**Descripción de la Empresa: Gapharma**

Con 10 años de experiencia en el sector logístico, Gapharma se especializa en la gestión y coordinación de envíos, ofreciendo a sus clientes una plataforma para autogestionar sus traslados desde un punto A a un punto B de manera eficiente. La empresa cuenta con su propia flota de autos y camioneros, asegurando que los envíos lleguen a su destino según lo planificado.

**Lo que distingue a Gapharma**

Lo más interesante de Gapharma es su enfoque en la autogestión. Los clientes tienen acceso a una plataforma que les permite gestionar de manera autónoma sus pedidos, desde la creación del envío hasta el seguimiento y control de su estado.

**Servicios ofrecidos:**

Gapharma brinda diferentes opciones de envío para adaptarse a las necesidades de sus clientes:

1. **Entrega inmediata**: Los envíos se retiran en un plazo máximo de 4 horas.
2. **Servicio de 24 horas**: Los pedidos se entregan dentro de las 24 horas posteriores al retiro.
3. **Servicio de 48 horas**: Para envíos que requieren mayor flexibilidad, con entrega dentro de las 48 horas.
4. **Camiones refrigerados**: Para productos que requieren condiciones de transporte específicas, Gapharma ofrece camiones refrigerados que garantizan la conservación de la carga.

**Roles dentro de la Empresa:**

1. **Gerente:** Responsable de la gestión general de la empresa, toma decisiones estratégicas y supervisa las operaciones diarias.
2. **Administración:** Encargada de dar de alta a los clientes en la plataforma, gestionando cuentas y pagos, además de monitorear el flujo de pedidos.
3. **Administración de pedidos:** Se encarga de revisar los pedidos recibidos y organizar la logística de salida, asegurando que los envíos sean asignados a los vehículos y conductores correctos para su pronta entrega.
4. **Conductores:** Realizan los traslados físicos de los pedidos. Gapharma cuenta con una flota de autos y camiones, incluyendo camiones refrigerados para cargas especiales.

**Clientes:**

Cada cliente tiene un perfil dentro del sistema, que les permite:

* **Autogestionar sus envíos**: Pueden crear pedidos especificando la ubicación de recogida, el destino y el horario del traslado.
* **Consultar el estado de sus envíos**: La plataforma ofrece seguimiento en tiempo real, permitiendo a los clientes saber dónde está su pedido en cada etapa del proceso.
* **Gestionar su cuenta y pagos**: Los clientes también pueden consultar la deuda pendiente y realizar los pagos correspondientes.

**Funcionamiento del Servicio:**

1. **Generación de Pedidos**: A través de su perfil, los clientes definen el origen, destino y horario del envío, seleccionando entre las opciones de entrega inmediata, 24 horas o 48 horas.
2. **Asignación de Transporte**: Gapharma asigna automáticamente un vehículo de su flota, ya sea un auto, un camión o un camión refrigerado, según las características del pedido.
3. **Seguimiento en tiempo real**: Los clientes pueden ver el progreso de su envío desde la recogida hasta la entrega.
4. **Estado de Cuenta y Deuda**: Además, los clientes pueden revisar el estado de sus pagos y cualquier deuda por los servicios prestados.

**Gapharma: Operatoria del Servicio Logístico**

**1. Alta de Cliente Nuevo:**

* Un cliente interesado en los servicios de Gapharma solicita ser dado de alta. Para ello, contacta al equipo de **Administración**, que es el responsable de registrar a nuevos clientes en la plataforma.
* Una vez completado el proceso de alta, el cliente recibe por correo electrónico su **usuario** y las **credenciales** para acceder al sistema de gestión de envíos de Gapharma.

**2. Acceso a la Plataforma:**

* El cliente utiliza sus credenciales para iniciar sesión en la plataforma. A partir de ese momento, puede gestionar sus propios envíos.
* Además, el cliente tiene la posibilidad de crear perfiles de **subclientes**. Por ejemplo, podría gestionar el envío de paquetes para un cliente secundario, como "Farmacia Güemes".

**3. Generación de un Envío:**

* El cliente accede al sistema y decide generar un envío con el **servicio de 24 horas**.
* Selecciona el tipo de caja para el envío, eligiendo entre las siguientes opciones:
  + **Caja 1:** 500 unidades
  + **Caja 2:** 700 unidades
  + **Caja 3:** 800 unidades
  + **Caja 4:** 1000 unidades
* Luego, completa la información necesaria:
  + **Lugar de retiro:** Dirección donde Gapharma recogerá las cajas.
  + **Hora de salida:** Hora en la que los paquetes estarán listos para ser retirados.
  + **Destino:** Dirección donde se entregarán los paquetes.
  + **Destinatario:** Nombre de la persona o empresa que recibirá el envío.

**4. Revisión y Organización de Pedidos (Administración de Pedidos):**

* El equipo de **Administración de Pedidos** de Gapharma es responsable de gestionar y organizar los pedidos generados por los clientes.
* Esta persona revisa todos los envíos solicitados con el servicio de **24 horas**.
* Los pedidos que están dentro de un **radio de 50 km** son **agrupados** y organizados en una **hoja de ruta**, para optimizar el recorrido de los vehículos y asegurar entregas rápidas y eficientes.

**5. Generación de Remitos y Facturación:**

* Al organizar los pedidos, el sistema de Gapharma genera automáticamente los **remitos** de entrega, que incluyen detalles como la cantidad de paquetes, el lugar de retiro, el destino y el destinatario.
* Al mismo tiempo, se generan las **facturas** correspondientes para cada cliente que ha solicitado el envío.
* Para aquellos clientes que tienen **cuenta corriente**, los cargos se registran en su cuenta para ser pagados posteriormente, según los términos acordados.

**6. Asignación de Transporte y Seguimiento:**

* Una vez organizados los pedidos en la hoja de ruta, el equipo de **Administración de Pedidos** asigna los vehículos correspondientes (autos o camiones, dependiendo de la naturaleza del envío).
* Si el cliente ha solicitado servicios especiales, como el uso de **camiones refrigerados**, se asegura de que el transporte adecuado sea asignado para mantener la cadena de frío durante el traslado.
* Los clientes pueden seguir en tiempo real el estado de sus envíos a través de la plataforma, desde que los paquetes son recogidos hasta que son entregados.

**7. Estado de Cuenta y Pagos:**

* Los clientes pueden consultar el estado de sus cuentas, incluyendo cualquier deuda pendiente por los envíos solicitados.
* Los clientes con **cuenta corriente** pueden gestionar los pagos de forma acumulada, y tienen acceso a un resumen detallado de los cargos aplicados a su cuenta.