**Documento de Negocio**

**Proyecto STSM**

**Versión 1.0**

**Historial de Revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 11/09/2018 | 1.0 | Creación del documento | Steve Sader Matos Manguinuri |
| 11/09/2018 | 1.1 | Agregando Proceso 5 | Steve Sader Matos Manguinuri |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Tabla de Contenidos**

**1.** **Introducción**

*1.1* *Propósito*

*1.2* *Definiciones, siglas y abreviaturas*

*1.3* *Referencias*

**2.** **Proceso 1**

**3.** Proceso 2

**Documento de Negocio**

1. **Introducción**
   1. **Propósito**
   2. **Glosario**
2. **Proceso 1: Diseño de Producto (Ejemplo)**
   1. **Ficha de Proceso**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número o código**  **de proceso** | PROC-001 | **Proceso** | Diseño de producto |
|  |  | **Responsable** | Jefe de Producto |
| **Objetivo / Propósito** | Crear un producto de capacitación a la medida de los clientes de "XYZ". |  |  |
| **Frecuencia** | Este proceso se realiza cada vez que se requiere lanzar un nuevo producto durante una campaña de marketing. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Identificador** | **Actividad** | **Datos de Entrada** | **Datos de Salida** |
| 1 | Determinar Unidad de Negocio | Informacion de las Unidades de Negocio (Esto sera obtenido del repositorio de informacion CRM de "XYZ"). | Unidad de negocio elegida |
| 2 | Determinar Segmento de Cliente | Informacion de Clientes segmentados por unidad de negocio elegida.  (Esto sera obtenido del repositorio de informacion CRM de "XYZ"). | Segmento elegido |
| 3 | Determinar Tipo de Producto | Tipos de Producto | Tipo de Producto Elegido |
| 4 | Crear Producto | Unidad de Negocio elegida, segmento elegido y tipo de producto | Producto Creado |
| 5 | Validar Producto | Producto Creado | Producto Validado |
| 6 | Aprobar Producto | Producto Validado | Producto Aprobado |

* 1. **Diagrama del Proceso**



* 1. **Descripción de Actividades**

A continuación se procederá a describir las actividades, el rol que realiza la cada una de ellas y el tipo a la que pertenecen.

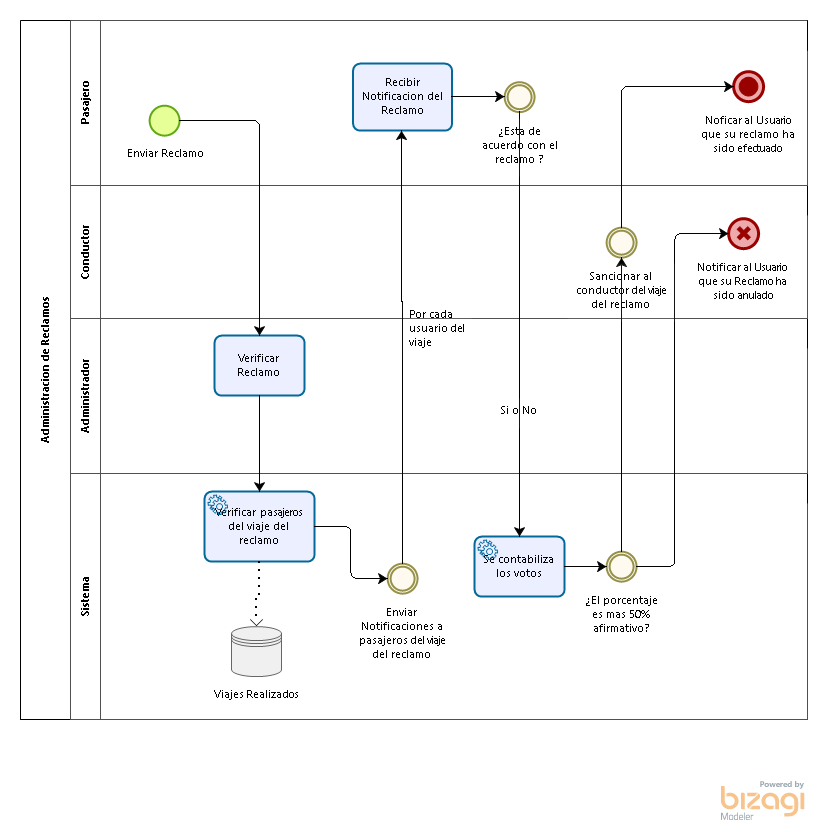
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Actividad** | **Descripcion** | **Rol** | **Tipo** |
| 1 | Determinar Unidad de Negocio | Se realiza la actividad cuando el jefe de producto le indica al analista la unidad de negocio a la que pertenera el producto creado.  Las unidades de Negocio pueden ser: Capacitacion Abierta, Capacitacion Cerrada y Consultoria. | Jefe de Producto | Manual |
| 2 | Determinar Segmento de Cliente | Se realiza la actividad cuando el jefe de producto le indica al analista el segmento de cliente al que ira dirigido el producto. | Jefe de producto | Manual |
| 3 | Determinar Tipo de Producto | De la base de dato actualizada se realizan filtros para encontrar el mejor producto que satisfaga las necesidades del segmento elegido. | Analista de producto | Manual |
| 4 | Crear Producto | Se realiza la creacion del producto, llenando las caracteristicas propias del mismo, segun la unidad de negocio para la que se este trabajando y segun el segmento de cliente al que se ofrecera. | Analista de producto | Manual |
| 5 | Validar Producto | Se realiza un proceso de validacion del producto en el cual se revisa que este cumpla con los requisitos solicitados, como son: personal capacitado, material didactico de primera, etc. Si el producto pasa la validacion se actualiza su estado a "Producto Validado". | Jefe de producto | Manual |
| 6 | Aprobar Producto | Se realiza un proceso de aprobacion con la finalidad de verificar que este producto este a la medida de lo que se requiere (acorde a las necesidades de cada cliente), para luego ser almacenado en el repositorio de informacion "XYZ" con el estado "Producto Aprobado". | Gerencia de Marketing | Manual |

