

Proyecto II Modelado de Procesos-BPMN

Luego del rotundo éxito de la implementación del ERP Odoo, la empresa Big Nose decide dar el siguiente paso en la modernización de sus servicios, quieren empezar a utilizar BPM para lograr un mejor manejo de sus recursos y llevar una mayor documentación de sus procesos de negocio. Luego de una reunión de entre los jefes de la empresa se decidió empezar la implementación de BPM con 2 procesos de negocio, estos son **el proceso de compra** y **el proceso de venta**. Debido al desempeño mostrado por los estudiantes de computación de la UCV que están cursando la asignatura de Sistemas de Información, Big Nose vuelve a solicitar su asistencia de para que modelen los procesos de negocios.

Proceso de Compra de Productos

Los proveedores de Big Nose tienen una cuenta asociada a la página proveedores.BigNose.com, por lo que deben iniciar sesión mediante un usuario y una contraseña para poder revisar las solicitudes que reciban por parte de Big Nose, si no tienen una cuenta (nuevos proveedores de la empresa) entonces deben registrarse en la página proporcionando al menos un nombre de usuario, contraseña, nombre de la empresa e email. Una vez iniciado sesión el proveedor revisa su bandeja de entrada, aquí podrá visualizar las solicitudes y mensajes de Big Nose, estas están categorizadas en orden de compra, reclamos, invitaciones a eventos y asuntos generales.

En la empresa hay un empleado encargado de revisar el estado del almacén a partir de las 9 am para ver si surge la necesidad de adquirir algún producto(s), si este es el caso el encargado crea una lista de la cantidad estimada necesaria de dichos productos y se la envía a el gerente de ventas.

El gerente de ventas revisa la lista, puede modificar la lista y puede poner la adquisición de ciertos productos en espera para una posterior adquisición. También está el caso en que el gerente rechace la solicitud, si esto sucede el gerente debe notificárselo al encargado del almacén.

Después de que el gerente apruebe la solicitud se lo informa a alguno de los dueños de la empresa el cual tiene la decisión final, si acepta entonces firma la solicitud y se la da al gerente de ventas. Una vez aprobada la orden de compra se envía dicha orden al departamento administrativo para que se le envíe la orden de compra a un proveedor.

Cuando el proveedor selecciona alguna orden de compra este evalúa si aceptarla o no, en ambos casos se lo notifica a la empresa. Si la respuesta del proveedor fue afirmativa entonces el proveedor y el departamento administrativo establecen un acuerdo donde se decide el método de pago y transporte. Big Nose tiene hasta 30 días para pagar, si no paga pasado los 30 días tendrá que pagar un monto extra de

20% y se actualiza la orden de compra. El proveedor por su parte tiene hasta 15 días para enviar la mercancía (previamente empaquetada), pasado los 15 días se realiza un descuento del 15% y se actualiza la orden de compra

Si la respuesta del proveedor fue negativa entonces el departamento administrativo tendrá que evaluar si es necesario o no pedirle los productos a otro proveedor. En caso de que se hayan recibidos productos con algún fallo, la empresa envía un reclamo a el proveedor. Cuando el proveedor revisa el reclamo le envía una respuesta a la empresa; para la situación en la que sea un reclamo por mercancía defectuosa o errónea se prepara dicha mercancía y se vuelve a enviar junto con una nota de crédito.

En caso de que se haya recibido mercancía no solicitada se le devuelve al proveedor luego de que este haya enviado la mercancía correcta. Una vez se tiene la mercancía (parcial o completa) el encargado debe generar un reporte que lo envía al coordinador de ventas y guarda los productos en el almacén, con esto termina el proceso.

Nota:

- Si se recibió mercancía junto a una nota de crédito el encargado del almacén tiene que generar otro reporte.
- La empresa consigue al menos a un proveedor que acepte la orden de compra.

Proceso de Venta

La empresa cuenta con 2 tipos de clientes, los clientes compañía y los clientes individuales, cada uno realiza su proceso de compra de forma ligeramente distinta.

