Паспорт процесса «заказ → резерв → выдача»

Заказ → резерв → выдача · две дорожки · считали шаги и передачи, а не часы

Зачем схема

Схема процесса отвечает на вопрос «где теряется заказ», а не «как красиво нарисовать». Поэтому в паспорте считаются не часы (их никто не замерял), а шаги, передачи между людьми и точки, где одно и то же число живёт в двух местах.

что	как есть	как будет
шагов	14	9
передач между людьми	5	2
ручных перезаписей	3	0
источников остатка	4	1

Что видно только на схеме

Четыре шага из четырнадцати — это передача одного и того же числа: менеджер смотрит остаток в 1С, звонит на склад, ставит пометку в таблице и копирует заказ в файл для сайта. Пока этих шагов четыре, любое расхождение объясняется «не успели обновить», и виноватого нет.

Ноция

- BPMN 2.0: события, задачи, исключающие развилки, дорожки.
- У каждой развилки — вопрос и два выхода.
- Задача называется действием: «резервирует», а не «резерв».

Агент строит схему и паспорт по расшифровке разговоров и по данным системы. Согласовывает схему тот, кто в процессе работает: у него есть знание, которого нет в документах.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.