



Modelado y Simulación de Procesos de Negocio con BPMN

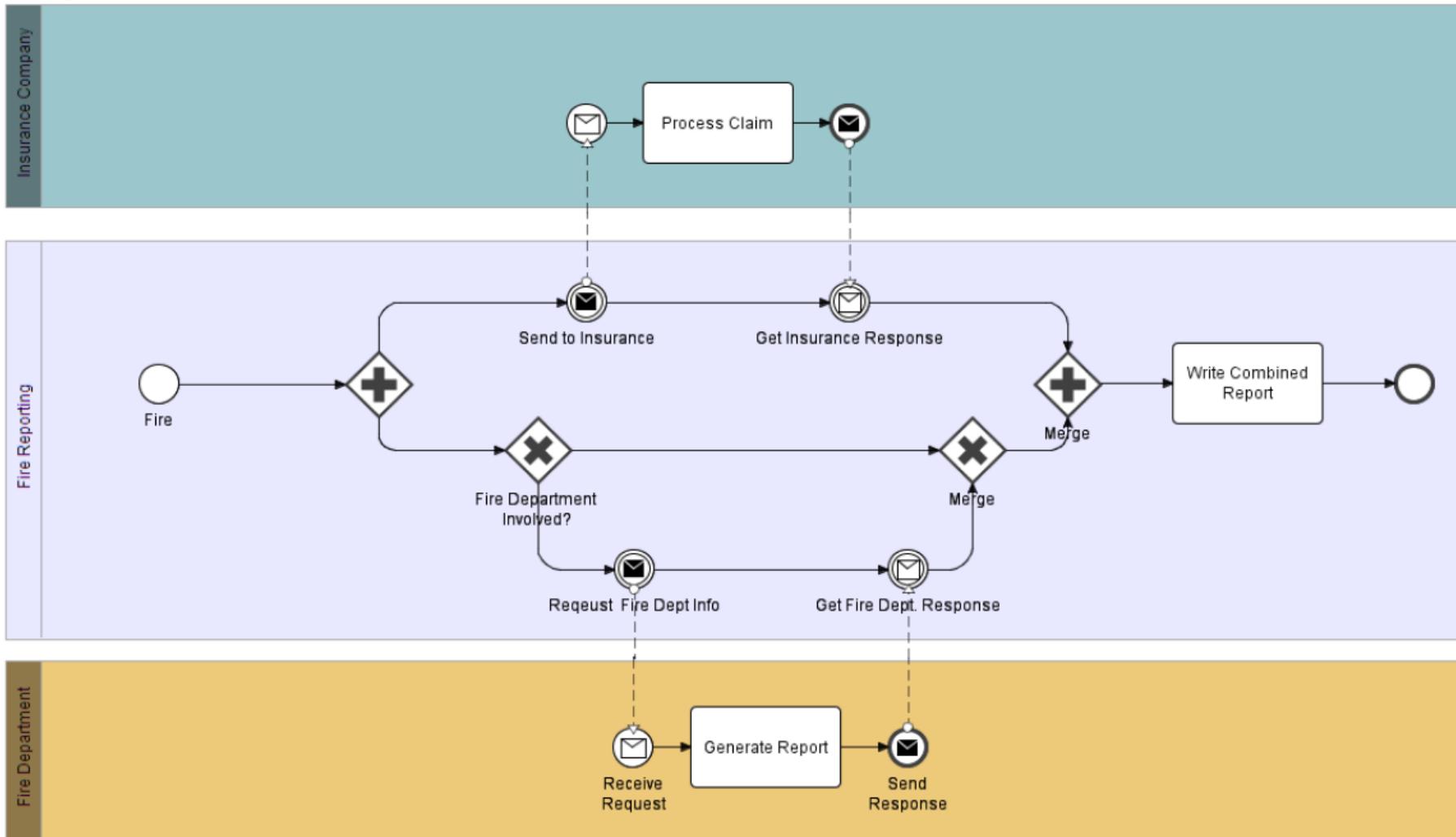
Mg-Ing. Angel Fabian Castillo
Ing.PAED.IGIP
afcastillo@fi.unju.edu.ar

EJERCICIOS

Ejercicio 1

- Después de un incendio, por un lado se necesita obtener información de nuestra compañía de seguro. Por otro lado, es posible que necesitemos información adicional del departamento de bomberos, pero solo si los bomberos participaron durante el apagado del incendio. Cuando se tenga toda la información, se necesita escribir un informe consolidado

