Proyecto de Fin de Carrera

Sistema para la Gestión de Entrega de   
Servicios Generales y Mantenimiento a Hogares

REGLAS DE NEGOCIO

Historial de revisiones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Responsable** |
| 1 | 04/08/2013 | 1.0 | Primera versión | Christian Mendez |
| 2 | 25/08/2013 | 2.0 | Segunda versión | Christian Mendez |
| 3 | 28/08/2013 | 3.0 | Tercera versión | Christian Mendez |
| 4 | 01/09/2013 | 4.0 | Cuarta versión | Christian Mendez |
| 5 | 03/09/2013 | 5.0 | Quinta versión | Christian Mendez |
| 6 | 10/10/2013 | 6.0 | Sexta versión | Christian Mendez |

Tabla de contenido

[1. Introducción 4](#_Toc365202363)

[2. Propósito 4](#_Toc365202364)

[3. Alcance 4](#_Toc365202365)

[4. Referencias 4](#_Toc365202366)

[5. Reglas de Negocio 5](#_Toc365202367)

[5.1 Consideraciones Generales 5](#_Toc365202368)

[5.2 Proveedores 5](#_Toc365202369)

[5.3 Suministradores 6](#_Toc365202370)

[5.4 Clientes 7](#_Toc365202371)

[6. Glosario de Términos 7](#_Toc365202372)

Reglas de Negocio

# Introducción

El presente documento comprende la documentación de todas las reglas de negocio que deben ser cumplidas por los stakeholders (proveedores, clientes y suministradores) a fin de llevar a cabo con éxito el modelo de negocio, y forma parte de uno de resultados esperados del proyecto de fin de carrera en cuestión.

# Propósito

El propósito de este documento es describir las políticas, normas, operaciones, definiciones y restricciones que estarán presentes y forma parte del modelo de negocio y que son de vital importancia para que éste modelo sea ejecutado exitosamente. El documento se centra en las múltiples reglas del negocio, explícitas o tácitas, que están embebidas en los procesos del negocio. Las reglas del negocio especifican –en un nivel adecuado de detalle– lo que los stakeholders e involucrados en el modelo deben cumplir, ya sean clientes, proveedores, y suministradores.

# Alcance

El alcance del presente abarca la documentación de las reglas de negocio asociadas al caso de negocio del proyecto de fin de carrera. Aquí se mencionarán todo el conjunto de reglas que cada uno de los involucrados debe cumplir para que el caso y modelo de negocio pueda ser ejecutado cabalmente, siendo los involucrados los proveedores de servicios generales, suministradores de insumos, y clientes finales.

# Referencias

Para elaborar el presente documento se hace uso y referencia a los siguientes documentos:

* Documento de Proyecto de Fin de Carrera – Tesis.
* Caso de Negocio del Proyecto.
* Documento de Modelado de Procesos de Negocio.

# Reglas de Negocio

## Consideraciones Generales

1. El modelo establece la utilización de *leads* (oportunidades de venta) los cuales sirven para que los proveedores puedan ser encontrados y contactados por clientes en el sistema, así como para adquirir ofertas, promociones y descuentos.
2. El modelo se manejará en base a planes de contratación siendo estos Plan Regular, Plan Avanzado, y Plan Premium. Cada plan implica un costo asociado así como beneficios obtenidos para los suministradores. Los detalles de cada plan se encuentran especificados en los contratos respectivos entregados a los suministradores.
3. Cada plan viene con una cantidad base de leads más un adicional de reserva, pudiendo el suministrador adquirir más en caso así lo desee.
4. Los leads son la única forma de que los proveedores puedan seguir recibiendo todos los beneficios que el sistema puede brindarles.
5. El sistema será de uso completamente gratuito tanto para proveedores como clientes finales, no existiendo cobro alguno a ninguno de estos. Para el caso a suministradores, se aplicará un costo mensual en base al plan elegido por estos.
6. Además de los anteriores stakeholders mencionados, existe un cuarto ente, administrador del sistema, que asumirá la responsabilidad y propiedad del modelo de negocio, así como de la herramienta informática asociada. Dicho administrador tiene acceso a todas las funcionalidades y es el dueño único de todo código fuente incluido en el sistema.
7. Es responsabilidad del administrador del sistema mantener el correcto funcionamiento de la aplicación, resguardar la seguridad de la información, y velar que los stakeholders cumplan con las presentes reglas de negocio.
8. Se aplicarán advertencias y sanciones a aquellos proveedores, suministradores y clientes que incumplan una o más de las presentes reglas de negocios. Las advertencias y sanciones van desde mensajes de alerta, correos electrónicos, hasta la suspensión parcial y definitiva de las cuentas infractoras. Ver detalle de advertencias y sanciones en el punto 6, Glosario de Términos.

