

## Taller2-3

La Empresa XYZ comercializa productos físicos de consumo y nos presenta el sgte PROCESO DE NEGOCIO:

### PROCESO AS-IS “Toma de Pedido por parte de los clientes”

Un Cliente por el único canal existente realiza llamada telefónica a la línea comercial de la empresa.

El cliente en la llamada se presenta con su nit, nombre (o razón social) y contacto, el asesor comercial revisa tal identificación en un listado en Excel, ~~si el cliente NO existe~~, se procede a diligenciar en ese Excel los datos de ese nuevo cliente para lo cual se le informara que se le tomara el pedido, pero ~~hasta que no haya un soporte de pago~~ no comenzara el despacho del mismo. Si el cliente existe se le informará el estado de cartera del cliente, si está en mora no se le podrá tomar el pedido, si no está en mora y tiene habilitado crédito se procederá a atenderle las consultas de productos, existencias y precios (*los precios se validarán en una lista de precios por clientes según pre-clasificación*) con el fin de hacerle la toma del pedido y condiciones de despacho de la misma.

Cuando el pedido es tomado se genera una orden de compra (*como mecanismo de compromiso ante el cliente y tramite interno de alistamiento del pedido*) la cual incluirá datos del cliente y detalles del pedido.

La orden de compra cuando entra al almacén generará una orden de trabajo, la cual será atendida por un despachador de orden y sobre la cual se consolidarán las existencias desde las diferentes bodegas en el caso de faltantes en la bodega principal.

Cuando el alistamiento este totalmente preparado, la orden de trabajo será finalizada por facturación para generar la respectiva factura, y si así lo dispuso el cliente ya hecho la factura, el dpto de logística procederá a contratar con una empresa de transporte (*un delivery*), el transporte de tal orden, luego al cliente se le enviará la factura y los productos.

Finalmente, logística validara con el cliente la recepción y estado de los productos.

Cartera se encargará del proceso de ~~validación del pago de la factura~~.

### PROCESO TO-BE “Toma de Pedido por parte de los clientes”

Un cliente por Internet se ~~registrará~~ y hará login en el portal, según sea clasificado el cliente, el portal le ofrecerá un catálogo de productos con imágenes, especificaciones y precios, y sobre el cual podrá ir seleccionando cantidades, ~~según disponibilidad~~, e ir añadiendo al “carrito del pedido” en sesión.

El cliente podrá ~~liquidar el “Carrito del Pedido”~~, donde podrá informarse de los totales (*bruto, impuestos y neto*) y fecha de despacho.

~~Si el cliente cuenta con crédito, el total podrá ser debitado del cupo disponible~~ (para este caso Cartera gestionará el pago final), o si lo desea así ~~o si no cuenta con crédito suficiente podrá hacer el pago inmediatamente~~ por la respectiva pasarela de pagos segura (*paypal, tarjeta crédito o PSE*) en este ~~caso al finalizar la transacción recibirá una confirmación de éxito~~.

Con el éxito del acuerdo de pago (crédito o inmediato) el portal generará la respectiva Factura al cliente, de aquí para allá para los usuarios internos (*administrativos*) podrán ~~consultar~~ y ver la respectiva ~~orden interna de compra~~, estando esta orden autorizada por comercial, contraloría, y despachos se generará la respectiva orden de trabajo...

El cliente en el portal podrá hacerle seguimiento al ~~estado del pedido~~ (*no lo podrá cancelar*).