

Introducción a los Sistemas de Información

Modelado BPMN con Bizagi

Emilio Gómez Esteban

Fernando Javier López Cerezo

Índice

1. Introducción	3
2. Modelo de Procesos	4
2.1. Gestión de pedidos de venta en una tienda física	4
2.2. Gestión de atención telefónica a un cliente	5
2.3. Escape room	6
2.4. Pizzería a domicilio	7
3. Conclusión	9



1 INTRODUCCIÓN

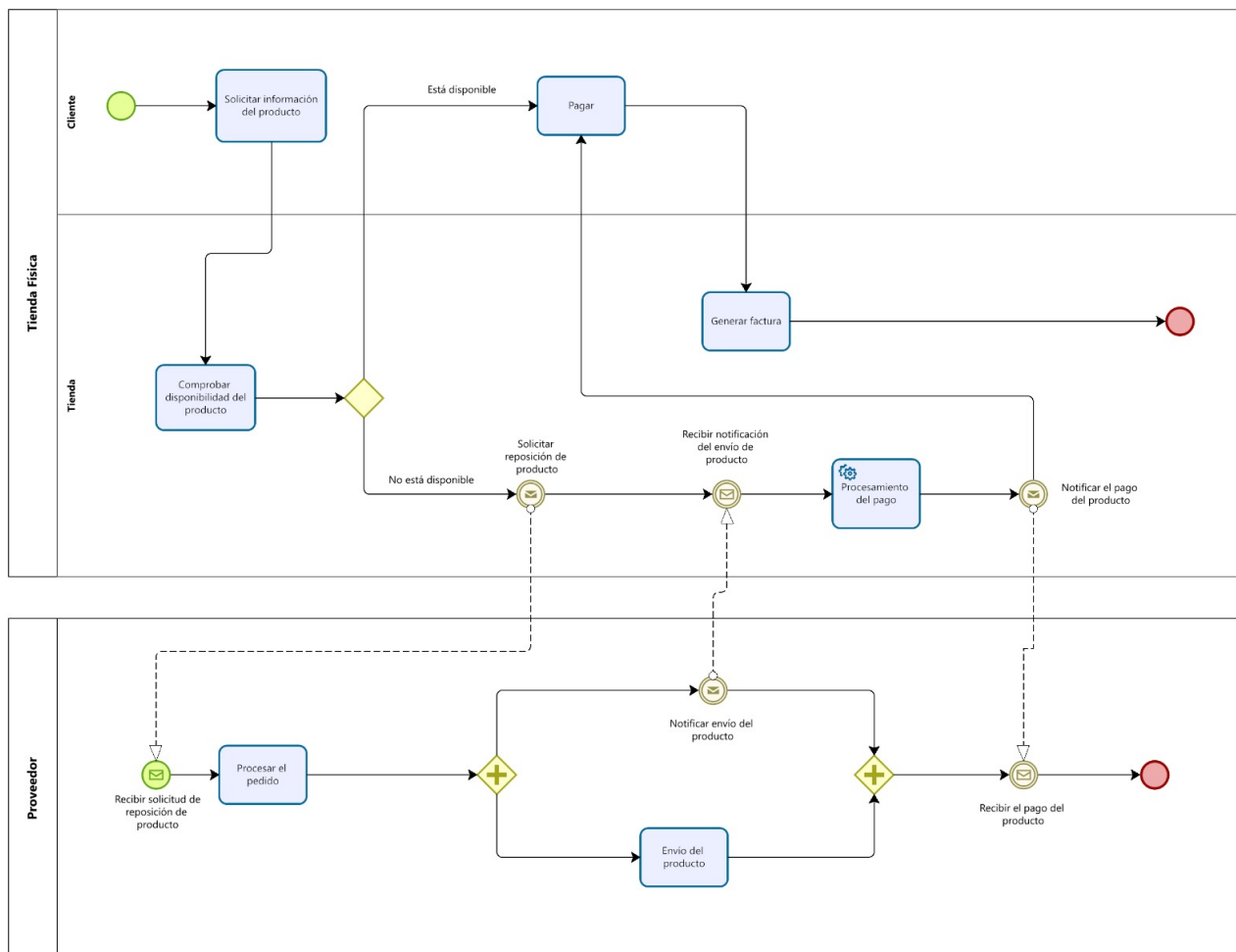
El objetivo de esta práctica es usar el programa Bizagi para elaborar modelos BPMN de distintos procesos como la gestión de pedidos de venta en una tienda física ó la gestión de atención telefónica a un cliente. BPMN (Business Process Model and Notation) es una representación gráfica usada para especificar los procesos de un negocio. En esta práctica modelaremos cuatro procesos diferentes usando este modelo. Nuestro fin es representar clara y eficientemente todos los pasos que deben seguir cada uno de los participantes en los diferentes negocios para asegurar su correcto funcionamiento.



