

Propuesta de Taller

CERP 2016

La gerencia administrativa de "Rutas del Norte S.A." nos encarga la realización del nuevo sistema informático para la gestión de la empresa de transporte.

Recientemente el grupo se ha fortalecido por sociedades con empresas de transportes que operaban en forma independiente. Resultando una empresa de transporte con amplia presencia en Uruguay tanto como para destinos frecuentes como turísticos; con énfasis en destinos de recorrido interdepartamental.

Cada sucursal posee un sistema de información que satisface parcialmente los requerimientos informáticos reales de la empresa. Muchas actividades son registrales en formularios de papel y la obtención de datos estadísticos insume una gran cantidad de recursos.

La gerencia general desea mantener en forma central y unificada todas las reservas que se hacen. Como política de la empresa no se realiza sobreventa de disponibilidad de plazas, por lo que se quiere que dicha política sea ejecutada en todas las filiales. Se desea además poder sugerir a la gerencia operativa cuando no tiene disponibilidad de asientos para realizar la reserva y los intentos de realizarse alcanzan un umbral del 5% de las plazas disponibles, con antelación de más de 12 hs de iniciarse el viaje. Es prioritario este requerimiento, a fin de poder captar la oportunidad y de ser posible asignar alguna otra unidad propia o tercerizada.

Las estaciones de trabajo en las sucursales operarían con la misma interfaz de usuario; en cambio, en estos casos el hecho de encontrarse en un lugar determinado debe simplificar el uso del sistema. Debe proveerse además mecanismos para que las reservas de viajes puedan realizarse en diferentes canales de ventas.

Hay fuertes restricciones de performance para los procesos de reserva, debiendo facilitarse este procedimiento; dado que representaría una ventaja competitiva de interés estratégico.



Es importante, además reutilizar un sistema de encomiendas existente. La empresa ha utilizado dicho producto en otras oportunidades y desea conservarlo y aprovecharlo en este emprendimiento.

Los empleados trabajan usualmente en el mismo lugar. Sin embargo es probable que los mismos sean rotados a otras sucursales de la región, por razones operativas o casos puntuales.

La gerencia general necesita información estadística. Esta es utilizada para la apertura o clausura de sucursales en regiones donde la empresa está instalada. La información se recoge periódicamente y es analizada por economistas expertos de la empresa.

Por último, los servicios adicionales que brinda la empresa varían según el tipo de viaje. Los mismos cubren una amplia gama de servicios como servicios a bordo, paquetes turísticos, afiliación a sistemas de puntos, etc. Estos servicios se irán incorporando y removiendo del sistema, incluso una vez que este esté en producción. El sistema debe ser capaz de incorporar nuevos módulos (subsistemas) que den soporte a nuevos servicios. Los servicios extras que se brindan a los clientes varían en el tiempo. El sistema debe estar hecho de forma tal que simplifique la incorporación y remoción de los servicios extras brindado por el grupo.

Subsistema de Reservas

El subsistema de Reservas contempla tres de las actividades fundamentales del negocio, hacer una reserva, emitir un pasaje (contra efectivizar el pago) y realizar el embarque respectivo. La empresa penalizará a aquellos clientes que no cancelen sus reservas en tiempo y forma (mínimo 30 min antes del inicio del viaje), por lo que se les cobrará por dicho motivo en caso de cambio de pasaje o si no se presenta tendrá penaliza la próxima reserva; debiendo abonar en el momento de realizarla.

El grupo es una empresa de gran dinamismo, donde nuevas unidades son incorporados frecuentemente, e incluso algunos podrían ser vendidos y quitados del sistema. En cambio no es común realizar reformas a las unidades, por lo que los detalles de cada una tienen muy baja frecuencia de cambios.

