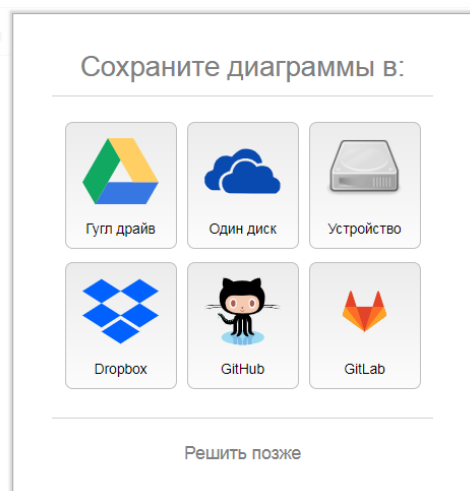


При входе на главную страницу предстоит выбрать путь для сохранения проекта. Конечные результаты можно хранить на удаленном хранилище – «облаках» («Google Drive», «Dropbox», «OneDrive»), на ресурсе «GitHub», на жёстком диске устройства «Device» или непосредственно в среду для управления разработкой веб-приложений и программ «Trello».



Теперь перейдем к созданию нового проекта, для чего нажмем на кнопку «Создать новую диаграмму», после чего осуществиться переход к графической части работы.

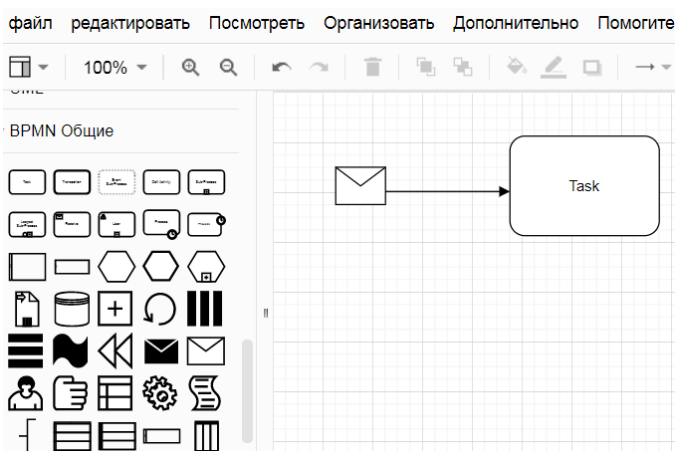
Для начала работы выберем «Пустую диаграмму» среди категории шаблонов «Базовый».

В качестве примера опишем основные бизнес-процессы, связанные с работой современного не крупного интернет-магазина.

Для графической части работы нам потребуются разделы «BPMN Общие» и «BPMN Events».

Создадим на схеме событие – поступление заявки менеджеру, который занимается обслуживанием интернет-магазина, для чего перетянем мышкой значок конверта, символизирующий поступление заявки (входящего сообщения) и контейнера «Задачи», описывающий реакцию на обращение.

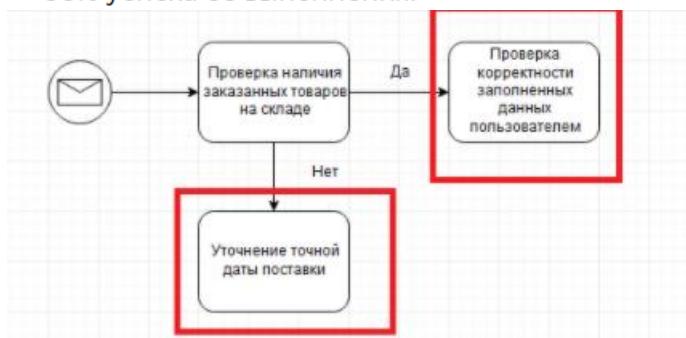
Установим связь, поставив для этого стрелку между двумя блоками.



Двойным щелчком левой кнопки мышки отредактируем текст на блоке, переименовав «Task» в «Проверка наличия заказанных товаров на складе». Именно с этого шага, менеджер интернет-магазина должен начинать анализ заказа, так как от него зависит дальнейшие шаги по коммуникации с клиентом.

