

EXERCISE

CREATE BPMN MODELS

HOSPITAL PROCESS

A hospital wants to establish a rating workflow for their doctors. To make the workflow reliable two different roles are assigned. The first one is a referee from the newly created quality assurance department while the second one represents the managing director of the hospital. Both roles execute all of their tasks independently from each other.

The referee starts a new case regarding a certain doctor by interviewing patients. Since a patient interview workflow is already established, it is simply integrated in the new workflow. Meanwhile, the director asks an external expert to review the work of the doctor under rating. Unfortunately, since the expert only gets a low expenses fee, it can happen that the expert is not responding in time. If that happens, another expert has to be asked (who could also not respond in time, i.e. the procedure repeats). If an expert finally sends an expertise, it is received by the director and forwarded to the referee. The referee files the results containing the patient interviews as well as the expertise and afterward creates a report. While the referee is doing this, the manager fills a check to pay the expenses of the expert.

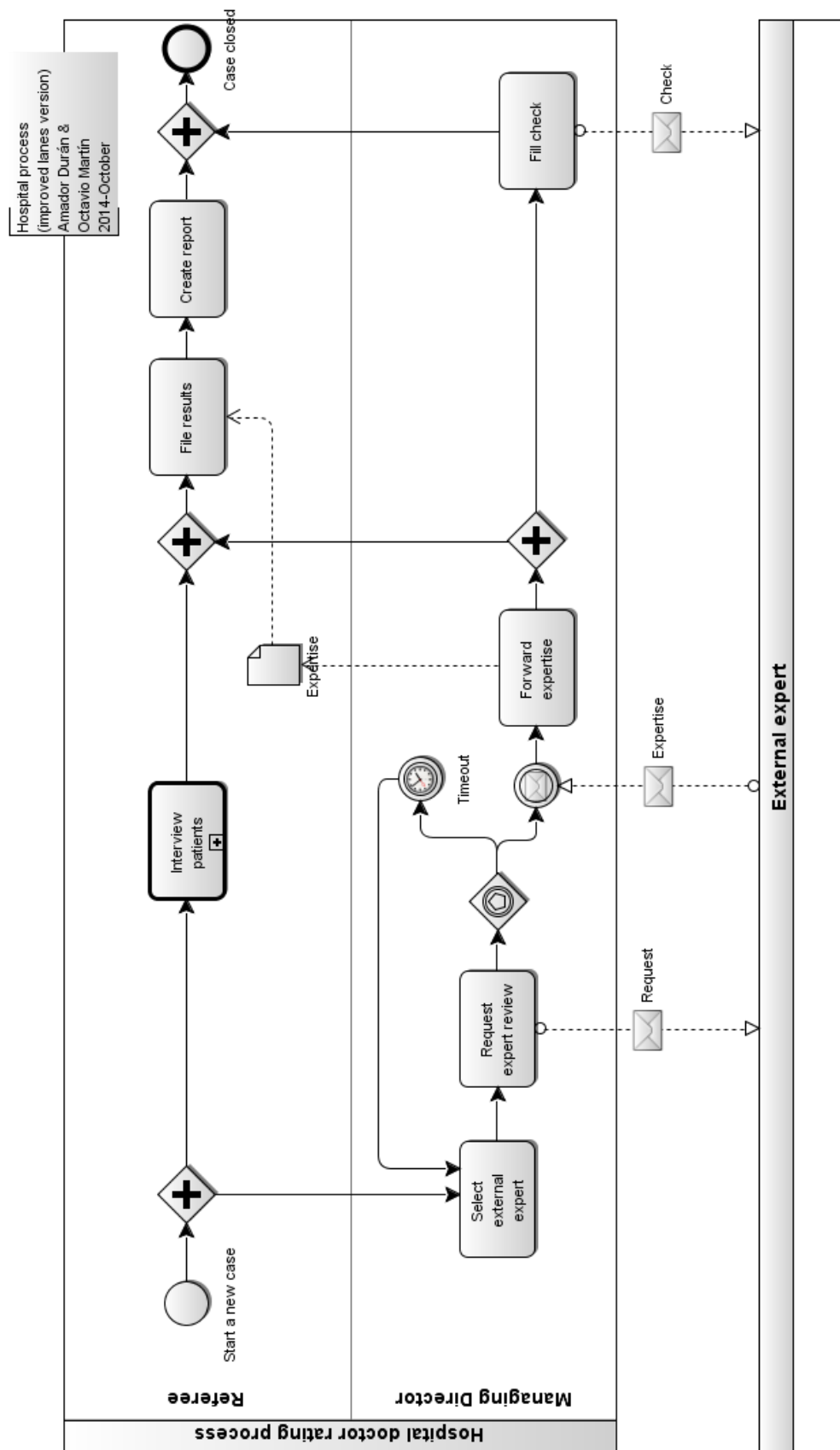
Visualize this business process using BPMN.

