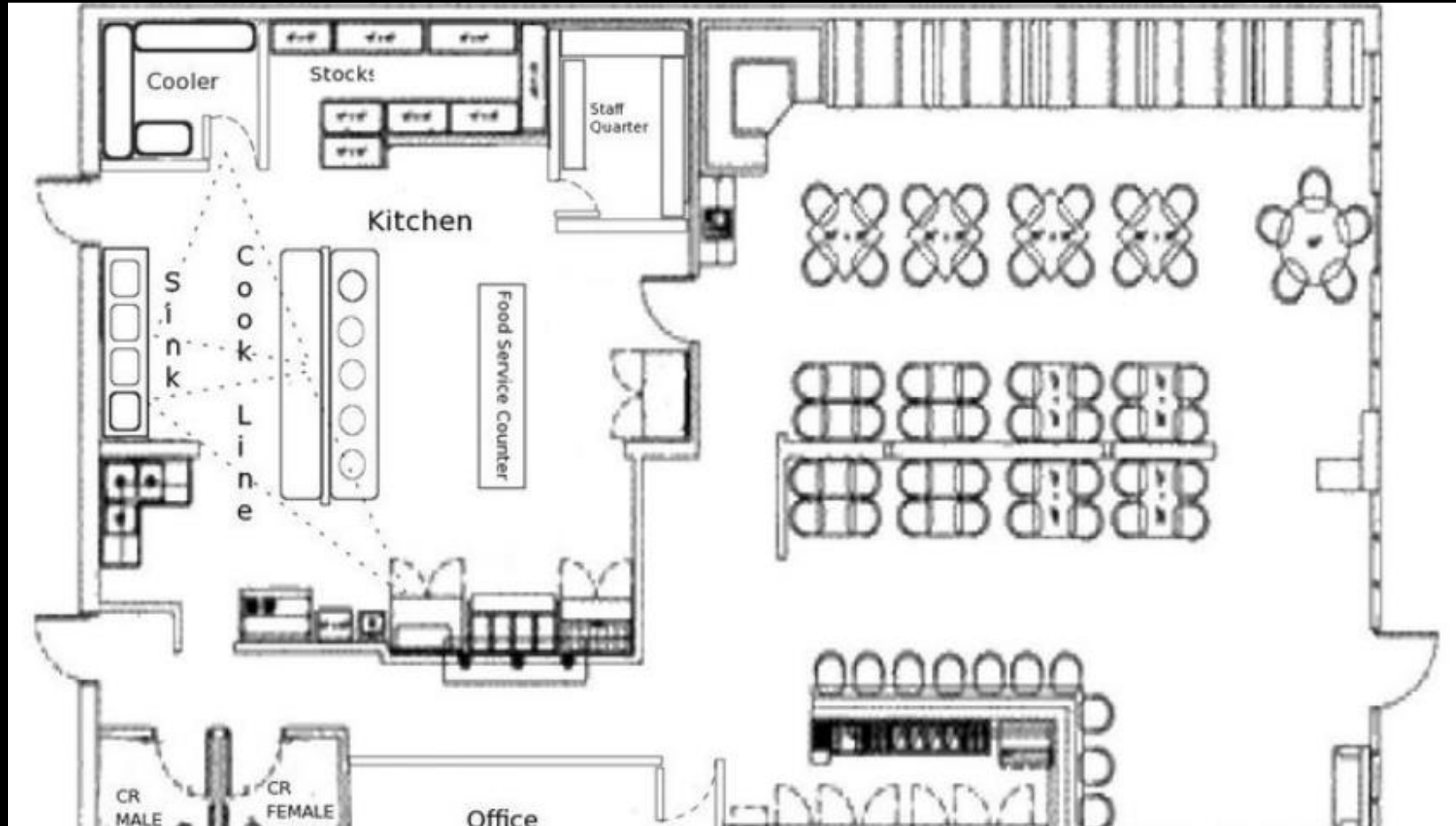


# Reingineria Proceselor Industriale CT4

Mihai PASCADI

Reproiectați complet **experiența clientului** într-un restaurant clasic și transformați restaurantul într-unul radical modernizat