2 MODELO DE PROCESOS

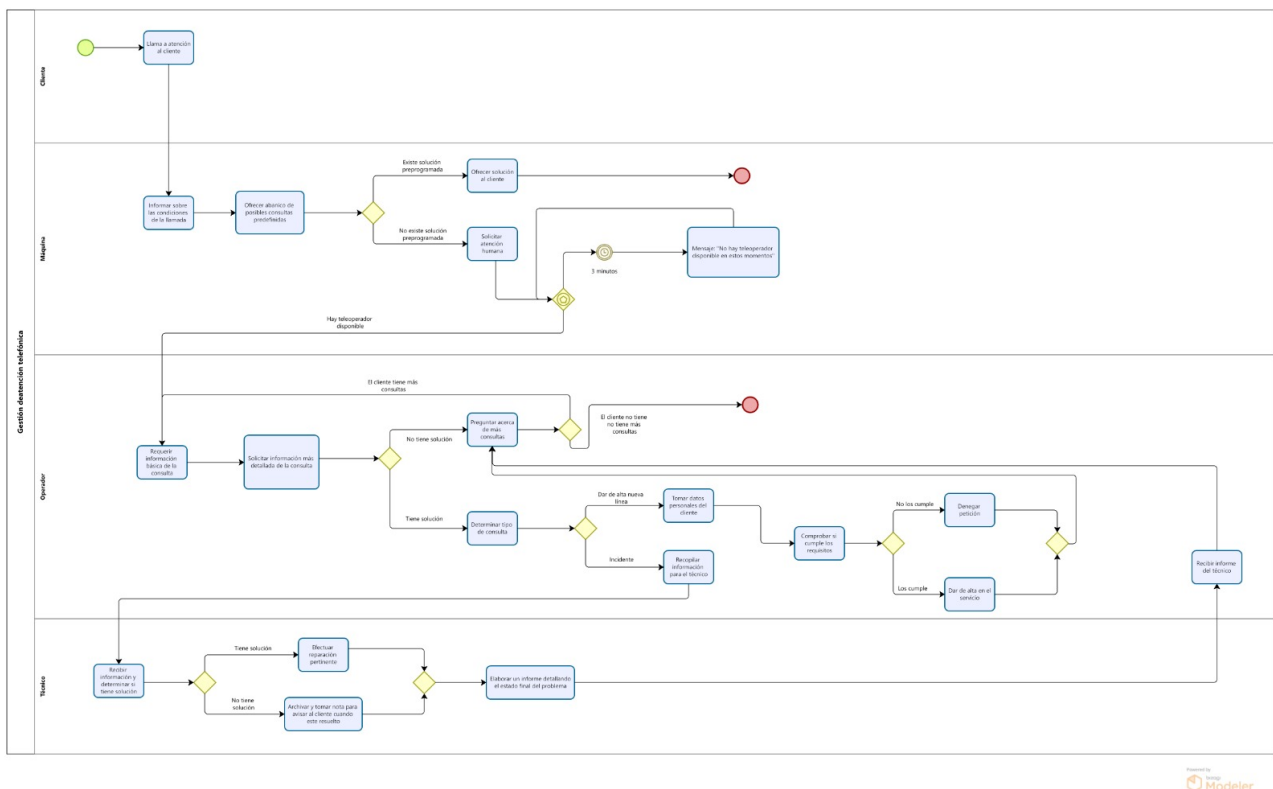
2.1 GESTIÓN DE PEDIDOS DE VENTA EN UNA TIENDA FÍSICA

En este caso se nos pide modelar la gestión de pedidos de venta en una tienda física, considerando reaprovisionamiento a demanda y facturación directa al cliente. Para ello, hemos considerado dos pools distintos: Tienda Física y Proveedor. Dentro de la Tienda Física tendremos dos lanes distintos que serán el cliente y la misma tienda que pone en venta sus productos. Todo comienza con la llegada del cliente que realiza una demanda de producto y activa el proceso de venta del establecimiento. La tienda se comunicará mediante mensajería con sus proveedores pues pertenecen a dos pools distintos. El proceso acabará con el pago del cliente y la recepción de su correspondiente factura.



