
Práctica 4. Modelado BPMN con Bizagi

Hecho por María Carvajal Cortés y Marcos Hidalgo Baños a 15/01/22

Introducción a la práctica.

Un proceso puede llegar a ser muy **complejo** debido a que involucre a un elevado número de participantes, por poseer demasiadas operaciones entre ellos o incluso porque no se desarrolle de la manera esperada. Si fuéramos capaces de recopilar en un mismo esquema todos los movimientos que se den durante su transcurso, tendríamos una hoja de ruta que en cualquier momento nos dirigirá hacia el siguiente paso de la ejecución.

El siguiente informe recogerá la labor de **modelización** de cuatro procedimientos empresariales mediante la herramienta de automatización inteligente de procesos 'Bizagi' basado en la notación estándar BPMN. Con esto no sólo resumimos y organizaremos en un mismo lugar sus principales características, sino que también podremos mejorarlo si identificamos los puntos en los que se produzcan inconvenientes y los solventamos.

Índice de contenidos

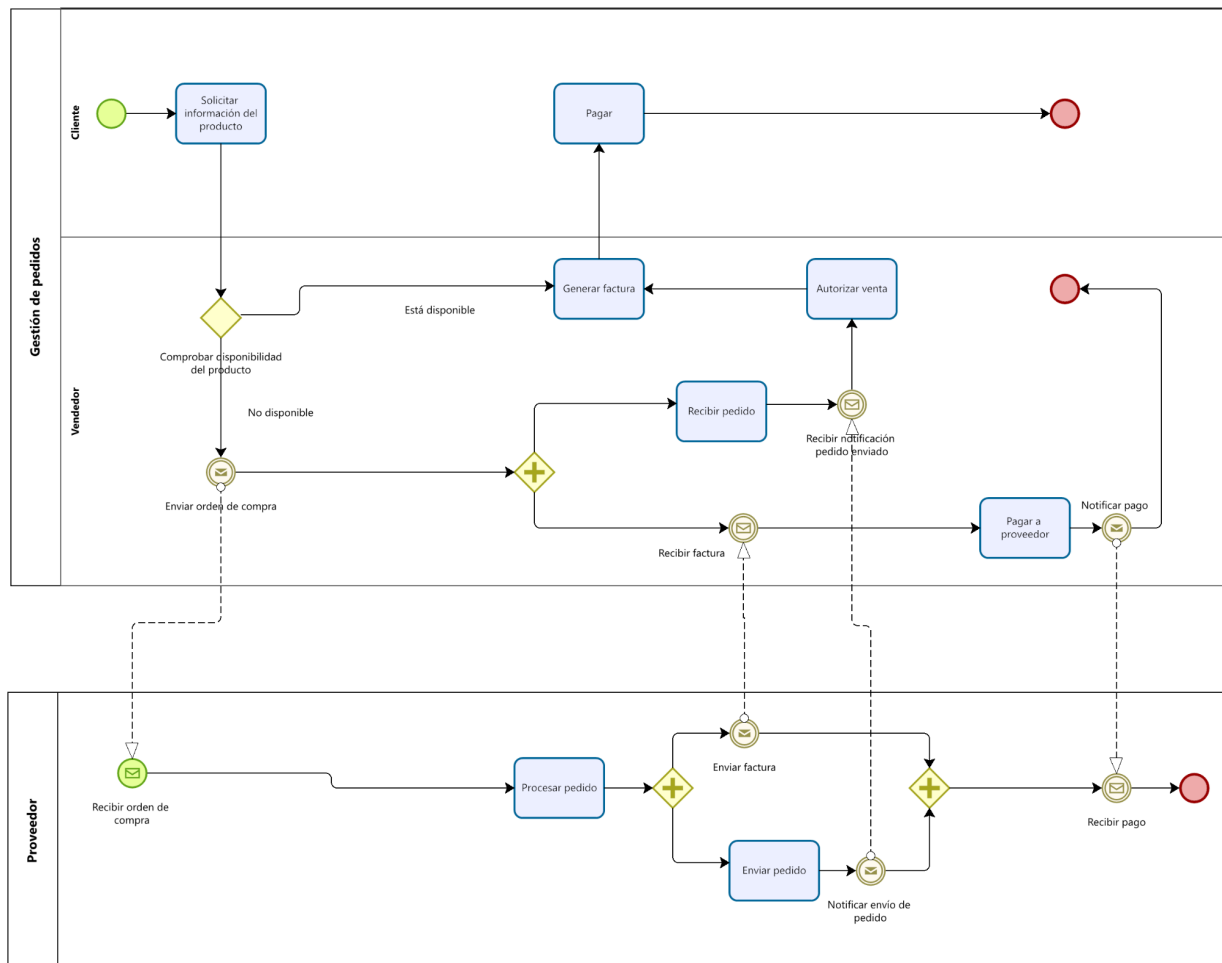
Los modelos tratados en el informe son los siguientes:

