



CURSO: SISTEMAS DISTRIBUIDOS

SECCION:

GRUPO N° 03

INTEGRANTES:

GABRIELA ROJAS MUNIVE

ORLANDO SEDAMANO CORNEJO

ERICK TAPIA VELASQUEZ



Lima, Abril 2011

## INDICE

CAPITULO 1: INTRODUCCION .....	3
Justificación del Proyecto .....	4
Objetivos del Proyecto .....	4
Beneficios del Proyecto .....	5
CAPITULO 2: ANALISIS DE REQUISITOS .....	6
Nombre del proceso .....	6
Meta del proceso.....	6
Alcance del proceso .....	6
Roles .....	6
Indicadores claves de rendimiento .....	8
Políticas y lineamientos .....	9
Descripción del proceso (to-be) .....	12
Modelo del proceso (to-be).....	13
Inventario de aplicaciones legadas: .....	14
Casos de uso de Sistema .....	15
CAPITULO 3: ANALISIS ORIENTADO A SERVICIOS .....	22
Modelo conceptual.....	22
Portafolio de Servicios candidatos .....	23
CAPITULO 4: DISEÑO ORIENTADO A SERVICIOS .....	26
Esquema de datos.....	26
Servicios .....	35
CAPITULO 5: ESTANDARES DE DISEÑO .....	42
Estándar para el diseño del WSDL .....	42
Estándar para el diseño de los esquemas de datos XSD .....	44
Consideraciones generales .....	45

## CAPITULO 1: INTRODUCCION

Cervecerías Peruanas Backus es una empresa altamente comprometida con la calidad y con brindar un excelente servicio al cliente, además es líder en los procesos de distribución y ventas a nivel nacional con una red de distribución soportada por más de 600 camiones a nivel nacional y está presente en todos los departamentos a través de nuestros centros de distribución.

Para el presente trabajo nos enfocamos en un fragmento de lo extenso que es el proceso de distribución a saber, la **gestión de reclamos de clientes post-reparto** o entrega del producto. Es decir, en aquellos pedidos que al momento de entregarse resultaron insatisfechos desde el punto de vista del cliente..

Backus cuenta con clientes fidelizados, es decir con clientes que aceptan y conocen el servicio de venta (primero preventa un día anterior a la entrega). Se ha comprobado que el principal motivo de reclamos es por la conformidad en la cantidad de producto y en el tipo de producto (El cliente recibe un producto que no solicitó al preventa).

### **Justificación del Proyecto**

En la actualidad el proceso de Atención al cliente sólo cuenta con actividades parcialmente automáticas que no permiten el Monitoreo adecuado de los reclamos de los clientes de forma centralizada (solo hojas de cálculo), cabe mencionar que los reclamos reportados por los clientes son atendidos por vía telefónica y el control de los mismos es a través del registro en un archivo Excel. Por ello, se propone la automatización del proceso para un manejo eficiente de los reclamos reportados para el beneficio de los clientes así como el desarrollo de la Compañía.

### **Objetivos del Proyecto**

#### **Objetivo General**

Canalizar una oportuna Atención de los Reclamos Operacionales para una rápida solución de los mismos e incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

#### **Objetivos Específicos**

- Ser reconocidos por el cliente como su proveedor preferido.
- Mantener actualizado y disponible información de reclamos en general.
- Cumplir con los tiempos de atención de reclamos pactados con el cliente
- Desarrollar una herramienta adecuada que permita ahorrar tiempo y recursos minimizando el re-trabajo y los esfuerzos por obtener información de calidad.
- Descubrir nuevas oportunidades de mejora para el desarrollo de ventas.
- Implementar Estándares de calidad relacionados a Customer Service Level.

## Beneficios del Proyecto

### Potencial de crecimiento

El impacto es positivo debido a que con esta práctica, promovemos mejora continua y por ende la satisfacción del cliente, el propósito dentro de 5 años es el de reducir el número de reclamos insatisfechos así como darle la mayor eficiencia al flujo del proceso, en la actualidad Backus posee cerca de medio millón de clientes a nivel nacional, cantidad que crece anualmente en 5%. Debido a ello, contar con el proceso de atención de reclamos totalmente automatizado contribuirá a descubrir nuevas oportunidades de crecimiento.

### Innovación

Eficiencia en la atención de reclamos operacionales, mejor traslado de cambios, bloqueo inmediato del producto fuera de norma que regresa del mercado en los almacenes. Por otro lado, centralizando toda la información de cambios del mercado se puede inclusive separar del proceso normal de distribución, especializando solo a ciertas unidades de reparto a realizar dicha tarea para poder reducir tiempos propios de la operación de reparto.

### Replicabilidad

Debido a la estructura organizacional que posee la empresa en todos los centros de distribución, el proceso de atención de reclamos es completamente replicable en las operaciones. Todas cuentan con los procesos principales (Reparto, Almacenamiento, Gestión de la flota, Administración del centro de distribución).



## **CAPITULO 2: ANALISIS DE REQUISITOS**

### **Nombre del proceso**

Gestión y solución de reclamos de clientes

### **Meta del proceso**

Brindar a los clientes de Cervecerías Peruanas Backus un sistema eficiente para el tratamiento integral de los reclamos relacionados al servicio post-distribución (Entrega del producto).

### **Alcance del proceso**

a. Inicio del proceso: El proceso inicia cuando el cliente reconoce la necesidad de presentar un reclamo luego de recibido los productos de la cervecería y lo inscribe en el sistema web detallando información del incidente.

b. Fin del proceso: El proceso finaliza con la verificación del reclamo, en caso de proceder, se repone el producto en calidad de cambio, de lo contrario, solo se le informa al cliente las razones de por qué no procede su reclamo.

### **Roles**

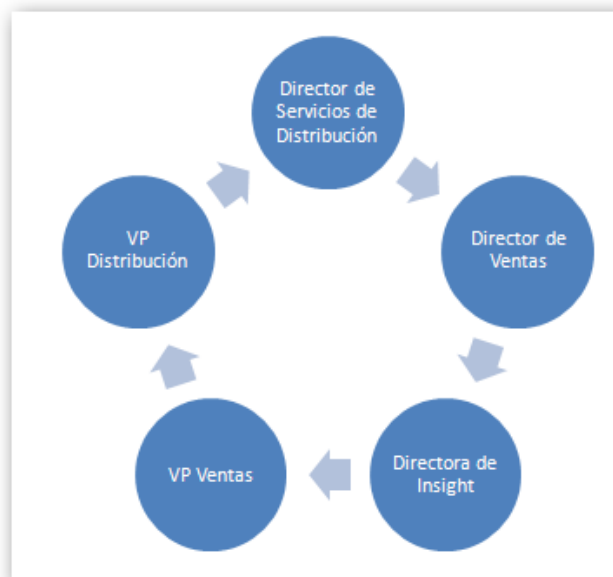
a. Dueño del proceso: Gerente de Servicio al Cliente

b. Equipo del proceso: El equipo es conformado multifuncionalmente (Ventas y Distribución), la gerencia de Servicio al Cliente pertenece a la vicepresidencia de ventas, mientras que la gerencia de Desempeño pertenece a Distribución, mientras que ventas programa los pedidos, distribución los ejecuta, de ahí que para el proceso estas vicepresidencias deban estar fuertemente cohesionadas.

