Etude de cas eval type bpmn

La société DMTEch est chargé de la maintenance des dispositifs médicaux. Elle souhaite informatiser son processus de gestion des réparations et vous donne les éléments suivants.

Après réception par le service clientèle d'un matériel médical envoyé par un client et ouverture d’un dossier de réparation, un accusé de réception du matériel est remis au client.  
Le service technique de la société DMTEch, analyse ensuite le matériel, indique si le matériel est réparable et s’il l’est établit un devis de réparation. Dans le cas où le matériel n’est pas réparable, le processus s’arrête.

Dans le cas où le matériel est réparable, le devis est transmis par le service clientèle à la société cliente qui décide de faire faire la réparation ou pas. Dans le cas d’un refus de réparation ou d'une non réponse au bout d'un mois de la part du client le processus s’arrête. Dans le cas d’une réparation, le client transmet son accord au service clientèle qui à son tour émet une fiche de réparation au service technique. Ce dernier effectue la réparation.

Une fois le dispositif est réparé, le service technique complète la fiche de réparation en inscrivant les renseignements suivants : Date de fin de réparation, Détail des pièces fournies, Temps de main d'œuvre, le protocole de réparation suivi. Il soumet ensuite la fiche au service de comptabilité qui émet une facture que le service clientèle transmet au client.

Le client a un délai de 30 jours pour régler la facture. Une fois le règlement effectué, le service clientèle renvoie le dispositif réparé à l'adresse du client et clôture le dossier de réparation après 30 jours après avoir récupéré l'accusé de réception de la part du client.

*Représentez ce processus à l’aide de la notation BPMN*