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.



Hospital process

EXERCISE

CREATE BPMN MODELS

INSURANCE PROCESS

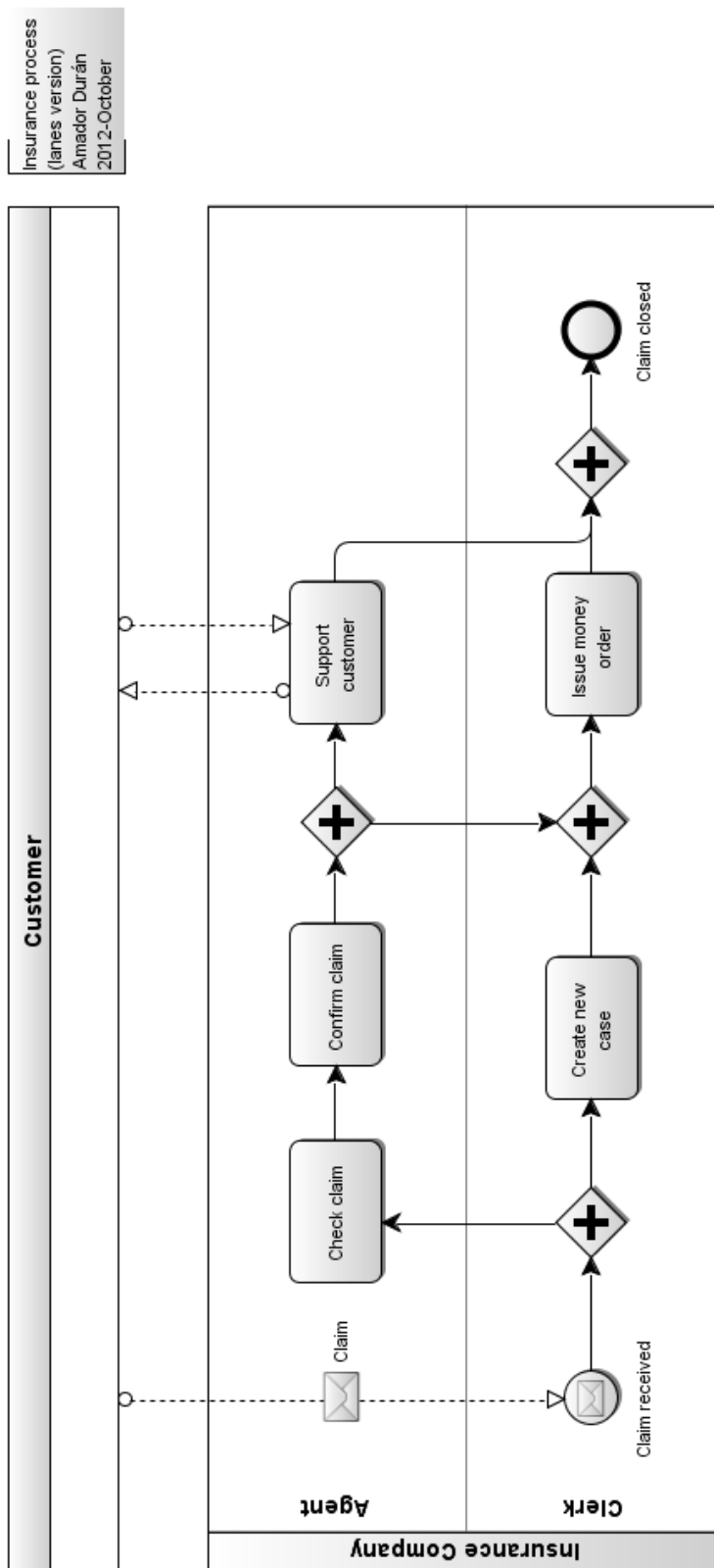
Consider the following business process at an insurance company. The process includes two major roles, agents (supporting customers outdoor) and clerks (work indoors). When the insurance company receives a new claim, the clerk calls the agent to actually check the claim, and creates a new case. As both tasks are executed by different roles (that are mapped to different people), the activities are scheduled in parallel. After the agent has confirmed the claim to the clerk, he supports the customer with additional assistance (e.g. getting a new id-card from the public authority). After the clerk has received the confirmation from the agent, she issues a money order for the claim. If the agent has completed his additional support and the clerk has issued the money order, the claim is closed.

Visualize this business process using 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.