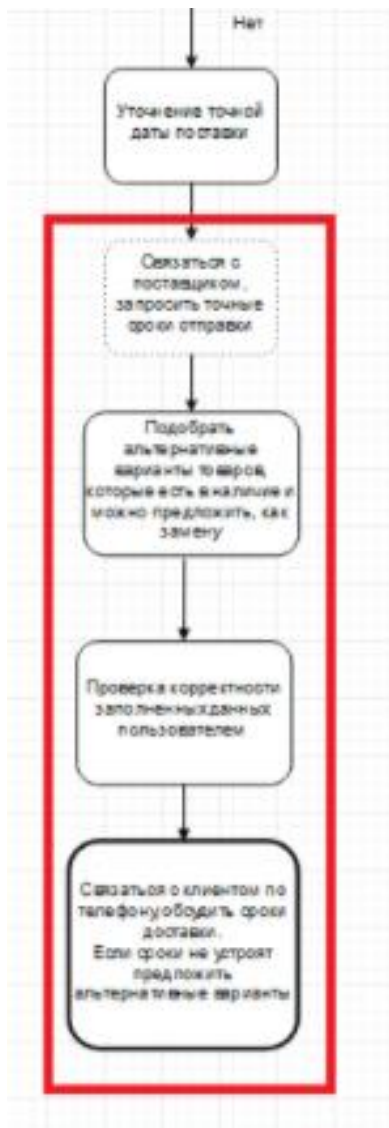
Логично предположить, что следующим блоком должно быть условие, которое определяет последовательность действий при различных результатах проверки складских остатков.

* Важно помнить, что бизнес-процессы пишутся не для бумаги, а для обычных людей, работников компании. Чем детальнее и подробнее будет произведена проработка, тем меньше ошибок, будет происходить в будущем. От постановки задачи зависит 80% успеха её выполнения.



При наличии товара на складе можно перейти к «Проверке корректности заполненных данных пользователем», при отсутствии к «Уточнению точной даты поставки». Для того, чтобы написать комментарий над каким-либо блоком или стрелкой нужно выбрать вкладку «Общие» и элемент «Text». В рассматриваемом случае это указания направлений «Да/нет».

