



**ВАРНЕНСКИ
СВОБОДЕН
УНИВЕРСИТЕТ
ЧЕРНОРИЗЕЦ ХРАБЪР**

КУРСОВА РАБОТА

ПО

УПРАВЛЕНИЕ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИТЕ

НА ТЕМА:

**УПРАВЛЕНИЕ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИТЕ В
ЦЕНТРАЛНА КООПЕРАТИВНА БАНКА АД**

Изготвил:

Проверил:

2018

I. Представяне на ЦКБ.

Централна кооперативна банка АД е универсална търговска банка, която принадлежи към финансовата структура на ЦКБ Груп ЕАД. Тя, заедно с другите финансови дружества, предлага пълната гама от услуги в областта на финансовото посредничество, продукти и услуги, като поставя акцент върху финансиране на малки и средни предприятия и индивидуалното банкиране на своите клиенти.

Като универсална търговска банка ЦКБ АД предлага широк спектър от финансови продукти и услуги, които отговарят на конкурентните изисквания на динамично променящата се пазарна среда. Банката се стреми постоянно да разширява спектъра от финансово посредничество и работи усилено за създаване на нови и развитие на познатите продукти и услуги.

ЦКБ АД, София контролира дъщерни дружества Централна кооперативна банка АД, Скопие, Република Македония (Дъщерно дружество), УД ЦКБ Асетс Мениджмънт ЕАД (Дъщерно дружество) и ЗАО "ИК Банк", гр. Казан, Република Татарстан, Руска Федерация (Дъщерно дружество) като една отчетна единица (Групата).

Към 31.12.2017г. Банката-майка притежава 87.35% от капитала на Централна кооперативна банка АД, Скопие, инвестиции в размер на 3,200 хил.лв. в дъщерното дружество УД "ЦКБ Асетс Мениджмънт" ЕАД и 86.273% от капитала на ЗАО "ИК Банк", гр. Казан, Република Татарстан, Руска Федерация.

II. Представяне на бизнес процеса – последователност, участници и обект

Процесът на ATM операцията в ЦКБ протича в следната последователност:

1) стартиране на системата - Системата се стартира, когато операторът ЦКБ избере включване от ключа на банкомата. Банковият оператор (Банксервиз) ще бъде помолен от машината да захрани ATM с пари и ще се установи връзка с банката. Тогава обслужването на клиентите може да започне.

2) Сесия на използване от клиентите на ATM

Една сесия започва, когато клиент вмъкне карта в четеца на машината. Банкоматът дърпа картата в машината и я чете. (Ако четецът не може да разпознае картата поради неправилно поставяне или повреда, картата се изважда, като се изписва на екрана съобщение за грешка, и сесията се прекратява) Клиентът трябва да въведе неговия / нейния ПИН код, а след това е позволено да извърши на една или повече

сделки, избирайки от менюто възможните видове транзакции за всеки отделен случай. След всяка транзакцията се случи, клиентът е попитан дали той / тя би искала да извърши друго действие с АТМ-а. Когато клиентът приключи с извършването на транзакции, картата се изважда от машината и сесията приключва. Ако една транзакция се прекрати, поради твърде много невалидни записи на ПИН, сесията също се прекратява, а картата се задържа в машината.

Клиентът може да прекратите сесията чрез натискане на бутона ОТКАЗ, когато въвежда ПИН или при избор на типа транзакция.

Трябва да се има предвид, че транзакцията е абстрактно понятие. Всяка специфична транзакция, която е въведена от клиента, определя ред от операции, които са прецизирани по подходящия начин. Потокът от събития, представени тук, описва общите случаи за всички видове транзакции при използвана на АТМ. Отделните видове транзакции (теглене, внасяне, трансфер) предоставят характеристики, които са специфични за този тип операции.

Фиг. 1 НЕВАЛИДНО ВЪВЕДЕН ПИН



3) Осъществяване на транзакция