- Modelo 1. "Gestión de pedidos en tienda física".
- Modelo 2. "Gestión de atención telefónica a un cliente".
- Modelo 3. "Envío de encuesta de satisfacción desde la empresa a sus clientes".
- Modelo 4. "Receta de cocina para hacer brownie".



Descripción de los flujos de trabajo.

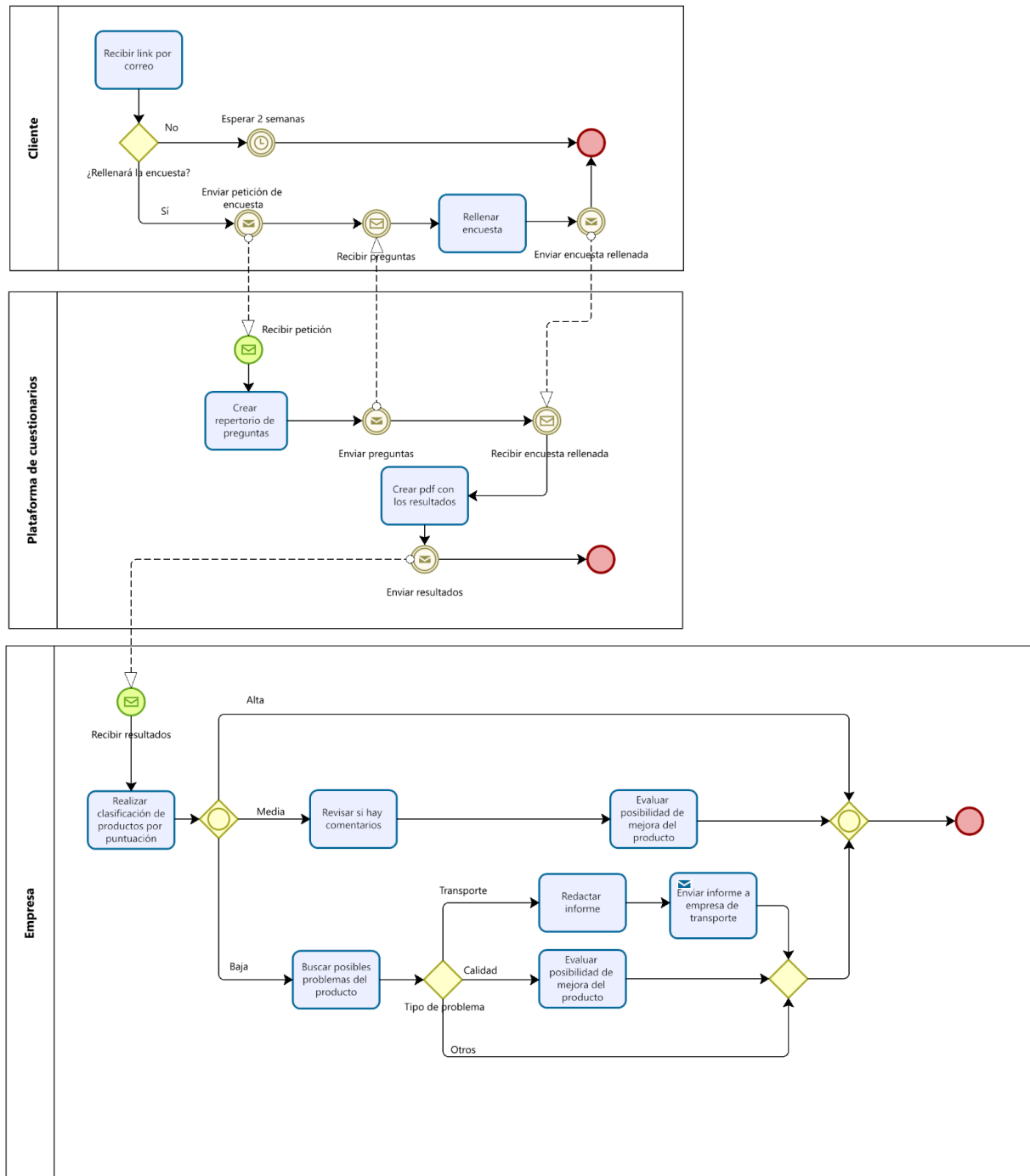
Modelo 1. “Gestión de pedidos en tienda física”



