

# **Trabajo final de unidad 2:**

## **Parte 1:**

Documenten y discutan (5 hojas máximo) cómo son los procesos de la cafetería. Elija por lo menos 5 que considere relevantes.

**1:**

### **Atención al cliente:**

Como no hay autoservicio para los clientes tiene que haber un proceso y personal designado en atender las órdenes de los clientes como a su vez realizar el cobro de los pedidos.

### **Preparar pedidos:**

Al ser una cafetería tiene que haber por lo menos un proceso designado en la preparación de café. No obstante si la cafetería ofrece otros comestibles, tienen que tener sus procesos designados para prepararlos.

### **Servicios de gestión de personal:**

Al tener personal humano en la cafetería es necesario algún proceso que gestione el personal en caso de ausencias o que haya que reemplazar funcionarios y capacitarlos.

### **Servicio de limpieza y mantenimiento:**

En los procesos de café y otros productos hace falta que los utensilios y maquinaria estén limpios para mantener los estándares de higiene. A su vez es posible que las máquinas se rompan y haga falta personal capacitado en arreglar las máquinas para no perder disponibilidad.

### **Revisión de gestión de inventario:**

Si la cafetería necesita un suministro constante de ítems e ingredientes para preparar todos los pedidos de los clientes. Para ello hace falta personal que revise constantemente que no haya ningún faltante y la cafetería pueda funcionar todo el tiempo.

Para obtener estos procesos que identificamos como más importantes, nos pusimos a pensar en los procesos que se tienen que dar para que una persona pueda comprar algo en una cafetería.

Cada proceso identificado se divide en otros subprocesos.

## **Parte 2**

Identifique los BE, BUC y PUCs.

2:

### **Atención al cliente:**

**BE:** Un cliente realiza un pedido en la cafetería

**BUC:** Recibimiento y cobro de pedidos de clientes en la cafetería.

**PUC:** El cliente pide un café en la cafetería y paga en el mostrador

### **Preparación del pedido:**

**BE:** La cafetería prepara un pedido de un cliente.

**BUC:** Preparación de pedidos de los clientes en la cafetería.

**PUC:** La cafetería prepara el café que el cliente pidió.

### **Servicios de gestión de personal:**

**BE:** Gestionar las ausencias en la cafetería.

**BUC:** Gestión de personal de la cafetería.

**PUC:** Uno de los cafeteros es reemplazado temporalmente por enfermedad en la cafetería.

### **Limpieza y mantenimiento:**

**BE:** Limpieza de mesas luego de que los clientes terminan de tomar su café.

**BUC:** Proceso de limpieza de mesas en la cafetería.

**PUC:** Un cliente deja su mesa después de tomar su café y tiene que ser limpiada.

### **Revisión de gestión de inventario:**

**BE:** Abastecimiento cuando se está por acabar un ingrediente en la cafetería.

**BUC:** Gestión de inventario ante desabastecimiento de ingredientes.

**PUC:** Abastecimiento cuando se está por acabar los granos de café en la cafetería.

### **Parte 3:**

Desarrollo los casos de uso (PUC escenarios) con las herramientas que vimos durante la UT

**3:**

**Nombre del BE:** Un cliente realiza un pedido en la cafetería

**BUC:** Recibimiento y cobro de pedidos de clientes en la cafetería. #BUC 1

**BE:** El cliente pide un café en la cafetería y paga en el mostrador

**Precondiciones:** El cliente está en la cafetería, realizó la fila y tiene dinero para pagar el pedido.

**Interesados:** El cliente, el dueño de la cafetería, la universidad.

**Interesados activos:** El cliente, el personal de atención al cliente, cafeteros que tengan que hacer el pedido del cliente.

**Pasos de caso normal:**

- El cliente llega al mostrador.
- El cliente le comunica al personal su pedido de café.
- El personal valida el pedido y procede a cobrarle por el café.
- El cliente paga con efectivo.
- El personal manda a hacer el pedido del cliente y le pide que aguarde para poder retirarlo.

**Alternativas:**

- El cliente puede pagar con tarjeta de crédito en caso de necesitar.
- El cliente puede ordenar más productos en la misma orden si lo desea.

**Excepciones:**

- Si el cliente paga con efectivo de más el personal tiene que devolverle al cliente el vuelto sobrante.
- Si el pedido del cliente no puede realizarse por falta de ingredientes o rotura de maquinaria entonces el personal tiene que anular el pedido del cliente y devolverle su dinero.

**Resultado:**

El cliente logra pedir exitosamente su café para que la cafetería lo prepare mientras aguarda cerca del mostrador o en una mesa.

