



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Seminario de Ingeniería de Software

Docente

Santiago Salazar Fajardo

2023, marzo

Bogotá

Tema

Taller Procesos BPO

Grupo

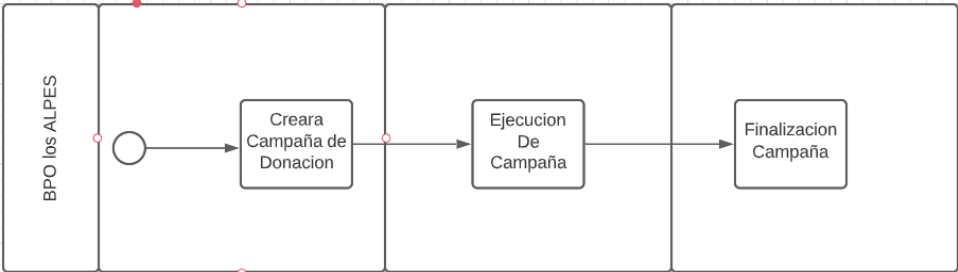
Franchesco virgolini fiaun!

Marcela del Pilar Porras Quevedo – 20191020131

Juan Sebastián González Forero – 20181020029

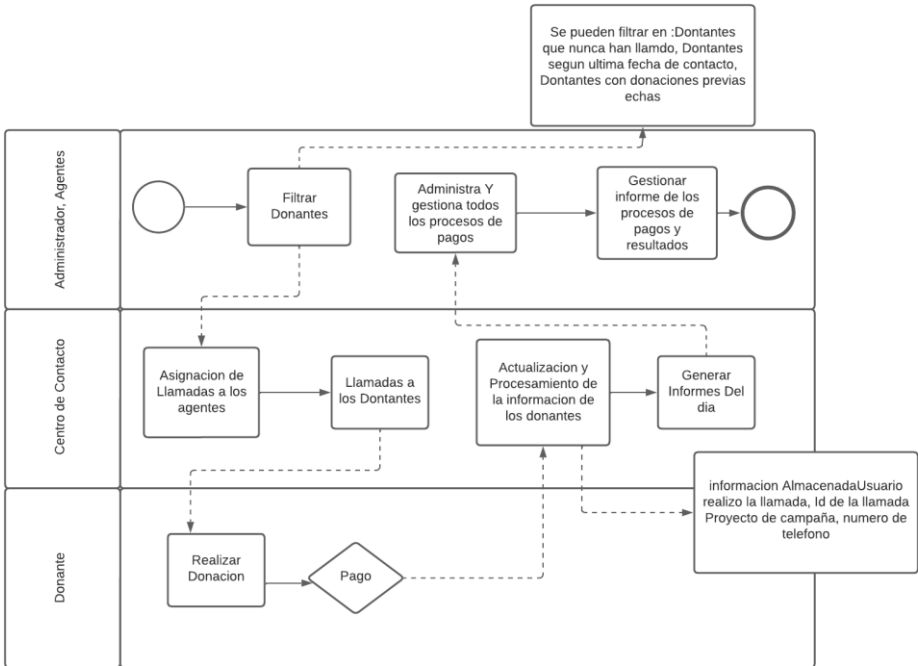
Mateo Bohórquez Rodríguez – 20162021299

Macroproceso Gestión Campañas de Donación



ID	Nombre Proceso	Descripción
PRD1	Crear Campaña de Donaciones	Describe los pasos a seguir para la creación de una campaña en el sistema
PRD2	Ejecución de la Campaña	Describe el procedimiento a seguir para la implementación y ejecución de la campaña de donaciones
PRD3	Finalización de Campaña	Describe los procesos de cierre de la campaña

Proceso de Ejecución de Campañas de Donación:



Actividades del Proceso

ID	Nombre Actividad	Descripción
ADAG 1	Filtrar Donantes	Los agentes encargados filtraran los donantes de acuerdo a si nunca ha llamado, si ya ha realizado donaciones y su fecha de contacto
ACC1	Asignación de Llamadas	El supervisor del centro de Contacto asignara a los agentes correspondiente las llamadas y los donantes de acuerdo al filtro
ACC 2	Llamada a los donantes	Los asesores realizaran las llamadas por medio del sistema a los correspondientes donadores asignados
AD1	Donaciones	Los donantes interesados realizaran las donaciones por medio de alguno de los métodos.
AD2	Efectivo	El donador realizará la donación por efectivo donde tendrá que diligenciar datos personales
AD3	Consignación	El donador realizara la donación consignando a la cuenta bancaria otorgada después de suministrar la información solicitada por el sistema
AD4	Pago con Tarjeta	El donador deberá ingresar y realizar el pago diligenciando los datos del método de pago tarjeta crédito debito
ACC3	Actualización	Los agentes deberán actualizar la información de los donantes en el sistema junto con la actualización del registro de donaciones
ACC4	Informes	Se realizarán los informes pertinentes por cada una de las dependencias del Centro de contacto que se pasarán al agente administrador de la campaña de donaciones

Actores del Proceso

ID	Nombre App	Descripción
ADAG	Administrador	Persona de la campaña de donaciones por parte de BPO LOS ALPES encargada de gestionar y administrar la campaña
ADAG	Agente	Personal asignado por parte de la agencia para filtrar información y realizar procesos de gestión.
ACC	Agencia de Contact Center	Compañía de Contact Center Proveedora de servicio de servicio al cliente que realizar las llamadas a los donantes
AD	Donador	Persona registrada en el sistema potencial donador para la campaña de donación

Reglas de Control De Flujo

ID	Descripción
Pago Efectivo	Se realizará el pago en efectivo y se le solicitaran datos al cliente
Pago Electrónico	Se realizará el pago en la plataforma solicitando que realice la consignación o que ingrese los datos del método de pago deseado

ID	Nombre	Descripción
E1	BPO Los Alpes	Modela la empresa BPO Los Alpes
E2	Campaña	Modela una campaña de donación de la BPO
E3	Administrador Campaña	Modela al agente encargado de administrar una campaña
E4	Agente Campaña	Modela a los agentes asignados para apoyar la administración de una campaña
E5	Donante	Modela a un donante potencial de la campaña
E6	Donación	Modela a La información y el evento de donación
E7	Llamada	Modela La información de la interacción con el donador

Aplicaciones

ID	Nombre app	Descripción
SD	Sistema de Donaciones	Este es el sistema en el que se gestiona y se efectúan todas las acciones junto con la información del sistema relacionadas con la campaña de donación
CCA	Sistema de Call Center	Este es el sistema desde el cual los agentes realizan las llamadas para contactar a los donantes

Entidades de Negocio vs Actividades

	ADAG 1	ACC1	ACC 2	AD1	AD2	AD3	AD4	ACC3	ACC4
E1									
E2	X	X	X	X	X	X	X	X	X
E3	X								X
E4		X	X					X	X
E5				X	X	X	X		
E6		X	X	X	X	X	X		
E7		X	X	X	X	X	X		

Entidades de Negocio VS Aplicaciones

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7
SD	X	X	X	X		X	
CCA					X	X	X