

## UNIDAD TEMÁTICA 2 – ANÁLISIS Y ESPECIFICACIÓN – Trabajo final de unidad

### EJERCICIO 1

A su equipo de analistas de negocios se le plantea que luego de una evaluación profunda, la directiva decide que para mejorar los costos de gestión y los tiempos de respuesta es necesario hacer desde 0 un sistema de información que de soporte a la cafetería de una conocida Universidad de Montevideo.

Para ello, con el equipo determinan que la mejor forma de entender el negocio es mediante la técnica “Apprenticing”, o más bien un híbrido porque no van a tener la posibilidad de hablar y hacer parte del trabajo en esta fase de anteproyecto.

#### Parte 1

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

(Sea agnóstico en cuanto a los sistemas existentes, si es que los hay, recuerde que se quiere empezar desde 0).

#### Parte 2

Identifique los BE, BUC y PUCs.

Utilice la plantilla que vimos durante el curso. Va a ser necesario realizar algunos supuestos, documéntelos.

#### Parte 3

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

## Parte 1)

**Abastecimiento de insumos:** Este proceso se basa en abastecer los insumos necesarios para la elaboración de los productos de la cafetería.

**Flujo de trabajo:** Solicitud de insumos – evaluación de proveedores – pedido de insumos - recepción y almacenamiento

**Gestión de inventario:** Involucra la recepción de pedidos de insumos, alimentos y bebidas. Este es un proceso fundamental para llevar adelante un control adecuado de los niveles de existencia y evitar la escasez o exceso de productos.

**Flujo de trabajo:** Registro de entradas y salidas - Actualización de inventarios - Análisis de inventario.

**Preparación de productos:** Se lleva a cabo la elaboración de productos que ofrece la cafetería, este es un proceso de gran importancia en el que se debe mantener la calidad de los productos para satisfacer la demanda de los clientes.

**Flujo de trabajo:** Elaboración de productos – ensamblaje - entrega al cliente.

**Atención al cliente y ventas:** Este proceso engloba todas las actividades que se relacionan con los clientes, desde el momento que solicitan un producto hasta que se les entrega el producto ya elaborado.

**Flujo de trabajo:** Recepción de pedido – Procesamiento de pago – procesamiento de pedido – entrega del producto - atención a solicitudes y quejas.

**Mantenimiento y limpieza:** Este se basa en la limpieza y mantenimiento del local para así asegurar un entorno higiénico y seguro.

**Flujo de trabajo:** Programación de mantenimiento – ejecución de limpieza – preparación de equipos - inspección de seguridad.

**Planificación de menú:** Se basa en la planificación de alimentos y bebidas que se ofrecerán en la cafetería en función de factores como la temporada, preferencias del cliente y la disponibilidad de ingredientes.

**Flujo de trabajo:** Investigación de tendencias - diseño de menú – aprobación de menú - programación de rotación de menú.

**Gestión de personal:** Abarca las actividades relacionadas con la contratación, capacitación y supervisión del personal.

**Flujo de trabajo:** Análisis del personal - contratación del personal - programación de turnos - supervisión del desempeño.

**Gestión financiera:** Involucra la gestión de finanzas de la cafetería, esto contempla la contabilidad, elaboración de presupuestos, seguimiento de ingresos, gastos y gestión de informes financieros.

**Flujo de trabajo:** Registro de transacciones – elaboración de presupuestos – seguimiento de ingresos y gastos – análisis de finanzas.

**Marketing y promoción:** Se refiere a las actividades que tienen como propósito atraer clientes y promover la cafetería.

**Flujo de trabajo:** Desarrollo de estrategias - implementación de campañas publicitarias - seguimiento de resultados - retroalimentación y ajustes.

**Satisfacción del cliente:** Este proceso implica recopilar, analizar y actuar sobre la retroalimentación de los clientes para mejorar continuamente la calidad del servicio.

**Flujo de trabajo:** Recopilación de opiniones - análisis de datos - Identificación de áreas de mejora - implementación de acciones correctivas

#### Procesos más relevantes

- 1- Abastecimiento de insumos
- 2- Gestión de inventario
- 3- Preparación de productos
- 4- Atención de cliente y ventas
- 5- Gestión financiera

## Parte 2

BE	BUC	PUC
Abastecimiento de insumos	Se solicitan insumos para el local	El producto gestiona el abastecimiento de insumos.
Gestión de inventario	El cliente realiza seguimiento de inventario	Proceso de seguimiento y actualización de inventario
Preparación de productos	El cliente realiza la elaboración de alimentos y bebidas	El producto permite gestionar la elaboración de alimentos y bebidas.
Atención de cliente y ventas	El cliente interactúa con los usuarios.	El producto gestiona la interacción entre el cliente y los usuarios.
Gestión financiera	El cliente gestiona las finanzas del local.	El producto permite gestionar las finanzas del local.