c. Clientes del proceso: nombre y descripción del rol

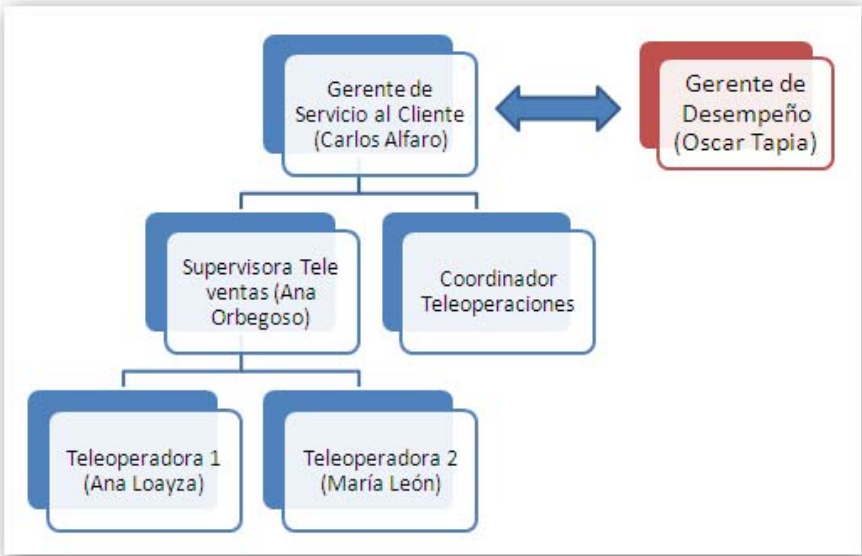
- Director de Servicios de Distribución (Santiago Santa María).- Encargado de monitorear el nivel de satisfacción de los procesos de distribución en el punto de venta. En su gestión está la de mejorar el route to market, que envuelve ser el proveedor preferido por nuestros clientes así como el de promover proyectos que logren tal objetivo.

- Director de Ventas (Javier Drinot).- Encargado de asegurar las ventas y de su ejecución con calidad, encargado de monitorear el desempeño de ventas respecto de lo planificado (meta).
- Directora de Insight (Lizzy Haaker).- Monitorear la percepción del cliente respecto a los servicios que presta la cervecería.
- VP Ventas (Eduardo García).- Máxima autoridad en ventas, encargado de desarrollar las ventas y dirigir la VP.
- VP Distribución.- Máxima autoridad en distribución, encargado de desarrollar el proceso de distribución así como la estrategia de route to market.



d. Proveedores del proceso: nombre y descripción del rol

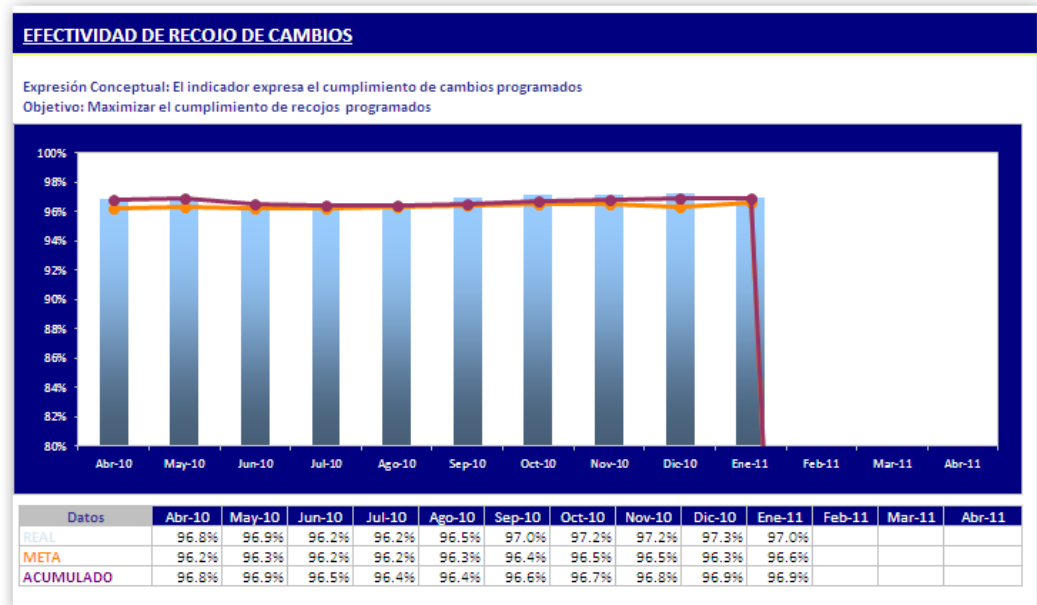
- Supervisor de Ventas.- Provee información al proceso una vez verificado algún reclamo o a partir de la llamada de un cliente.
- Repartidor o Reparto (Liquidador).- Brinda información acerca de la efectividad de cambios ejecutados vs planificados.
- Clientes.- Proveen información inicial para iniciar el proceso (reclamo en sí).



### Indicadores claves de rendimiento

#### Indicador 1

- a. Nombre del indicador: Efectividad de recojo de cambios
- b. Meta: llegar a ejecutar el 96% de los cambios programados a los clientes
- c. Forma de cálculo  
$$\text{Efectividad de Recojo de cambios} = (\text{Número de Cambios ejecutados} / \text{Número de Cambios programados}) * 100\%$$
- d. Frecuencia: Mensual
- e. Seguimiento y presentación





### Indicador 3

- a. Nombre del indicador: Índice de satisfacción por camión  
 b. Meta: llegar a poseer un 95% de satisfacción en cada unidad de reparto a nivel nacional

