



# AGENDA DE TURNOS

Proyecto que centraliza la toma de turnos de los diversos servicios de las unidades de negocio de Jardín del Pilar.

# RESUMEN DEL PROYECTO

## ▶ PRODUCTO EN CONSTRUCCION:

- ▶ Agenda de uso compartido desarrollada enteramente WEB para el uso de las diferentes áreas de Jardín del Pilar, a la cual se podrá acceder para consultar y/o tomar turnos referentes a:
  - ▶ Uso de salsas funerarias para velación.
  - ▶ Uso de Salas y Cámaras para deposito.
  - ▶ Servicios Parques.
  - ▶ Ceremonias en los parques.
  - ▶ Retiros por parte del centro operativo.
  - ▶ Apertura para otras entidades a definir.

## ▶ USUARIOS:

- ▶ 0800, Directores Funerarios, Intendentes, asesores funerarios, administrativas parques, Personal de los centros operativos, Operaciones, Atención al Cliente.

# LÓGICA APLICADA AL DISEÑO



# ALGUNAS PARTICULARIDADES

- ▶ Un turno es la conjunción establecida entre un Servicio específico brindado a través de un recurso de la compañía durante un periodo de tiempo establecido a un cliente en particular..
- ▶ Cada Turno posee campos detalle a determinar en el binomio recurso - servicio, por ejemplo:
  - ▶ Sala Velatorio - Velación.
    - ▶ Relación con Presupuesto CRM.
    - ▶ Servicios Auxiliares a Prestar.
  - ▶ Servicios Parques – Cremación:
    - ▶ Relación con Pedido de Servicio CRM.
  - ▶ Parcelas – Inhumación:
    - ▶ Código de Parcela.
    - ▶ Ubicación en Parcela
- ▶ Cada Turno tiene la posibilidad dependiendo del recurso y el servicio, de indicarle Servicios Adicionales en cada turno.
  - ▶ Velatorio:
    - ▶ Cafetería.
    - ▶ Personal Auxiliar.
  - ▶ Cremación:
    - ▶ Con responso.
  - ▶ Capilla.
    - ▶ Misa con música.
- ▶ Los turnos poseen reglas particulares que surgen de la relación Unidad de Negocio - Servicio.
- ▶ Cada campo o dato dentro del turno posee una regla de verificación que se aplica al momento de guardar o modificar el turno.
- ▶ Cada Turno posee estados seleccionables determinables en reglas y por unidad de negocio - servicio.
- ▶ Existe una lógica de ejecución de los turno programable.
- ▶ Cada turno posee dos actores, un iniciador y un autorizador, pudiendo ser el mismo dependiendo del servicio y el recurso. Por ejemplo, Principal puede reservar salas en Malabia, siendo el primero el iniciador y el segundo el autorizador. En caso que Malabia deba reservar turno en sus salas, ambos roles se unen.
- ▶ Cada turno posee un tiempo de validez determinable en cada uno de los estados.
- ▶ Los diferentes cambios de estados envían correos para mejorar el flujo de datos, pudiéndose agregar correos con copias especiales a determinados estados, por ejemplo, un turno confirmado que envíe una copia al clúster o el DF en particular.

# ESTADOS DE LOS TURNOS Y FLUJO DE CORREOS Y WS

## ▶ **Reserva Provisora.**

- ▶ Primer estado que adquiere el turno cuando quien solicita no es el dueño del servicio.
- ▶ Requiere autorización del dueño del servicio para continuar.
- ▶ Solo se habilita con un id de cliente en CRM, puede ser un prospecto.
- ▶ Envía correo al dueño del Servicio y un WhatsApp a la sucursal,

## ▶ **Reserva OK Para confirmar.**

- ▶ Reserva lista para confirmar, aprobada por el dueño del servicio.
- ▶ Solo Requiere Id de Cliente o Prospect.
- ▶ Envía Correo autorizando continuar con la Reserva y un WhatsApp a la sucursal.

## ▶ **Turno Confirmado.**

- ▶ Quien solicita el turno, confirma que tiene todo listo para proseguir.
- ▶ Requiere ID de Cliente, Presupuesto y Versión.
- ▶ Envía Correo confirmando y un WhatsApp a la sucursal

## ▶ **Turno / Reserva Cancelada por Usuario.**

- ▶ En todo momento previo a la finalización del turno es factible cancelarlo.

## ▶ **Turno Finalizado.**

- ▶ Una vez concluido el horario de fin del turno, automáticamente se coloca como finalizado.
- ▶ Únicamente los turno que previamente han estado en Turno en Curso.

## ▶ **Turno Caído:**

- ▶ Cuando no se confirma el turno dentro de la ventana indicada por el sistema.

## ▶ **Turno en Curso:**

- ▶ Cuando el horario inicial de un turno confirmado inicia, automáticamente cambia de estado a iniciado.

## ▶ **Turno o Reserva Cancelada por el Sistema.**

- ▶ Cuando la reserva no llega a Turno Confirmado y supera el Horario de Inicio.

# ALGUNAS VERIFICACIONES QUE REALIZAMOS

- ▶ Verificar que el usuario este autorizado para modificar el turno (Relacionado con los sectores habilitados a cada usuario).
- ▶ Verifico que al grabar los datos del turno las fechas sean posteriores al momento actual y Tenga un tiempo mínimo de atención, no pedir un turno con menos de X tiempo antes de ahora.
- ▶ Verifico que el turno no empiece antes de la antelación determinada. Existe una ventana entre cada turno para un mismo servicio en un mismo lugar.( P.E. entre velaciones no menos de 1 hora).
- ▶ Verifico que el turno tenga Cliente asignado.
- ▶ Verifico que el turno tenga presupuesto si estado es Turno Confirmado.
- ▶ Verifico que tenga versión, si ingresa presupuesto.
- ▶ Verifico que el horario este habilitado para realizar una reserva.
- ▶ Verifico que el turno, tenga un sector indicado que origina la reserva.
- ▶ Verifico la duración mínima de un turno.
- ▶ Verifico la ventana entre los turnos.
- ▶ Verifico que NO se solapen los turnos. (Cantidad máxima de turno en un mismo horario).
- ▶ Verifico la cantidad máxima de turnos x día.
- ▶ Verifico que los incrementos de los turnos tengan un mínimo (15,30 60,etc.)
- ▶ Verifico que los turnos estén dentro de las franjas horarias indicadas (incluido en el punto 8).

# PUEDEN VER LOS VIDEOS EN:

## EN LA INTRANET DE JARDIN DE PILAR

[HTTP://INTRANET/AIOVG\\_VIDEOS/CAPACITACION-AGENDA-DE-TURNOS-JARDIN-DEL-PILAR-TURNERO/](http://intranet/aiovg_videos/capacitacion-agenda-de-turnos-jardin-del-pilar-turnero/)

Y PARA QUIENES NO TENGAN ACCESO A LA INTRANET, O QUIERAN VERLO DESDE EL CELU, HE SUBIDO EL MISMO VIDEO A YOUTUBE.

[HTTPS://YOUTU.BE/HZQKBJXGT9Y](https://youtu.be/hzqkBJXGT9Y)



GRACIAS.