## Parte 3

**Nombre BE:** Abastecimiento de insumos

**Nombre y número del PUC:** 001 – El producto gestiona el abastecimiento de insumos

**Trigger:** Solicitud de insumos.

**Precondiciones:** Identificar insumos necesarios para solicitar.

**Interesados:** Proveedores de productos, cafetería, cadetes.

**Interesados activos:** Cafetería, proveedores de productos.

**Pasos del caso normal:**

- 1- Selección de proveedores
- 2- Realizar pedido de insumos.
- 3- Gestión de pagos para los proveedores.
- 4- Gestión de envío.
- 5- Recepción de los insumos.
- 6- Almacenamiento de insumos.

**Alternativas:**

A3.1 - pago online o pago en efectivo.

A4.1 - Cadete propio de la cafetería o solicitar cadete externo.

**Excepciones:**

E3.1 - El pago no se acredita correctamente.

E5.1 - Los insumos no llegan a la cafetería.

**Resultado:**

Se realiza exitosamente una solicitud de abastecimiento de insumos a uno o más proveedores además de una exitosa recepción y almacenamiento de los insumos.

**Nombre BE:** Gestión de inventario

**Nombre y número del PUC:** 002 – Proceso de seguimiento y actualización de inventario

**Trigger:** Recepción de pedidos de insumos, alimentos y bebidas.

**Precondiciones:** Se debe de haber realizado un pedido.

**Interesados:** Cafetería, Clientes, Proveedores.

**Interesados activos:** Cafetería, clientes.

**Pasos del caso normal:**

- 1- Registro de entradas
- 2- Registrar salidas
- 3- Actualización de inventario
- 4- Analizar inventario

**Resultado:** Se logra gestionar correctamente el inventario.

**Nombre BE:** Preparación de productos

**Nombre y número del PUC:** 003- El producto permite gestionar la elaboración de alimentos y bebidas.

**Trigger:** El cliente solicita un producto.

**Precondiciones:** Tener insumos necesarios para la elaboración.

**Interesados:** Cafetería, Clientes, Proveedores, cadetes.

**Interesados activos:** Cafetería, clientes.

**Pasos del caso normal:**

- 1- Se identifica el producto a desarrollar
- 2- El sistema busca los pasos para desarrollar el producto
- 3- El sistema verifica que el usuario completó los pasos correctamente
- 4- El sistema aprueba el producto para ser consumido

**Alternativas:**

A1.1 El sistema muestra varias opciones de recetas con el mismo nombre.

A4.1 El usuario no desarrollo correctamente el producto y no se aprueba.

**Excepciones:**

E4.1 El sistema realiza una verificación incorrecta, por ejemplo, el usuario realiza todos los pasos correctamente pero el sistema verifica que el producto no está en condiciones para la venta.

**Resultado:** Se Realiza la preparación de un producto correctamente y es aprobado por el sistema.

**Nombre BE:** Atención de clientes y ventas

**Nombre y número del PUC:** 004- El producto gestiona la interacción entre el cliente y los usuarios.

**Trigger:** El cliente solicita un producto.

**Precondiciones:** Se debe contar con los insumos necesarios para el producto.

**Interesados:** Cafetería, clientes, proveedores.

**Interesados activos:** Cafetería y clientes.

**Pasos del caso normal:**

- 1- El cliente entra al sistema
- 2- El sistema despliega un menú con las opciones
- 3- El sistema verifica si lo que se seleccionó es correcto
- 4- El sistema solicita un método de pago
- 5- El sistema verifica si el pago se realizó correctamente
- 6- El sistema emite una factura con un identificador de pedido
- 7- El sistema carga el pedido para que se elaboren los productos
- 8- El sistema verifica si el pedido ya se realizó para ser retirado
- 9- El sistema verifica si se entrega el producto correctamente al usuario
- 10- El sistema solicita feedback del usuario.

**Alternativas:**

A4.1 – Pago online, pago en efectivo

A8.1 - El pedido puede ser retirado por el cadete para entregar el pedido o por el usuario.

**Excepciones:**

E5.1- El pago no se realiza correctamente.

E9.1- EL usuario nunca recibió el producto

**Resultado:** El Sistema verifica todos los pasos necesarios para realizar una orden y ser entregada al usuario de forma correcta.

**Nombre BE:** Gestión financiera – solo ventas

**Nombre y número del PUC:** 005- El producto permite gestionar las ventas del local.

**Trigger:** Se realiza un cierre de caja.

**Precondiciones:** Se debe haber realizado alguna transacción.

**Interesados:** Cafetería

**Interesados activos:** Cafetería

**Pasos del caso normal:**

- 1-El sistema verifica las transacciones realizadas.
- 2-El sistema genera una lista con todas las ventas realizadas en el día
- 3- El sistema genera indicadores para analizar las ventas
- 4-El sistema almacena las conclusiones de los análisis

**Excepciones:**

- E1.1- El sistema no verifica correctamente las transacciones fraudulentas.

**Resultado:** El sistema gestiona correctamente las ventas de la cafetería.