Índice de satisfacción por camión = (total nota alcanzada / total peso)\*100%

- d. Frecuencia: Mensual  
 e. Seguimiento y presentación

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE					
RESULTADO ENCUESTA DIARIA AL REPARTO - DISTRIBUCION					
Centro de Distribución	CD HUANCAYO	Empesario	SANTOS EGOAVIL ESAU DAVID		
Ruta	BK6803	Reparto	QUINTANILLA GALARZA ANGE		
Universo de Clientes	4	Contactos Efectivos	4		
Día de Reparto	29/10/2010	Día de Encuesta	30/10/2010		
Objetivo de la encuesta: Evaluar el servicio brindado por el personal de reparto (Distribución).					
PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL GENERAL	PESO	PUNTAJE
1- Se entrego el pedido de acuerdo a lo solicitado (cantidad - productos) y los mismos estaban bien presentados (empaques, limpieza, chapas, etc)	4	0	4		
Calificación	4	0	100%	25	25
2- El personal se comporto de manera amable y respetuosa	4	0	4		
Calificación	4	0	100%	25	25
3- El personal estuvo bien presentado (uniformado e identificado)	4	0	4		
Calificación	4	0	100%	15	15
4- El personal antes de entregarle el pedido le consulto si todavía contaba con los principales productos (disponibilidad)	2	2	4		
Calificación	2	0	50%	15	8
5- El personal le ha hecho entrega del sticker con el número de Servicio al Cliente	3	1	4		
Calificación	3	0	75%	10	8
6- Está usted de acuerdo con el horario de entrega de sus pedidos	2	2	4		
Calificación	2	0	50%	10	5
TOTAL GENERAL	19	5	24	100	85
Calificación Porcentual				85%	

### Políticas y lineamientos

- Listado de reglas del negocio: nombre de la regla y descripción de la regla
  - ✓ Procedimiento de cambios por la VP de Distribución.
  - ✓ Procedimiento de programación de cambios por parte de ventas

- Reglas, para realizar esta labor de análisis, las reglas de negocio deben desenvolverse dentro de ciertos criterios generales que seguidamente definimos:
  - ✓ Estándares de distribución
  - ✓ Controles SOX para distribución
  - ✓ Controles de liquidación del centro de distribución.

### Modelo de análisis de reglas de negocio.

- Lineamientos VP Ventas para atención de reclamos.
- Estándares de Distribución – Backus.
- Controles Sarbanes-Oxley (SOX) aplicados a Distribución.
- Sistema de Normalización

Lista de Reglas de Negocio	
<b>1. Reglas de Operación – Flujo</b>	
RN01	<b>Tipos de Prioridad</b> Existen 3 tipos de prioridades definidas: Alta, Media y Baja
RN02	<b>Tipos de Cliente</b> Existen diferentes tipos de clientes de acuerdo al giro de su negocio (Desde discotecas, bodegas, pubs, etc) si es cliente de imagen no puede tener prioridad baja.
<b>2. Reglas de Operación Estímulo-Respuesta</b>	
RN03	<b>Si el número de reclamos de prioridad Alta =3</b> Se establece como fecha máxima de evaluación 2 días.
<b>3. Reglas de Estructura – Regla de Relaciones</b>	
RN04	<b>Nro de reclamos</b> Un cliente puede generar solo 01 reclamo a la semana.

4. Reglas de Estructura – Regla de Dominio

RN05

Formato del reclamo

Para efectuar un cambio se ha de llenar el siguiente formato autorizado por la VP de ventas y distribución.

CONSTANCIA DE CAMBIO

Código:

Código:

#	Motivo	Descripción	Cant. (bot)
1	Desfondada		
2	Estallada / Explotada		
3	Bajo nivel de llenado		
4	Envase / tapa no corresponde		
5	Mal etiquetado		
6	Mala presentación		
7	Tapa / corona oxidada		
8	Tapado / coronado defectuoso		
9	Producto discontinuado		

#	Motivo	Descripción	Cant. (bot)
10	Perforada / deformada		
11	Pico roto / pico lora		
12	Tapa / corona con fisura		
13	Cuerpos / objetos extraños		
14	Líquido turbio		
15	Producto vencido		
16	Sin fecha de vencimiento		
17	Rotura (*)		
18	No hermética/desgasificada (*)		

