***Ejercicio 2: FixItAll S.R.L***

*La empresa FixItAll S.R.L. tiene un local en el barrio de Villa Crespo y se dedica a la reparación de equipos electrónicos, entre ellos teléfonos, controles remotos, electrodomésticos, etc.*

*Cuando un cliente se acerca al mostrador de entrada, la responsable del mostrador le pregunta si es la primera vez que visita el local.*

*De ser así, le pide un documento de identidad y procede a dar de alta a la nueva persona en el sistema informático. Una vez finalizada el alta, la responsable le devuelve el documento al cliente y le entrega una planilla que debe completar y luego entregar en el sector de recepción. En esta planilla el cliente completa los datos referidos al producto/s que deja en reparación, incluyendo qué es lo que no le funciona. Una vez completada, entrega la planilla junto con el/los producto/s defectuosos en recepción y allí se verifica que la marca y modelos de los productos que entrega el cliente coincidan con lo que el mismo completo en la planilla. Recepción procede entonces a actualizar el archivo de “Reparaciones Pendientes” con la información de la planilla e imprime dos copias de un comprobante de pedido que sella con “Pendiente”, archivando el duplicado y entregando el original al cliente, quién deberá volver luego de unos días a retirar sus productos.*

*Si el cliente ya había venido al local alguna vez, y viene a retirar un producto que dejo para reparación, en mostrador de entrada se le pide que entregue su comprobante de pedido para verificar si ya está listo su pedido. En caso de que no este listo, se le devuelve el comprobante y se le pide que vuelva otro día. Si ya está listo para entregar, se le pide que se dirija al sector Entregas, mientras que la responsable del mostrador de entradas envía el comprobante de pedido a ese sector para que le preparen la entrega. Entregas recibe el comprobante del mostrador de entrada, y toma del archivo (previamente en recepción) el duplicado del comprobante para realizar la verificación de que los datos coincidan. De estar todo correcto, Entregas sella el comprobante con “Entregado”, le devuelve el comprobante y los productos arreglados al cliente en una bolsa cerrada con alarma, y le pide que se dirija a caja a abonar. En Caja el cliente entrega el comprobante y abona el importe correspondiente. Le sellan el comprobante con “Pagado” y le sellan también la garantía, devolviéndole el comprobante al mismo.*

*Si el cliente ya había venido alguna vez al local y viene a dejar un producto en reparación, se le solicita un documento de identidad, se verifica en el sistema que el cliente ya este dado de alta y se procede a entregarle la misma planilla que se le entrega a aquel que viene por primera vez, repitiendo el procedimiento que le sigue.*