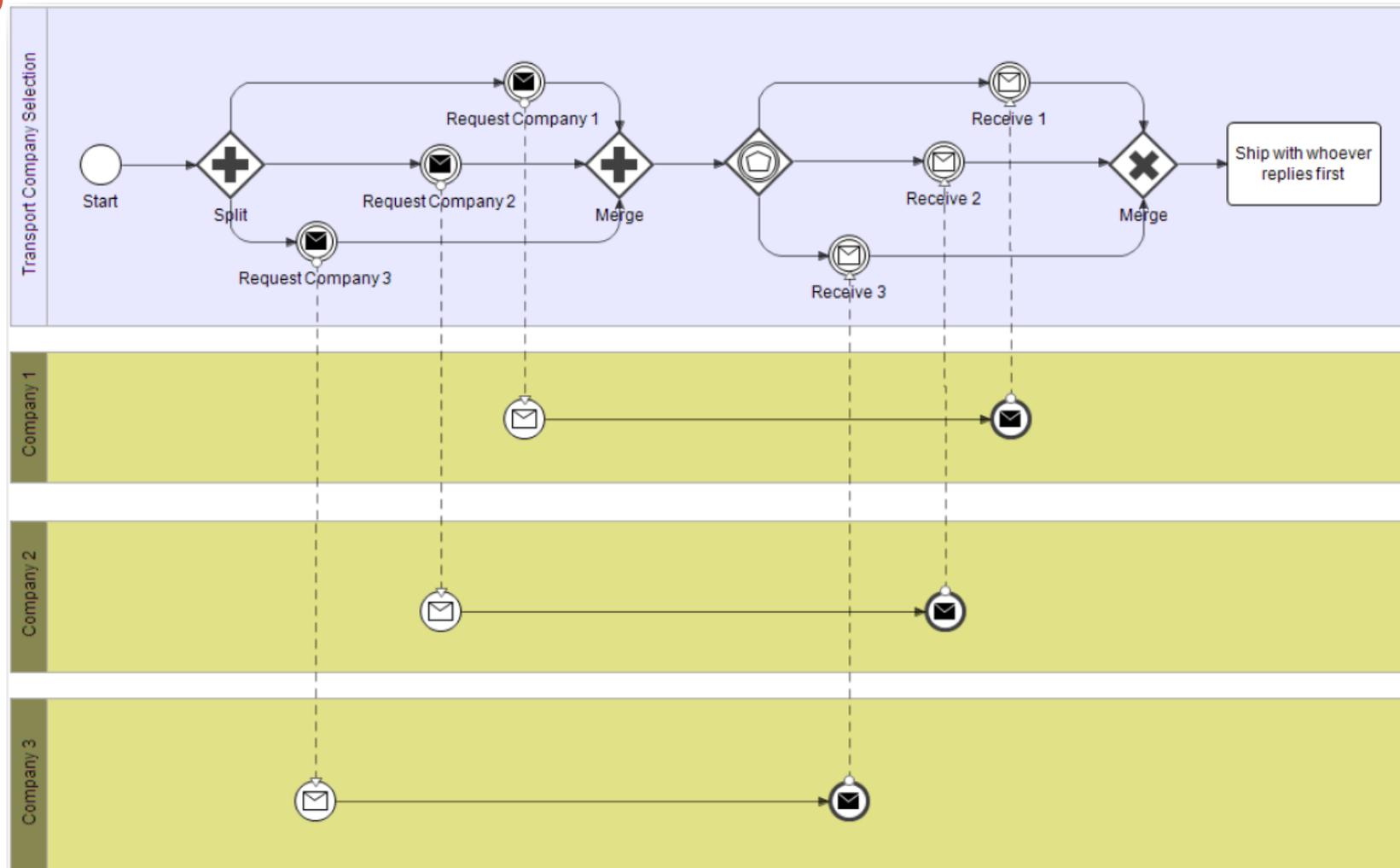
Ejercicio 1



Ejercicio 2

- Nuestros productos están listos para ser enviados. Para determinar que compañía de envío utilizar, enviamos 3 mensajes separados a cada una pidiéndole que despachen nuestros productos. La primera compañía que responda que puede hacer el envío es la elegida