Insurance process

EXERCISE

CREATE BPMN MODELS

COMPUTER REPAIR

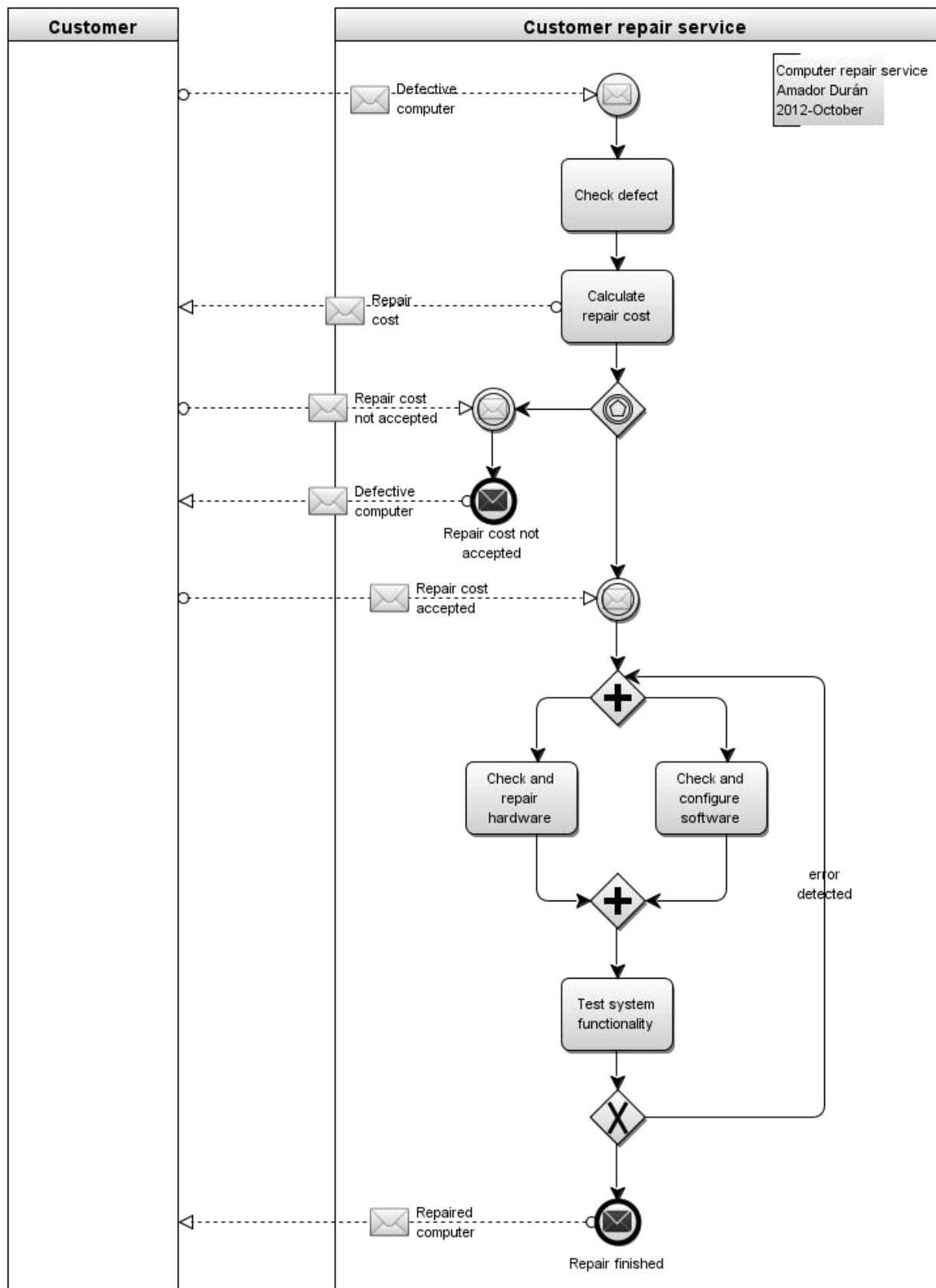
The workflow of a computer repair service (CRS) can be described as follows. A customer brings in a defective computer and the CRS checks the defect and hands out a repair cost calculation back. If the customer decides that the costs are acceptable, the process continues, otherwise she takes her computer home unrepaired. The ongoing repair consists of two activities, which are executed, in an arbitrary order. The first activity is to check and repair the hardware, whereas the second activity checks and configures the software. After each of these activities, the proper system functionality is tested. If an error is detected another arbitrary repair activity is executed, otherwise the repair is finished.

Visualize this business process using 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.