Modelo 3. “Envío de encuesta de satisfacción desde la empresa a sus clientes”

Participantes: El cliente, la empresa y la plataforma de cuestionarios.

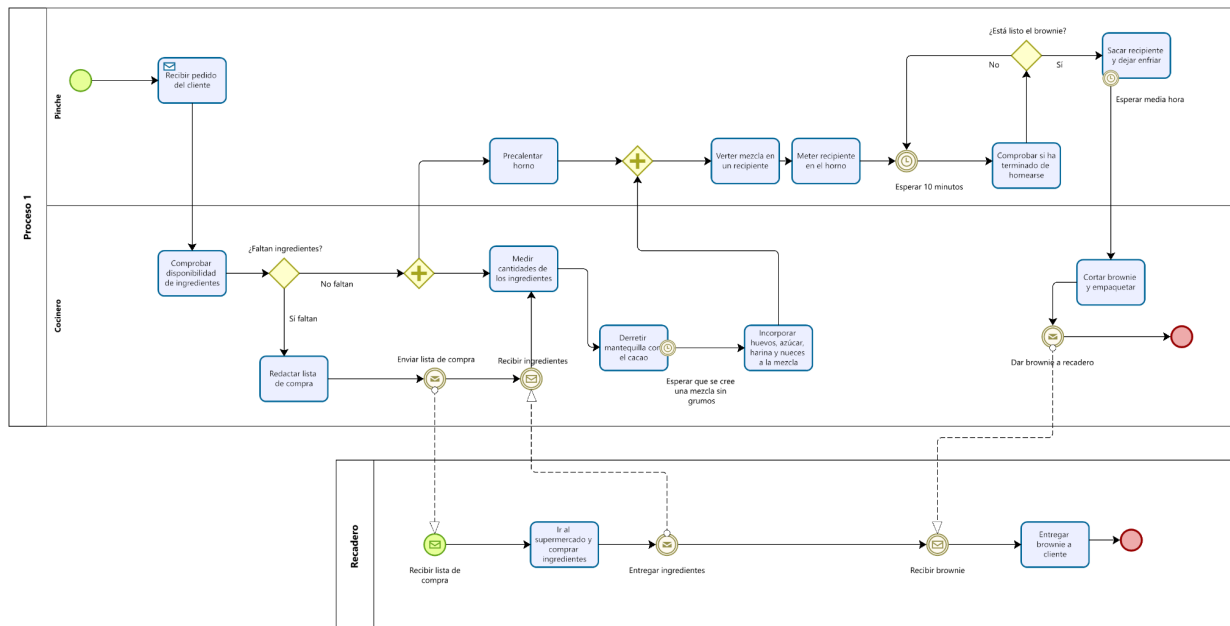
- a) Se realiza el **envío** del link de la encuesta a los clientes mediante el correo electrónico proporcionado en el registro en la plataforma de la empresa.
- b) El cliente puede **elegir** no contestar, por lo que si no se ha recibido una respuesta antes de un determinado plazo se considera que el proceso ha acabado para este cliente en concreto. Por otro lado, puede decidir acceder al enlace.
- c) La petición de realizar la encuesta llega a la correspondiente plataforma de cuestionarios y muestra el repertorio de preguntas. Basado en las respuestas del cliente, la plataforma **informará** a la empresa de los resultados para que realice por su propios medios un análisis en profundidad.
- d) Una vez recibidos los resultados, la empresa **distinguirá por productos** según la puntuación del cliente.
- e) Se realizará un análisis de todos aquellos productos que se encuentren en el grupo de puntuación baja y media. Los productos de puntuación alta no se tendrán en cuenta para este análisis ya que no requieren de un feedback con el cliente.
- f) Para los artículos de puntuación media, se revisará si el cliente ha realizado algún comentario. Haya o no comentario, se evalúa si puede realizarse alguna mejora al respecto, en cualquier caso (pueda realizarse mejora o no) se termina el análisis.
- g) En el caso de los artículos de puntuación baja, la empresa evaluará los posibles problemas que pueden haberse dado.
- h) Para los problemas de transporte, se redactará y enviará un informe a la empresa de transportes contratada. Para los problemas de calidad, se evaluará si es posible una mejora del producto. El resto de problemas no se tendrán en cuenta. En todos los casos terminará el análisis.