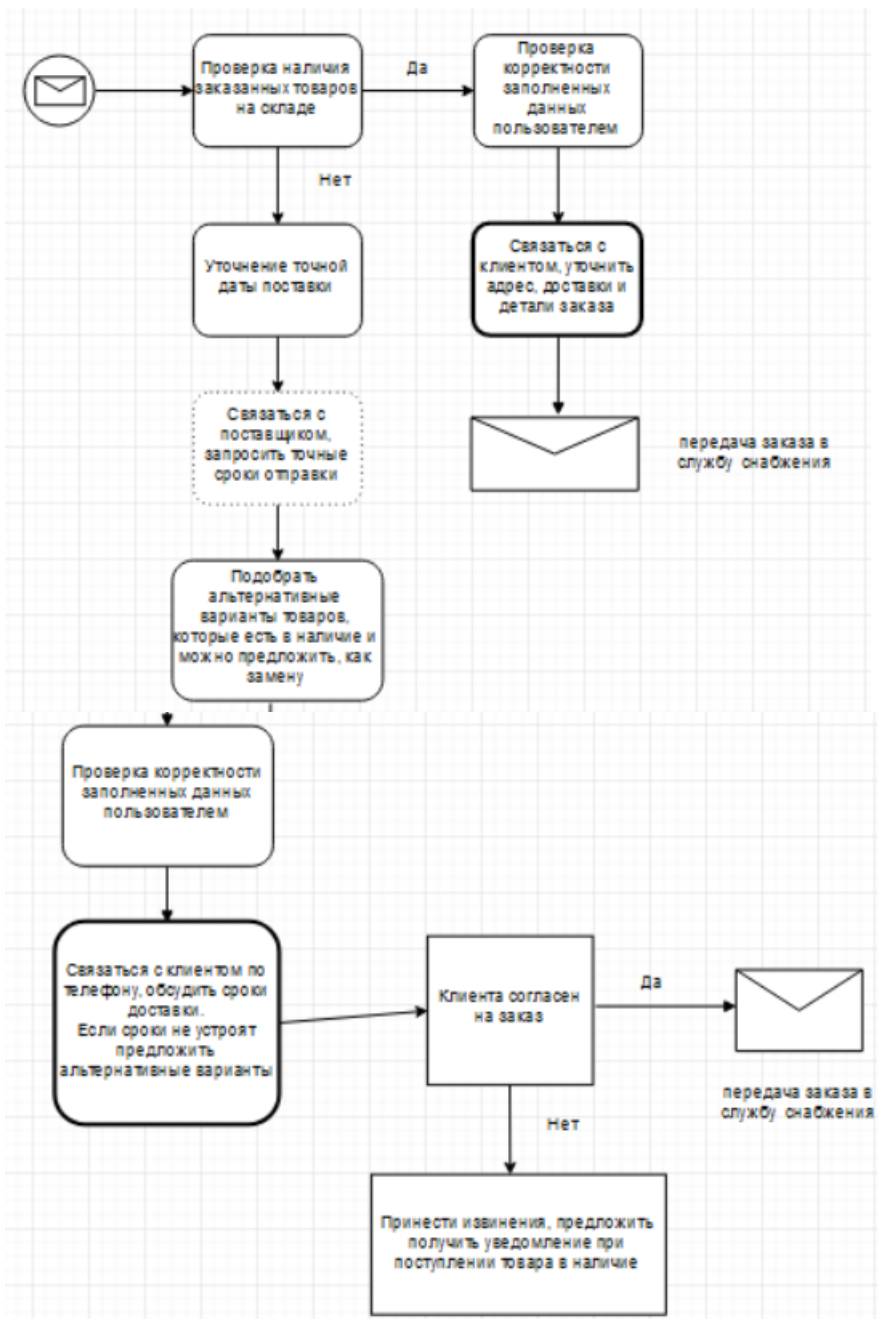
Разберем отрицательную ветку и нанесем на схему все дальнейшие шаги действий.



Добавятся один вспомогательный блок «Связаться с поставщиком, запросить точные сроки отправки», два основных «Подобрать альтернативные варианты товаров, которые есть в наличии и можно предложить, как замену», «Проверка корректности заполненных данных пользователя» и блок связи с клиентом «Связаться по телефону и обсудить детали доставки». Важно быть заранее подготовленным к любому исходу и потому прорабатывать альтернативы. В нашем случае мы создали бизнес-процесс в сервисе draw.io, связанный с подборкой альтернатив, что поможет удержать клиента в случае его несогласия со сроками доставки. Вспомогательные блоки изображаются в виде пунктира, доступны во вкладке «BPMN Общие».

Если магазин работает над лояльностью своих клиентов, то возможно добавить ещё один блок, связанный с предоставлением персональной скидки на альтернативный товар, в случае если сроки затягиваются по вине интернет-магазина (например, некорректно отобразились остатки товара (на сайте «в наличии», а по факту товар закончился)).

Теперь осталось добавить ещё одно условие: «Клиент согласен на заказ». На данном этапе решается исход всей деятельности, либо заказ переходит в оформление и далее поступает в «Службу снабжения», либо менеджер закрывает заказ, предложив получить оставившему заявку посетителю сайта уведомление о поступлении товара в наличии.



Остаётся лишь только сохранить результат, для чего необходимо нажать «Файл» -> «Сохранить». При сохранении на жесткий диск файл просто скачается в формате .xml (по умолчанию в папку «Загрузки»).

Чтобы открыть документ в будущем, достаточно просто зайти на сайт сервиса, и, выбрав «Открыть существующую диаграмму», найти сохраненный ранее xml-проект.