

1. En general, ¿existe un BUC por BE y múltiples PUC por BUC? Desarrolle con un ejemplo
2. ¿Un BUC puede ser activado por varios BE?
3. En el negocio de los seguros de automóviles, se pierde mucho tiempo en la espera de un agente de la aseguradora, ¿podrías definir los procesos y el límite de un producto lo más cerca del cliente posible realizando una descripción de cómo sería la solución?
4. Suponiendo que, en el BPS, el trámite de jubilación se inicia con la impresión y llenado de un formulario en Mesa de Entrada, luego ese formulario pasa por los departamentos de Finanzas, Desarrollo, Sociales y Secretaría General para ser controlado, sellado y al terminar de haber pasado por todos los departamentos, volver a Mesa de Entrada. ¿Se podrían identificar varios BE en lo leído anteriormente? Defina los procesos y un límite de automatización para implementar un sistema en este problema (entiéndase cada departamento como un proceso).
5. En los casos de las preguntas 3 y 4, ¿qué método de observación elegirías si fuese necesario? (Etnografía, observación o prototipo).

- 1) En general si ocurre que un BE despliega un BUC, y estos últimos se desglosan en múltiples PUC.

Supongamos que tenemos un sistema de gestión de inventario para una tienda minorista. Uno de los BUC podría ser "Gestión de Inventario", que abarca todas las actividades relacionadas con el control y la actualización de los niveles de stock. Dentro de este BUC, podríamos tener varios PUC, como "Agregar Producto al Inventario", "Actualizar Cantidad de Producto", "Eliminar Producto del Inventario", etc. Cada uno de estos PUC representa una funcionalidad específica dentro del BUC de Gestión de Inventario.

- 2) Creemos que sí y lo ilustraremos con un ejemplo. Supongamos un negocio cuyo objetivo sea vender productos por mercado pago, y su alcance sea la recepción de pagos por distintos medios, dos BEs pueden ser recepción de pago por ABITAB y otro recepción de pago por la tarjeta asociada/fondos asociados a mercado pago. Estos dos BE activan un mismo BUC que es la "Gestión de recibos/pagos".

### 3) Descripción de la solución:

#### 1. Chatbot inteligente:

- Responde a preguntas frecuentes y brinda información personalizada.
- Gestiona trámites sencillos y agenda citas con agentes.
- Integrado con el sistema de la aseguradora para acceso y actualización de datos.

#### 2. Página de autoservicio:

- Acceso a información de la póliza, documentos y pagos.
- Gestión de siniestros y solicitudes online.

#### 3. Asistente virtual por voz:

- Interacción mediante comandos de voz.
- Información personalizada y recordatorios de pagos y renovaciones.

- Reporte de siniestros y asistencia en accidentes.

#### **4. Atención telefónica con agentes:**

- Interacción en tiempo real con un representante.
- Asesoramiento personalizado y resolución de problemas complejos.

#### **Límites del producto:**

- Chatbot y portal de autoservicio para gestiones comunes.
- Derivación de casos complejos a un agente.
- Horario de atención definido para las videollamadas.
- Diferentes tipos de cobertura
- Problemas legales posibles por permitir la gestión de información posible con clientes.

#### **Beneficios de la solución:**

- Reducción del tiempo de espera y mayor accesibilidad.
- Mejora en la experiencia del cliente y reducción de costos.

#### **Implementación:**

- Se realizará en fases, comenzando por el chatbot y el portal de autoservicio.
- Pruebas piloto y recopilación de feedback.
- Implementación de las video llamadas y capacitación del personal.

**Conclusión:** La implementación mejorará la experiencia del cliente, la eficiencia y reducirá costos.

4)

#### **BE 1: Solicitud de jubilación:**

- Formulario digital en la web del BPS.
- Autocompletar datos del solicitante.
- Firma electrónica.

#### **BE 2: Pedido de control de datos:**

- Sistema automatizado de validación de datos.
- Verificación de información con otras instituciones.
- Valoración final por un trabajador.

#### **BE 3: Solicitud de sellado:**

- Los trabajadores correspondientes se encargan de hacer un último chequeo
- Dar la aprobación al dar el sello.

#### **BE 4: Devolución a la mesa de entrada:**

- El documento es asegurado en una carpeta
- El documento es transportado en una camioneta

Límite de automatización:

Es importante considerar que no todos los procesos pueden ser completamente automatizados. En este caso, las siguientes tareas podrían requerir intervención humana:

- Validación de datos complejos o inconsistentes. La mayoría de la validación es automatizada, pero se requiere de la supervisión de una persona para los datos más complejos.
- Evaluación de casos especiales o excepcionales.
- La aprobación de los trámites se hace de forma manual, siendo verificado por los trabajadores referentes de los departamentos.
- Atención a consultas o dudas del solicitante. Para los casos de personas mayores o con menores conocimientos tecnológicos se puede realizar el trámite de forma común.

- 5) En el caso de la pregunta 3, donde se trata de mejorar los procesos en el negocio de seguros de automóviles, donde se pierde mucho tiempo en la espera de un agente de la aseguradora, un método de observación adecuado podría ser la etnografía. La etnografía involucra la inmersión en el entorno y la observación de las prácticas cotidianas de las personas involucradas. Esto permitiría comprender a fondo las experiencias y frustraciones de los clientes, así como identificar los puntos problemáticos y las oportunidades de mejora en los procesos. Además, la etnografía puede ayudar a capturar el contexto cultural y social que influye en el comportamiento de los clientes y los empleados.

En el caso de la pregunta 4, donde se trata de optimizar los procesos de trámite de jubilación en el BPS, donde se describe un flujo de trabajo que involucra varios departamentos, la observación podría ser más útil. La observación directa de los procesos en acción permitiría identificar de manera precisa cómo se llevan a cabo las tareas en cada departamento, los puntos de fricción, los cuellos de botella y las oportunidades para la automatización. También sería útil para comprender cómo interactúan los diferentes departamentos y cómo se maneja la información a lo largo del proceso. La observación directa podría proporcionar datos concretos y detallados que ayudarían a diseñar una solución eficaz y personalizada para optimizar el flujo de trabajo en el BPS.