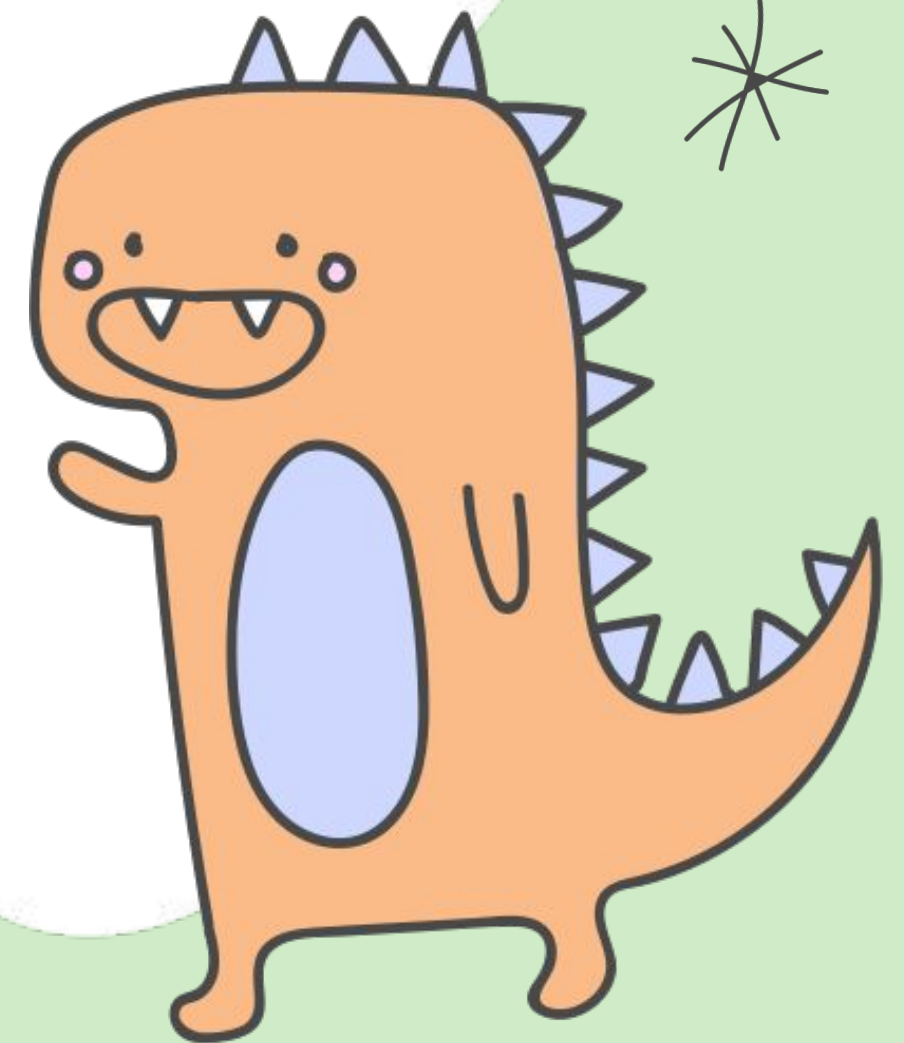