## Proveedores

1. Son proveedores aquellas personas naturales y jurídicas que se dedican a ofrecer cualquiera de los siguientes servicios generales: carpintería, cerrajería, drywall, electricidad, gasfitería, melamina, pintura, vidriería. A los proveedores naturales también se les conoce como trabajadores autónomos e independientes; a los proveedores jurídicos también se les conoce como empresa.
2. El proveedor al registrarse tiene derecho a 2 (dos) leads de manera gratuita e inmediata, además de un puntaje promedio inicial de 14 (catorce). Ambos parámetros pueden ser configurables desde la base de datos.
3. Se manejaran estados para los proveedores, siendo estos Habilitado, Inhabilitado, y Eliminado.

*Habilitado*: Proveedor registrado en el sistema y habilitado para hacer todas las operaciones regulares en la aplicación.

*Inhabilitado*: Proveedor registrado en el sistema pero inhabilitado para promocionar sus servicios (sin leads disponibles para ser consumidos), así como buscar productos y adquirir ofertas, promociones, y descuentos de tiendas suministradoras.

*Eliminado*: Proveedor que ha sido dado de baja en el sistema.

1. Cuando un cliente busque y contrate a un proveedor (dar click en la opción Contratar), se consumirá 1 (un) lead no importando si se llegó a concretar el trato con el cliente, o si éste nunca llamó al proveedor a pesar de haberlo contratado.
2. Cuando el proveedor se quede sin leads, pasa a estar en estado Inhabilitado. Para que vuelva a estar Habilitado, debe ponerse en contacto con un suministrador para recargar con éste la cantidad de leads que el proveedor desea, hacerle compras en su tienda (por el valor que el suministrador establezca y crea conveniente), y solo éste entrando al sistema puede volver a colocarlo como Habilitado.
3. Es requisito que todos los proveedores naturales actualicen su foto personal en el sistema por lo menos 1 vez al año.

## Suministradores

1. Son suministradores aquellas personas jurídicas que sean reconocidas como tiendas y/o cadenas de ferreterías a nivel nacional, y que estén pleno funcionamiento legal y acuerdo a las normas vigentes en sus respectivas jurisdicciones.
2. Todos los suministradores deben tener contratado un plan para ser dados de alta.
3. Los suministradores tienen derecho a recibir todos los beneficios que incluya su plan escogido, entre los cuales figuran espacio personal de anuncio, publicidad de productos, ofertas, descuentos y promociones, entre otros.
4. Los suministradores deben habilitar a los proveedores en el momento que éstos se lo soliciten luego de la recarga de leads; de no hacerlo, los proveedores pueden presentar su queja al administrador del sistema para proceder con la investigación del caso y con la respectiva sanción si es que aplica.
5. El administrador del sistema es el único que puede dar de alta a nuevos suministradores en la base de datos, previa confirmación del plan elegido.
6. El plan escogido puede ser renovado mensualmente, y cuando el suministrador desee, puede optar por migrar a un nuevo plan, previa confirmación del abono respectivo realizado.
7. El abono del plan debe ser efectuado mensual, semestral, o anualmente, dependiendo del acuerdo establecido entre los suministradores y el administrador del sistema.
8. Si el abono es mensual, se tolera un máximo de 1 (un) mes de no realizado el mismo. Luego de éste periodo se procederá a enviar notificaciones tanto en la web como por correo electrónico. Si luego de 2 (dos) meses de no regularizada su situación, se procederá con la suspensión temporal de la cuenta del suministrador (inhabilitación), hasta que se confirme el abono de al menos 1 (un) mes de deuda pendiente.
9. Se manejarán estados para los suministradores, siendo estos Habilitado, Inhabilitado, y Eliminado.