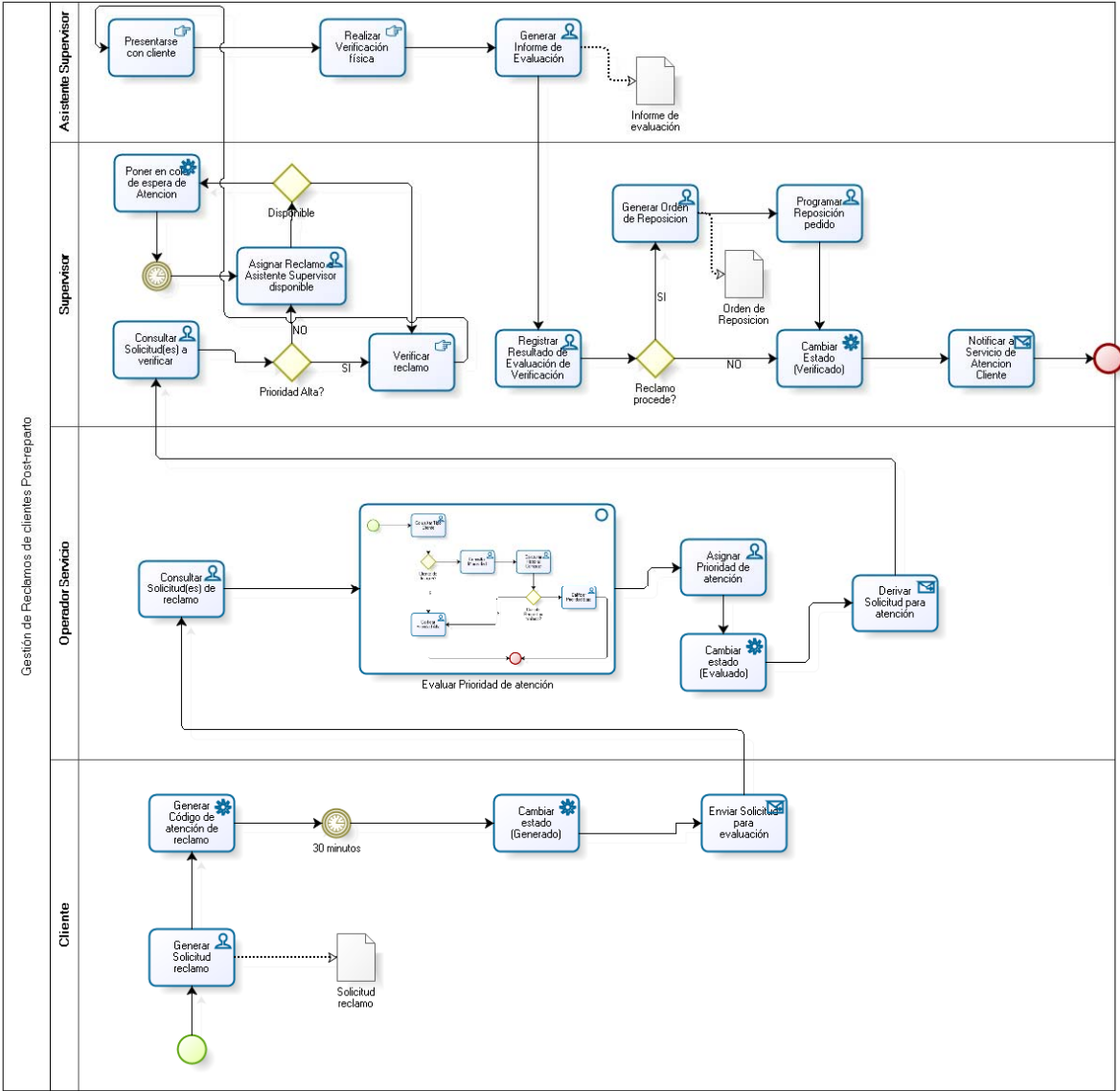
REPARTO / ALMACEN

CLIENTE

### Descripción del proceso (to-be)

Actividad	Descripción
Generar Solicitud de reclamo	El cliente genera una Solicitud de reclamo a través del Aplicativo de reclamos adicionalmente se concede un tiempo de 30 min. para que se pueda editar la Solicitud de reclamo creada, una vez pasado este tiempo envía la Solicitud al Sistema de Seguimiento de Reclamos. Finalmente se genera el código de atención de la Solicitud de reclamo y este se remite.
Consultar Solicitud(es) reclamo	El Operador de Servicio consulta a través del Sistema de Seguimiento de reclamos , las Solicitudes de reclamo enviadas durante el transcurso del día para realizar la evaluación correspondiente
Evaluar prioridad de atención	El Operador de Servicio consulta en principio el Tipo de cliente, si es de Imagen le asigna Prioridad Alta en caso de no serlo consulta información relacionada a Morosidad e Historial de Compras del Cliente y de acuerdo a ello le asigna la Prioridad de atención. Finalmente le asigna las Solicitudes de reclamo para atención al Supervisor de Centro de distribución correspondiente.
Consultar Solicitud(es) a verificar	El Supervisor consulta su correo para ver las Solicitudes de reclamo que le fueron asignadas y las organiza de acuerdo a la prioridad. Para determinar la verificación de las mismas.
Asignar Reclamo a Asistente Supervisor disponible	El Supervisor revisa las Solicitudes de reclamo por prioridad. Si son de prioridad baja le asigna la verificación de la misma a su Asistente Supervisor que se encuentre disponible. En caso de que la Solicitud sea de prioridad Alta, él se asigna la verificación del reclamo.
Generar Informe evaluación	El Asistente Supervisor o Supervisor adjuntan el archivo de Informe de evaluación a la Solicitud de reclamo asignada para verificación.
Registrar resultado Evaluación de verificación	El Supervisor registra en el Sistema de Seguimiento de reclamos el resultado final de la verificación del reclamo. Finalmente se le envía un mensaje Al Centro de atención al cliente para informarle.
Generar Orden reposición	Si el Supervisor determina que la Solicitud de reclamo procede, genera una Orden de reposición y se le envía un mensaje al Centro de Atención al cliente
Programar reposición de pedido	El Supervisor genera la programación de entrega para la reposición de(los) producto(s) y se le envía un mensaje al Centro de Atención al cliente

Modelo del proceso (to-be)



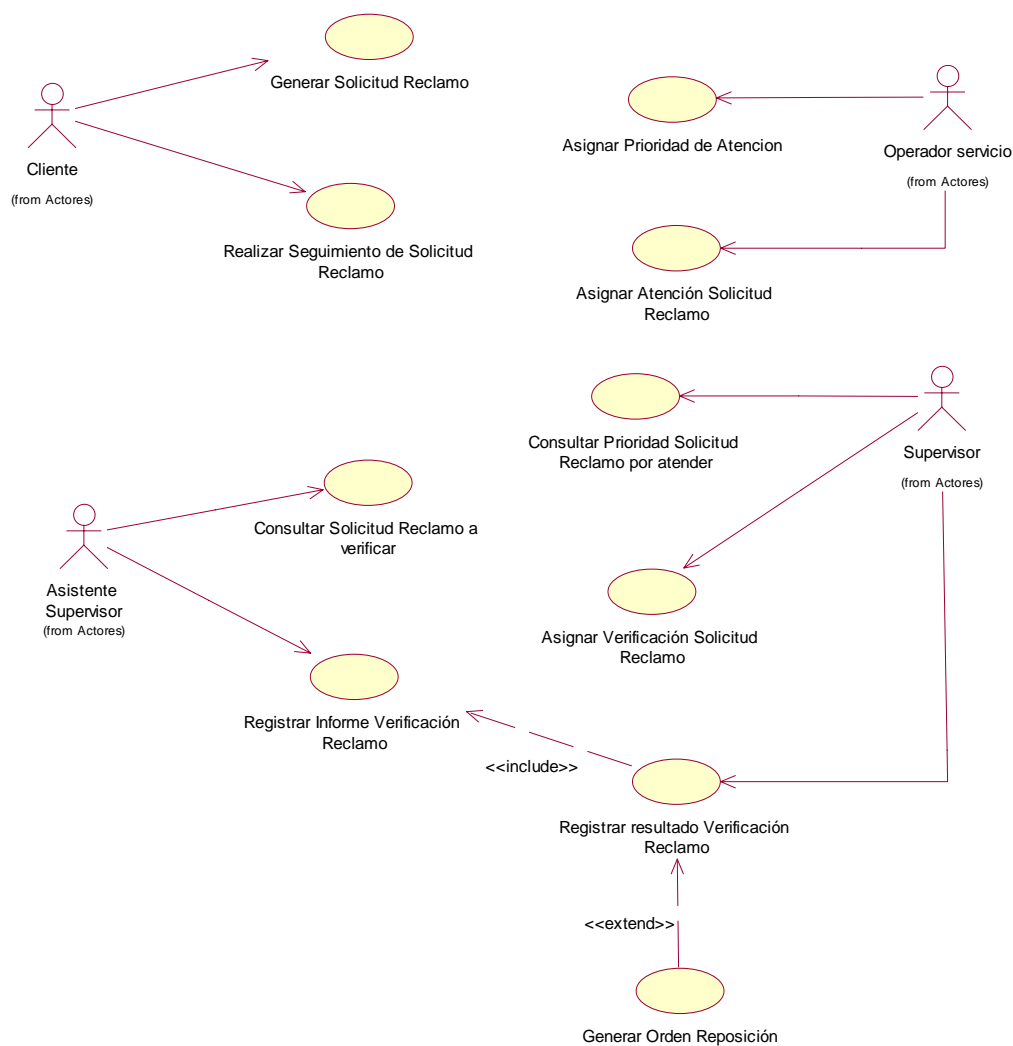
### **Inventario de aplicaciones legadas:**

Contamos con las siguientes aplicaciones Legadas.