Ejercicio 2



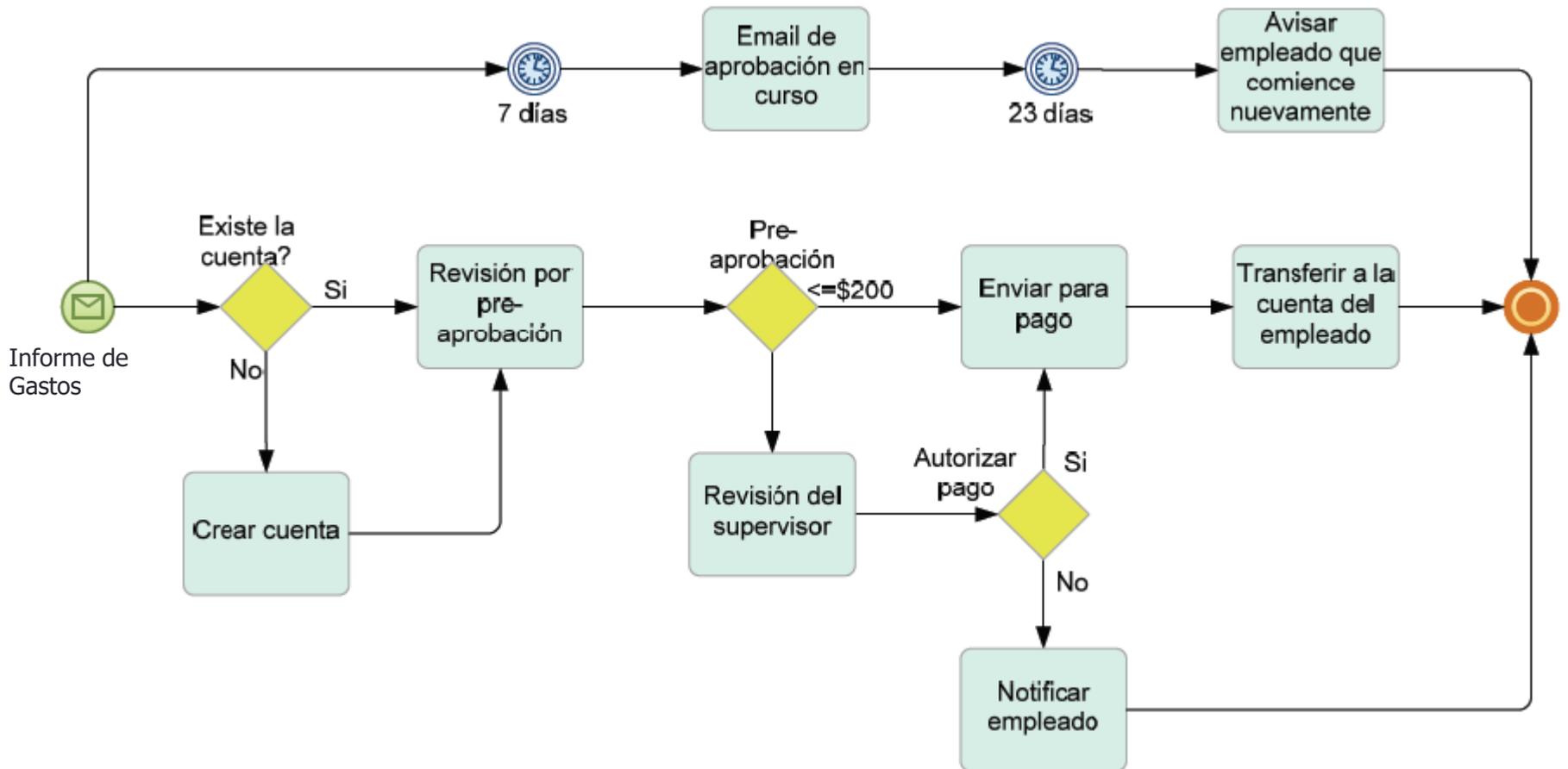
Ejercicio 3

Luego de recibido el Informe de Gastos, se debe crear una nueva cuenta si el empleado todavía no tiene una. El informe es entonces revisado para la aprobación automática. Montos por debajo de \$20000 se aprueban automáticamente, mientras que montos iguales o mayores a \$20000 requieren la aprobación de un supervisor.

En el caso de rechazo, el empleado debe recibir una notificación de rechazo por email. El reembolso va a la cuenta bancaria de depósito directo del empleado. Si el pedido no se completa en 7 días, entonces el empleado debe recibir un email de "aprobación en progreso".

