**BPMN**

1. a) Realizați o diagramă BPMN de colaborare subiectivă care consideră pașii realizați de către client în cadrul unui proces de plasare a unei comenzi prin telefon și interacțiunea cu alți participanți (dar fără a modela acțiunile realizate de către ceilalți participanți).

*BPMN - diagrama de colaborare subiectiva: Exprima punctul de vedere al unui singur participant la proces, care nu stie/nu e interesat de actiunile celorlalti participanti. In schimb prezinta interes actele de comunicare (interactiunile) cu ceilalti participanti.*

*Fiecare participant va fi un Pool. Participantii la care nu ne intereseaza/nu stim actiunile vor fi Collapsed Pool. Un proces nu poate serpui intre pool-uri diferite (doar intre casete Lane, folosite in exemplele precedente), dar poate comunica cu alte pool-uri.*

*Sagetile de comunicare vor fi Message Flow (optional pot avea un plic pe ele) si permit detalierea comunicarii la nivel de task.*

*Alternativ, acolo unde nu dorim sa detaliem comunicarea folosim hexagonul Conversation conectat prin Conversation Links (vezi intre comerciant si curier, eventual poate fi conectat la o alta diagrama in care ne concentram pe comunicarea intre aceia)*

*In acest exemplu participantul pe care ne concentram e Clientul => e un exemplu de proces Customer Journey folosit in marketing pentru a analiza efortul la care il supunem pe client pentru a interactiona cu afacerea noastra. In marketing punctele de interactiune se mai numesc Touchpoints.*

*Deoarece procesul nu mai serpuieste, trebuie sa aiba continuitate in caseta Clientului. Pentru asta, se completeaza cu stari de Asteptare (cercuri verzi si romburi cu pentagon) unde clientul nu poate avansa pana nu primeste ceva informatie de la ceilalti participanti:*

* *Asteptari simple (intermediate catching events, cercuri verzi) sunt momente in care procesul ia o pauza si asteapta un eveniment (cerc cu plic = sosirea unei informatii; cerc cu ceas = trecerea unei durate de timp)*
* *Asteptari decizionale (event gateway, romburi) sunt asteptari la care dorim sa indicam ce se intampla in cazul expirarii asteptarii (vezi ramificarea spre ceas). Acest pattern se foloseste cand se asteapta dupa mai multe evenimente posibile si fiecare va avea o alta consecinta (modelarea expirarii e doar un caz particular, se poate ramifica si in mai mult de 2 variante). Pe sagetile care ies din astfel de romburi nu se scrie nimic caci evenimentul imediat urmator exprima diferentierea intre ramuri.*

*Actele de comunicare (Customer Touchpoints) sunt:*

* *pe calea principala a procesului: plasarea comenzii, primirea notificarii de la curier, primirea pachetului*
* *pe ramurile alternative: notificarea de ratacire a comenzii, returnarea comenzii, recuperarea banilor*

*Dpdv management/marketing, se ridica intrebarea: care din acestea sunt raspunderea noastra, care a curierului? pt cele din raspunderea noastra, cum putem asigura o interactiune cat mai placuta, eventual digitalizata?*

*Dpdv unui proiect software, se ridica intrebarea: care din acestea trebuie sa devina user stories (=>pt developeri)*

1. b) Realizați o diagramă BPMN de colaborare subiectivă care consideră pașii realizați de către un comerciant în cadrul unui proces de primire a unei comenzi și interacțiunea cu alți participanți (dar fără a modela acțiunile realizate de către ceilalți participanți).

