



Fecha de entrega: Lunes 7 de Diciembre a las 11:59 am

Formato de entrega: Archivo PDF, no se aceptarán entregas con otros formatos.

Norma básica:

- El trabajo es **estrictamente** individual.

En la empresa MuySegurosCorp se dedican a la venta de seguros a empresas. En general, los clientes realizan licitaciones para la adjudicación de una cartera de seguros, por lo que tener un esquema comercial de respuesta rápido, certero, y que genere ofertas competitivas es clave para el éxito de MuySegurosCorp. Ante algunas situaciones ocurridas recientemente (licitaciones pérdidas y licitaciones en que no se alcanzó a ser una oferta oportuna), se ha decidido rediseñar el proceso de venta basado en licitaciones. Como primer paso, le piden que modele el funcionamiento actual del proceso.

Cuando un cliente está ad portas de realizar una licitación, generalmente invita a diversas empresas a una reunión comercial exploratoria. Cuando en MuySegurosCorp se recibe un requerimiento, el ejecutivo a cargo de dicho cliente se encarga de concretar una reunión para la fecha más cercana posible. En la reunión, el ejecutivo tiene como objetivo entender los objetivos que tiene el cliente con la licitación actual, y recopilar necesidades futuras (esta información es importante para ir alimentando una proyección de oportunidades con los distintos clientes). Luego de la reunión, el ejecutivo confecciona una minuta, que envía al cliente, expresando el entendimiento de sus requerimientos, y resaltando las ventajas de MuySegurosCorp para atenderlos.

Posteriormente, de acuerdo a los plazos propios del cliente, se espera a que envíe el llamado formal a licitación. En dicho momento, el ejecutivo inicia la preparación de la propuesta, recopilando toda la documentación solicitada. Al mismo tiempo, le solicita a un analista de crédito que analice los requerimientos planteados y elabore una propuesta técnica. Si es un cliente nuevo, este analista deberá también evaluar el riesgo crediticio de dicho cliente. La documentación generada por el analista es utilizada por un analista comercial, quien, en base a antecedentes previos del cliente y su conocimiento del mercado, elabora la propuesta comercial que hará MuySegurosCorp. En base a lo anterior, el ejecutivo prepara la propuesta definitiva, que debe ser aprobada por el gerente comercial.

48 horas antes del cierre de la licitación, es responsabilidad del gerente comercial revisar la propuesta. Con su visto bueno, el ejecutivo procede a enviar la propuesta al cliente. Si el gerente comercial detecta cualquier inconveniente, lo deben resolver en forma conjunta el ejecutivo, el analista de crédito y el analista comercial que participaron en la elaboración de la propuesta. A veces se pueden requerir 2 o 3 iteraciones con el gerente comercial antes que éste dé el visto bueno final.

El ejecutivo debe hacer seguimiento a la propuesta enviada. Cuando la empresa cliente adjudica la licitación a uno de los proponentes, el ejecutivo debe procesar el resultado. En caso que la propuesta no haya sido adjudicada, debe enviar un correo a todos los involucrados en MuySegurosCorp, describiendo las razones por las que no se ganó; esto contribuye al aprendizaje corporativo. En caso que la propuesta sí haya sido adjudicada, debe notificar al gerente comercial y al gerente de operaciones. Al primero para que distribuya las comisiones entre el equipo comercial. Al segundo para que asigne a un ejecutivo de operaciones para que curse los seguros correspondientes, y los ingrese a los sistemas de MuySegurosCorp.

Instrucciones

Construye un **diagrama BPMN** (o más de uno si lo desea) que permita representar el proceso de venta basado en licitaciones.

Ten en cuenta las siguientes consideraciones:

- Concéntrate sólo en describir el control de flujo y la participación de los distintos roles (no necesita agregar datos al diagrama).
- Representa a las entidades externas como **entidades abstractas** independientes.
- La descripción puede ser incompleta en algunos aspectos. Puede hacer todos los supuestos que estime conveniente, siempre y cuando los explique apropiadamente.
- Se adjunta poster que resume los elementos básicos de la notación BPMN.

Objetivos: representar todos los aspectos relevantes de un proceso usando correctamente sintaxis BPMN 2.0.