1. **Procesos 2**
   1. **Ficha de Proceso**
   2. **Diagrama del Proceso**
   3. **Descripción de Actividades**
2. **Procesos 3**
   1. **Ficha de Proceso**
   2. **Diagrama del Proceso**
   3. **Descripción de Actividades**
3. **Procesos 4**
   1. **Ficha de Proceso**
   2. **Diagrama del Proceso**
   3. **Descripción de Actividades**
4. **Proceso: Administración de Reclamos**
   1. **Ficha de Proceso**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número o código**  **de proceso** | PROC-005 | **Proceso** | Administración de Reclamos |
|  |  | **Responsable** | Sistema |
| **Objetivo / Propósito** | Administrar los reclamos de los pasajeros , más que todo para prevenir inconvenientes o actos no deseados con el conductor del automóvil. |  |  |
| **Frecuencia** | Este proceso se realiza cada vez que se realiza un nuevo viaje. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Identificador** | **Actividad** | **Datos de Entrada** | **Datos de Salida** |
| 1 | Verificar Reclamo | Reclamo del usuario | Reclamo del usuario verificado |
| 2 | Verificar Usuarios del viaje del reclamo | Reclamo del usuario verificado | Notificaciones a los usuarios |
| 3 | Recibir notificación del reclamo | Notificación de reclamo | --------- |
| 4 | Se contabiliza los votos | Respuestas de usuarios | --------- |

* 1. **Diagrama del Proceso**



* 1. **Descripción de Actividades**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Actividad** | **Descripción** | **Rol** | **Tipo** |
| 1 | Verificar Reclamo | Verificar que el reclamo está correctamente hecho , y no hay incongruencias revisando de forma levemente. | Administrador | Manual |
| 2 | Verificar Usuarios del viaje del reclamo | Verificar que pasajeros estaban presentes en el viaje para poder indicar si el reclamo fue correcto. | Sistema | Automático |
| 3 | Recibir notificación del reclamo | Recibir la notificación del reclamo hecho por otra persona , para poder verificar si el reclamo está bien pedido o solo es una falacia. | Usuario | Automático |
| 4 | Se contabiliza los votos | Se suma los votos y verifica si es necesario sancionar o no al conductor. | Sistema | Automático |

1. **Procesos 6**
   1. **Ficha de Proceso**
   2. **Diagrama del Proceso**
   3. **Descripción de Actividades**