*BPMN - diagrama de colaborare subiectiva: Exprima punctul de vedere al unui singur participant la proces, care nu stie/nu e interesat de actiunile celorlalti participanti. In schimb prezinta interes actele de comunicare (interactiunile) cu ceilalti participanti.*

*Fiecare participant va fi un Pool. Participantii la care nu ne intereseaza/nu stim actiunile vor fi Collapsed Pool. Un proces nu poate serpui intre pool-uri diferite (doar intre casete Lane, folosite in exemplele precedente), dar poate comunica cu alte pool-uri.*

*Sagetile de comunicare vor fi Message Flow (optional pot avea un plic pe ele) si permit detalierea comunicarii la nivel de task.*

*Unde nu dorim sa detaliem comunicarea folosim hexagonul Conversation conectat prin Conversation Links (vezi intre client si curier, eventual poate fi conectat la o alta diagrama in care ne concentram pe comunicarea intre aceia)*

*In acest exemplu participantul pe care ne concentram e Comerciantul.*

*Deoarece procesul nu mai serpuieste, trebuie sa aiba continuitate in caseta Comerciant. Pentru asta, se completeaza cu stari de Asteptare (cercuri verzi si romburi cu cerc) unde nu poate avansa pana nu primeste ceva informatie de la ceilalti participanti:*

* *Asteptari simple (intermediate catching events, cercuri verzi) sunt momente in care procesul ia o pauza si asteapta un eveniment (cerc cu plic = sosirea unei informatii; cerc cu ceas = trecerea unei durate de timp)*
* *Asteptari decizionale (event gateway, romburi cu cerc) sunt un mix de decizie si asteptare, prezente aici in 2 variante: cu plus (daca pot avea loc mai multe din situatiile asteptate) sau cu pentagon (daca poate avea loc o singura varianta, se folosesc si la modelarea expirarii!):*

*Observații privind fluxul de execuție:*

* *dupa predarea pachetului la curier, comerciantul asteapta posibilitatea sa primeasca o notificare de pachet pierdut, pentru care va pregati o procedura de investigare*
* *dar primirea notificarii de pierdere nu exclude (+) pasul urmator (procedura de investigare va trebui sa verifice daca notificarea de pierdere se coroboreaza cu intoarcerea coletului sau cu o livrare eronata)*
* *in pasul urmator se asteapta sa se primeasca fie confirmare de livrare, fie coletul nelivrat (daca nu s-a gasit clientul); aceste 2 variante se exclud intre ele (pentagon) caci nu se poate sa fie livrat si nelivrat simultan*
* *in caz de intoarcere a coletului nelivrat va trebui pregatita o procedura de anulare a comenzii si revenire a produsului in stoc*
* *in caz de livrare confirmata, se deconteaza cu comerciantul si apare o asteptare pentru posibilitatea returului din partea clientului*
* *daca are loc retur, intai se va primi solicitare de retur de la client, apoi produsul returnat de la curieri, dupa care se proceseaza returul*
* *daca trec 30 de zile fara retur, comerciantul inchide comanda si nu mai accepta retururi*

*Elemente noi fata de Customer Journey process:*

* *avem 2 tipuri de Asteptari Decizionale:* 
  + *cea cu + permite ca ambele situatii sa se intample, de ex. pachetul s-a livrat la altcineva si destinatarul corect a trimis notificare de ratacire;*
  + *cea cu pentagon asteapta situatii care se exclud reciproc (deci se foloseste si la expirarea asteptarii)*
* *avem 2 tipuri de stari cu plic:* 
  + *plic deschis (catching event, stare asteptata) = procesul nu poate avansa pana nu primeste ceva;*
  + *plic inchis (throwing event, stare generata) = se constata o situatie pe care o asteapta procesul altui participant (Clientul probabil asteapta primirea banilor)*