Procesos fundamentales del negocio

Los siguientes procesos de negocios son relativos al Subsistema de Reservas:

- Gerenciamiento del grupo (P1)

- Este proceso involucra un conjunto de procesos simples encargados del gerenciamiento. Relevamientos de control y apoyo para decisiones estratégicas, por ejemplo previsión de incrementos por fin de semanas largos, etc.; que permiten ordenar el rumbo de la empresa. Se encargara además de otras tareas administrativas y de personal.
- Reserva de pasajes (P2)
 - Este proceso administra todas las actividades de reserva por parte de los clientes. Involucra modificaciones y cancelaciones de reservas, así como la detección de aquellos clientes que no tomaron su reserva para penalizar estos eventos.
- Embarque y/o Facturación (P3)
 - Este proceso cubre la expedición de pasajes, así como la facturación de los servicios contratados por ellos.
- Consultas estadísticas (P4)
 - Este proceso ocurre cuando la gerencia general realiza un estudio de la situación de la empresa.

Los procesos (P2) y (P3) conforman el corazón del Sistema de Reservas. Estos procesos presentan exigencias de performance; en (P2) las reservas no deben tomar más de 3 minutos cuando el cliente la realiza en mostrador o telefónicamente; este tiempo de respuesta incluye el llenado del formulario y la consulta de disponibilidad. Para ello, es necesario mantener toda la información posible de los clientes capturadas en visitas anteriores. El sistema debe mantener registro de las reservas realizadas por un tiempo determinado, luego se pueden indicar cuales caducaron.

Es preciso notificar al cliente cambios en una reserva. El mecanismo de comunicación puede ser e-mail, mensaje al celular o fax, en función de los datos que se tenga del cliente y el modo de comunicación elegido. Si el cliente es extranjero solo puede utilizarse e-mail.

Los pasajes pueden ser al destino del viaje o a paradas intermedias, en este caso el precio varía y se calcula a partir de la cantidad de kilómetros recorridos.

En la pantalla de venta de pasajes debe desplegarse los asientos libres y los asientos disponibles, indicando cuales son ventanilla y cuales pasillo

Las reservas de los pasajes tienen validez hasta 30 minutos antes de la partida del viaje. Si no se confirma una reserva se anula y el o los asientos vuelven a estar disponibles.

Si consideran necesario se puede entrevistar al personal de algunos de nuestros locales o cursar nota a la gerencia para ampliar cualquier información que consideren necesaria.

• Reserva de pasajes (P2)

Este proceso administrativo involucra todas las actividades de reserva por parte de los clientes, involucra modificaciones y cancelaciones de reservas, así como la detección de aquellos clientes que no tomaron su reserva para permitir estos eventos.

• Embalque y/o Facturación (P3)

Este proceso cubre la expedición de pasajes, así como la facturación de los servicios contratados por ellos.

• Consultas estadísticas (P4)

Este proceso ocurre cuando la gerencia general realiza un estudio de la situación de la empresa.

Los procesos (P2) y (P3) conforman el corazón del Sistema de Reservas. Estos procesos presentan exigencias de performance; en (P2) las reservas no deben tomar más de 3 minutos cuando el cliente lo realiza en mostrador o telefónicamente; este tiempo de respuesta incluye el llenado del formulario y la consulta de disponibilidad. Para ello, es necesario mantener toda la información posible de los clientes capturados en visitas anteriores. El sistema debe mantener registro de las reservas realizadas por un tiempo determinado, luego se pueden indicar cuales caducaron.

Es preciso notificar al cliente cambios en una reserva. El mecanismo de comunicación puede ser e-mail, mensaje al celular o fax, en función de los datos que se tenga del cliente y el modo de comunicación elegido. Si el cliente es extranjero solo puede utilizarse e-mail.

Los pasajes pueden ser al destino del viaje o a paradas intermedias. En este caso el precio varía y se calcula a partir de la cantidad de kilómetros recorridos.

En la pantalla de venta de pasajes debe desplegarse los asientos libres y los asientos disponibles, indicando cuales son ventanilla y cuales pasillo.

Las reservas de los pasajes tienen validez hasta 30 minutos antes de la partida del viaje. Si no se confirma una reserva se anula y el o los asientos vuelven a estar disponibles.

