Identificar y enunciar:

- Objetivo de la organización.

- Nombre del proceso de negocio y su objetivo.

- Cliente.

- Producto del proceso.

- Proveedores del proceso e insumos que brinda cada uno.

- Recursos humanos.

- Formularios, registros e información utilizada.

- Reglas de negocio.

- Restricciones.

- Diagrama de proceso de negocio (utilizando BPMN).

Comidas rápidas

La casa de comidas rápidas “Comida Argentina” se dedica a la elaboración y comercialización de diversos menús. Entre los productos que se preparan se encuentran hamburguesas, lomitos, papas, ensaladas.

El proceso de producción y venta de menú es el siguiente: Cuando el cliente se acerca al mostrador es atendido por el Empleado de Ventas quien le consulta el menú que desea. El cliente selecciona el menú e indica la cantidad deseada –el comprador puede incluir más de un tipo de menú en un pedido. El Empleado de Ventas genera entonces el ticket para el pedido, con lo cual se emite una copia del mismo en la cocina del local, en donde el cocinero preparará cada menú para el ticket en cuestión. El Empleado de Ventas le cobra al cliente y le informa que espere su pedido en el mostrador de entregas.

A modo de ejemplo, se detalla cómo se conforma cada menú. Menú 1: hamburguesa con queso, lechuga y huevo; papas y gaseosa. Menú 2: hamburguesa de pollo con queso y lechuga, papas y gaseosa. Menú 3: ensalada cesar y agua, entre otros. Cada menú se conforma de una hamburguesa, lomito o ensalada; una porción de papas y una bebida.

Cuando el menú está listo el cocinero se lo entrega al vendedor y éste llama al cliente por su número de ticket para que retire la bandeja del mostrador.