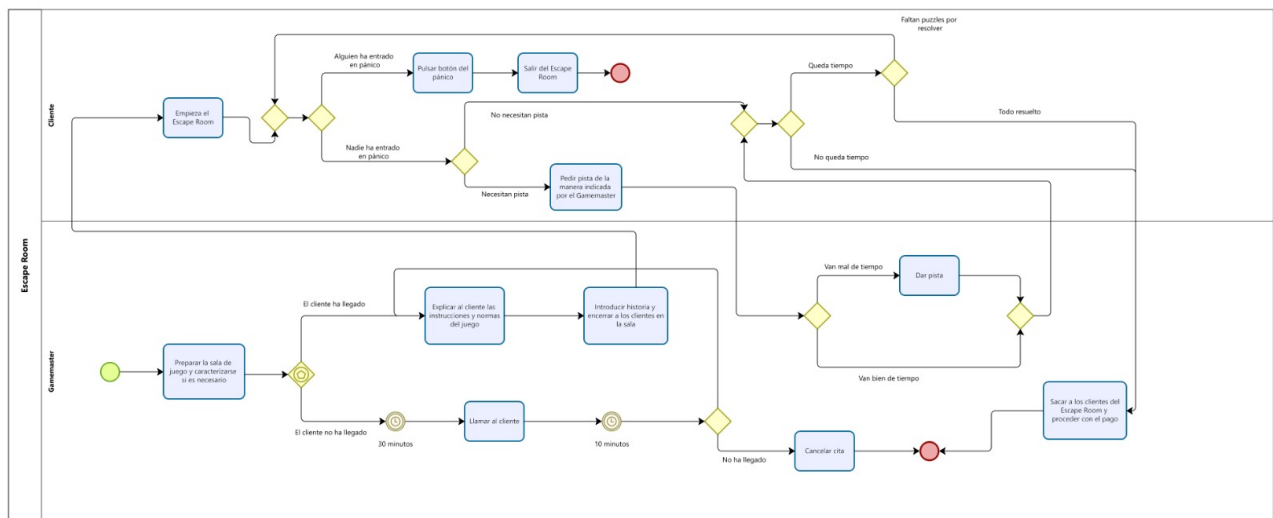
2.2 GESTIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A UN CLIENTE

Se nos pide modelar la gestión de atención telefónica a un cliente considerando opciones como reportar un incidente, abrir una nueva línea, consultar datos o denegar la solicitud. Hemos considerado un solo pool con cuatro lanes: cliente, maquina, operador y técnico. El cliente empieza el proceso con una llamada a atención al cliente. La maquina le ofrecerá soluciones preprogramadas, si estas no son suficientes pondrá al cliente en contacto con un teleoperador. El teleoperador dará soluciones personalizadas al cliente y en caso de encontrarse con algún incidente informará al técnico.



2.3 ESCAPE ROOM

Para el tercer caso hemos querido modelar un escape room. Este es un negocio en el que el cliente paga para que se le encierre en una habitación durante sesenta minutos, pudiendo salir únicamente si resuelve todas las pistas que se encuentran en esta para encontrar la forma de salir (o dándole al botón del pánico). Durante este tiempo el cliente puede pedir pistas y el gamemaster se las dará si lo considera oportuno. Si al cabo de sesenta minutos el cliente no consigue salir el juego se acaba y se saca al cliente de la habitación. Hemos modelado este negocio usando un pool con dos lanes: el cliente y el gamemaster.