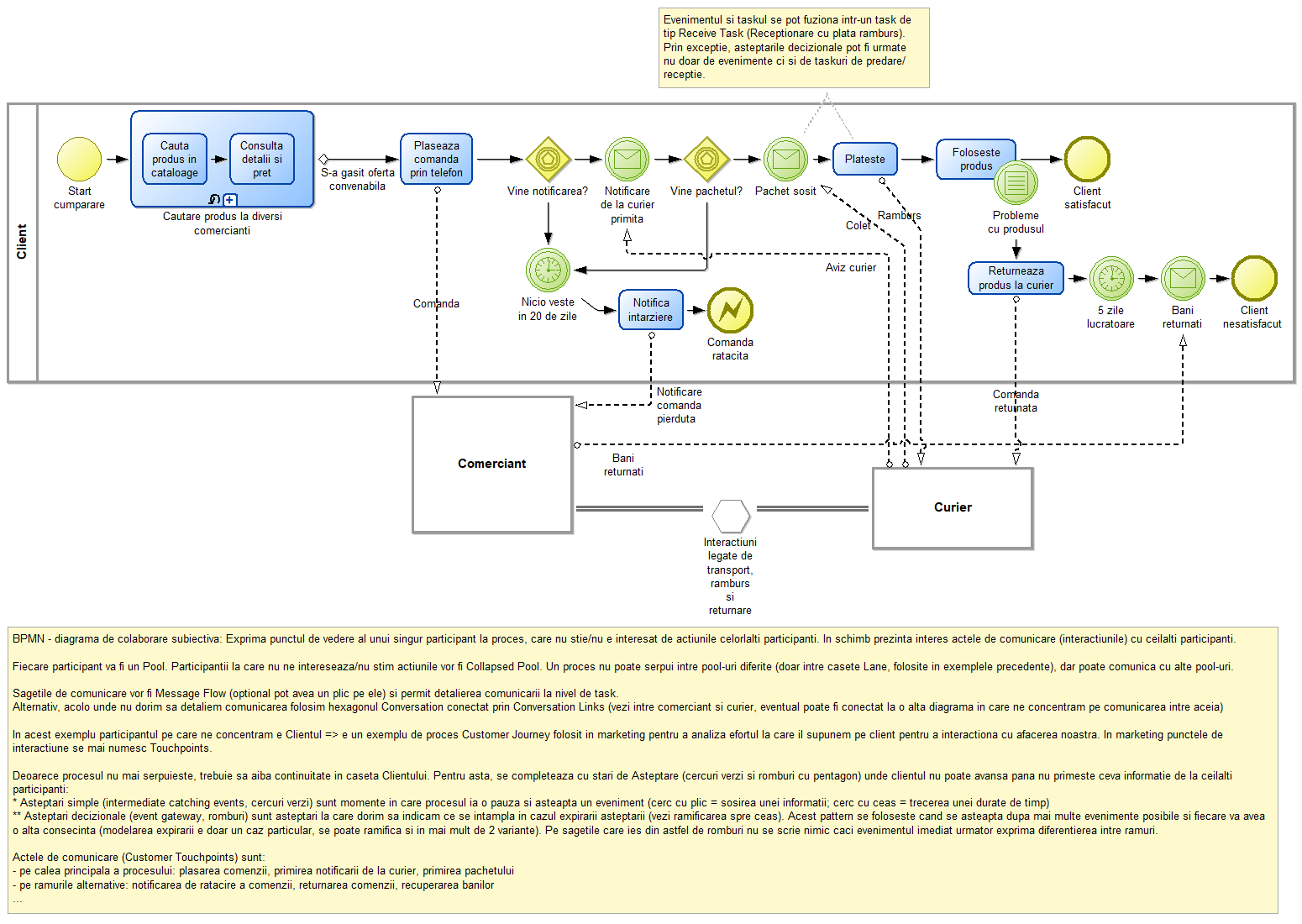
*Plicurile inchise le folosim mai rar, ele indica doar niste constatari ale unor situatii considerate critice de alti participanti (dupa care probabil asteapta alte procese/pool-uri)*