El cliente de tipo compañía realiza un pedido por uno o más productos. El coordinador de ventas evalúa el pedido y revisa si hay suficientes existencias de los productos solicitados y se lo notifica al cliente, en caso de que no haya suficientes productos el cliente debe decidir si continuar la operación, si decide continuar entonces el coordinador de ventas actualiza la orden de compra.

El cliente y el coordinador de ventas deben establecer un acuerdo donde se confirma el monto a pagar, método de transporte y fecha de entrega, luego el coordinador debe tomar los datos del cliente y enviárselo al departamento de envíos, el cual debe solicitar los productos al encargado del almacén, cuando le entreguen los productos el departamento de envío prepara el empaquetado y se lo envía al cliente. El cliente debe pagar el monto acorde al pedido que realizó.

El cliente de tipo individual interactúa con la empresa mediante una página web. Los clientes podrán ver el catálogo de productos de la empresa, si quieren realizar una compra deben iniciar sesión (en caso de no tener cuenta tienen que registrarse). Una vez hayan iniciado sesión el cliente podrá crear una lista de los productos que les interesen o podrá revisar, editar o eliminar listas creadas con anterioridad.

Una vez creada o seleccionada la lista el cliente ingresa una dirección de envío, luego de esto podrá escoger el método de pago, ya sea tarjeta de débito o crédito y luego pagará el monto de la lista de productos; en ambos casos se deberá validar con el banco. Si hay un problema con la validación de la tarjeta el cliente puede escoger intentarlo con otra tarjeta o cancelar la compra. Una vez seleccionado y validado el método de pago el cliente debe escoger el tipo de envío.

Los tipos de envío son el de 1 día (envío rápido, es el más caro), 7 días (envío básico, precio normal), 15 días (envío oferta, no se cobra el envío). Es importante resaltar que cuando el cliente decide realizar una compra el sistema (la página web) tiene que verificar si dichos productos están disponibles en el almacén, si no lo están se le notifica al cliente y este debe decidir si esperar hasta que estén disponibles o cancelar todo el pedido. Después de realizar la compra se genera una factura (digital) y se le envía al cliente por correo y se le envía una notificación al departamento de envío con el listado de productos y los datos necesarios del cliente. El departamento de envío solicita los productos al encargado del almacén, luego de recibir los productos prepara el empaquetado y se lo envía al cliente.

Finalmente, si el cliente recibió mercancía errónea y hace un reclamo (llama al departamento de ventas) el gerente de ventas tiene que notificárselo al departamento de administración y este creará una nota de crédito y se la entregará al gerente de ventas, este a su vez se la dará al encargado del almacén para que este la envíe junto con la mercancía correcta, con esto termina el proceso.

Nota:

- Una lista nueva se guardara automáticamente.
- Se tiene que crear una lista de productos aunque sólo se vaya a comprar un único producto.
- Después de crear una lista el cliente puede finalizar el proceso.

Interfaces:

Debido a la versatilidad de las herramientas BPM, se desea que haga los formularios (interfaces) pertinentes de lo que se mostraría en la página web (tanto de la dedicada a los proveedores como la de los clientes) a medida que se realizan los procesos de negocios. Se debe mostrar en un claro orden, identificando adecuadamente cada interfaz (a que proceso pertenecen) y agregar una breve explicación de lo que esa interfaz significa o representa.

Para esto puede usar cualquier aplicación que le permita hacer tales interfaces.

Nota:

- Estas interfaces no son funcionales.
- Se debe mostrar documentos digitales.

Para el modelado de procesos se usara la herramienta Bizagi. La entrega será vía correo electrónico a su preparador de laboratorio en una carpeta .rar con el nombre de los integrantes. El comprimido debe tener un txt que contenga nombre de los integrantes y horario de laboratorio, los procesos serán en formato .png o .jpg (modelan en Bizagi y exportan el modelo como una imagen) debidamente identificados. Las interfaces deben estar en un pdf o power point.

La fecha de entrega es el día 06/11/2016 hasta las 23:59

Para cualquier duda escribir al correo jorman1323@gmail.com o tebazile2612@gmail.com