# Кейс «Замена водительского удостоверения»

Ответы на вопросы:  
1.О каком бизнес-процессе в данном кейсе идет речь?  
Получение (замена) водительских прав.  
2.Какие входы и выходы, роли, поставщиков и потребителей результатов процесса можно выделить?  
Входы: пакет документов для получения удостоверения, талон для очереди, денежные ресурсы, квитанция об оплате (доказательство факта оплаты с телефона)  
Выходы: водительские права, квитанция об оплате  
Роли: Водитель (Иванов), сотрудники отделения ГАИ  
Поставщики: сотрудники отделения ГАИ, сервис «Госуслуги», Автокод, приложение для оплаты  
Потребители: Водитель  
3.Есть ли в данном процессе ошибки, и какие они – организационные, психологические, информационные, в т.ч. интерфейсов, ошибки ресурсов, автоматизации т.п.?  
Изолированный процесс - звонок по телефону в ГАИ отнял время и не дал результата  
Ненужный процесс – получение талона в ГАИ N1  
Ненужный процесс – ожидание очереди у банкомата  
Нарушение передачи информации – информация о наличии свободных окон на сайтах разнится  
Нарушение передачи информации – Иванов не получил чёткого ответа по поводу даты выдачи прав  
4.Какие риски можно выявить из описания данного процесса?  
Риск не получить удостоверение из-за истечения забронированного времени  
Риск не получить удостоверения из-за отсутствия подходящего ближайшего свободного времени  
Риск потратить большую сумму денег из-за отсутствия чёткой информации о дате начала действия прав  
5.Есть ли аспекты иррационального, субъективного характера? Есть ли рациональные, объективные?  
Рациональное – принятие оплаты с телефона, при отсутствии квитанции  
Рациональное – регистрация в отделение ГАИ N1 «на всякий случай»  
Иррациональное – забыть отменить регистрацию в отделение ГАИ N1  
Иррациональное – ответ «всё будет нормально» на вопрос о начале действия прав  
Иррациональное – стоять в очереди к сломанному банкомату  
Иррациональное – оплата до выбора отделения ГАИ  
6.Как можно организовать процесс, чтобы избежать проблем и ошибок?  
Принимать оплату в конце оформления заявления  
Информирование сотрудников ГАИ о свободном времени для оформления удостоверения  
Синхронизация окон времени на различных сайтах  
Информирование клиентов обо всех способах оплаты услуги

Выполнила Фролова Елизавета Данииловна