Si el pedido no finaliza en 30 días, entonces el proceso para y el empleado recibe una notificación de cancelación por email y debe volver a presentar el Informe de Gastos.

Solución 3

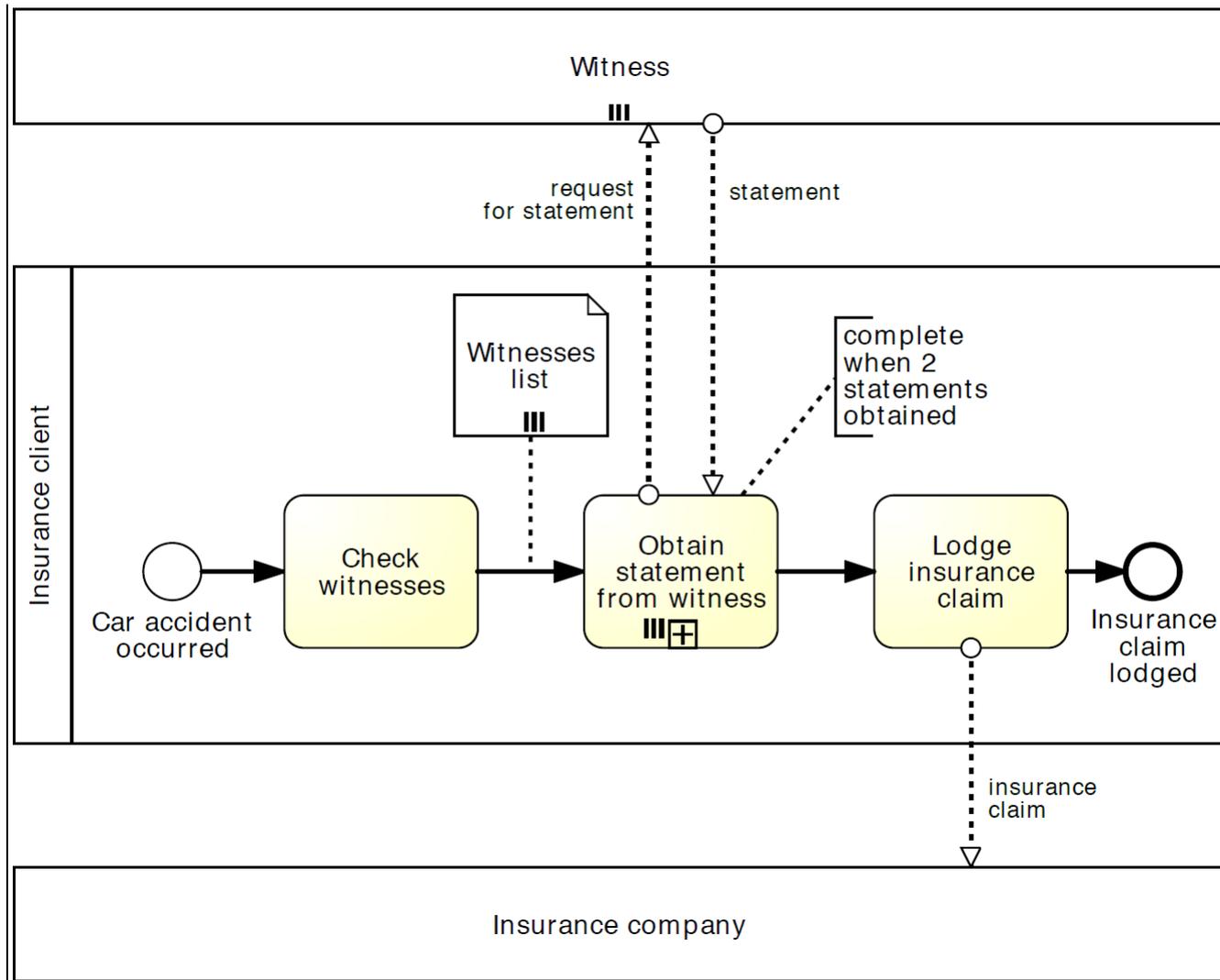


Ejercicio 4

Presentación de siniestros de seguros de automóviles

Después de un accidente automovilístico, se solicita la declaración de testigos que estuvieron presentes, para presentar el reclamo al seguro. Tan pronto como se reciban las dos primeras declaraciones, se puede presentar el reclamo a la compañía de seguros sin esperar las otras declaraciones.