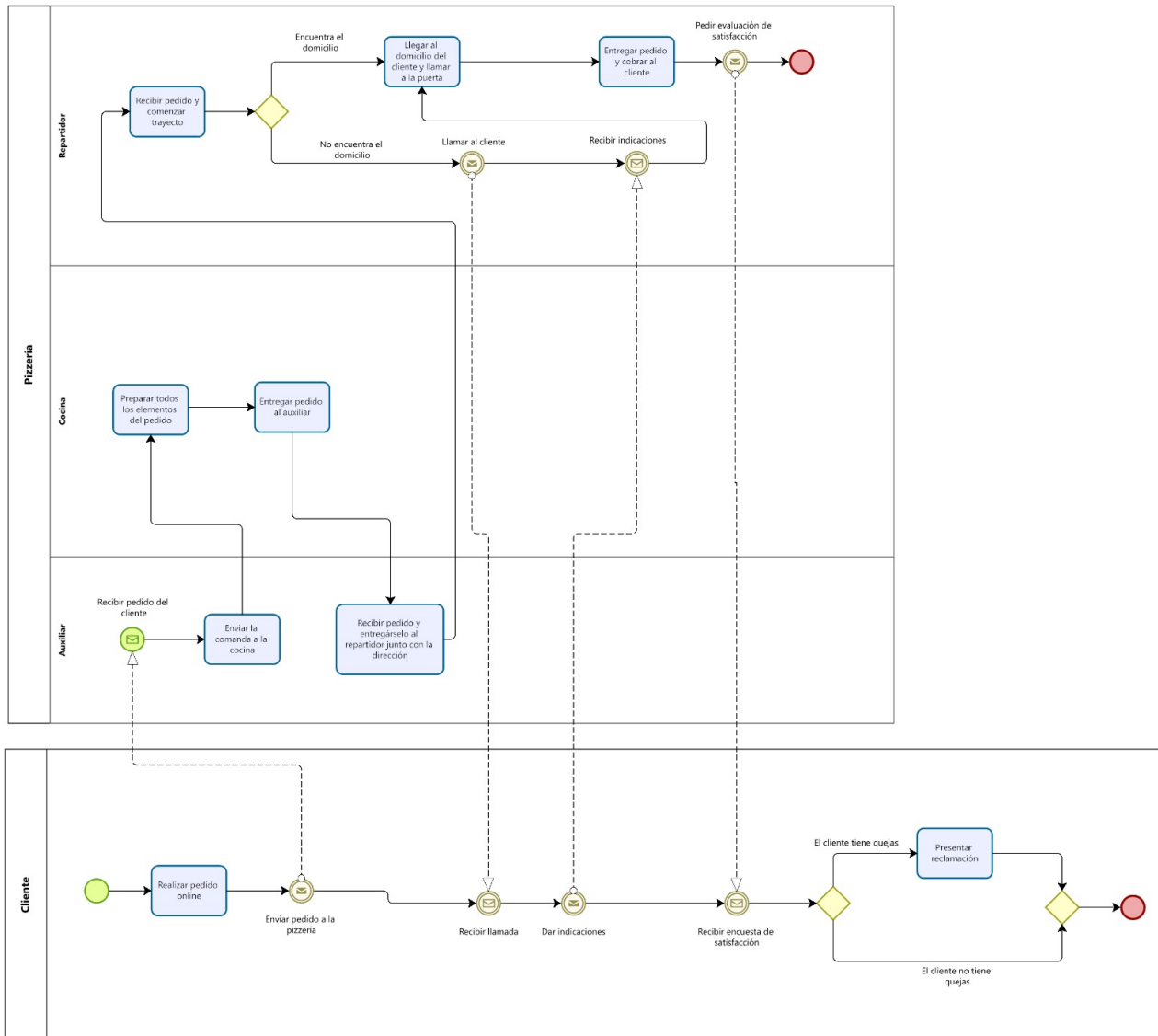
Powered by
Modeler



2.4 PIZZERÍA A DOMICILIO

Para este último caso hemos optado por modelar el proceso de pedir comida online a una pizzería, considerando cocinado, reparto a domicilio y evaluación del proceso por parte del cliente. Para ello, se han considerado dos pools distintas, pues no tienen comunicación directa: Pizzería y Cliente. Dentro de la Pizzería hemos creado tres lanes distintas, las cuales serán el repartidor, la cocina y el auxiliar (encargado de recepción de pedidos y de la barra de la pizzería). Todo el proceso comenzará con la realización de un pedido online por parte del cliente mediante alguna app de pedidos a domicilio. Una vez que esta información llega a manos del establecimiento se activa el proceso de preparación y reparto de los elementos pedidos. Un apunte importante que hacer es que la comunicación entre el cliente y la pizzería se realizará mediante mensajería, que en un principio será Cliente-Auxiliar y una vez preparada la comanda será Cliente-Repartidor. Finalmente el cliente tendrá la oportunidad de calificar su nivel de satisfacción conforme al proceso seguido.





3 CONCLUSIÓN

Tras haber modelado varios procesos mediante BPMN, vemos que es una herramienta muy útil capaz de describir con bastante detalle la lógica de los pasos de un proceso de negocio. Presenta muchas ventajas destacables como la de tener una notación muy intuitiva y fácil de entender que no son expertos en este campo, representar la semántica de procesos complejos de manera que se entiendan fácilmente, ser una herramienta gratuita y ayudar a incrementar la agilidad de procesos por parte de un negocio. Todo esto hace de BPMN una pieza de suma importancia en la disciplina de modelado de procesos de negocio.