

Con riferimento ai seguenti requisiti si disegni il relativo DFD.

Gestione di un call-center per la segnalazione guasti telefonici

Le funzioni di gestione di un call-center per la segnalazione guasti riguardano operazioni che vanno dalla gestione delle richieste d'intervento all'organizzazione delle squadre di intervento.

Gli operatori del call-center sono tenuti a raccogliere le informazioni riguardanti i guasti telefonici. Ogni telefonata destinata ad un operatore riguarda il numero di telefono relativo all'impianto guasto. Sulla base delle informazioni contenute nell'archivio CLIENTI, sul video dell'operatore viene visualizzata la scheda relativa all'impianto guasto che ne contiene le caratteristiche. L'operatore chiede quindi all'utente la tipologia del guasto e la data in cui si è verificato, sulla base di queste informazioni e delle caratteristiche dell'impianto viene poi determinato il codice del guasto consultando l'archivio CODICI-GUASTI. Qualora non esistesse un codice corrispondente, allora l'operatore è tenuto ad inserire ulteriori informazioni e/o ad arricchire quelle già specificate. Sulla base di queste nuove informazioni viene riattivata la procedura di ricerca codici. Una volta determinato, il codice accompagnato dal codice del cliente viene inserito nell'archivio GUASTI.

Le squadre d'intervento vengono organizzate settimanalmente sulla base dei guasti presenti nell'archivio GUASTI e dei tecnici disponibili nell'archivio TECNICI. La relativa procedura analizza in primo luogo i guasti presenti nell'archivio GUASTI e li classifica sulla base della tipologia e della locazione degli impianti. Per ogni gruppo di guasti così ottenuto si procede con la definizione delle squadre. Le squadre sono formate da tecnici prelevati dall'archivio TECNICI che sono in grado di occuparsi della tipologia dei guasti e che sono disponibili in un determinato giorno. Qualora non fosse possibile determinare la composizione della squadra per un determinato giorno, viene riattivata la procedura suddetta con un nuovo giorno. Una volta determinata la squadra (si suppone che la squadra possa sempre essere definita), i tecnici della squadra devono risultare non disponibili nell'archivio TECNICI e i guasti di cui si occuperanno vengono spostati dall'archivio GUASTI all'archivio INTERVENTI. Infine, il giorno d'intervento viene comunicato da un operatore del call-center al cliente.

Con riferimento ai seguenti requisiti si disegni il relativo DFD.

Gestione delle pratiche di invalidità civile

Il servizio consiste nella verifica dei requisiti necessari per usufruire del trattamento economico di invalidità.

Il processo si avvia con la richiesta d'invalidità da parte di un cittadino e termina con il decreto di liquidazione pensione d'invalidità da parte della prefettura.

Il cittadino, munito di certificato medico, si presenta presso lo sportello *Richieste invalidità* dell'ASL di competenza per prenotare la visita. L'addetto controlla i dati anagrafici utilizzando l'archivio ANAGRAFICA e, verificata la correttezza delle informazioni, gli consegna il foglio di prenotazione recante data, ora e luogo della visita previa registrazione nell'archivio VISITE-INVALIDITA'.

Il giorno prestabilito il cittadino si reca all'*Ufficio Accettazione* presso la ASL specificata nella prenotazione con il foglio e il certificato medico. Dopo aver controllato la prenotazione gli viene comunicato il numero della stanza e contemporaneamente viene inoltrato al medico di competenza la pratica del cittadino in questione. Il medico al termine della visita stila un verbale in cui indica la percentuale d'invalidità. Il verbale viene registrato nell'archivio VERBALI.

Se la percentuale d'invalidità è maggiore del 74% viene spedito un mail all'archivista che ne cura il protocollo e la creazione del fascicolo (registrato nell'archivio PROTOCOLLI). Qualora la percentuale sia minore del 74% la pratica non richiede alcun protocollo. In entrambi i casi la pratica passa al Collaboratore Amministrativo che diventa il responsabile della pratica e il referente con il cittadino.

Il Collaboratore Amministrativo verifica la documentazione e la richiede al cittadino dove mancante o incompleta. Quindi redige il relativo decreto di concessione o diniego del trattamento economico che inoltra al dirigente di settore a cui richiede di apporre una firma. Ricevuta nuovamente, il Collaboratore Amministrativo comunica al cittadino l'esito della sua revisione e passa la pratica ai Consollisti. Questi ultimi la trasmettono tramite terminale all'INPS per la liquidazione e all'archivista che provvede ad archiviare la pratica e a chiudere il protocollo.

Con riferimento ai seguenti requisiti si disegni il relativo DFD.

Gestione della segreteria studenti

La segreteria studenti mette a disposizione una vasta gamma di servizi.

La prima operazione che un aspirante studente deve effettuare è l'iscrizione universitaria. In questo caso il cittadino si reca allo sportello munito di carta d'identità, domanda di iscrizione e vaglia postale d'iscrizione e comunica all'addetto la Facoltà a cui vuole iscriversi e il Corso di Laurea. L'addetto controlla le generalità del cittadino, la cifra versata e la validità della domanda e, qualora il controllo vada a buon fine, provvede ad assegnare al neo-studente un numero di matricola ed ad inserirlo nell'archivio STUDENTI.