# Tema de proiectare

- Clientul trebuie să nu interacționeze de loc cu un interlocutor uman:
- Reproiectați *detaliat* deci:
  - Rezervarea locurilor
  - Accesul în restaurant permis doar celor care au făcut rezervare
  - Consultarea meniului și efectuarea comenzii
  - Livrarea meniului la masă și debarasarea
  - Efectuarea plății
  - Ieșirea din restaurant
- Nu aveți voie să folosiți roboți umanoizi. Aveți voie să imaginați instalații, echipamente precum și elemente de inteligență artificială
- Nu trebuie să reproiectați și procesele din bucătărie.

# 3 echipe

- Alocați 5 minute pentru a schița individual câte o soluție. Generați idei creative
- Schițați pașii procesului descris în slide-ul anterior imaginându-vă că sunteți clientul și detaliind operațiile necesare și instrumentele, echipamentele, instalațiile de care ați putea avea nevoie.
- Discutați și decideți asupra variantei finale
- Faceți acum o descriere formală, detaliată a procesului. Pregătiți o prezentare și stabiliți cine va susține prezentarea.
- Fiecare echipă va susține prezentarea
- Votați conceptul câștigător (nu aveți voie să votați pentru propriul concept)
- Modelați experiența clientului în varianta câștigătoare sub forma unui proces în Simple BPM.

Reproiectați complet **experiența clientului** interacțiunea cu o companie de servicii de închiriere de vehicule și transformați procesul într-unul radical modernizat