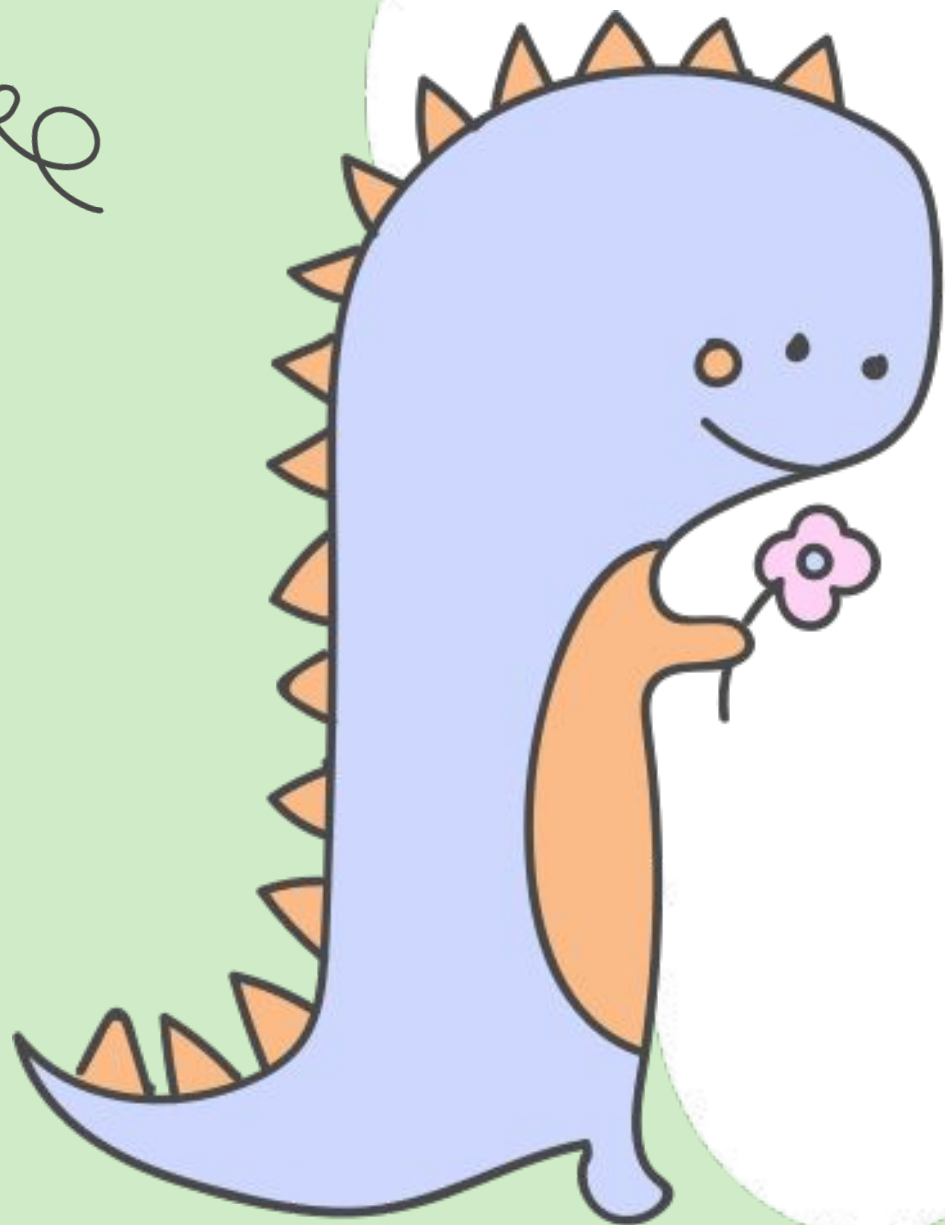


