

## LABORATORIUM 06

### DIAGRAMY WSPÓŁPRACY, PRZEPIY W KOMUNIKATU, TYPY ZADAŃ

#### **Cel zajęć**

Zapoznanie z podstawowymi elementami diagramów współpracy oraz zasadami komunikacji pomiędzy uczestnikami procesu.

#### **Materiały do przygotowania**

- Elementy diagramu współpracy i zasady jego tworzenia(W03 s.3-5),
- Przepływ komunikatu (W03 s.6-8),
- Typy zadań (W05 s.5-15)
- Częste błędy i dobre praktyki modelowania (W02 s.7-8, W03 s.9-10 i 17),
- Wzorce procesowe (W02 s.17-24).

#### **Proces**

**Opis procesu.** Proces jest wykonywany przez *Serwis*, który obsługuje problem techniczny zgłoszony przez *Klienta*. Przyjmij, że jego przebieg jest zgodny z poniższym opisem:

1. Operacje wykonywane przez *Klienta*:
  - *Klient* stwierdza wystąpienie problemu i podejmuje próbę jego rozwiązania. Jeżeli problem nie zostanie rozwiązany *Klient* wysyła zapytanie do *Serwisu* i oczekuje na odpowiedź;
  - Jeżeli *Serwis* prześle instrukcję samodzielnego rozwiązania problemu *Klient* wdraża ją. W przypadku niepowodzenia ponownie wysyła zapytanie do *Serwisu*. Te operacje mogą być powtarzane wielokrotnie;
  - Jeżeli *Serwis* przesyła prośbę o przesłanie wadliwego produktu *Klient* przygotowuje przesyłkę i wysyła ją do *Serwisu*.
2. Operacje wykonywane przez *Serwis*
  - Proces *Serwisu* rozpoczyna się po odebraniu zgłoszenia od *Klienta*. Pracownik odbiera zgłoszenie, stara się zidentyfikować problem i znaleźć rozwiązanie;
  - Po znalezieniu rozwiązania pracownik *Serwisu* decyduje, czy możliwe jest samodzielne usunięcie problemu przez *Klienta*. Jeżeli tak przygotowuje odpowiednią instrukcję i wysyła ją *Klientowi*, jeżeli nie przesyła prośbę o przesłanie wadliwego produktu;
  - Jeżeli pracownik *Serwisu* nie znajdzie rozwiązania przesyła zapytanie do *Wsparcia technicznego*. Po uzyskaniu odpowiedzi wykonuje operacje takie jak w punkcie powyżej (wysyła instrukcję lub prośbę o przesłanie produktu).
3. Operacje wykonywane przez *Wsparcie techniczne*
  - Proces działu *Wsparcia technicznego* rozpoczyna się po wpłynięciu zapytania od *Serwisu*;
  - Pracownicy identyfikują problem, poszukują rozwiązania i przygotowują odpowiedź;
  - Instrukcja rozwiązania problemu jest przesyłana do *Serwisu* (należy założyć, że *Wsparcie* zawsze dostarcza odpowiedź).

## **Zadania**

Diagramy zapisz jako pliki pdf o nazwach zgodnych z nazwą modelu i dołącz do projektu w Classroom.

**Zadanie 1.** Przygotuj diagram procesu pokazujący ciąg czynności wykonywanych przez *Klienta*. Model zapisz jako *problem\_nazwisko\_klient*.

**Zadanie 2.** Przygotuj diagram procesu pokazujący ciąg czynności wykonywanych przez *Serwis*. Model zapisz jako *problem\_nazwisko\_serwis*.

**Zadanie 3.** Przygotuj diagram procesu pokazujący ciąg czynności wykonywanych przez *Wsparcie techniczne*. Model zapisz jako *problem\_nazwisko\_wsparcie*.

**Zadanie 4.** Zidentyfikuj przekazywane komunikaty i przygotuj diagram współpracy pokazujący procesy prywatne wszystkich uczestników kooperacji. Model zapisz jako *problem\_nazwisko*.

**Zadanie 5.** Zidentyfikuj typy zadań i uzupełnij model z zadania 4 (zapisywanie nowego modelu nie jest wymagane). Obok każdego z zadań dodaj adnotację tekstową, w której uzasadnisz wybór typu zadania.