

UNIDAD TEMÁTICA 3 – Diseño y UML – Trabajo de Aplicación 8

EJERCICIO 1

Vamos a describir el proceso de lanzamiento de un nuevo producto en una empresa.

El proceso comienza con el departamento de Desarrollo de Productos, que tiene la tarea de diseñar y desarrollar el nuevo producto. Al mismo tiempo, el departamento de Marketing está trabajando en la creación de una estrategia de lanzamiento de productos.

Una vez que el producto ha sido desarrollado y la estrategia de marketing está lista, estas dos actividades se sincronizan. El producto está listo para ser fabricado por el departamento de Producción.

Mientras se fabrica el producto, el departamento de Ventas está trabajando para establecer canales de distribución y el departamento de Servicio al Cliente está preparando su equipo para soportar el nuevo producto.

Una vez que el producto ha sido fabricado y los canales de distribución están establecidos, estas actividades se sincronizan. En este punto, el producto está listo para ser lanzado al mercado.

Por último, el departamento de Marketing ejecuta la estrategia de lanzamiento, que incluye publicidad y promociones, y el producto se lanza oficialmente al mercado.

EJERCICIO 2

Describiremos un proceso de atención al cliente para una empresa de servicios de internet.

El proceso comienza cuando se recibe una señal de entrada, que en este caso es un cliente que llama o envía un correo electrónico a la empresa para informar de un problema con su servicio de internet.

El departamento de atención al cliente recibe la señal y crea un ticket para el problema. Se asigna un representante de atención al cliente para trabajar en el ticket. Si el representante puede resolver el problema de inmediato, lo hace y cierra el ticket.

Si el representante no puede resolver el problema, se envía a un técnico de campo. El técnico tiene una señal de tiempo de 24 horas para visitar al cliente y resolver el problema.

Una vez que el técnico ha resuelto el problema, se envía una señal de finalización al departamento de atención al cliente, y el ticket se cierra.

EJERCICIO 3

Se describe el proceso de una compra online en una tienda de comercio electrónico.

El proceso comienza con un cliente que navega por la tienda online y selecciona los artículos que quiere comprar, agregándolos a su carrito de compras. Una vez que el cliente está satisfecho con su selección, procede a la página de pago.

En la página de pago, el cliente introduce su información de envío y selecciona su método de pago. Una vez que el cliente confirma la compra, se envía una señal al sistema de la tienda para procesar el pago. Esta señal representa la entrada de la partición del Sistema de Pago.

El Sistema de Pago intentará procesar el pago y, si tiene éxito, enviará una señal de confirmación de pago al sistema de la tienda. Si el pago no se puede procesar, se enviará una señal de error de pago y el cliente será notificado para que pueda intentar con un método de pago diferente.

Si el pago es exitoso, el sistema de la tienda enviará una señal a la partición del Almacén para que prepare el pedido para su envío. Una vez que el pedido ha sido preparado y enviado, el Almacén enviará una señal de confirmación de envío al sistema de la tienda, que a su vez notificará al cliente que su pedido está en camino.

SECCIÓN PARA LOS PROFESORES – NO ENTREGAR A LOS ESTUDIANTES

Ej 1- . Este proceso involucra varias actividades que se realizan en paralelo por diferentes departamentos de la empresa

1. Inicio
2. Diseño y desarrollo de producto - Desarrollo de Productos (actividad paralela)
3. Creación de estrategia de lanzamiento - Marketing (actividad paralela)
4. Join: sincronización de Desarrollo de Productos y Marketing
5. Fabricación de producto - Producción
6. Establecimiento de canales de distribución - Ventas (actividad paralela)
7. Preparación de soporte al producto - Servicio al Cliente (actividad paralela)
8. Join: sincronización de Producción, Ventas y Servicio al Cliente
9. Ejecución de estrategia de lanzamiento - Marketing
10. Fin: Lanzamiento del producto al mercado

Ej 2-

Este proceso incluirá señales de entrada y señales de tiempo.

Inicio

1. Señal de entrada: Cliente informa de un problema
2. Creación de ticket - Atención al Cliente
3. Asignación de representante - Atención al Cliente
4. Decisión: ¿Puede el representante resolver el problema?
5. Resolución del problema por el representante (si es posible) y cierre del ticket
6. Asignación de técnico de campo (si el representante no puede resolver el problema)
7. Señal de tiempo: Técnico tiene 24 horas para resolver el problema
8. Resolución del problema por el técnico
9. Señal de finalización: Problema resuelto y ticket cerrado
10. Fin

Ej 3-

Particiones que representan diferentes actores o sistemas y señales de entrada/salida.

1. Inicio
2. Cliente selecciona artículos y procede al pago
3. Cliente introduce información de envío y selecciona método de pago
4. Confirmación de compra y señal de procesamiento de pago (partición del Sistema de Pago)
5. Decisión: ¿Se procesó con éxito el pago?
6. Señal de confirmación de pago o señal de error de pago (partición del Sistema de Pago)
7. Si el pago es exitoso, señal de preparación de pedido (partición del Almacén)
8. Confirmación de envío y notificación al cliente (partición del Almacén)
9. Fin