

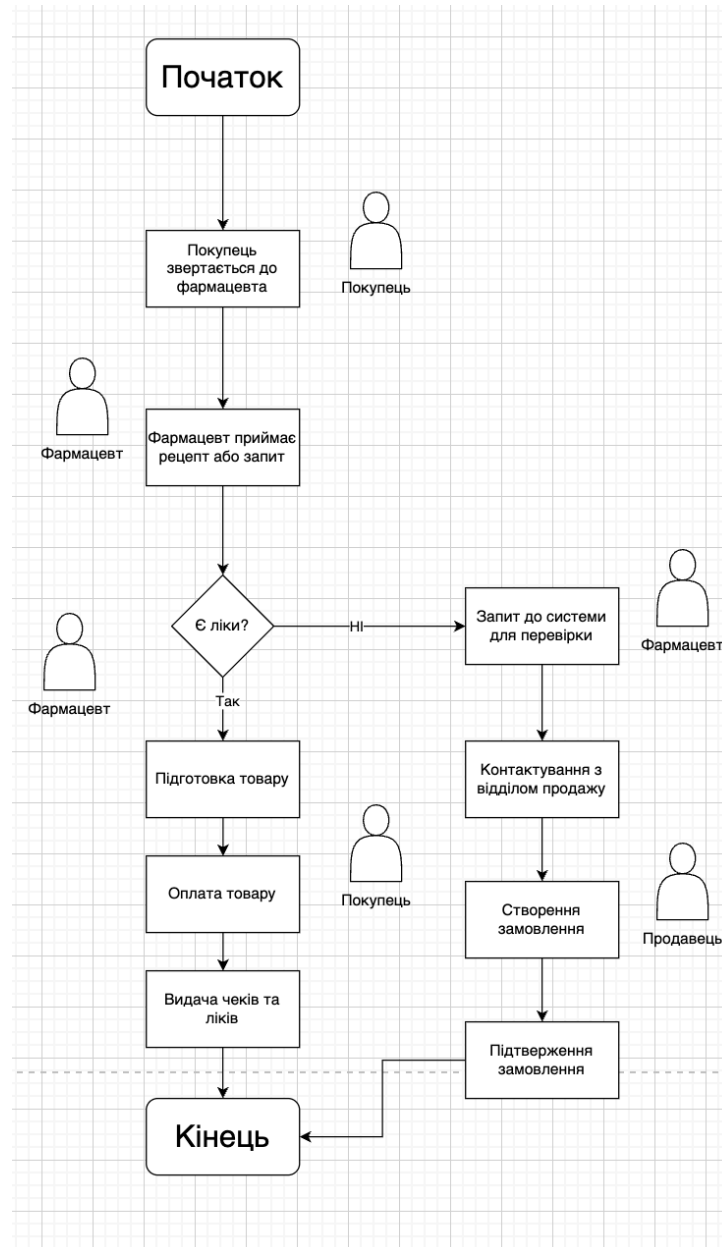
Міністерство Освіти і Науки України  
Київський Національний Університет імені Тараса Шевченка  
Факультет Інформаційних Технологій  
Кафедра Інформаційних систем та технологій

Звіт з лабораторної роботи № 5  
з дисципліни « Інформаційна інфраструктура підприємств »  
Тема « Створення діаграми потоків робіт »

Виконав студент 1-го курсу магістратури  
групи ІРма-12  
Гаврасієнко Є.О.

Київ – 2025

**Мета роботи:** вивчити сутність і призначення діаграми потоків робіт (WFD), призначення і створення діаграми WFD, основні способи побудови WFD мегапроцесів для підприємства, набути досвіду моделювання бізнес-процесів на основі створення діаграми потоків робіт у Microsoft Visio.



Дана WFD-діаграма відображає бізнес-процес обслуговування покупця в аптеці – від моменту звернення до видачі ліків або створення замовлення у разі відсутності препарату. В процесі беруть участь покупець, фармацевт та продавець (відділ продажів/склад).

Етапи процесу:

- Початок процесу (Ініціюється зверненням покупця до фармацевта.)
- Покупець звертається до фармацевта (Покупець надає рецепт або повідомляє про потребу в ліках.)
- Фармацевт приймає рецепт або запит (Початкова обробка запиту та перевірка інформації.)
- Перевірка наявності препарату (Приймається рішення: чи є запитувані ліки в наявності.)

Варіант 1:

- Підготовка товару (Фармацевт готує ліки для видачі.)
- Оплата товару (Покупець здійснює оплату.)
- Видача чеків та ліків (Покупець отримує ліки та чек.)
- Кінець процесу

Варіант 2:

- Запит до системи для перевірки (Фармацевт виконує пошук по базі або на складі.)
- Контакткування з відділом продажу (Залучення відповідального за постачання чи замовлення.)
- Створення замовлення (Оформлення замовлення на препарат.)
- Отримання чеку (Покупець отримує підтвердження замовлення.)
- Кінець процесу

Учасники процесу:

- Покупець – ініціює запит, здійснює оплату, отримує товар або підтвердження замовлення.
- Фармацевт – ключова роль у взаємодії з покупцем, перевірці наявності та підготовці товару.
- Продавець / Відділ продажів – залучається у випадку відсутності препарату для створення замовлення.

## **Висновки**

У ході виконання лабораторної роботи було побудовано діаграму потоків робіт (WFD), яка відображає процес продажу ліків у мережі аптек. Діаграма чітко ілюструє основні етапи взаємодії покупця з фармацевтом, включаючи прийом рецепта або запиту, перевірку наявності препаратів, підготовку товару, оплату, видачу ліків або оформлення замовлення у разі їх відсутності.

Було визначено ключові дії, ролі учасників процесу (покупець, фармацевт, продавець) та альтернативні сценарії обслуговування. Дана схема дозволяє

краще зрозуміти логіку функціонування аптечної мережі, виявити критичні точки прийняття рішень та оптимізувати бізнес-процеси. Робота над діаграмою сприяла засвоєнню принципів побудови WFD та розвитку навичок моделювання реальних сценаріїв обслуговування клієнтів.