TFU

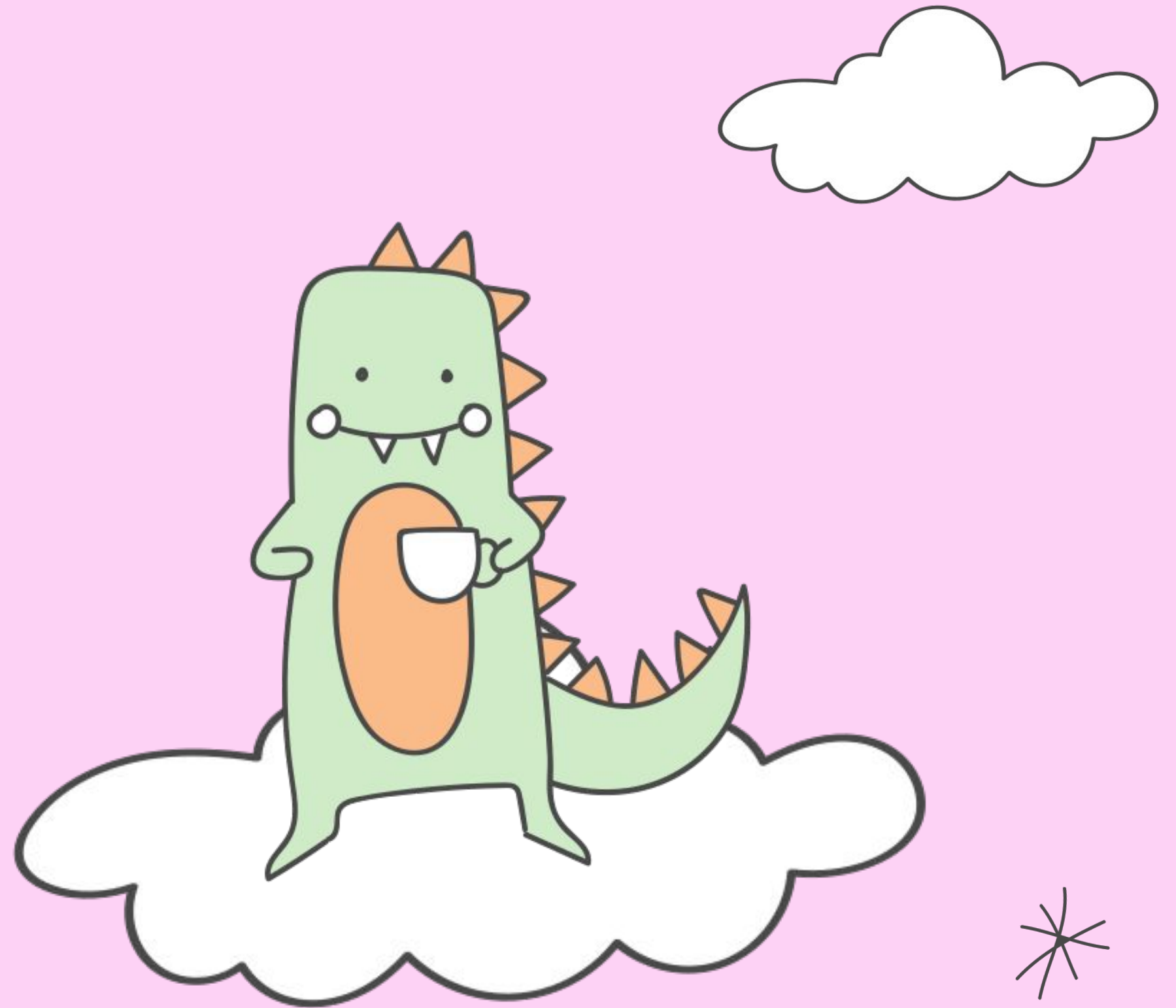
Equipo 4



Procesos

• Tomar Pedido

- Cobrar pedido
- Preparar café
- Reabastecer stock
- Limpieza del local



BE → Cliente hace un pedido

BUC →

PUC → Menú en línea



Tomar pedido	
Nombre BE	Cliente hace un pedido
Nombre y N° BUC	Tomar pedido N°1
Trigger	Cliente se acerca al mostrador
Precondiciones	
Interesados	Cliente, cafetería
Interesados activos	Cafetería
Pasos del caso normal	1) el cliente se acerca al mostrador 2) el cliente ve las opciones 3) el cliente hace el pedido 4) el trabajador registra el pedido en el sistema
Alternativas	2A1) el cliente decide no pedir nada y no realiza un pedido
Excepciones	2E) no se cuenta con stock para realizar el pedido, se le ofrece al cliente cambiarlo
Resultado	El cliente realiza su pedido





¿Requerimientos?