- ✓ SAP DSD.- SAP Direct Store Delivery, modulo de SAP recién implementado que controla nuestros procesos de ventas y distribución
- ✓ SISCOD.- Antiguo sistema de ventas y distribución, en plena transferencia con sistema SAP. En proceso de discontinuidad.
- ✓ MapInfo 9.0.- Sistema de Geo-inteligencia para uso de mapas temáticos, similar a Google maps con la funcionalidad de programar funcionalidades adicionales.
- ✓ Roadshow Enterprise 9.0.- Software para la programación de las rutas de los camiones, recibe pedidos, los procesa y devuelve rutas de reparto por camión de manera optimizada.

Casos de uso de Sistema

Modelo General de Casos de uso del Sistema



### Especificación de Casos de uso de Sistema de alto nivel

Nombre	Generar Solicitud Reclamo
Objetivo	Emitir Solicitud de reclamo
Actor(es)	Cliente
Descripción	El caso de uso inicia cuando el Cliente va presentar una Solicitud de reclamo. Para ello ingreso una serie de datos (Tipo de Solicitud, descripción y puede adjuntar una imagen de ser necesario). El caso de uso finaliza cuando el Cliente envía la Solicitud de reclamo.
Dependencias	N.E.
Clasificación	Primario

Nombre	Realizar Seguimiento Solicitud de reclamo
Objetivo	Consultar el estado de la Solicitud de reclamo emitida
Actor(es)	Cliente
Descripción	El caso de uso inicia cuando el Cliente consulta el estado en el que se encuentra la Solicitud de reclamo emitida. Para ello realiza el filtro de datos de requerido (Por rango de fechas, Por estado). El caso de uso finaliza cuando el Cliente visualiza el resultado de la consulta solicitada.
Dependencias	N.E.
Clasificación	Secundario

Nombre	Asignar Prioridad de atención
--------	-------------------------------



Objetivo	Evaluar Solicitud reclamo para determinar la prioridad de atención
Actor(es)	Operador de servicio
Descripción	El caso de uso inicia cuando el Operador de servicio consulta las Solicitud(es) de reclamo emitidas. Para ello realiza la consulta del Tipo de cliente, la morosidad del cliente y el Historial de compras. El caso de uso finaliza cuando el Operador de servicio asigna la prioridad de atención a la Solicitud de reclamo.
Dependencias	N.E.
Clasificación	Primario

<b>Nombre</b>	<b>Asignar atención Solicitud reclamo</b>
Objetivo	Asignar Solicitud de reclamo para su atención
Actor(es)	Operador de servicio
Descripción	El caso de uso inicia cuando el Operador de servicio consulta las Solicitud(es) de reclamo por Centro de distribución. Para ello lista a los Supervisores por Centro de distribución. El caso de uso finaliza cuando el Operador de servicio asigna el Supervisor correspondiente a la Solicitud de reclamo y se le envía un mensaje a su correo.
Dependencias	N.E.
Clasificación	Primario

<b>Nombre</b>	<b>Consultar prioridad de Solicitud de reclamo por atender</b>
Objetivo	Determinar atención de Solicitud(es) de reclamo
Actor(es)	Supervisor

Descripción	El caso de uso inicia cuando el Supervisor consulta en su correo la(s) Solicitud(es) de reclamo asignadas. Para ello el Supervisor consulta la(s) Solicitud(es) de reclamo de acuerdo a la prioridad. El caso de uso finaliza cuando el Supervisor visualiza las Solicitud(es) de reclamo por prioridad (Alta ó baja).
Dependencias	N.E.
Clasificación	Secundario

Nombre	<b>Asignar Verificación de Solicitud Reclamo</b>
Objetivo	Asignar Solicitud(es) de reclamo para su verificación
Actor(es)	Supervisor
Descripción	El caso de uso inicia cuando el Supervisor consulta la disponibilidad de su(s) Asistente(s) Supervisor. Para ello el Supervisor evalúa de acuerdo a la prioridad y al Centro distribución asociado a la Solicitud de reclamo. El caso de uso finaliza cuando el Supervisor asigna al Asistente Supervisor la Solicitud de reclamo para su verificación correspondiente.
Dependencias	N.E.
Clasificación	Secundario

Nombre	<b>Consultar Solicitud reclamo a verificar</b>
Objetivo	Realizar la consulta de la(s) Solicitud(es) de reclamo a verificar
Actor(es)	Asistente Supervisor
Descripción	El caso de uso inicia cuando el Asistente supervisor consulta la(s) Solicitud(es) de reclamo asignadas. Para ello el Asistente supervisor realiza un filtro de las Solicitud por fecha de remisión. El caso de uso

	finaliza cuando el Asistente supervisor visualiza la(s) Solicitud(es) de reclamo asignada(s).
Dependencias	N.E.
Clasificación	Secundario

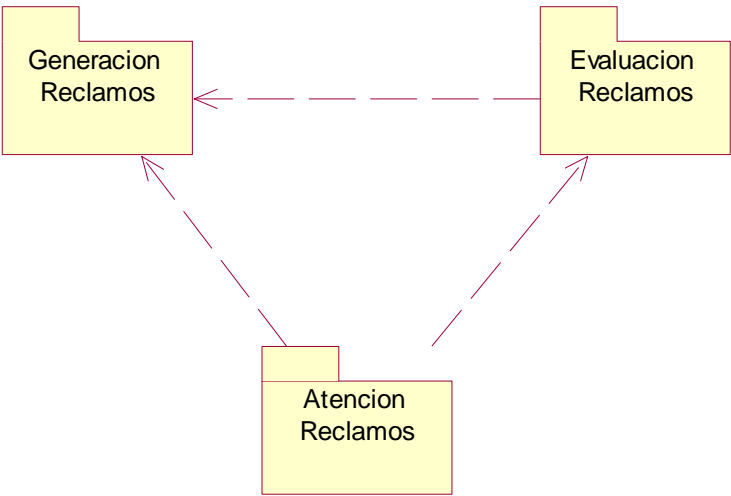
Nombre	<b>Registrar Informe de Verificación reclamo</b>
Objetivo	Registro del informe de la verificación de la Solicitud de reclamo
Actor(es)	Asistente Supervisor
Descripción	El caso de uso inicia cuando el Asistente supervisor ingresa el Informe de verificación de reclamo. Para ello el Asistente supervisor adjunta el informe a la Solicitud de reclamo asignada. El caso de uso finaliza cuando el Asistente supervisor sube el informe adjunto e ingresa las observaciones del mismo.
Dependencias	N.E.
Clasificación	Secundario