Presentación de siniestros de seguros de automóviles



Ejercicio 5

En el contexto de un proceso de tramitación de reclamos, a veces es necesario enviar un cuestionario al reclamante para recopilar información adicional. Se espera que el reclamante devuelva el cuestionario dentro de los cinco días. Si no se recibe respuesta después de cinco días, se envía un recordatorio al reclamante.

Si transcurridos otros cinco días sigue sin haber respuesta, se envía otro recordatorio y así sucesivamente hasta recibir el cuestionario cumplimentado.

Ejercicio 6

Cuando se recibe un reclamo, se registra. Después del registro, el reclamo se clasifica dando lugar a dos posibles resultados: simple o complejo. Si el reclamo es simple, se comprueba la póliza. Para reclamos complejos, tanto la póliza como los daños se comprueban de forma independiente.

Un posible resultado de la verificación de la póliza es que el seguro no es válido. En este caso, se cancela cualquier procesamiento y se envía una carta al cliente. En el caso de un reclamo complejo, esto implica que se cancela la verificación de daños si aún no se ha completado.

Ejercicio 7

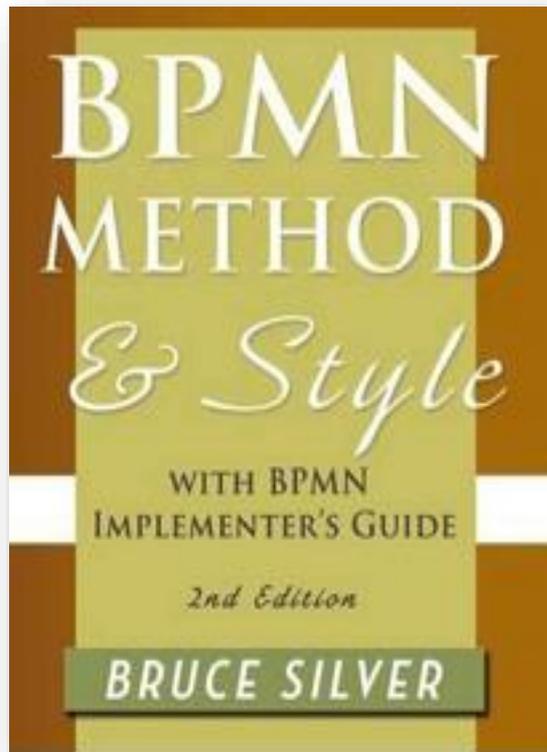
Cuando se recibe un reclamo, primero se registra. Después del registro, el reclamo se clasifica dando lugar a dos posibles resultados: simple o complejo. Si el reclamo es simple, se comprueba la póliza de seguro. Para reclamos complejos, tanto la póliza como los daños se comprueban de forma independiente. Un posible resultado de la verificación es que el reclamo no es válido.

En este caso, se cancela cualquier procesamiento y se envía una carta al cliente. En el caso de un reclamo complejo, esto implica que la verificación de daños se cancela si aún no se ha completado. Después de la(s) verificación(es), se realiza una evaluación que puede conducir a dos posibles resultados: positivo o negativo. Si la valoración es positiva, se llama al taller para que autorice la reparación y se programa el pago (por esta orden). En cualquier caso (tanto si el resultado es positivo como si es negativo), se envía una carta al cliente y finaliza el proceso.

En cualquier momento posterior al registro y antes de la finalización del proceso, el cliente podrá llamar para modificar los datos del reclamo. Si se produce una modificación antes de la programación del pago, se vuelve a clasificar el siniestro (simple o complejo) y se repite el proceso. Si se recibe una solicitud para modificar el reclamo después de que se programa el pago, la solicitud se rechaza.