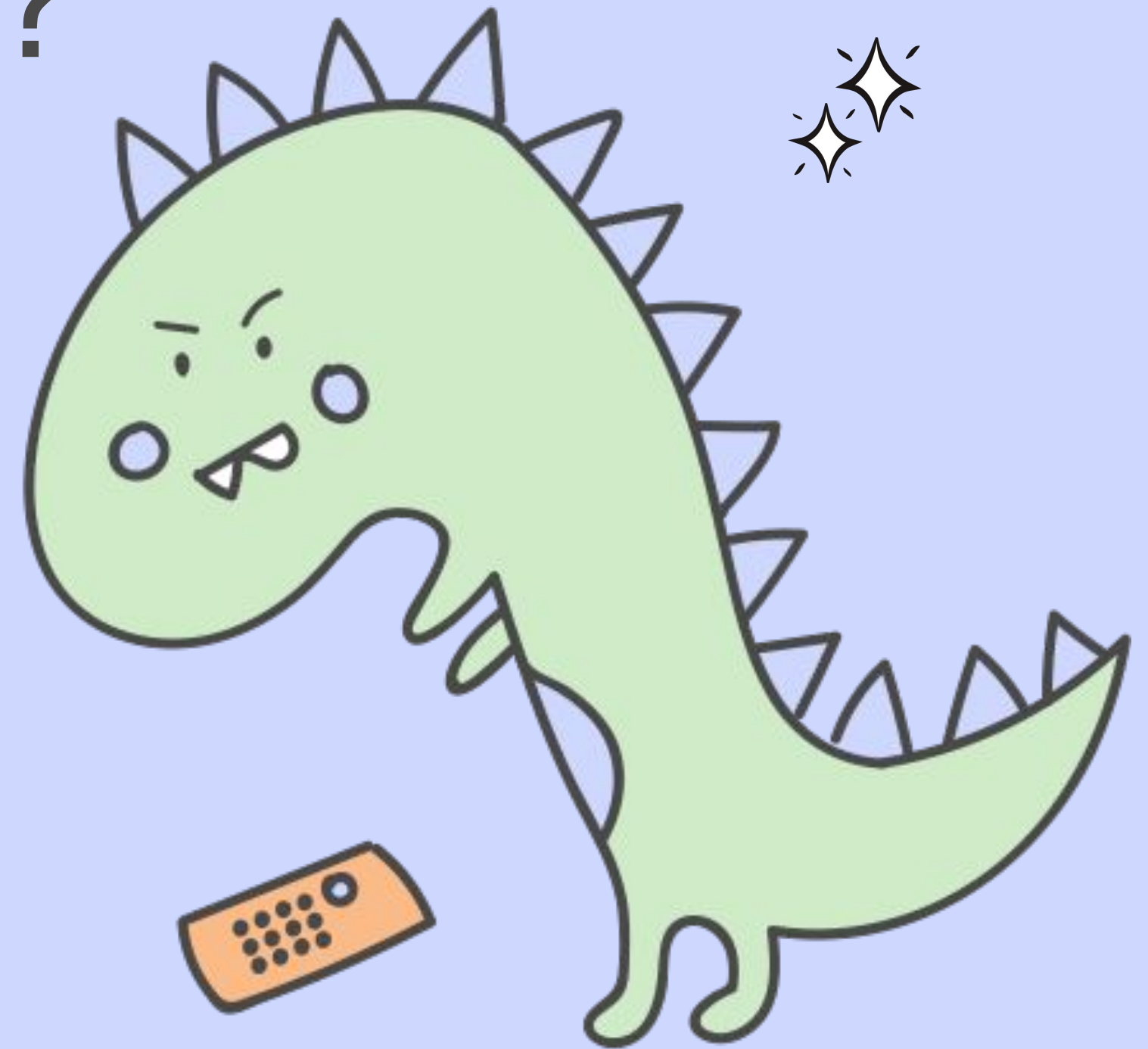
atención al cliente adecuada a las normas sociales del país.

