|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso de Negocio: Servicio Tecnico de electrodomésticos** | | | | | | |
| Objetivo | | | Realizar el servicio técnico a un electrodomestico de un cliente y entregarlo. | | | |
| Cliente del Proceso | | | Cliente. | | | |
| Producto del Proceso | | | Electrodomestico reparado. Factura. | | | |
| Proveedores del Proceso e insumos que brinda cada uno | | | Proveedor | Insumo | | |
| Proceso de compra de insumos  Proceso de mantenimiento  Definicion de servicios y tarifas | Repuestos  Herramientas en condiciones  Listado de precios | | |
|  |  | | |
| Recursos del Proceso | | | Humanos | Materiales | | |
| **Encargado de atención a Clientes**  **Tecnicos** |  | | |
| Formulario, registro e información del proceso | | | Formularios | Registros | | información |
| **Presupuesto**  **Factura** | **Datos del cliente**  **Datos del electrodoméstico involucrado**  **Datos de la solicitud** | | **Listado de precios** |
| Reglas de Negocio | | | El electrodoméstico a reparar deberá pertenecer a una línea de fabricación de alguna de las marcas con las que tenga convenio la empresa.  Para procesar una orden de reparación, el cliente se deberá comunicar por vía telefónica.  El electrodoméstico a reparar se evaluará en el domicilio la posible reparación y se especificará un presupuesto, en caso de el cliente aceptar, se procederá la reparación en el domicilio.  En caso de, el electrodomestico, no poder repararse en el domicilio, se procederá a trasladarlo al local y continuar con la evaluación del presupuesto, en caso del cliente aceptar el presupuesto, se procederá con la reparación en el local. | | | |
| Restricciones | | | **Cumplimentar con las normas y reglamento de ARCA.** | | | |
| Listado de actividades | | |  | | | |
| Observaciones | | |  | | | |
| **Historia de Cambios** | | | | | | |
| Versión | Fecha | Descripción del cambio | | | Autor/res | |
|  |  |  | | |  | |
|  |  |  | | |  | |
|  |  |  | | |  | |