Computer repair service

EXERCISE

CREATE BPMN MODELS

HOTEL SERVICE

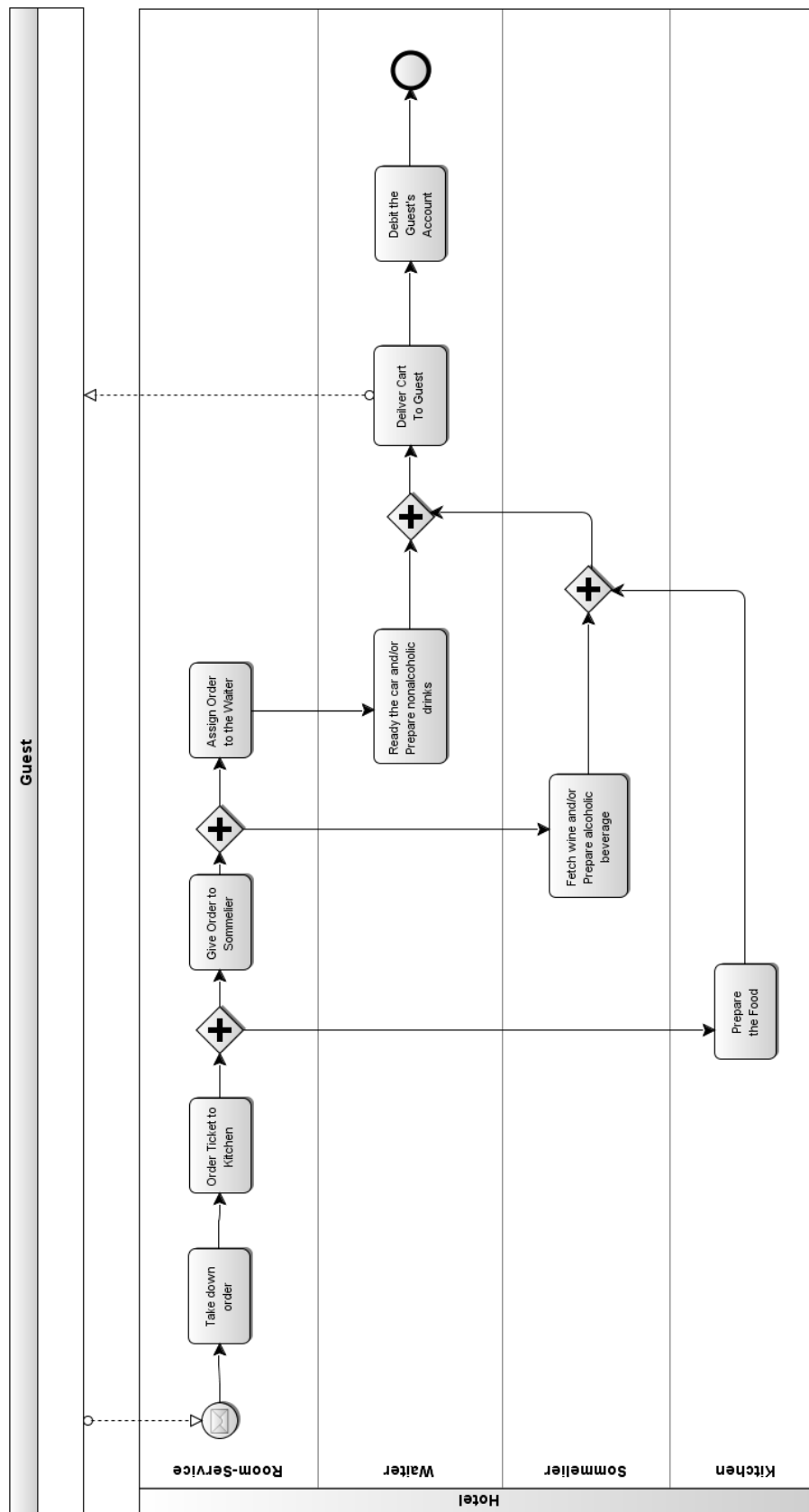
The Evanstonian is an upscale independent hotel. When a guest calls room service at The Evanstonian, the room-service manager takes down the order. She then submits an order ticket to the kitchen to begin preparing the food. She also gives an order to the sommelier (i.e., the wine waiter) to fetch wine from the cellar and to prepare any other alcoholic beverages. Eighty percent of room-service orders include wine or some other alcoholic beverage. Finally, she assigns the order to the waiter. While the kitchen and the sommelier are doing their tasks, the waiter readies a cart (i.e., puts a tablecloth on the cart and gathers silverware). The waiter is also responsible for nonalcoholic drinks. Once the food, wine, and cart are ready, the waiter delivers it to the guest's room. After returning to the room-service station, the waiter debits the guest's account. The waiter may wait to do the building if he has another order to prepare or deliver.

Visualize this business process using 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.



Hotel service