*Habilitado*: Suministrador registrado en el sistema y habilitado para hacer todas las operaciones regulares en la aplicación.

*Inhabilitado*: Suministrador registrado en el sistema pero inhabilitado para hacer operaciones de recarga de leads, de administración de productos, ofertas, promociones y descuentos, y desactivación temporal inmediata de las mismas.

*Eliminado*: Suministrador que ha sido dado de baja en el sistema.

## Clientes

1. Un cliente, luego de registrarse, puede buscar proveedores. Al buscar, solo aparecerán datos básicos de los proveedores tales como RUC (jurídico), nombres y apellidos (natural), DNI (natural), representante (jurídico), servicios que brinda, puntuación promedio, comentarios de otros clientes, y trabajos pasados realizados.
2. Solo aparecerán datos de contacto tales como teléfonos e email de los proveedores una vez que el cliente de click en la opción "Contratar" en el proveedor escogido consumiéndose así un lead del proveedor.
3. Se manejaran estados para los clientes, siendo estos Habilitado, Inhabilitado, y Eliminado.

*Habilitado*: Cliente registrado en el sistema y habilitado para hacer todas las operaciones regulares en la aplicación.

*Inhabilitado*: Cliente registrado en el sistema inhabilitado para hacer búsqueda y selección de proveedores, así como búsqueda de tiendas, productos, ofertas, promociones y descuentos.

*Eliminado*: Cliente que ha sido dado de baja en el sistema.

1. Cuando se concrete un trabajo, los clientes deben calificar al proveedor que lo realizó llenando una breve encuesta de satisfacción al cliente, en la que indiquen, entre otros, la calificación general, y comentarios acerca del servicio recibido.
2. Si un cliente omite el llenado de la encuesta de satisfacción, el cliente pasará a estado ‘Inhabilitado’ por lo que quedará impedido de buscar proveedores, servicios, productos, ofertas, descuentos y promociones, hasta que llene la encuesta pendiente.
3. Se considera por cerrado un trabajo realizado o servicio brindado, cuando el proveedor culmine por completo el trabajo que había pactado realizar con el cliente, y éste le reconozca el pago por el monto pactado entre ambos. Para más detalle del proceso de Cierre y Retroalimentación, ver *Documento de Modelado de Procesos de Negocio: Cierre y Retroalimentación (post-servicio).*

# Glosario de Términos

La siguiente sección comprende el listado y definición de los términos y conceptos utilizados en el presente documento.

* *Lead*: lead u oportunidad de venta es un concepto de marketing y hace referencia a una situación de posibilidad de concretar una nueva venta, o establecimiento de contacto con un potencial cliente que desea adquirir un producto y/o servicio. Al concretarse una venta y/o contacto, un lead se convierte en una venta realizada.
* *Habilitación de Proveedores*: se da cuando el proveedor recarga leads con un suministrador, y éste lo coloca en estado *Habilitado* para que pueda seguir siendo considerado en la búsqueda de proveedores así como poder adquirir ofertas, descuentos y promociones. Para más detalle del proceso de recarga de leads, ver *Documento de Modelado de Procesos de Negocio: Recarga de Leads y Habilitación de Proveedores*
* *Plan de Contratación*: planes a los que los suministradores se asocian para poder ser dados de alta en el sistema. Cada plan viene con beneficios recibidos, así como de un pago fijo que puede ser mensual, semestral, o anual, y debe ser realizado en las fechas y frecuencias establecidas por cada plan. Los detalles de cada plan se encuentran especificados en los contratos respectivos entregados a los suministradores.
* *Advertencias y Sanciones (detalle)*:
* 1er incumplimiento de las reglas de negocio: notificación vía web y correo electrónico.
* 2do incumplimiento de las reglas de negocio: suspensión temporal (inhabilitación) de la cuenta infractora.
* 3r incumplimiento de las reglas de negocio: suspensión definitiva (eliminación) de la cuenta infractora.