Una empresa de decoración de interiores brinda servicios de decoración de diferentes escenarios (por ejemplo, en una casa: la sala, cocina, baños, dormitorios y en una empresa: el recibidor y las oficinas). Además, a solicitud del director, se realizan diseños predefinidos para cada tipo de escenario, que se almacenan en un catálogo de escenarios. De las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa y a usuarios que han utilizado sus servicios, se obtuvieron los resultados siguientes.

**Pregunta:** ¿Qué ocurre cuando un cliente solicita el servicio de decoración?

**Respuesta:** El cliente le dice al vendedor el escenario que desea contratar, quien le muestra las variantes de escenarios (diseños gráficos) predefinidos para el tipo de escenario escogido. Para ello consulta el catálogo de escenarios. El cliente con esa información, escoge el que más le gusta y satisface sus necesidades. Si no le gusta alguna de las variantes de escenario, se lo dice al vendedor para que seleccione del catálogo otros escenarios. Hasta que no encuentre uno que le satisfaga, no puede especificar cuáles accesorios le interesa eliminar y/o adicionar (lámparas, sillas, meses, cuadros, plantas, etc.) de los que por defecto tiene el escenario escogido. Este es un flujo de actividades que empieza con la solicitud y termina con la nueva obra planificada para su ejecución.

**Pregunta:** Pero, faltan cosas para llegar a esos resultados que no me has explicado.

**Respuesta:** Es cierto, con la variante seleccionada y los accesorios, simultáneamente el vendedor le pasa a estas especificaciones al diseñador y el contador. En el caso del envío al contador, solo se hace si el servicio no se brinda de manera gratuita. El diseñador crea tres opciones de escenarios personalizados y el contador cotiza el monto a pagar de la variante seleccionada y los accesorios. Con estas informaciones, el vendedor lo entrega al cliente para que decida cuál de los tres escenarios le gusta y si acepta la cotización. Si al cliente no le gusta ningún escenario o no acepta la cotización, se lo informa al vendedor finalizando el proceso. Si escoge un escenario y acepta la cotización, se lo dice al vendedor para que elabore el contrato. Cuando el cliente firma el contrato, se le entrega una copia al cliente y después se le envía otra copia al área económica.

**Pregunta:** ¿Qué hace el área económica?

**Respuesta:** Cuando el economista recibe el contrato, tiene que ajustarse el plan de ejecución de obras. Este ajuste incluye la realización de varias actividades para definir en qué momento se puede asumir la obra y cuáles son los trabajadores involucrados. Como resultado se actualiza el plan de ejecución de obras y, a través del vendedor, se le informa al usuario el momento en que se ejecutará, terminando el proceso.

**Pregunta:** ¿Cómo es eso de los escenarios predefinidos?

**Respuesta:** Para viabilizar el diseño de escenarios personalizados, el director solicita al diseñador que diseñe variantes de escenarios para que puedan ser utilizados como referencia. El diseñador para hacerlo, estudia primero las propuestas que se han contratado y las tendencias actuales.