

## Práctica 4. Modelado BPMN con Bizagi

El objetivo de esta práctica es recibir los informes que habéis elaborado sobre los modelos BPMN. **Solo debe entregar el informe uno de los miembros del grupo.**

Se modelarán los siguientes procesos:

1. Gestión de pedidos de venta en una tienda física (no online), considerando reaprovisionamiento a demanda y facturación directa al cliente. El proceso deberá realizar al menos las siguientes tareas:
  - a. Solicitar información del producto.
  - b. Comprobar disponibilidad del producto.
  - c. Si está disponible, pagar y generar factura.
  - d. Si no está disponible, solicitar reposición del producto.
  - e. Hay que pedir el producto al proveedor.
  - f. El proveedor procesa el pedido y envía el producto.
  - g. El proveedor notifica al sistema de gestión que el producto fue enviado y recibe el pago del mismo.
  - h. El sistema de gestión, tras recibir la notificación de que el pedido fue reaprovisionado, procede al pago del mismo al proveedor.
  - i. Con el stock repuesto, se autoriza la venta, se paga y se genera la factura.
2. Gestión de atención telefónica a un cliente, considerando opciones como reportar un incidente, abrir una nueva línea, consultar datos o denegar la solicitud. El proceso deberá realizar al menos las siguientes tareas:
  - a. Un contestador automático informa al receptor de las condiciones de la llamada.
  - b. Se le ofrece un abanico de posibles consultas predefinidas.
  - c. Considerar la opción de que haya una solución preprogramada para la consulta.
  - d. Caso de que no haya una solución preprogramada, solicitar atención humana (teleoperador).
  - e. Colocar al receptor en espera hasta que quede libre un teleoperador.
  - f. Cuando haya un teleoperador disponible, requerir información básica de la consulta.
  - g. Solicitar además información más detallada y concisa de la consulta.
  - h. Considerar el caso de que la consulta sea un problema sin solución (en cuyo caso preguntar si hay más consultas) o con solución.
  - i. Si tiene solución, determinar el tipo de consulta. Dos opciones: reportar un incidente o crear una nueva línea.
  - j. Si se trata de un incidente, recopilar información para el técnico que se encargará de solucionarlo.

- k. El técnico que recibe la información sobre el incidente determina si este tiene solución o no. Si la tiene, efectúa la reparación pertinente, y en cualquier caso elabora un informe detallando el estado final del problema (solucionado o no).
  - l. El teleoperador recibe el informe del técnico.
  - m. Si el incidente no fue solucionado, se archiva y se toma nota para avisar al cliente cuando esté resuelto.
  - n. En cualquier caso (incidente resuelto o sin resolver), preguntar al cliente si tiene alguna otra consulta.
  - o. Si la consulta era para dar de alta una nueva línea (la otra opción además del incidente), se toman los datos personales del cliente.
  - p. Se comprueba si cumple con los requisitos para dar de alta una nueva línea.
  - q. Si no los cumple se deniega la petición.
  - r. Si los cumple, se le da de alta en el servicio.
  - s. En cualquiera de los dos casos anteriores, se pregunta al usuario si tiene alguna nueva consulta por hacer.
3. Dos procesos de negocio a elección de cada grupo.

En el informe deben aparecer los siguientes puntos:

- 1. Nombres de los autores.
- 2. Introducción: breve resumen de la práctica describiendo los objetivos que se persiguen.
- 3. Descripción de los flujos de trabajo especificados junto con capturas de los diagramas BPMN que los modelan.
- 4. Conclusiones. Cuáles son las ventajas de utilizar el modelado de procesos.
- 5. Bibliografía.