Modelo 4. “Receta de cocina para hacer brownie”

Participantes: Cocinero, pinche de cocina, recadero.

- Hay un cliente que realiza un pedido de un brownie a nuestro establecimiento mediante una aplicación de comida a domicilio.
- En primer lugar, el cocinero **comprueba** que disponemos de los ingredientes para elaborar nuestro brownie (mantequilla, cacao, huevos, azúcar, harina, nueces).
- Si falta alguno de estos ingredientes, **encarga** al recadero que se acerque al supermercado más cercano para realizar las compras. Si por el contrario dispone de ellos, procedemos directamente a elaborar nuestra receta.
- El cocinero realiza las **mediciones** necesarias de los ingredientes. Mientras tanto, encarga al pinche que prepare el horno a cierta temperatura.
- Después de las correspondientes mediciones, **introduce** en el horno un recipiente con mantequilla y cacao previamente elaborado para que se derrita.
- Una vez caliente, el cocinero **añade** al recipiente huevos, azúcar, harina y nueces.
- A continuación, el pinche de cocina introduce el recipiente al horno por 10 minutos.
- Una vez ha transcurrido el tiempo, él mismo lo retira del horno y lo deja enfriar.
- Es el cocinero quien corta, presenta y empaqueta el pedido para que el recadero lo entregue al cliente que ha realizado el pedido.



Conclusiones generales.

Como hemos podido observar, tener esquemas que modelizan nuestros procesos puede llegar a resultar de gran utilidad a nuestro negocio ya que habremos decidido cómo actuar en cada una de las etapas que los conforman.

Algunos de los beneficios que aporta el modelado de procesos son:

- ❖ Permite la **comunicación** entre integrantes de la empresa, ya que provee de un modelo común sin discrepancias o dobles sentidos que sirve como manual.
- ❖ Facilita la labor de **implementación** del proceso al haber resuelto cada uno de los posibles escenarios que pueden llegar a ocasionarse.
- ❖ Reluce defectos o posibles **mejoras** que probablemente pasarían desapercibidas.

Bibliografía.

- <https://www.bpmn.org/>

Con la consulta de la web oficial de BPMN hemos logrado solventar algunas dudas a la hora de diseñar nuestros modelos gracias a los ejemplos allí expuestos y su lista de componentes donde podemos ver los distintos elementos de un solo vistazo.