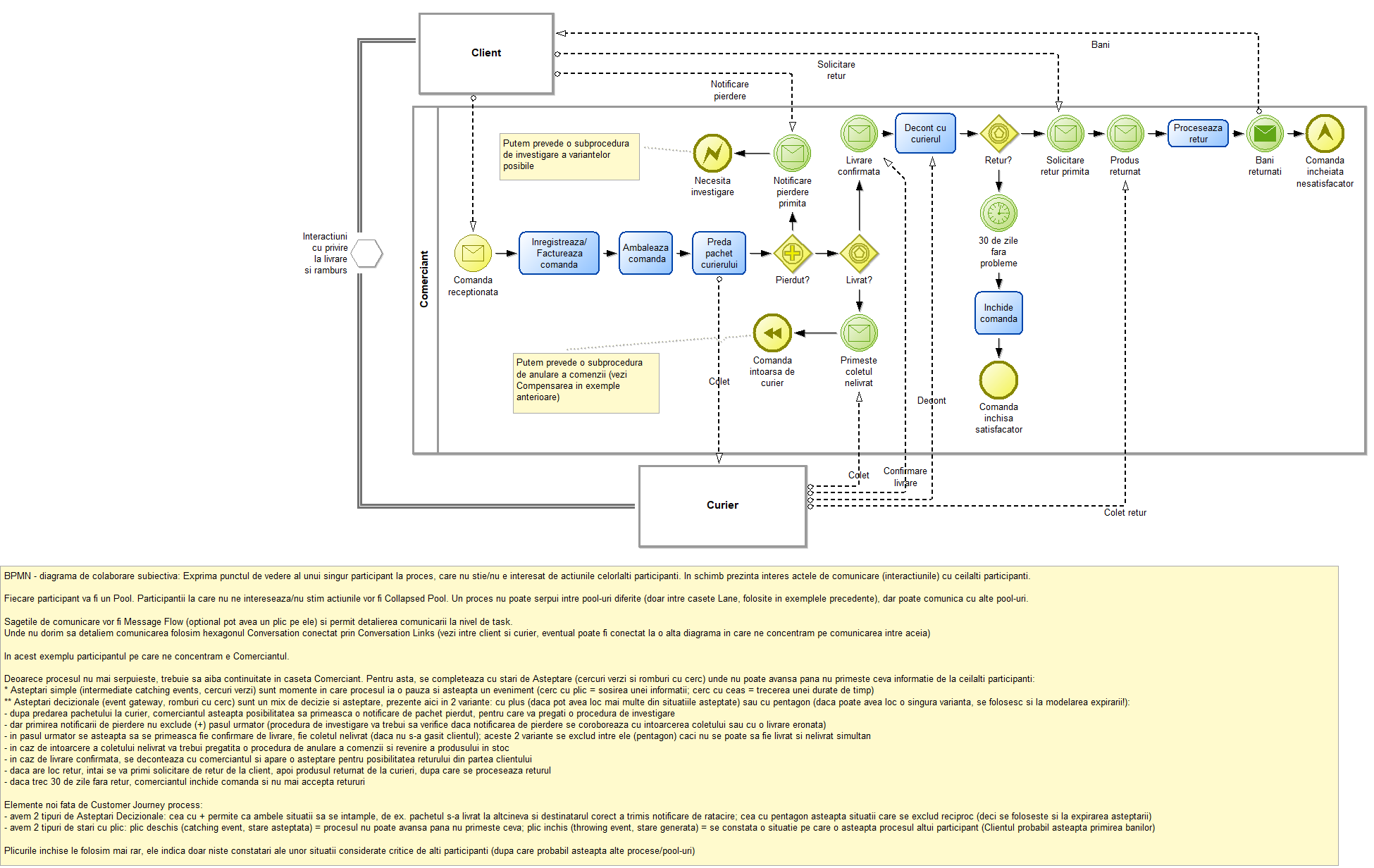
1. c) Realizați o diagramă BPMN de colaborare globală care consideră pașii realizați de către toți participanții din cadrul procesului.

