

Diplomado

BPM

para la transformación digital de procesos



CASO DE NEGOCIO - MINERÍA DE PROCESOS

COMPAÑÍA DE REPARACIÓN DE TELÉFONOS

Descripción del proceso

Se trata de un proceso para reparar teléfonos en una compañía. La compañía puede arreglar tres tipos de teléfonos diferentes (T1, T2 y T3). El proceso se inicia mediante el registro de un dispositivo telefónico enviado por un cliente. Después del registro el teléfono es enviado al Departamento de Detección de problemas (PD). Allí se analiza y categoriza el defecto, existen 10 categorías de defectos que pueden tener los teléfonos de la compañía.

Una vez el problema es identificado, se informa al cliente sobre el problema del teléfono y el teléfono es enviado al departamento de reparación. El Departamento de Reparación (R) cuenta con dos equipos de trabajo. Uno de los equipos de trabajo puede arreglar defectos simples y el otro puede arreglar defectos complejos. Sin embargo, algunas de las categorías de defectos pueden ser reparadas por ambos equipos.

Una vez que el empleado de reparación finaliza su trabajo en el teléfono, este dispositivo es enviado al Departamento de Aseguramiento de calidad (QA). Allí es analizado por un empleado para evaluar si el defecto fue arreglado o no. Si el defecto no es reparado, el teléfono es de nuevo enviado al Departamento de Reparación. Si el teléfono es reparado, el caso es archivado y el teléfono es enviado al cliente. Para guardar los tiempos de ejecución, la compañía trata de corregir un defecto un número limitado de veces.

Si el defecto no es reparado, el caso es archivado de todas maneras, y se envía una nueva marca de dispositivo al cliente.

La compañía cuenta con 6 evaluadores, 6 reparadores, 1 agente de *call center* y una licencia de RPA (bot).

Reglas de negocio

Para el cumplimiento de los estándares de calidad la compañía ha establecido las siguientes reglas de negocio:

- El tiempo de entrega de los teléfonos reparados es de máximo 1 hora.
- Una vez se categoriza el defecto se debe informar vía telefónica o por correo electrónico al cliente.
- Los equipos no pueden ser entregados al cliente sin el aval del Departamento de Calidad.



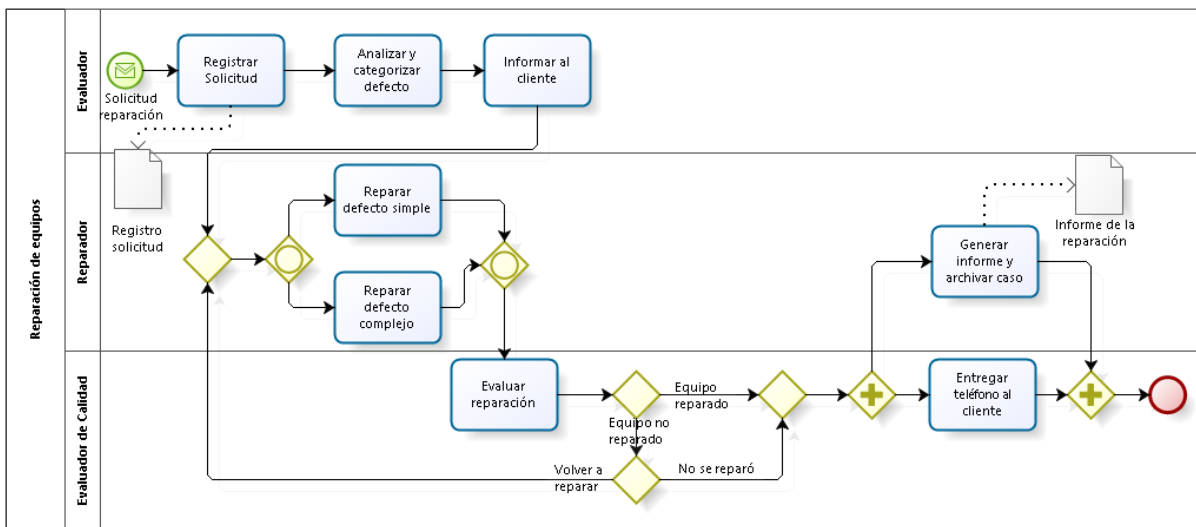


Problemáticas importantes

La compañía ha tenido problemas con el servicio al cliente y quejas asociadas con la demora en la entrega de los equipos. Adicionalmente hay sobrecostos por los reprocesos que se presentan en la reparación y se han detectado diferencias en la productividad del personal.