Nombre	<b>Registrar resultado Verificación reclamo</b>
Objetivo	Registrar el resultado final de la Verificación de reclamo
Actor(es)	Supervisor
Descripción	El caso de uso inicia cuando el Supervisor consulta los informes de Verificación ingresados. Para ello el Supervisor consulta el informe de Verificación adjunto . El caso de uso finaliza cuando el Supervisor ingresa el resultado final de la Verificación del reclamo.
Dependencias	Registrar Informe de Verificación reclamo (includes)

	Generar Orden Reposición (extends)
Clasificación	Primario

Nombre	<b>Generar Orden reposición</b>
Objetivo	Generar Orden Reposición
Actor(es)	Supervisor
Descripción	El caso de uso inicia cuando el Supervisor define como resultado final de la Verificación reclamo como PROCEDE. Para ello el Supervisor genera una Orden de Reposición para la Solicitud de reclamo El caso de uso finaliza cuando el Supervisor actualiza finalmente la Solicitud de reclamo.
Dependencias	N.E.
Clasificación	Secundario

Diagrama de Paquetes



Atributos de los Casos de uso del Sistema

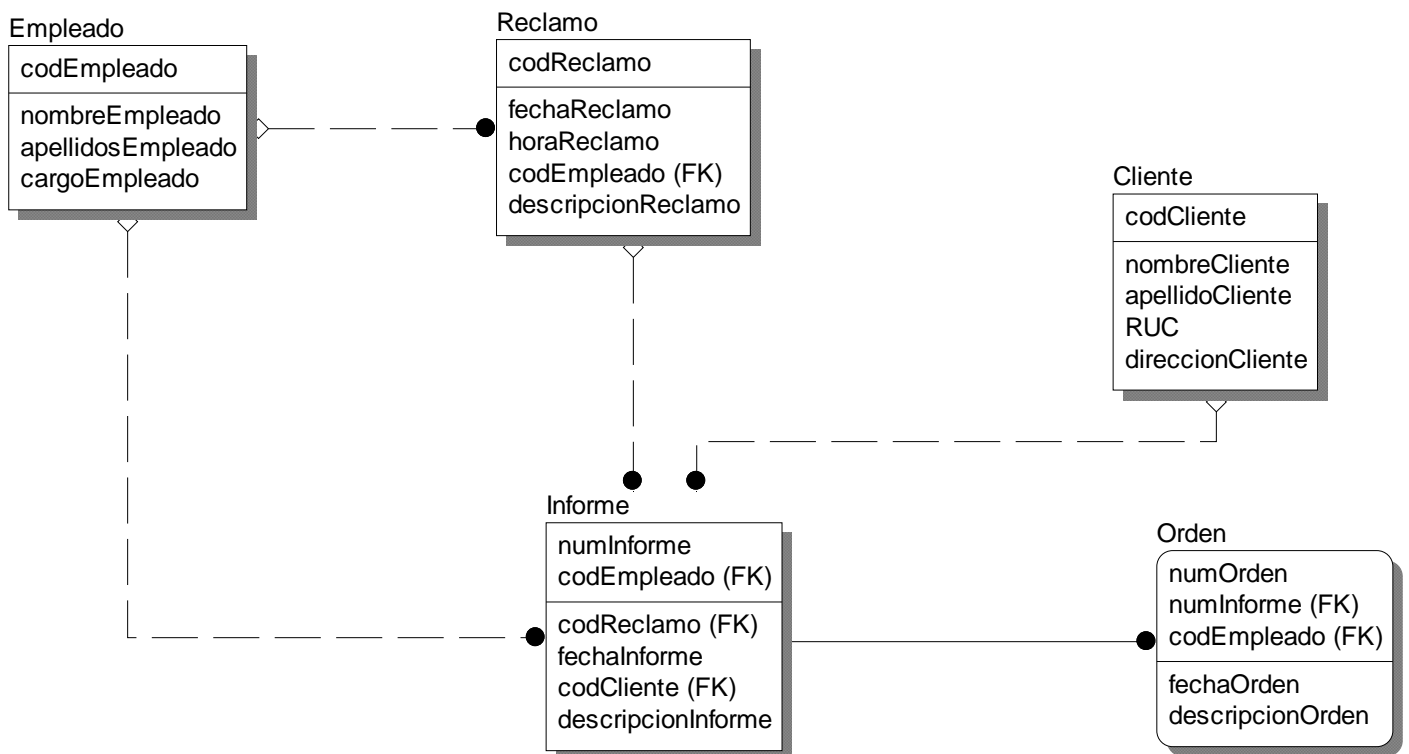
Nombre del caso de uso	Complejidad	Estado	Dificultad	Responsable	Prioridad
1. Generar Solicitud Reclamo	Primario	Analizado	Media	Gabriela Rojas	Ciclo 0
2. Asignar prioridad de atención	Primario	Definido	Alta	Orlando Sedamano	Ciclo 0
3. Asignar atención de Solicitud reclamo	Primario	Analizado	Media	Orlando Sedamano	Ciclo 0
4. Asignar Verificación Solicitud reclamo	Primario	Definido	Media	Erick Tapia	Ciclo 0
5. Registrar resultado Verificación Solicitud reclamo	Primario	Analizado	Media	Orlando Sedamano	Ciclo 0
6. Registrar Informe Verificación reclamo	Primario	Definido	Media	Gabriela Rojas	Ciclo 1
7. Consultar Seguimiento Solicitud reclamo	Secundario	Analizado	Baja	Gabriela Rojas	Ciclo 0
8. Consultar prioridad Solicitud reclamo por atender	Secundario	Definido	Baja	Gabriela Rojas	Ciclo 0
9. Consultar Solicitud reclamo a verificar	Secundario	Definido	Baja	Erick Tapia	Ciclo 0

10. Generar Orden Reposición	Secundario	Definido	Media	Erick Tapia	Ciclo 0
------------------------------	------------	----------	-------	-------------	---------