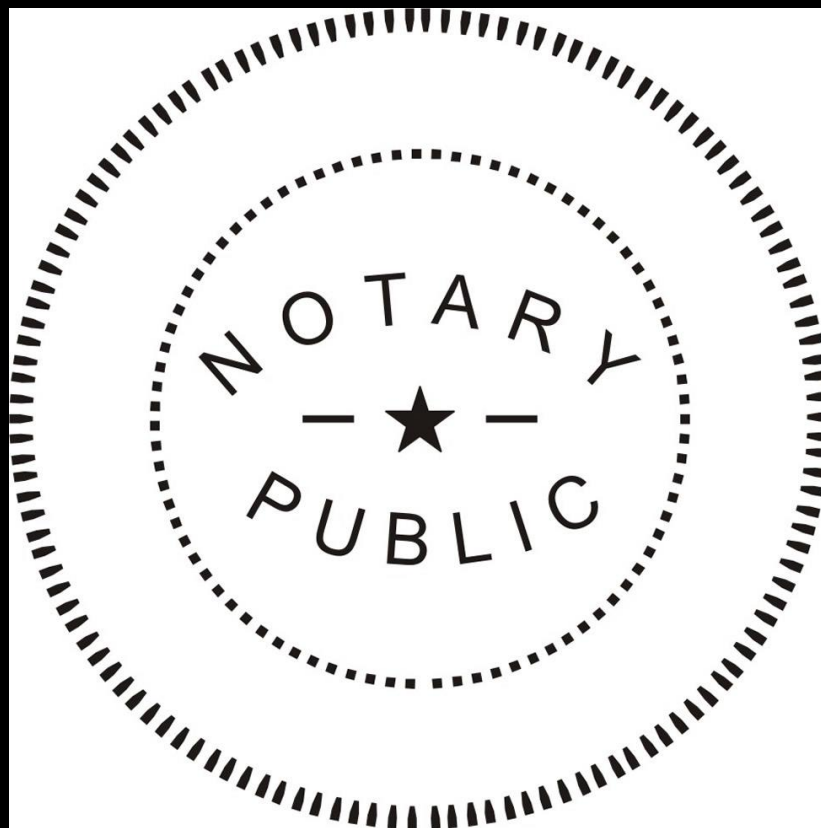
# Tema de proiectare

- Clientul trebuie să nu interacționeze de loc cu un interlocutor uman:
- Reproiectați *detaliat* deci:
  - Rezervarea automobilului (cum verificați că șoferul are dreptul de a conduce? Cum vă asigurați că beneficiarul are banii necesari efectuării plății la final? )
  - Preluarea automobilului (Cum?)
  - Contractul prevede că în caz de accident (fără victime) compania pune la dispoziție o mașină la schimb în decurs de 120 de minute de la incident . Toate formalitățile privind accidentul vor fi gestionate pe baza declarației șoferilor (imaginați cum?) de către companie.
  - Contractul prevede ca la întoarcere:
    - Automobilul să fie predat în bune condiții tehnice (cum verificați?)
    - Să fie alimentat cu plinul făcut (cum verificați?) sau dacă nu se va achita combustibilul la un preț superior celui de la pompă
  - Efectuarea plății
- Nu aveți voie să folosiți roboți umanoizi. Aveți voie să imaginați instalații, echipamente precum și elemente de inteligență artificială și automobile autonome
- Nu trebuie să reprojecțați și procesele din back-office (cu care clientul nu interacționează).

# 3 echipe

- Alocați 5 minute pentru a schița individual câte o soluție. Generați idei creative
- Schițați pașii procesului descris în slide-ul anterior imaginându-vă că sunteți clientul și detaliind operațiile necesare și instrumentele, echipamentele, instalațiile de care ați putea avea nevoie.
- Discutați și decideți asupra variantei finale
- Faceți acum o descriere formală, detaliată a procesului. Pregătiți o prezentare și stabiliți cine va susține prezentarea.
- Fiecare echipă va susține prezentarea
- Votați conceptul câștigător (nu aveți voie să votați pentru propriul concept)
- Modelați experiența clientului în varianta câștigătoare sub forma unui proces în Simple BPM.

Reproiectați complet **experiența clientului** interacțiunea cu o un NOTAR și transformați procesul într-unul radical modernizat (NOTAR ELECTRONIC)





# Tema de proiectare: vânzare cumpărare imobil

- Clientul trebuie să nu interacționeze de loc cu un interlocutor uman:
- Reproiectați *detaliat* deci:
  - Cum intră cele două părți ale tranzacției în contact
  - Cum se identifică indubitabil părțile de către Notarul Electronic
  - Cum se verifică posesia imobilului de către vânzător
  - Cum se verifică achitarea impozitelor pe proprietate de către vânzător
  - Cum stabilesc părțile condițiile vânzării-cumpărării (preț, clauze contractuale, efectuarea plății, etc.)
  - Cum are loc semnarea contractului de vânzare-cumpărare
  - Cum are loc verificarea efectuării plății / confirmarea efectuării plății de către cumpărător
  - Cum are loc transferul de proprietate dinspre vânzător spre cumpărător
  - Cum are loc mutarea responsabilității fiscale de la vânzător la cumpărător
- Nu aveți voie să folosiți roboți umanoizi. Aveți voie să imaginați instalații, echipamente precum și elemente de inteligență artificială
- Nu trebuie să reprojecți și procesele din back-office (cu care clientul nu interacționează).

# 3 echipe

- Alocați 5 minute pentru a schița individual câte o soluție. Generați idei creative
- Schițați pașii procesului descris în slide-ul anterior imaginându-vă că sunteți clientul-clienții și detaliind operațiile necesare și instrumentele, echipamentele, instalațiile de care ați putea avea nevoie.
- Discutați și decideți asupra variantei finale
- Faceți acum o descriere formală, detaliată a procesului. Pregătiți o prezentare și stabiliți cine va susține prezentarea.
- Fiecare echipă va susține prezentarea
- Votați conceptul câștigător (nu aveți voie să votați pentru propriul concept)
- Modelați experiența clientului în varianta câștigătoare sub forma unui proces în Simple BPM.