**Nombre del BE:** La cafetería prepara un pedido de un cliente.

**BUC:** Preparación de pedidos de los clientes en la cafetería. #BUC 2

**BE:** La cafetería prepara el café que el cliente pidió.

**Precondiciones:** El cliente pidió el café y ya está pago.

**Interesados:** El cliente, el dueño de la cafetería, la universidad.

**Interesados activos:** El cliente, cafetero.

**Pasos de caso normal:**

- El cafetero muele los granos de café.
- El cafetero calienta el agua y la coloca en la cafetera.
- El cafetero coloca el café molido en el portafiltros de la cafetera.
- El cafetero extrae el café accionando la cafetera.
- El cafetero sirve el café en una taza y lo deja en el mostrador.

**Alternativas:**

- En caso de ser una variante de café, el cafetero deberá cambiar la receta acorde para prepararlo.
- En caso de requerir especificaciones del cliente sobre el café, el cafetero deberá cambiar la receta acorde para prepararlo.

**Excepciones:**

- Si el pedido del cliente no puede realizarse por falta de ingredientes o rotura de maquinaria entonces el personal tiene que avisar al personal del mostrador para que anulen el pedido del cliente y avisar a mantenimiento o gestión de inventario.

**Resultado:**

El cafetero prepara exitosamente el café que el cliente pidió y lo entrega al mostrador para que se lo den al cliente.

**Nombre del BE:** Gestionar las ausencias en la cafetería.

**BUC:** Gestión de personal de la cafetería. #BUC 3

**BE:** Uno de los cafeteros es reemplazado temporalmente por enfermedad en la cafetería.

**Precondiciones:** El cafetero a reemplazar aviso que se va a ausentar y hay un cafetero disponible para reemplazarlo.

**Interesados:** El dueño de la cafetería, la universidad, el cafetero ausente.

**Interesados activos:** El cafetero que va a hacer el reemplazo, personal a cargo del personal de la cafetería y el cafetero ausente.

**Pasos de caso normal:**

- El cafetero a reemplazar avisa que no puede venir a trabajar.
- El personal de gestión busca algún cafetero libre para poder cubrir el horario.
- El personal de gestión le avisa al cafetero libre el nuevo horario que tiene que cubrir.
- El cafetero libre asiste a la cafetería en lugar del ausente para cubrir sus funciones.

**Excepciones:**

- Si no hay cafeteros libres el personal de gestión tiene que contratar a un cafetero nuevo temporalmente para cubrir la ausencia.

**Resultado:**

El cafetero ausente es reemplazado mientras transcurre su enfermedad y la cafetería sigue funcionando con el cafetero libre.

**Nombre del BE:** Limpieza de mesas luego de que los clientes terminan de tomar su café.

**BUC:** Proceso de limpieza de mesas en la cafetería. #BUC 4

**BE:** Un cliente deja su mesa después de tomar su café y tiene que ser limpiada.

**Precondiciones:** El cliente terminó de tomar su café y la mesa libre.

**Interesados:** Futuros clientes, el dueño de la cafetería, la universidad.

**Interesados activos:** El personal de limpieza.

**Pasos de caso normal:**

- El cliente deja la mesa libre cuando termina de tomar su café.
- El personal de limpieza retira la taza del cliente y cualquier tipo de basura que haya dejado.
- El personal de limpieza limpia la mesa con un paño y limpiador de superficies.
- El personal de limpieza pone las sillas en su lugar y pasan a otra mesa sucia.

**Alternativas:**

- En casos extremos de suciedad por parte del cliente, el personal de limpieza podría requerir limpiar el piso y zonas cercanas a la mesa.
- El personal de limpieza puede ser llamado directamente por un cliente ante accidentes tomando café para que limpien la zona.

**Resultado:**

La mesa queda limpia para que otro cliente haga uso de ella.

**Nombre del BE:** Abastecimiento cuando se está por acabar un ingrediente en la cafetería.

**BUC:** Gestión de inventario ante desabastecimiento de ingredientes. #BUC 5

**BE:** Abastecimiento cuando se está por acabar los granos de café en la cafetería.

**Precondiciones:** Quedan pocos granos de café y uno de los cafeteros aviso a gestión de inventario.

**Interesados:** Los cafeteros, el dueño de la cafetería, la universidad.

**Interesados activos:** personal de gestión de inventario, proveedores.

**Pasos de caso normal:**

- Al personal de inventario le avisan que se están acabando los granos de café.
- El personal de inventario llama al proveedor de granos de café.
- El personal de inventario encomienda más granos de café para cubrir la demanda.
- El personal de inventario le dice la fecha en la cual necesita los granos de café y le manda el pago al proveedor.
- El proveedor le envía los granos de café y la cafetería los recibe en la fecha indicada.
- El personal de gestión repone los granos de café en la cafetería.

**Alternativas:**

- Si el proveedor no tiene granos de café en ese momento, el personal de inventario busca otro proveedor para cubrir el abastecimiento.

**Resultado:**

El personal de inventario repone exitosamente el desabastecimiento de granos de café.