

GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

Actividad: Modelado y simulación

Instrucciones:

1. Modelar el siguiente proceso en Bizagi. Debe usar: Actividades simples, gateways, eventos de inicio y de fin. Se solicita modelar la recepción de la solución con un evento del tipo que corresponda.

El proceso comienza una vez que un usuario de un programa detecta un error en el software, por lo cual debe elegir un método de comunicación con el departamento de soporte de la empresa fabricante entre dos opciones disponibles, las cuales son: mediante un teléfono de soporte o a través de la página web. Si el método elegido es el teléfono, debe llamar a la de mesa de ayuda. Por otra parte, si el método elegido es la página web, debe contactar a la mesa de ayuda por un formulario de contacto. De cualquiera de las dos formas luego debe recibir un número de ticket de soporte.

Luego de esto y solo una vez se ha recibido un mensaje de la mesa de ayuda con la solución, se debe comprobar que esta resuelva el problema. Si el problema se ha resuelto, se comunica a la mesa de ayuda la aprobación de la solución otorgada, a la vez que se implementa la solución en el PC, y luego finaliza el proceso con el problema resuelto. De lo contrario, se comunica a la mesa de ayuda que el problema continúa y se debe volver a esperar un mensaje con la solución.

2. Transforme la actividad de llamar a la mesa de ayuda en un subproceso según la siguiente descripción. Debe usar: Actividades simples, gateways, eventos de inicio y de fin. Eventos de interrupción del tipo correcto. Se solicita modelar la comunicación exitosa con un evento del tipo que corresponda.

Una vez que se ha seleccionado el soporte telefónico debe llamar al fono de soporte en el que se pueden dar las siguientes situaciones mientras ejecuta esta acción: luego de un minuto sin respuesta, se interrumpe la llamada y se esperan 5 minutos antes de volver a llamar; Por otra parte, si el teléfono está ocupado, también se interrumpe la llamada y se esperan 5 minutos antes de volver a llamar. Al contrario de estas opciones, solo cuando la comunicación es exitosa, el usuario del programa comunica el problema ocurrido al agente de la mesa de ayuda y finaliza el subproceso con la confirmación de que se ha recibido el problema.

3. Modelar el siguiente proceso en Bizagi. Debe usar: Actividades simples, gateways, eventos de inicio y de fin. Se solicita modelar las recepciones y envíos de mensajes con un evento del tipo que corresponda y ubicar a los participantes en carriles con las actividades y eventos que les correspondan.

En el área de soporte técnico de la empresa desarrolladora del programa se inicia el proceso una vez se ha recibido una llamada telefónica o cuando se recibe un formulario de contacto a través de la página web detallando un problema en el software. Estos mensajes son recibidos por un agente de soporte, el que luego de esto abre un caso de soporte y mientras se registran los detalles del caso, se envía un número de ticket de soporte al usuario que reportó el problema. Luego de esto verifica si puede resolver el problema, si es así envía la solución al usuario del software, y si no, le traspasa el

caso a un miembro del staff de soporte, el cual primero que todo estudia el caso y luego verifica si puede resolver el problema. De ser esto afirmativo, procede a enviar la solución al agente de soporte, quien a su vez la envía al usuario del que reporto el problema. De no encontrar la solución, le traspasa como último recurso el problema al desarrollador del software, quien estudia el caso y luego verifica si puede solucionar el problema. Si resuelve el problema, notifica al miembro del staff la solución, quien luego notifica al agente de soporte, que debe entregar una respuesta al cliente, para después finalizar el proceso archivando el caso. Si no puede resolver el problema, el desarrollador termina el proceso por no existir solución hasta la siguiente versión del programa.

4. Muestre en un solo diagrama el proceso del usuario del software con sus subprocessos expandidos y el diagrama del soporte de la empresa de desarrollo. Complete el diagrama con los flujos de mensajes entre estos dos pools.
5. Valide el diagrama del ejercicio 1 mediante simulación estableciendo los siguientes datos de entrada.
 - Conteo de llegadas: 1000 casos.
 - Probabilidad de compuerta de método de comunicación: 70% web, 30% teléfono.
 - Probabilidad de compuerta de problema resuelto: 85% sí, 15% no.
6. Finalmente responda las siguientes preguntas:
 - a) ¿Cuál es la actividad que se ejecuta mayor cantidad de veces?
 - b) ¿Cuántas veces el problema no es resuelto y se comunica que el problema continúa?
 - c) ¿Cuántos contactos se reciben por la web y cuantos por vía telefónica?