



GUÍA 1.3

Actividad Formativa Construyendo diagrama BPMN – Sesión 2

Sigla	Asignatura	Experiencia de Aprendizaje
ASY5131	Integración de Plataformas	EA Levantamiento de componentes sistemáticos
Tiempo	Modalidad de Trabajo	Indicadores de logro
2 h	Parejas o grupal	IL 2.1



Antecedentes generales

La actividad consiste en realizar un Flujo del Proceso utilizando las figuras de BPMN vistas hasta el momento (construir el diagrama de BPMN), documentar el desarrollo de la actividad y prepara una exposición.



Requerimientos para esta actividad

Para el desarrollo de esta actividad deberás disponer de:

- Taller de alto computo TAITE 9



Actividad

Instrucciones:

1. Formar equipos de trabajo de 4 integrantes.
2. Leer y analizar el caso propuesto en el contexto de la actividad.
3. Desarrollar lo solicitado en el documento.
4. Presentar el análisis realizado al grupo curso.
5. Enviar la actividad (en formato Word y la presentación) desarrollada por mensaje interno a través del Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA).
6. Al finalizar esa sesión responder la pauta de coevaluación.

1. Contexto

Gestión de Pedidos en "Pan de la Esquina" - Tienda de Pan en Línea

En "Pan de la Esquina", una panadería en línea. Inicialmente, la empresa enfrentaba desafíos porque no tenía identificados los procesos de forma estructurada. Los clientes visitaban el sitio web, seleccionaban productos de pan y los agregaban al carrito de compras, pero la falta de un proceso bien definido causaba demoras, confusiones y también experimentaba problemas relacionados con la disponibilidad de ingredientes y otros problemas imprevistos.

Los clientes visitaban el sitio web, seleccionaban productos de pan y los agregaban al carrito de compras, pero la falta de un proceso bien definido causaba demoras y confusiones. Además, en ocasiones, se encontraban con la situación en la que algunos productos no estaban disponibles debido a la falta de ingredientes.

Para abordar estos problemas, "Pan de la Esquina" decidió implementar un modelo de proceso de negocio. El proceso ahora comienza cuando un cliente visita el sitio web, selecciona productos de pan y los agrega al carrito de compras. Los clientes pueden revisar y, si es necesario, modificar el contenido del carrito de compras.

Para continuar con el proceso, se solicita al cliente iniciar sesión en su cuenta o registrarse si aún no lo ha hecho. Luego, se recopila la información de envío, incluyendo la dirección de entrega y la elección del método de entrega.

Además, para abordar el problema de la disponibilidad de ingredientes, "Pan de la Esquina" ha implementado un sistema de gestión de inventario que se integra con el proceso de pedidos. Si un producto no está disponible debido a la falta de ingredientes, se informa al cliente de esta situación y se ofrece la opción de notificar al cliente cuando estén disponibles nuevamente.



Después, se solicita la información de pago, que puede ser una tarjeta de crédito u otro método de pago aceptado. Esta información se verifica para garantizar su validez.

Una vez que el cliente ha completado estos pasos, se le muestra un resumen del pedido para su revisión y confirmación. Cuando el cliente confirma el pedido, el proceso avanza a la etapa de procesamiento, donde el sistema registra la orden y envía una confirmación por correo electrónico al cliente.

Si se presentan otros problemas imprevistos, como retrasos en la entrega debido a condiciones climáticas adversas o problemas en la producción, el sistema de gestión de pedidos también puede proporcionar notificaciones a los clientes para mantenerlos informados.

A continuación, el pedido entra en la fase de preparación, donde el personal de la panadería se encarga de hornear y empacar los productos seleccionados. Dependiendo de la elección del cliente, los productos pueden estar listos para la recogida en la tienda o para ser entregados a la dirección proporcionada.

Si se trata de una entrega, se proporciona al cliente un número de seguimiento para rastrear el estado del pedido. Finalmente, el cliente recibe la entrega en la dirección de envío especificada o recoge los productos en la tienda, según corresponda.

El proceso concluye con la marcación del pedido como entregado o recogido en el sistema, y se puede enviar una solicitud de retroalimentación al cliente para evaluar la experiencia de compra en "Pan de la Esquina".

Este modelo de proceso de negocio ha permitiría una gestión más eficiente de los pedidos de pan en línea, abordar problemas de disponibilidad de ingredientes y otros desafíos imprevistos, y mejorar la experiencia del cliente.

Desarrollo

- Previo al desarrollo de la actividad deberán revisar presentación de la sesión, tópicos relevantes respecto al modelo de negocios.
- Analice el caso presentado en grupo.
- Realice flujo de procesos utilizando figuras BPMN vistas hasta el momento (construir diagrama de BPMN).
- Documentar la actividad
- Preparar exposición para presentar avances al resto de los grupos.