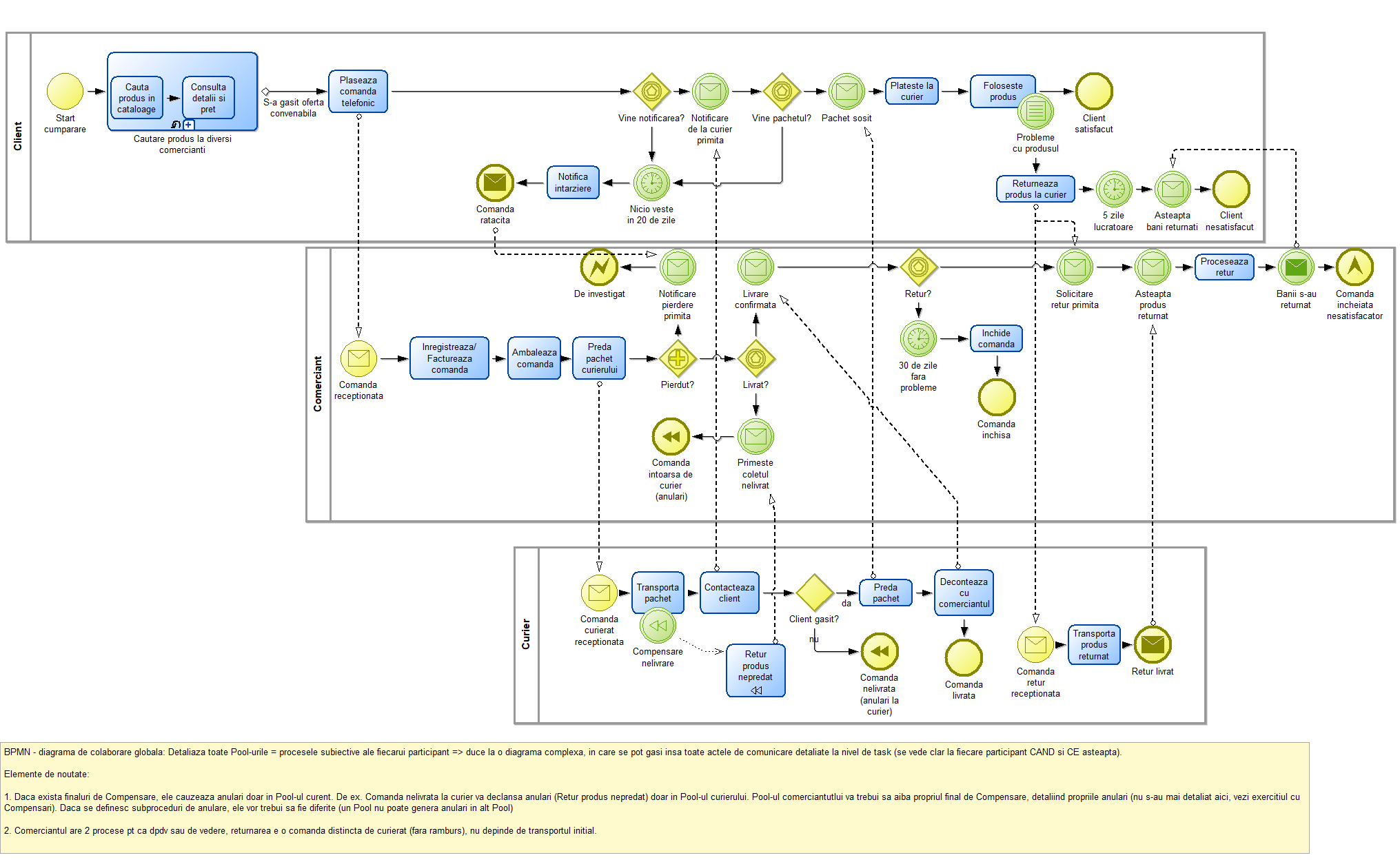
*BPMN - diagrama de colaborare globala: Detaliaza toate Pool-urile = procesele subiective ale fiecarui participant => duce la o diagrama complexa, in care se pot gasi insa toate actele de comunicare detaliate la nivel de task (se vede clar la fiecare participant CAND si CE asteapta).*

*Elemente de noutate:*

* *Daca exista finaluri de Compensare, ele cauzeaza anulari doar in Pool-ul curent. De ex. Comanda nelivrata la curier va declansa anulari (Retur produs nepredat) doar in Pool-ul curierului. Pool-ul comerciantutlui va trebui sa aiba propriul final de Compensare, detaliind propriile anulari (nu s-au mai detaliat aici, vezi exercitiul cu Compensari). Daca se definesc subproceduri de anulare, ele vor trebui sa fie diferite (un Pool nu poate genera anulari in alt Pool)*
* *Comerciantul are 2 procese pt ca din punctul sau de vedere, returnarea e o comanda distincta de curierat (fara ramburs), nu depinde de transportul initial.*

**

**

**