Modelado del proceso

El modelo ideal del proceso es el siguiente:



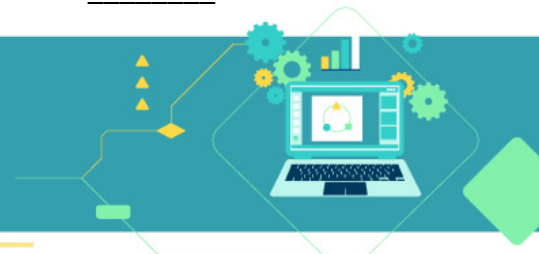
A continuación, responda las siguientes preguntas:



App: Process Overview

Añada la App: Process Overview y analice los indicadores globales del proceso:

1. ¿Cuál es el tiempo promedio de duración de los casos? _____
2. ¿Cuántos casos se manejan en promedio por día? _____
3. ¿De acuerdo con el histograma de los tiempos de duración, se podría considerar que el proceso presenta baja o alta variabilidad en los tiempos de duración? _____
4. ¿Qué porcentaje de casos se atienden en menos de una hora? _____





Diplomado

BPM

para la transformación digital de procesos



Hallazgos:



Vista: Process Explorer

Añada la App: Process Explorer y analice el modelo de ejecución real del proceso.

5. ¿Cuántos casos se ejecutaron en total? _____
6. ¿Cuántos casos pasaron por la reparación simple? _____
7. ¿Cuántos casos pasaron por la reparación compleja? _____
8. ¿Se está cumpliendo la regla de negocio que se debe informar al cliente una vez se realiza el análisis y categorización del defecto? ¿En qué porcentaje de cumple?

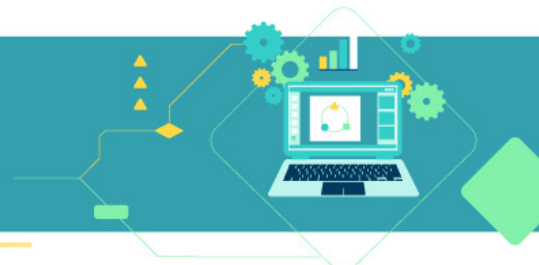
9. Analice los reprocesos en la reparación simple y compleja
 - ¿En qué porcentaje de casos se presentaron reprocesos con la reparación simple? _____
 - ¿En qué porcentaje de casos se presentaron reprocesos con la reparación compleja? _____
 - ¿Cuál puede ser la causa de estos reprocesos?

Hallazgos:

- _____
- _____
- _____



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Colombia





Diplomado

BPM

para la transformación digital de procesos



Vista: New App **Variant Explorer**

Añada una nueva App e inserte el componente de Variant Explorer y analice el modelo de ejecución real del proceso.

10. ¿Qué variante presenta mayores tiempos de duración y qué porcentaje de casos representa? _____
11. ¿Qué variante presenta menores tiempos de duración y qué porcentaje de casos representa? _____
12. ¿Qué decisión tomarían con respecto a la regla de negocio de qué se debe informar al cliente una vez se realiza el análisis y categorización del defecto?

Hallazgos:

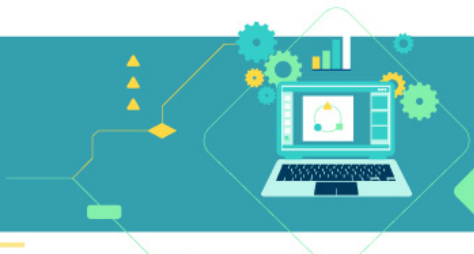
- _____

- _____

- _____



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Colombia





Diplomado

BPM

para la transformación digital de procesos



Vista: New App **Dashboard adicional**

Añada una nueva App y cree un pequeño dashboard a su gusto donde agregue algunos componentes disponibles en el EMS para crear una visualización que apoye una toma de decisión.

13. Comente en qué consiste la visualización y qué soporte a la toma de decisiones brinda.

Importante:

Es obligatorio como parte de la actividad práctica, agregar el link que se generará para resolver este caso de negocio. El docente del módulo les explicará cómo se genera este link.



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Colombia