### CAPITULO 3: ANALISIS ORIENTADO A SERVICIOS

#### Modelo conceptual

- Cliente
- Reclamo
- Informe
- Orden
- Empleado



### Portafolio de Servicios candidatos

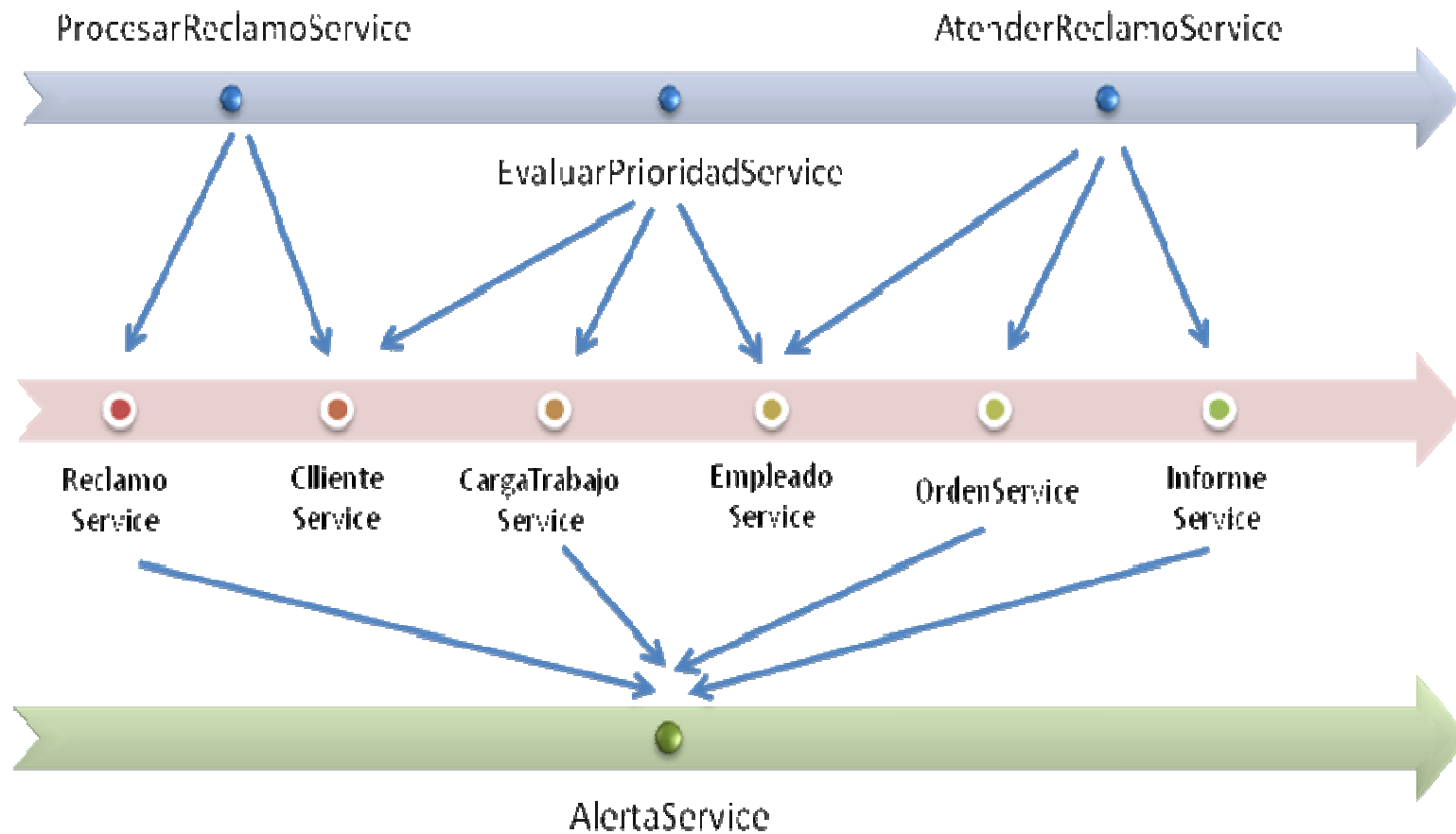
Servicio	Tipo de Servicio	Operaciones
ProcesarReclamoService	Task Service	Generar código de reclamo
EvaluarPrioridadService	Task Service	Verificar clasificación cliente
		Verificar promedio compras cliente
		Verificar historial cliente
		Verificar morosidad cliente
		Asignar prioridad
AtenderReclamoService	Task Service	Verificar prioridad reclamo
		Verificar disponibilidad empleado
ReclamoService	Entity Service	Consultar reclamo
		Registrar reclamo
		Actualizar reclamo
		Eliminar reclamo
		Cambiar estado
ClienteService	Entity Service	Obtener datos cliente
EmpleadoService	Entity Service	Obtener datos empleado
OrdenService	Entity Service	Consultar informe
		Registrar informe

		Actualizar informe
		Eliminar informe
InformeService	Entity Service	Consultar informe
		Registrar informe
		Actualizar informe
		Eliminar informe
AlertaService	Utility Service	Enviar alerta de reclamo nuevo



### Relaciones entre servicios (Gráfico)

De arriba abajo: Task – Entity – Utility



## CAPITULO 4: DISEÑO ORIENTADO A SERVICIOS

### Esquema de datos

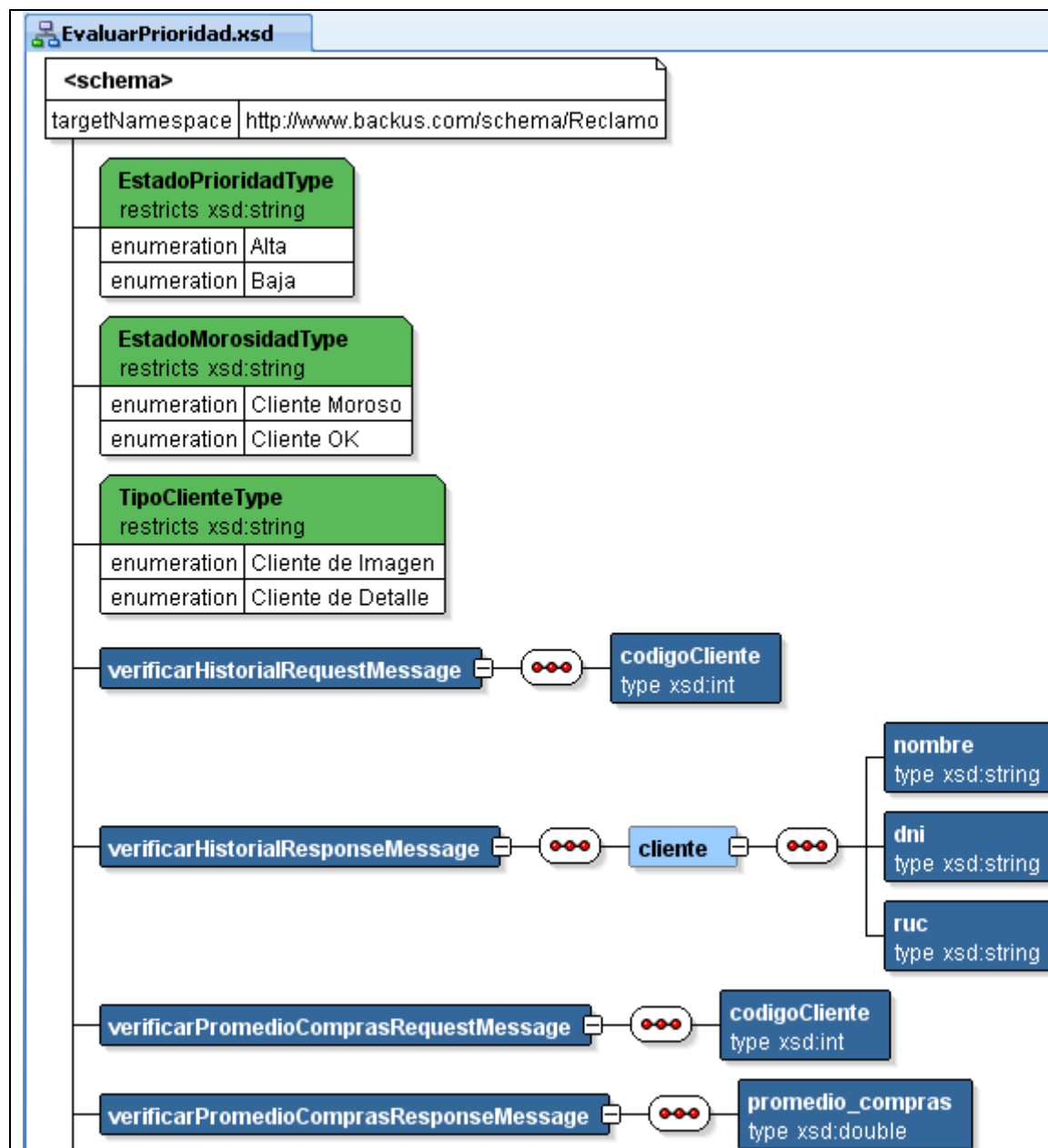
Nombre del esquema de datos	Reclamo.xsd
Namespace	http://www.backus.com/schema/Reclamo

