

LAVANDERÍA UTP

Su equipo de trabajo ha sido elegido para desarrollar una solución tecnológica para mejorar los procesos y el servicio brindado por el Lavandería UTP.

Introducción al problema

La Lavandería UTP ofrece los servicios de lavado de prendas de vestir, prendas de hogar, tintorería, planchado y lavado en seco a clientes de diferentes distritos de la ciudad.

Estamos dedicados al servicio de lavado desde hace 10 años, con dedicación y gran esfuerzo hemos elaborado procesos que tratan cada prenda con delicadeza, haciendo que nuestra clientela note la personalización en nuestro servicio.

El objetivo de nuestra empresa es asegurar que los servicios a nuestros clientes sean los adecuados y acordes con los requisitos específicos o aplicables, manteniendo los niveles de calidad, que satisfagan sus expectativas, a través del suministro de productos que cumplan con los requisitos acordados, así como el cumplimiento de las especificaciones pactadas para la prestación de nuestros servicios.

VISIÓN

Ser la mejor empresa de servicios de lavandería del sur del Perú. Dándole servicios de calidad a nuestros clientes.

MISIÓN

Somos una empresa con más de 10 años en el mercado Arequipeño, entregando un servicio de calidad en todos los niveles de atención a los clientes, tanto corporativos como industriales y particulares.

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

La Lavandería UTP ofrece los servicios de lavado de prendas de vestir, prendas de hogar, tintorería, planchado y lavado en seco a clientes de diferentes distritos de la ciudad.

Los clientes pueden solicitar a la lavandería que vayan a recoger las prendas a domicilio, llamando por teléfono o por el grupo de whatsapp.

Las prendas son recogidas del domicilio del cliente y llevadas a la lavandería. Luego de ser lavadas, las prendas son llevadas al cliente una vez que estén listas para su entrega.

Los **servicios** según las **categorías**: **Plancha, Lavandería, Lavado en Seco, Hogar**, son los siguientes:



Figura 01 – Servicios ofrecidos por la Lavandería ordenado por categorías

Procesos de Negocio

Atención a Domicilio

1. Un cliente solicita el recojo de las prendas por teléfono o comunicándose por el whats app de la empresa.

El cliente indica sus datos personales (*nombres, apellidos, dirección, teléfono*), los datos las prendas (*tipo, cantidad, descripción*)

2. El encargado atiende al cliente, consulta en las hojas de cálculo, los horarios de los vehículos, para poder programar el recojo.

El encargado le dice al cliente la fecha y hora de la visita.

3. La movilidad visita al cliente en la hora programada y recoge las prendas.

4. El administrador de la lavandería recibe las prendas y registra en las hojas de cálculo, el ingreso de las prendas a la lavandería. (*datos del cliente, fecha y hora entrada a la lavandería, datos de las prendas: cantidad, color, marca, estado, peso, observaciones*).

5. Luego de ser lavadas las prendas y estén listas para ser entregadas, el administrador registra las hojas de cálculo el envío. (*datos del cliente, prendas, fecha y hora salida de la lavandería*).

6. Calcula el total a cobrar de acuerdo con las tarifas por los servicios brindados.

7. También imprime, el comprobante de pago para que sea llevado con las prendas por delivery al domicilio del cliente.

8. El cliente paga por el servicio usando algún medio electrónico (Yape, Plin, Transferencia Bancaria), o puede pagar al contado, en cuyo caso la movilidad debe llevar el dinero y entregar al administrador de la lavandería.

Programación de Visitas a Domicilio

1. El administrador de la lavandería programa en las hojas de cálculo las visitas que deberán realizar cada día la movilidad. Anota los datos de los clientes y las horas en las que deberán realizar las visitas.
2. El administrador entrega a cada chofer la lista de las visitas que deberá realizar en cada salida, (*impreso o por whats app*) con todos los detalles de los clientes y las direcciones.

Atención en la Lavandería

Los clientes pueden llevar sus prendas a la lavandería y el proceso es el siguiente:

1. El cliente lleva las prendas.
2. El asistente revisa las prendas, revisa el estado de cada prenda, realiza el pesaje y llena el formato de ingreso.
3. El asistente llena el “Formato de Ingreso” donde registra los datos del cliente: nombres, apellidos, dirección, teléfono, los datos de cada prenda: tipo, color, material, marca, estado, costo del servicio y observaciones.
4. El asistente calcula y anota el monto total en base a las tarifas de servicios. El cliente firma el formato y las prendas ingresa a la lavandería. El asistente indica la fecha aproximada de recojo.
5. En la fecha pactada, el asistente o administrador llama por teléfono o escribe por whats app al cliente para que recoja sus prendas de la lavandería.
6. El cliente llega hasta la lavandería, paga por los servicios por algún medio electrónico (*Yape, Plin, Transferencia Bancaria*) o al contado.
7. El asistente entrega el comprobante de pago al cliente.
8. El cliente se retira de la lavandería con sus prendas lavadas.

Reportes

El administrador necesita revisar los siguientes reportes para poder llevar el control de los servicios y el trabajo realizado en la lavandería:

a) Reporte de servicios por categorías y tipos de servicio

Mostrará la información de los servicios brindados. Permitirá que la información se pueda filtrar por fechas, categorías, tipos.

b) Reporte de servicios por cliente

Mostrará la información de los servicios recibidos por un cliente. Permitirá que la información se pueda filtrar por fechas y montos.

c) Resumen de servicios por fechas

Mostrará la información resumida de los servicios y los montos totales acumulados por categorías y servicios. Permitirá que se filtre por fechas (desde – hasta).

A demás necesita imprimir los siguientes formatos:

a. Impresión del formato de ingreso

b. Impresión del comprobante de pago

CONSIDERACIONES

La UTP ha contratado a su equipo de trabajo para crear una solución tecnológica que permita la automatización de los procesos mencionados. Esta solución debe ser desplegada dentro de cuatro meses como máximo, para lo cual está poniendo a disposición de su equipo, los recursos necesarios y el presupuesto para llevar adelante éste importante proyecto.

Su equipo de trabajo debe realizar la planificación del proyecto, definición del alcance, análisis y diseño del sistema, desarrollo y pruebas del sistema, y la puesta en marcha.

La aplicación debe estar diseñada de tal manera que los usuarios puedan utilizarla con facilidad sin necesidad de tener muchos conocimientos en computación.

El proyecto no incluye la implementación de alguna pasarela de pagos, ni la administración de los cobros o ingreso de dinero en caja.

Desarrollo del Proyecto

- El proyecto será desarrollado en 2 etapas:
 - La Etapa 01 incluye los módulos relacionados a:
 - Atención a domicilio.
 - Registro de ingreso de prendas
 - Mantenimientos de categorías, servicios, clientes
 - Programación de Visitas a Domicilio.
 - Ingreso de usuarios al sistema
 - La Etapa 02 incluye los módulos relacionados a
 - Atención en la Lavandería
 - Reportes.
 - Exportación a pdf
 - Envío de correos a clientes

Entregables

- Planificación del proyecto
- Modelo de los procesos (*notación BPMN*).
- Documentación técnica del sistema de información (*requisitos, modelos con UML, diseño de interfaces y arquitectura*).
- Instaladores.
- Código fuente y scripts de la base de datos.