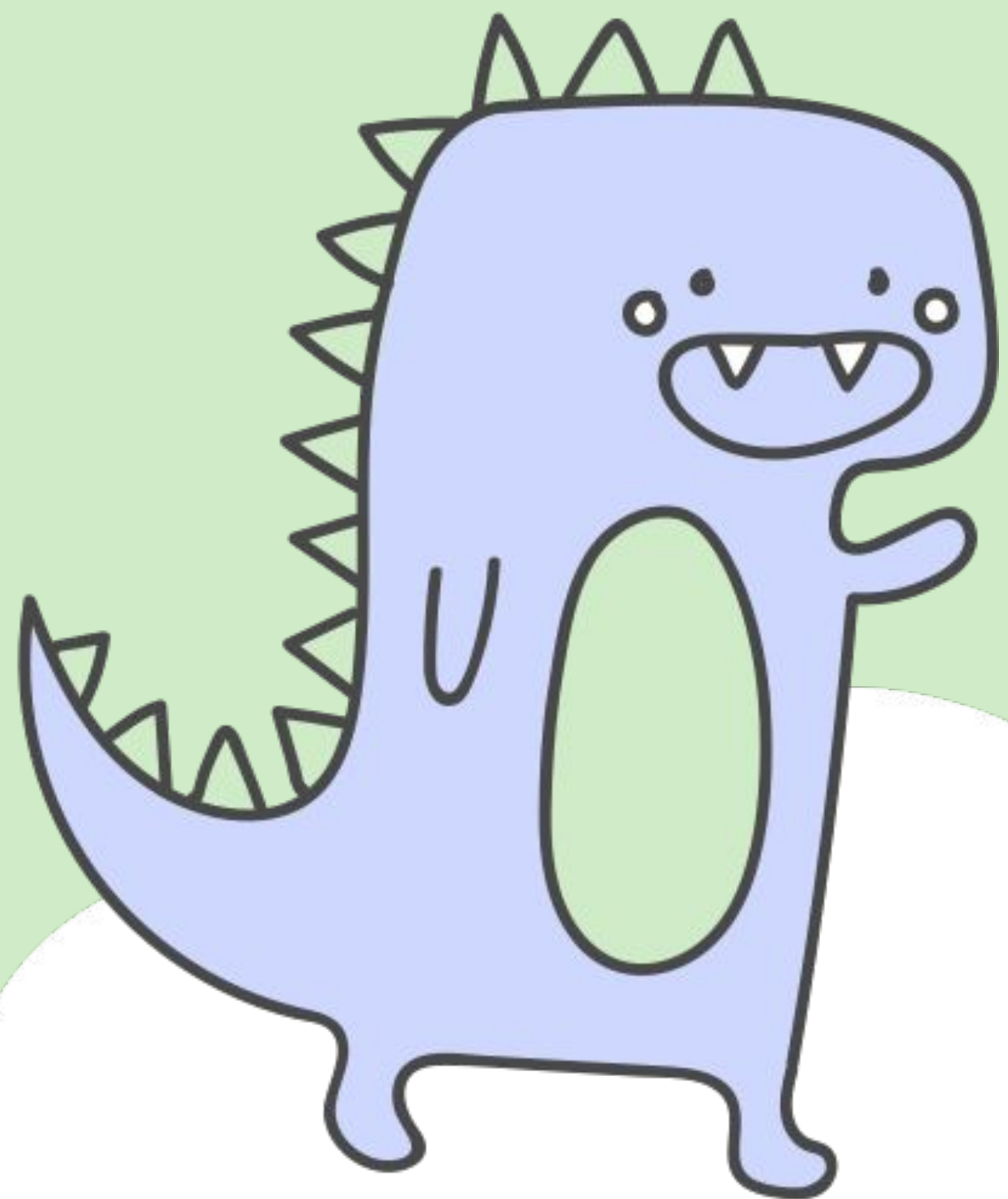


la toma del pedido no puede demorar más de 1 minuto desde que el cliente interactúa con el empleado.



hay una página web que muestra el Menú.





Criterios de validación



El trabajador respeta las normas sociales y se comunica siguiendo la cultura del país (saluda, agradece el pedido).



cada cliente será atendido en menos de 1 minuto desde el momento que interactúa con el empleado.



la página web contiene la misma información que se conseguiría en el local.

