

# TUP-Organización Empresarial

## Trabajo Práctico N°1

### Florerías FlowerNet

Florerías FlowerNet es una empresa internacional que se dedica a la venta y entrega a domicilio de arreglos florales. La empresa entrega los pedidos en cualquier lugar del mundo, según lo solicite el cliente. No dispone de locales al público. Su modalidad de comercialización es a través de la WEB o telefónicamente. Se posee un Call Center para atender los pedidos telefónicos. El modelo de negocio de FlowerNet es asociarse a florerías de todo el mundo, para brindar los servicios de preparación y entrega de los pedidos. Con cada florería que participa se gestiona un convenio en dónde se define y normaliza el proceso que es requerido en cada una de las florerías para que cumpla con la normativa y los parámetros de calidad establecidos que permiten garantizar el servicio. A cada una de las florerías asociadas se le instala el sistema de gestión de pedidos de FlowerNet. La zona de cobertura nacional e internacional es definida anualmente y depende de la disponibilidad de florerías en condiciones de asociarse. El servicio de la florería consiste en recibir el pedido de un cliente y según el destino del envío, el pedido es derivado a través del sistema a una florería local asociada, para que lo prepare y entregue en el domicilio del destinatario. La empresa opera como medio de cobro solamente con tarjeta de crédito, es por ello que realiza convenios con diferentes tarjetas de entidades bancarias con el fin de realizar promociones y beneficios para los clientes. La empresa trabaja principalmente con catálogos definidos previamente en donde se muestra una ficha que contiene la siguiente información:

Imagen del arreglo floral	Nombre del Arreglo
	Código
	Precio
	Descripción
	Opciones de entrega
	Fecha de entrega
	Hora de entrega

La operatoria de venta y entrega es la siguiente:

Cuando un cliente desea realizar un pedido a la florería, puede realizarlo vía WEB o bien mediante comunicación telefónica. Si el pedido se realiza a través de la página WEB, el cliente debe seleccionar su lugar de origen (país y ciudad) y el lugar de entrega del arreglo floral (país y ciudad). Si la empresa no dispone de entregas en el lugar elegido, se le avisa al cliente que no podrá tomarse el pedido. Cuando el cliente elige uno del catálogo, debe realizar el pedido, que comienza detallando la fecha deseada de entrega, los datos de la tarjeta de crédito, nombre del titular, tipo de tarjeta, fecha de vencimiento, número y código de seguridad. Se verifican los datos de la misma y se solicita la autorización al sistema administrador de la tarjeta de crédito y si la transacción no es autorizada se le informa al cliente y se le solicita que ingrese los datos de otra tarjeta para el pago. Si es necesario, se le permite anular en ese momento, el pedido iniciado. En todos los casos, cualquiera sea la tarjeta, la operación se realiza en un solo pago. Para completar el registro del pedido, el cliente debe registrar también en la página los datos del destinatario: nombre, dirección completa, un teléfono y una dirección de e-mail si tuviera.

Puede, además, redactar un mensaje para el destinatario del arreglo floral que quedará registrado. Finalizado el registro de todos los datos, el cliente puede imprimir un comprobante de su pedido y los detalles del pago, dónde además se muestra el número de pedido asignado. Si el pedido se realiza a través del Call Center, el operador usa la misma interface, procediendo de la misma forma excepto que, en este caso, le sugiere un arreglo floral del catálogo (el cliente no puede verlo) y al finalizar le informa el Nro. de pedido que corresponde. Aclaración: en cada pedido el cliente puede comprar un solo arreglo floral. Cuando finaliza la registración del pedido, el mismo queda asignado a una florería del lugar de destino de la entrega. En la florería de destino, el responsable de pedidos, procede a consultar los pedidos asignados, asigna el pedido a un responsable de preparar el arreglo floral quien, una vez que termina, registra el pedido como preparado. El responsable de Entregas, consulta y busca los pedidos ya “preparados” y procede de la siguiente manera: organiza las entregas por Zonas, luego de ello asigna el pedido a un vehículo de reparto y emite una Planilla de Entrega para el repartidor, que adjunta al formulario de Pedido. Terminado el recorrido de reparto, cuando el vehículo regresa a la empresa con el comprobante de entrega, el responsable de Entrega, registra en el sistema la fecha y hora de entrega de cada pedido y actualiza el pedido como “entregado”. Si el pedido no pudo entregarse, se reasigna el pedido a un nuevo vehículo para que pueda reintentarse la entrega. Los clientes pueden consultar el estado de su pedido, para lo cual requieren conocer el Nro. de pedido, y la consulta puede realizarse a través de la Web o telefónicamente a través del Call Center. Un cliente puede cancelar un pedido ya realizado, siempre que el pedido no esté “preparado”.

1. A continuación, respondan las siguientes preguntas referidas al texto:
  - a- ¿Cuál es el objetivo del sistema?
  - b- ¿Qué subsistemas identifica en el sistema?
  - c- ¿Qué relaciones detectan entre las distintas partes del sistema?
  - d- ¿Qué personas considera que están dentro y cuales fuera del sistema?
2. Proponga un ejemplo de sinergia, entropía, entropía negativa y homeostasis que pueden presentarse en el texto descripto.