Una volta ottenuto il numero di matricola, lo studente munito di tale numero può recarsi in segreteria per usufruire di diversi servizi. Uno di questi è l'iscrizione all'anno di corso. In questo caso allo studente è richiesto il libretto e la cedola del pagamento delle tasse universitarie. Se l'anno di corso è il primo l'addetto si limita ad aggiornare il libretto con i codici degli esami del primo anno ed ad aggiornare l'archivio STUDENTI. Qualora invece l'anno di corso sia superiore al primo allora è necessario verificare che lo studente abbia superato gli eventuali sbarramenti previsti dal corso di laurea: se esistono e sono stati superati allora procede con l'aggiornamento del libretto altrimenti lo studente diventa uno studente fuori corso. In entrambi i casi è necessario l'aggiornamento dell'archivio STUDENTI.

Lo studente può poi sempre richiedere la lista degli esami superati che viene prodotta grazie all'archivio ESAMI.

L'inserimento dello studente nell'archivio LAUREANDI avviene quando lo studente si presenta con la domanda di laurea contenente il titolo della tesi, la tipologia (compilativa/ricerca/sperimentale) e il nome del relatore. Lo studente infine non è più tenuto a pagare le tasse universitarie quando si reca in segreteria e comunica l'appello di laurea a cui parteciperà consegnando 3 copie della tesi e la cedola relativa alle tasse di iscrizione all'esame finale. In questo caso viene controllato che lo studente possa effettivamente partecipare alla seduta di laurea. Deve infatti aver pagato tutte le tasse universitarie negli anni di corso ma soprattutto deve aver superato tutti gli esami previsti dal suo corso di laurea. Se il controllo va a buon fine allo studente vengono ritirate il libretto e le copie delle tesi che vengono archiviate in una cartella predisposta per i laureandi. Quindi si provvede ad aggiornare l'archivio LAUREANDI con la presunta data di laurea. In caso contrario la domanda viene semplicemente respinta indicando la motivazione.

Con riferimento ai seguenti requisiti si disegni il relativo Workflow.

Gestione delle pratiche per l'esame finale di dottorato

Il processo si avvia con la richiesta del candidato di poter sostenere l'esame finale di dottorato e termina con la registrazione dell'esito finale.

Il dottorando si presenta presso l'ufficio Dottorato di ricerca munito di domanda di iscrizione all'esame finale di dottorato e del libretto. Lo sportellista dopo averli controllati, li ritira e protocolla in una cartella di cui registra il numero. L'addetto amministrativo, prelevata la cartella, provvede a controllare la validità della domanda: per ogni anno di dottorato il libretto deve contenere una breve descrizione dell'attività svolta e dei seminari seguiti mentre nell'archivio RELAZIONI deve essere presente una relazione del Consiglio di Dottorato sull'attività svolta. Quest'ultimo inoltre deve aver già trasmesso una relazione finale che valuta l'attività complessivamente svolta dal dottorando. Qualora una o più informazioni risultino mancanti l'addetto è tenuto a rivolgersi al dottorando e/o al Consiglio di Dottorato. Se gli anni di dottorato frequentati dal candidato non consentono di sottoporsi all'esame finale la pratica viene archiviata e l'esito viene comunicato al dottorando.

Entro il 15 gennaio il dottorando deve presentare all'ufficio Dottorato di ricerca la propria tesi di dottorato in triplice copia che, una volta consegnata, viene aggiunta dallo sportellista al protocollo. L'addetto amministrativo, alla scadenza, controlla che la tesi sia stata effettivamente consegnata, quindi provvede a scegliere la commissione giudicatrice. La commissione deve essere formata da 3 dei docenti elencati dall'archivio DOCENTI. Con ognuno dei docenti scelti, l'addetto si mette in contatto per chiederne la disponibilità. Se entro una settimana riceve risposta positiva chiede anche di esprimere una preferenza sul periodo in cui tenere l'esame e gli invia una copia della tesi altrimenti ne sceglie un altro. Sulla base delle risposte ottenute l'addetto amministrativo determina la data dell'esame finale e la comunica al dottorando, tramite lettera raccomandata.

Dopo la data dell'esame finale, l'addetto amministrativo riceve i giudizi formulati dai membri della commissione e il giudizio finale che provvede ad archiviare e a comunicare al neo dottore di ricerca.

Con riferimento ai seguenti requisiti si disegni il relativo Workflow.

Selezione studenti per programma di studio all'estero

Si deve modellare il processo di selezione studenti per un programma di scambio interuniversitario all'estero (considerare un workflow separato per ciascun studente e modellare la struttura generale del processo e il supertask selezione e approvazione degli esami da sostenere).

Gli studenti presentano domanda all'ufficio relazioni internazionali, indicando il nome, cognome, numero di matricola, i voti ottenuti nei singoli esami e la sede (o le sedi) in cui vogliono recarsi. Gli studenti vengono selezionati da una commissione e possono quindi decidere se accettare o meno la sede proposta.

