИЕНТ**

передает Акт приема-передачи и Договор ПРОДАВЦУ.

23. (Действие) **ПРОДАВЕЦ**

подписывает Акт приема-передачи и реализует выбранный КЛИЕНТОМ товар.

24. **Финальное событие**

(Действие) **КЛИЕНТ**

подписывает Акт приема-передачи.

РЕКОМЕНДАЦИИ: пронумеровать этапы в BPMN-диаграмме для удобства синхронизации действий при дальнейшей работе

ENGLISH VERSION

POS Company BPMN diagram description

Roles:

CUSTOMER, POS AGENT, MERCHANT

1. **Start event**

(Activity) **The CUSTOMER**

has chosen a Product and needs to loan to purchase this product here and now. Addresses the MERCHANT.

2. (Activity) **The MERCHANT**

fills in the Act of Acceptance and transfers the CUSTOMER to the POS MANAGER.

3. (Activity) **The POS AGENT**

conducts a General Explanation to CUSTOMER

4. (Gateway) **The POS AGENT**

identifies the CUSTOMER via passport.

- OPTIONS: Yes - next step;
- No - service not possible.

5. (Gateway) **The POS AGENT**

asks is CUSTOMER Payme User (a mobile payment service) and enters mobile number.

OPTIONS:

- Yes - the CUSTOMER tells Payme code to POS AGENT;
- No - the POS AGENT offers CUSTOMER to register in Payme

OPTIONS:

- Yes - the CUSTOMER tells Payme code to POS AGENT after registration;
- No - service not possible.

6. (Activity) **The POS AGENT**

gets information from Payme.

7. (Activity) **The POS AGENT**

gets Data from the passport.

8. (Activity) **The POS AGENT**

prepares pre-scorings Data.

9. (Gateway) **The POS AGENT**

asks CUSTOMER pre-scoring permission.

OPTIONS:

- Yes - next step;
- No - the CUSTOMER gets a failure message - service not possible.

10. (Activity) **The POS AGENT**

enters the Application Form #1 (Product System)

11. (Gateway) **The CUSTOMER**

checks Data

OPTIONS:

- Yes - the CUSTOMER gives permission on to operate with Personal Data and Credit Bureau - next step;
- No - in case of errors in Data the POS AGENT makes corrections - the CUSTOMER checks the Data again - next step, if everything is correct.

12. (Gateway) **The POS AGENT**

gets CUSTOMER permission on to operate with Personal Data and Credit Bureau.

OPTIONS:

- Yes - next step;
- No - service not possible.

13. (Process) **The POS AGENT**

starts scoring (Wings?, DM?, KATM?, Payme)

14. (Gateway) **The POS AGENT**

gets a scoring answer.

OPTIONS:

- Yes - next step;
- No - the CUSTOMER gets a failure message - service not possible.

15. (Gateway) **The POS AGENT**

asks the CUSTOMER if the CUSTOMER needs to increase a maturity.

OPTIONS:

- Yes - POS AGENT offers a new maturity.
OPTIONS:
 - Yes - the CUSTOMER accepts a new maturity - next step;
 - No - service not possible.
- No - next step.

16. (Activity) **The POS AGENT**

enters the Application Form #2 (Product System).

17. (Activity) **The POS AGENT**

prints and signs the Agreement.

18. (Gateway) **The CUSTOMER**

signs the Agreement.

OPTIONS:

- Yes - next step;
- No - service not possible.

19. (Activity) **The POS AGENT**

puts mark on the Act of Acceptance and fills in the Agreement number.

20. (Activity) **The POS AGENT**

sends sms to MERCHANT.

21. (Activity) **The POS AGENT**

Gives documents to CUSTOMER.

22. (Activity) **The CUSTOMER**

Brings the Act of Acceptance to MERCHANT.

23. (Activity) **The MERCHANT**

signs the Act of Acceptance and release product.

24. **Final event**

(Activity) **The CUSTOMER**

signs the Act of Acceptance.