

EJERCICIOS

CREAR MODELO BPMN

PROCESO HOSPITALARIO

Un hospital quiere establecer un proceso para hacer un *rating* de sus doctores. Para hacerlo fiable, se asignan dos roles. El primero es un árbitro del recientemente creado departamento de aseguramiento de la calidad. El segundo representa la directora de gestión del hospital. Ambos roles ejecutan sus tareas de manera independiente al otro.

El árbitro comienza el rating de un doctor entrevistando los pacientes. Puesto que el proceso para entrevistar pacientes ya se ha establecido, simplemente se integra en el nuevo proceso. Mientras tanto, el director pide a un experto externo que revise el trabajo del doctor bajo estudio. Desgraciadamente, puesto que este experto sólo recibe un pequeño pago por la revisión, puede suceder que se demore en el tiempo. Si esto ocurre, se le pide a otro experto que haga la revisión (que podría demorarse también, de manera que se pediría a otro experto, etc.). Si un experto envía finalmente su informe, lo recibe el director que se lo envía al árbitro. Éste archiva los resultados en un expediente que contiene las entrevistas a los pacientes y el informe del experto externo, y más tarde realiza un informe. Mientras el árbitro realiza estas tareas, el director rellena un cheque para pagar al experto.

Visualice el proceso de negocio usando BPMN.

PROCESO DE SEGUROS

Considere el siguiente proceso en una compañía de seguros. Este proceso incluye dos roles principales, los agentes (que dan soporte a los clientes fuera de las oficinas) y los oficinistas (trabajan en la oficina). Cuando la compañía de seguros recibe una nueva reclamación, el oficinista llama al agente para comprobar la reclamación, creando un nuevo expediente. Ya que ambas tareas se ejecutan por diferentes roles (que están mapeados a diferente gente), se ejecutan en paralelo. Después de que el agente haya confirmado la reclamación al oficinista, el agente ofrece la asistencia apropiada al cliente (por ejemplo, obteniendo un nuevo documento de identidad de la autoridad pública). Después de que el oficinista haya recibido la confirmación del agente, el oficinista ordena el pago de la reclamación. Si el agente ha completado su asistencia y el oficinista ha ordenado el pago, la reclamación se cierra.

Visualice el proceso de negocio usando BPMN.

REPARACIÓN DE ORDENADORES

Se describe a continuación el proceso de un servicio de reparaciones de ordenadores (CRS, *computer repair service*). Un cliente lleva un ordenador defectuoso y el CRS comprueba los defectos y hace un cálculo del coste de reparación. Si el cliente decide que el coste es aceptable, el proceso continúa. De lo contrario, el cliente se lleva el ordenador a casa sin reparar. La subsiguiente reparación consiste en dos tareas, que se ejecutan en un orden arbitrario. La primera actividad es comprobar y reparar el hardware, mientras que la segunda actividad comprueba y configura el software. Después de cada una de estas actividades haya acabado, la funcionalidad del sistema se prueba. Si se detecta algún error, entonces se vuelve a repetir las tareas de reparación. En otro caso, la reparación ha finalizado.

Visualice el proceso de negocio usando BPMN.

SERVICIO DE HOTEL

El Evanstonian es un hotel de lujo. Cuando un huésped llama al servicio de habitaciones, el encargado del servicio de habitaciones toma nota de la orden. Entonces hace un pedido a la cocina para que preparen la comida. También hace un pedido al sommelier para que busque las botellas de vino de la bodega y prepare las bebidas alcohólicas que se hayan pedido. Finalmente, el encargado también asigna una orden al camarero. Mientras que la cocina y el sommelier están haciendo sus tareas, el camarero prepara el carrito (por ejemplo, prepara el servicio de plata y los manteles). El camarero también es responsable de preparar las bebidas no alcohólicas. Una vez que la comida, el vino y el carrito están listos, el camarero los lleva a la habitación del huésped. Después de volver a las dependencias del servicio de habitaciones, el camarero carga en la cuenta del huésped el servicio.

Visualice el proceso de negocio usando BPMN.