Se accettano, gli studenti devono scegliere i corsi da frequentare all'estero e presentare una domanda di approvazione del piano di studi proposto entro il 30/6 dell'anno in corso.

Se la domanda non viene accettata, gli studenti possono presentare un'altra domanda (entro il 15/4 di ciascun anno).

Questa domanda può essere accettata o respinta, nel qual caso lo studente può ripresentare un diverso piano di studi successivamente (entro 15 giorni). Se gli studenti non hanno un piano di studi approvato entro il 31/7 non possono recarsi presso la sede estera e ne viene data comunicazione alla commissione che seleziona gli studenti.

In ogni momento lo studente può decidere di ritirarsi dal programma di scambio.

Con riferimento ai seguenti requisiti si disegni il relativo Workflow.

Gestione manoscritti in una casa editrice

Lo scrittore invia alla casa editrice una copia del suo manoscritto accompagnato da una lettera di presentazione in cui specifica l'area in cui si colloca l'opera. L'ufficio accettazione manoscritti registra il manoscritto nell'archivio MANOSCRITTI e consulta l'archivio dei REVISORI per selezionare i revisori a cui inviare il manoscritto. Ad ognuno dei revisori selezionati viene inviata una lettera di richiesta di revisione. Il processo termina quando sono state raccolte tre adesioni. Ad ognuno dei tre revisori viene quindi spedita una copia del manoscritto. Se entro 45 giorni non è ancora stata ricevuta la revisione allora si procede con un sollecito. Dopo tre solleciti viene selezionato un nuovo revisore e il processo ricomincia. Al momento della ricezione di tutte e tre le revisioni si procede con un controllo del materiale ricevuto per poter emettere un responso e la sua archiviazione nell'archivio REVISIONI.

Qualora tutte e tre le revisioni siano negative viene inviata una lettera allo scrittore in cui si specificano le ragioni della mancata accettazione. In alternativa il manoscritto può essere accettato senza modifiche, con modifiche di maggiore o minore impegno. Nel caso in cui si richiedano modifiche di maggior impegno, l'autore riceverà una lettera contenente una lista dettagliata delle modifiche richieste. Una volta ricevuto il manoscritto modificato, la procedura inizia nuovamente coi tre revisori già assegnati. Infine il manoscritto può essere accettato con o senza modifiche di minor rilievo. Nel primo caso si richiede allo scrittore di rispedire il manoscritto con le modifiche specificate. In entrambi i casi vengono richieste allo scrittore la sua fotografia e una sua foto da spedire in tipografia. In contemporanea si procede con kl-invio del manoscritto al tipografo.

Con riferimento ai seguenti requisiti si disegni:

1. il relativo DFD
2. il relativo Workflow.

Gestione degli ordini

La funzione di gestione degli ordini si occupa delle operazioni che vanno dalla richiesta di preventivo al pagamento delle merci acquistate.

I preventivi vengono definiti telefonicamente con i diversi fornitori, scelti dall'archivio FORNITORI sulla base della merce desiderata; successivamente viene inviato un fax dei requisiti che dovranno essere rispettati dal preventivo (tipo di merce, quantità, ecc). La data della richiesta del preventivo, gli estremi del fornitore e i dati del preventivo vengono registrati nell'archivio RICH_PREV. Dopo un certo lasso di tempo arriva, normalmente via fax, il preventivo. I dati del preventivo vengono memorizzati nell'archivio PREV; viene automaticamente avviata una procedura di controllo di consistenza fra i requisiti del preventivo e il preventivo arrivato. Eventuali discrepanze vengono comunicate al fornitore che provvede alla riformulazione di un preventivo corretto i cui dati vengono registrati in PREV.

Quando si è in possesso del preventivo di tutti i fornitori ai quali lo si è richiesto, di norma si valuta il più conveniente e si emette verso il fornitore un ordine scritto della merce necessaria (il preventivo contiene estremi del fornitore, codici, descrizioni e quantità delle merci richieste). L'ordine viene registrato nell'archivio ORD, così come la conferma d'ordine che il fornitore spedisce entro qualche giorno.

Per gli ordini confermati, il fornitore procede alla consegna. L'ordine può anche essere evaso in più consegne. Ciascun atto di consegna è testimoniato da una bolla contenente le informazioni relative alla merce consegnata. I dati delle bolle vengono registrati nell'archivio BOLLE.

Terminate le consegne relative allo stesso ordine il fornitore emette la fattura riepilogativa che viene registrata nell'archivio FATTURE e che contiene anche gli estremi per il pagamento. A questo punto si procede con il controllo della consistenza fra la merce ricevuta e quella consegnata. Eventuali nuove discrepanze vengono segnalate al fornitore.

Quando esiste una corrispondenza esatta fra merce richiesta e merce consegnata si procede al pagamento secondo i requisiti dettati dalla relativa fattura. Gli ordini evasi e pagati vengono eliminati da ORD ed inseriti in ORD_EV.