

## Fase II Modelado de Procesos-BPMN

El grupo de personas (Jefes) de Multi-Productos 2015 está complacido con el trabajo hecho con Odoo. Ahora que la empresa se ha consolidado mejor y está más consciente de sus procesos de negocio quieren mejorar nuevamente su modo de realizar sus actividades y llevar una mejor documentación de sus procesos. Es por esto que la empresa vuelve a solicitar la asistencia de los estudiantes de computación de la UCV que están cursando la asignatura de Sistemas de Información para que modelen los procesos de compra y venta. Como novedad, Multi-Productos 2015 quiere ofrecer un servicio de venta online. A continuación se explicara en qué consisten los procesos de compra de productos y venta online.

### **Proceso de compra de productos:**

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 coordinador de ventas.

El coordinador de ventas revisa la lista y decide si acatar o no lo dicho comunicado por el encargado del almacén. El coordinador tiene libertad de modificar la lista, en caso de decidir necesaria la adquisición de productos genera una solicitud de presupuesto y se la envía al gerente de ventas, el cual también tiene la libertad de decidir si acatar lo recomendado y modificar la solicitud, además de esto puede poner la adquisición de ciertos productos en espera para una posterior adquisición. En caso de rechazar completamente la adquisición de productos (el coordinador o gerente de ventas) se tiene que notificárselo a el que envió la lista (encargado o coordinador).

En caso 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 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 comunique con algún proveedor determinado y establecer un acuerdo para la orden de compra (se especificará la fecha de entrega). Si el proveedor acepta la orden de compra el departamento decide cómo pagarle al proveedor, siendo posible hacer transferencias bancarias o emitir un cheque, si se paga con cheque hay que enviar el bauche junto con la orden de compra. En caso de el que no se pueda llegar a un acuerdo con el proveedor se le notifica al gerente de ventas y este se lo notifica al dueño que aprobó la orden de compra.

Durante el acuerdo de la orden de compra se especifica la fecha de entrega y se decide si la empresa tiene que buscar los productos o si el proveedor los enviara. Una vez adquirida la mercancía junto con su factura el encargado del almacén revisa la mercancía y hace un reporte mientras que en el departamento de ventas se carga la factura (digital) y se archiva (física). Si se da el caso de que parte de la mercancía no es la solicitada o esta defectuosa el encargado se lo comunica al gerente de ventas y este llama al proveedor para indicarle el error en la mercancía, luego de esto el proveedor enviar la parte de la mercancía correcta 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 después de generar su reporte se lo envía al coordinador de ventas y guarda los productos en el almacén, con esto termina el proceso.

**Nota:**

- Una solicitud de presupuesto que es aceptada (firmada) por algún dueño se convierte en una orden de compra y no puede cambiarse.
- Si se recibió mercancía junto a una nota de crédito el encargado del almacén tiene que generar otro reporte.

**Proceso de Venta online:**

La página dirigida a atender las compras online de los usuarios es Multi-Productos.com. Los clientes podrán ver información sobre los productos ofertados por la empresa, pero para comprarlos deben primero iniciar sesión (en caso de no tener cuenta tienen que registrarse), además, deben crear una lista de los productos que les interesen comprar, dicha lista se podrá ver y editar en una sección llamada “Carrito de Compras”. El cliente puede crear una lista y terminar el proceso en este punto.

Si el cliente decide comprar alguna lista de su carrito de compras deberá seleccionar el método de pago, ya sea en efectivo o por tarjetas de crédito/debito, si es por tarjetas se deberá validarse con el banco respectivo, si todo está en orden el cliente debe escoger el tipo de envío que desee y la dirección de envío. Si hay un problema con la validación de la tarjeta el cliente puede escoger intentarlo con otra tarjeta o cancelar la compra.

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). Si el método de pago es en efectivo, el sistema le envía una notificación al encargado del almacén para que este haga una reserva de los productos deseados y el cliente tiene hasta 7 días para ir a la empresa a pagar la deuda y retirar su mercancía, si pasa el tiempo límite se cancela el pedido y el cliente tiene que pagar 3 unidades tributarias.

Es importante resaltar que cuando el cliente decide realizar una compra el sistema tiene que verificar si dichos productos estén disponibles en el almacén, si no lo están se le notifica al cliente y este debe decidir si esperar hasta que estén disponibles, no comprar el producto o cancelar todo el pedido. Si se efectúa la compra (después de escoger el tipo de pago y validar si es necesario) se genera una factura (digital) y se le envía al cliente, si este compra por transacción, la factura física llega junto con los productos enviados.

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:**

- Se tiene que crear una lista de productos aunque sólo se vaya a comprar uno solo (lista de un producto).
- El departamento de almacén se encarga de hacer los envíos de sus productos.
- El sistema es la página web.

**Interfaces:**

Debido a la versatilidad de BPM, se desea que haga las interfaces pertinentes de lo que se mostraría en la página web a medida que se realizan los procesos de negocio de venta online (por ejemplo iniciar sesión/registrarse, ver productos, ver el carrito de compras y seleccionar el tipo de envío), se debe mostrar en un claro orden, identificando adecuadamente cada interfaz y agregar una breve explicación de lo que esa interfaz significa o representa.

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

Para el modelado de procesos se usara la herramienta Bizagi. La entrega será vía correo electrónico a su preparador de laboratorio en un archivo .rar con el nombre de los integrantes y sección. Los procesos serán en formato .png o .jpg (modelan en Bizagi y exportan el modelo como una imagen) debidamente identificados.

Las interfaces en Power Point. La fecha de entrega es el día 14/02/2016 hasta las 23:59

Para cualquier duda escribir al correo [jorman1323@gmail.com](mailto:jorman1323@gmail.com).