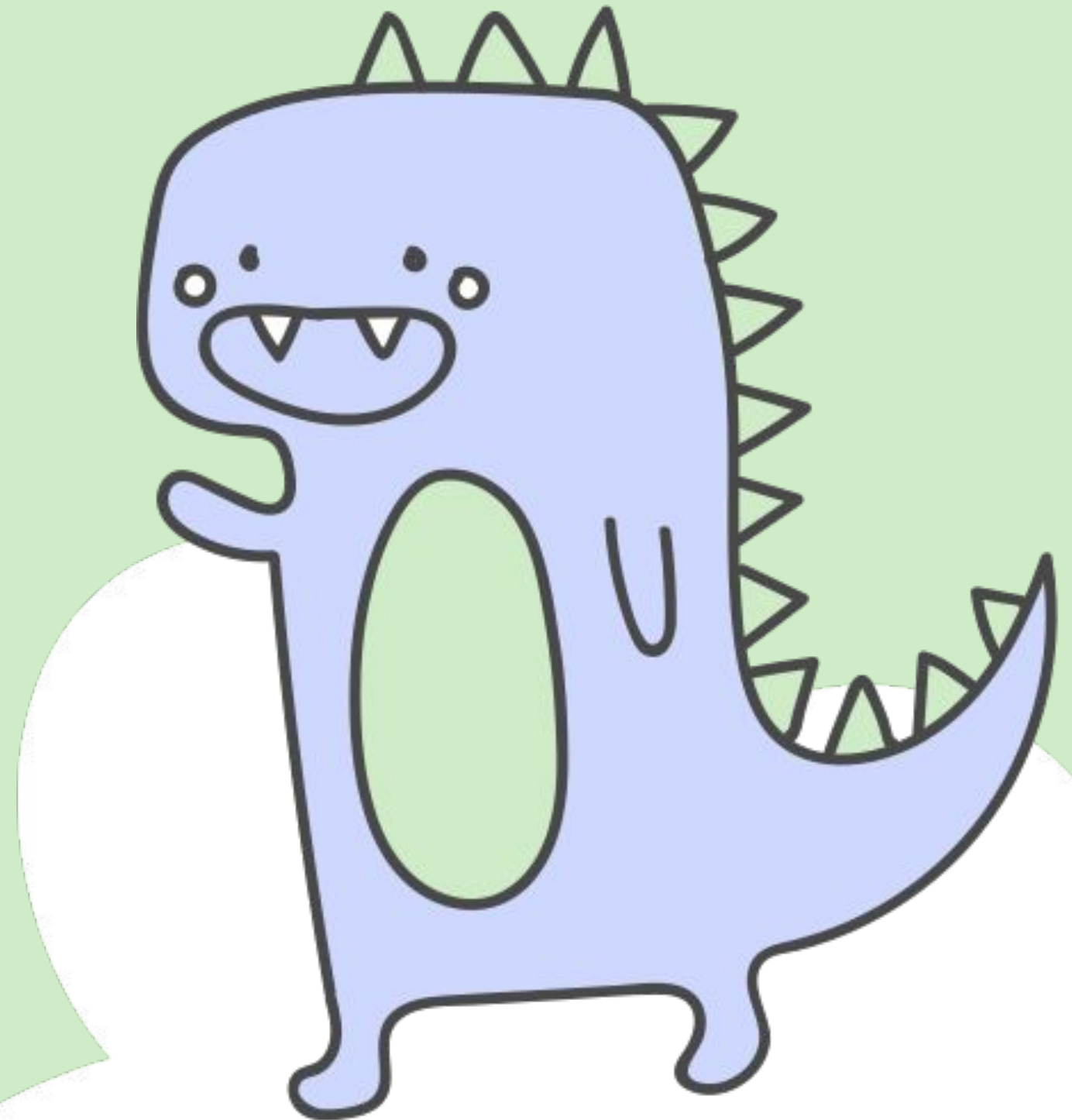
Quality Gateway



Determinada a través de una plantilla

Solución sin decorados o partes innecesarias

Importancia según la justificación, satisfacción e insatisfacción



Gracias

