**Caso 1: Concesionaria de Automóviles**

Un concesionario de automóviles atiende a un promedio de 20 clientes diarios en su taller de reparaciones. Por cada automóvil que ingresa, se elabora una Orden de Trabajo en la que se asientan el problema reportado, tiempo estimado de reparación, costo presupuestado, fecha de ingreso, fecha probable de reparación (salida del taller), kilometraje, y mecánico asignado.

Para cada vehículo, cuando ingresa por primera vez al taller se registran los siguientes datos: marca, modelo, tipo de vehículo (auto, camioneta, camión, etc.), año de fabricación, patente, kilometraje, y observaciones (por ejemplo, si está con un choque o daños), además de quién es su dueño (el dueño debe ser cliente de la concesionaria).

Para cada cliente se mantienen su nombre, apellido, DNI, dirección, teléfono, y mail.

El mecánico asignado, cuando está disponible para un trabajo, toma una Orden de Trabajo pendiente, actualizando la fecha de inicio del trabajo, y comienza a realizar el trabajo. Cuando finaliza el trabajo registra, en la Orden de Trabajo, los trabajos realizados en el vehículo, indicando, además: los repuestos utilizados, y deja asentadas las horas de mano de obra utilizadas en la reparación. Para los repuestos utilizados, en el momento en que estos fueron sacados del almacén de repuestos, se deja registrada la salida de los mismos del almacén. Durante el trabajo, el mecánico puede detectar problemas no detectados originalmente, en cuyo caso se debe informar al Jefe de Talleres, para que a la vez consulte al cliente sobre la nueva situación. El trabajo queda en pendiente, hasta tanto el cliente acepte o rechace la modificación.

Para los repuestos que se mantienen en el almacén se registra la siguiente información: marca, código del repuesto, código de pieza (como la reconoce el fabricante), nombre y cantidad.

Cuando se termina la reparación de un vehículo, se asientan todos los datos de la reparación en la ficha del automóvil (trabajo realizado, repuestos, costos, etc.). Se informa a Calidad que el trabajo está terminado.

Calidad se encarga de hacer una verificación técnica del trabajo, y prueba el buen funcionamiento del vehículo. Completa en la Orden de Trabajo los resultados de la prueba, y si esta está Ok se notifica a Administración y Atención al Cliente que el trabajo está terminado. Si no está OK, se devuelve al taller para que revisen el trabajo.

Cuando Administración recibe el aviso del trabajo terminado, toma la información disponible en la Orden de Trabajo, y procede a la facturación del trabajo, y como cada trabajo realizado tiene una garantía de 30 días, esta debe ser tenida en cuenta al momento de facturar la reparación (si estaba en garantía no abona el arreglo).

Mensualmente (los días 20 de cada mes), el Jefe de Talleres, genera el 'Reporte Mensual de trabajos” con los datos de las horas trabajadas por mecánico y las órdenes en las cuales estuvo trabajando, a fin de permitir que el sector de personal determine los incentivos correspondientes y se elabore la estadística mensual de ordenes procesadas por sector.

Los clientes, una vez finalizado el trabajo y recibido la correspondiente factura, realizan el pago de las facturas. Pueden pagar tanto en efectivo como con tarjetas de crédito. Cobranzas es la encargada de recibir y registrar los pagos correspondientes.

Diariamente, Cobranza emite una planilla de caja con el detalle de los cobros realizados, los pagos realizados (compra de repuestos, pagos a proveedores, etc.), y el detalle de los medios de cobros/pagos (efectivo, cheques, cupones de débito, y cupones de tarjetas de crédito).

Mensualmente (al finalizar el mes) el sector Cobranza emite un informe al sector Contable, resumiendo la cantidad de dinero ingresado por los pagos de los clientes, y los gastos realizados por compra de repuestos, etc. Un Resumen mensual de cajas.