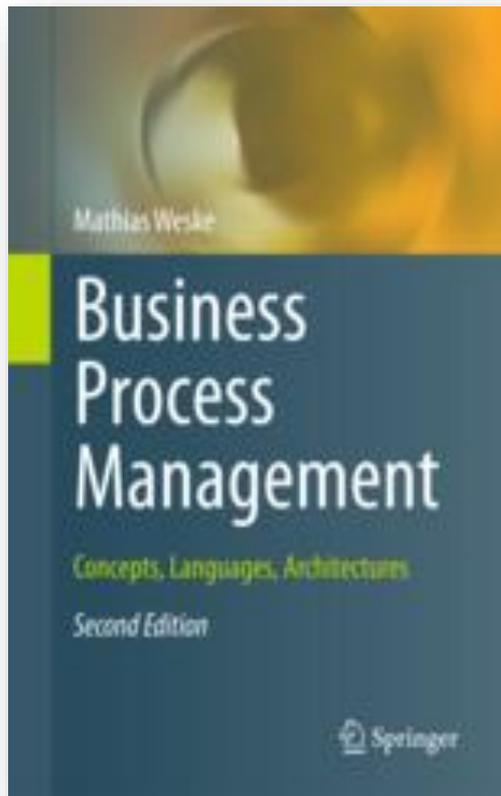
BIBLIOGRAFÍA



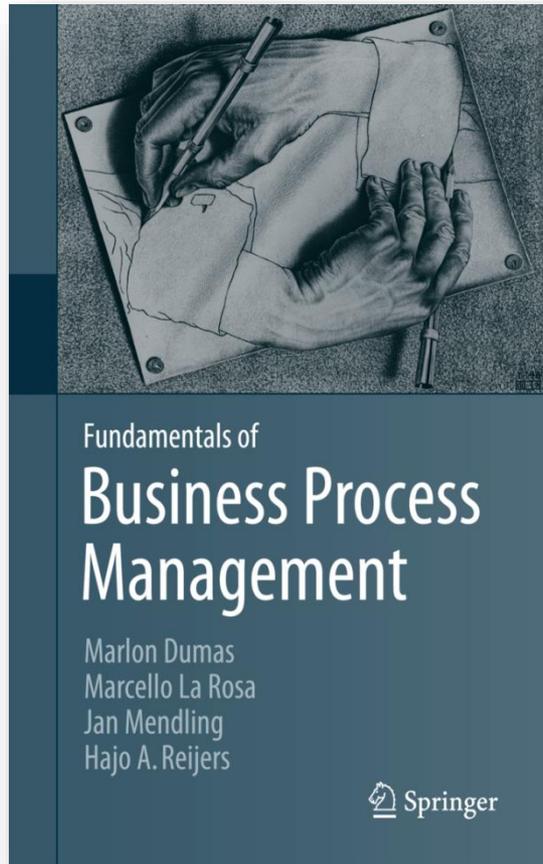


Bruce Silver
BPMN Method & Style
(2nd Edition)
Cody-Cassidy Press 2012

www.bpmnstyle.com



Matthias Weske
**Business Process Management -
Concepts, Languages,
Architectures (2nd Edition)**
Springer 2012



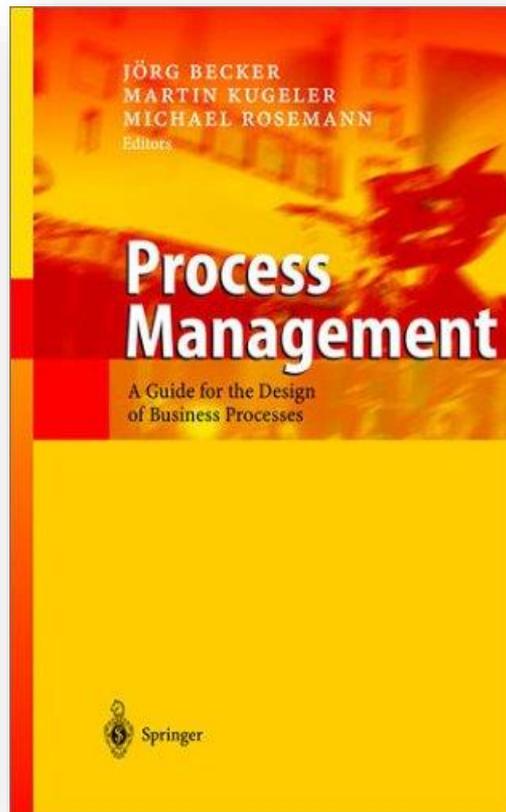
Marlon Dumas, Marcello La Rosa,
Jan Mendling, Hajo A. Reijers

Fundamentals of Business Process Management

Springer 2013



<http://fundamentals-of-bpm.org>



Joerg Becker, Martin Kugeler,
Michael Rosemann (eds.)
Process Management
(2nd Edition)
Springer 2011