

Trabajo Práctico Organización Empresarial

a) ¿Cuál es el objetivo del sistema?

El objetivo del sistema es gestionar la venta y entrega a domicilio de arreglos florales en cualquier parte del mundo, asegurando la calidad del servicio mediante la coordinación con florerías locales asociadas y ofreciendo una experiencia de compra fluida tanto por la web como por teléfono.

b) ¿Qué subsistemas identifica en el sistema?

1. **Subsistema de Ventas:** Gestiona los pedidos a través de la web y del Call Center.
2. **Subsistema de Gestión de Pedidos:** Administra la asignación de pedidos a las florerías locales asociadas y asegura la preparación y entrega.
3. **Subsistema de Cobro:** Procesa los pagos con tarjeta de crédito, verificando la información y autorizando transacciones.
4. **Subsistema de Servicio al Cliente:** Permite consultar el estado de los pedidos y gestionar cancelaciones.

c) ¿Qué relaciones detectan entre las distintas partes del sistema?

- El **Subsistema de Ventas** está conectado con el **Subsistema de Gestión de Pedidos**, ya que, una vez que se realiza una venta, el pedido se asigna a una florería asociada para su preparación y entrega..
- El **Subsistema de Cobro** se relaciona con todos los demás subsistemas, ya que la operación solo continúa si se autoriza el pago con tarjeta de crédito.
- El **Subsistema de Servicio al Cliente** interactúa con el **Subsistema de Gestión de Pedidos** y con el de **Cobro**, ya que proporciona información sobre el estado del pedido y gestiona las cancelaciones.

d) ¿Qué personas considera que están dentro y cuáles fuera del sistema?

- **Dentro del sistema:**
 - Personas que trabajan en el Call Center.
 - **Fuera del sistemas**
 - Clientes
 - Florerías
 - Entidades bancarias (para promociones y convenios).
2. **Ejemplos de conceptos de Teoría General de Sistemas (TGS):**

Sinergia: Está presente cuando los subsistemas colaboran entre sí para generar un mejor nivel de trabajo, los subsistemas de **Call Center** y **Gestión de Pedidos** trabajan juntos para mejorar la forma el procesamiento, seguimiento y entrega pedidos

Entropía: Es la tendencia al desorden:

Si el subsistema de **call center** no tiene suficiente, personal o material (telefonos) para responder a todos los pedidos, este va a causar una pérdida de ventas, además de disminuir la reputación perdiendo la posibilidad de conseguir nuevos clientes

Entropía negativa: Es cuando un sistema se organiza mejor y reduce su desorden.

La implementación de un sistema de respuesta automática que permita a los clientes realizar pedidos simples sin la necesidad de un operador mejoraría la velocidad y no habría demoras lo que mantendría conformes a los clientes

Homeostasis: Es cuando un sistema se mantiene estable y equilibrado a pesar de los cambios.

El subsistema **gestión de pedidos** puede asignar automáticamente los pedidos a cada floreria y arreglaría los que tienen problemas con las entregas