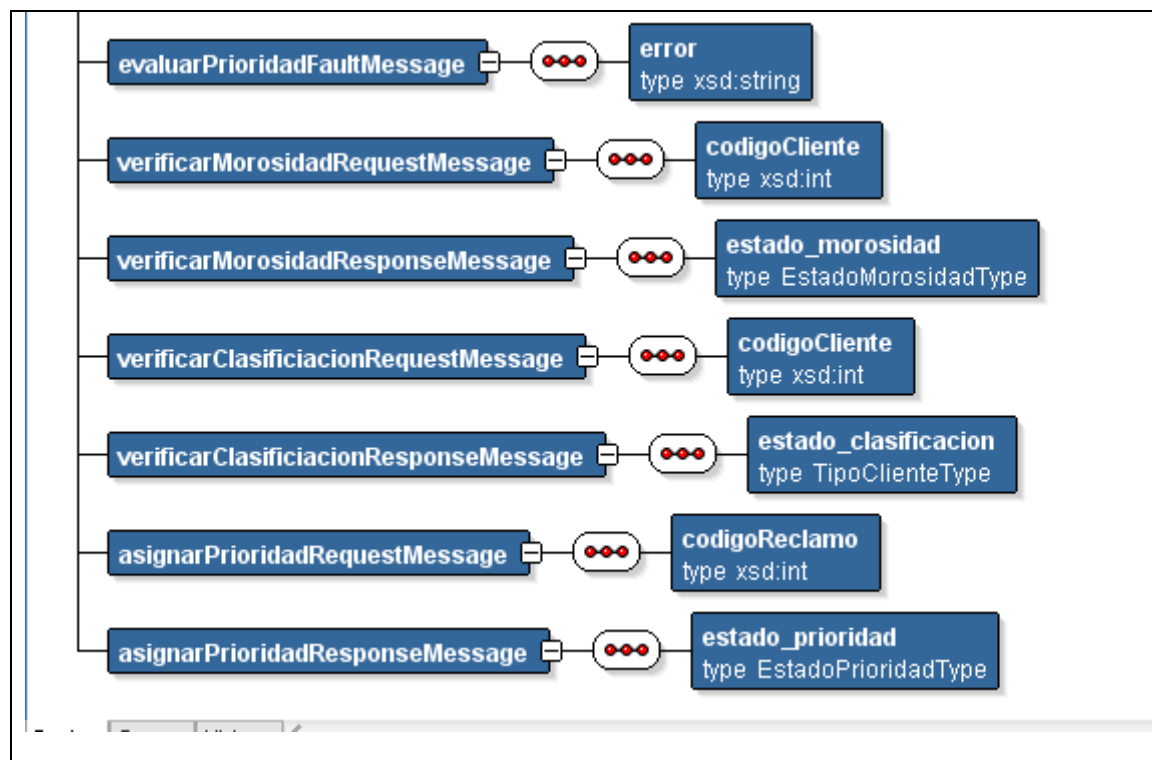
#### Contenido del esquema

EvaluarPrioridad.xsd	
Find	
<pre>&lt;?xml version="1.0" encoding="windows-1252" ?&gt; &lt;xsd:schema xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"   xmlns="http://www.backus.com/schema/Reclamo"   targetNamespace="http://www.backus.com/schema/Reclamo"   elementFormDefault="qualified"&gt;   &lt;xsd:simpleType name="EstadoPrioridadType"&gt;     &lt;xsd:restriction base="xsd:string"&gt;       &lt;xsd:enumeration value="Alta"/&gt;       &lt;xsd:enumeration value="Baja"/&gt;     &lt;/xsd:restriction&gt;   &lt;/xsd:simpleType&gt;   &lt;xsd:simpleType name="EstadoMorosidadType"&gt;     &lt;xsd:restriction base="xsd:string"&gt;       &lt;xsd:enumeration value="Cliente Moroso"/&gt;       &lt;xsd:enumeration value="Cliente OK"/&gt;     &lt;/xsd:restriction&gt;   &lt;/xsd:simpleType&gt;   &lt;xsd:simpleType name="TipoClienteType"&gt;     &lt;xsd:restriction base="xsd:string"&gt;       &lt;xsd:enumeration value="Cliente de Imagen"/&gt;       &lt;xsd:enumeration value="Cliente de Detalle"/&gt;     &lt;/xsd:restriction&gt;   &lt;/xsd:simpleType&gt;   &lt;xsd:element name="verificarHistorialRequestMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt;         &lt;xsd:element name="codigoCliente" type="xsd:int"/&gt;       &lt;/xsd:sequence&gt;     &lt;/xsd:complexType&gt;   &lt;/xsd:element&gt;   &lt;xsd:element name="verificarHistorialResponseMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt;         &lt;xsd:element name="cliente"&gt;</pre>	

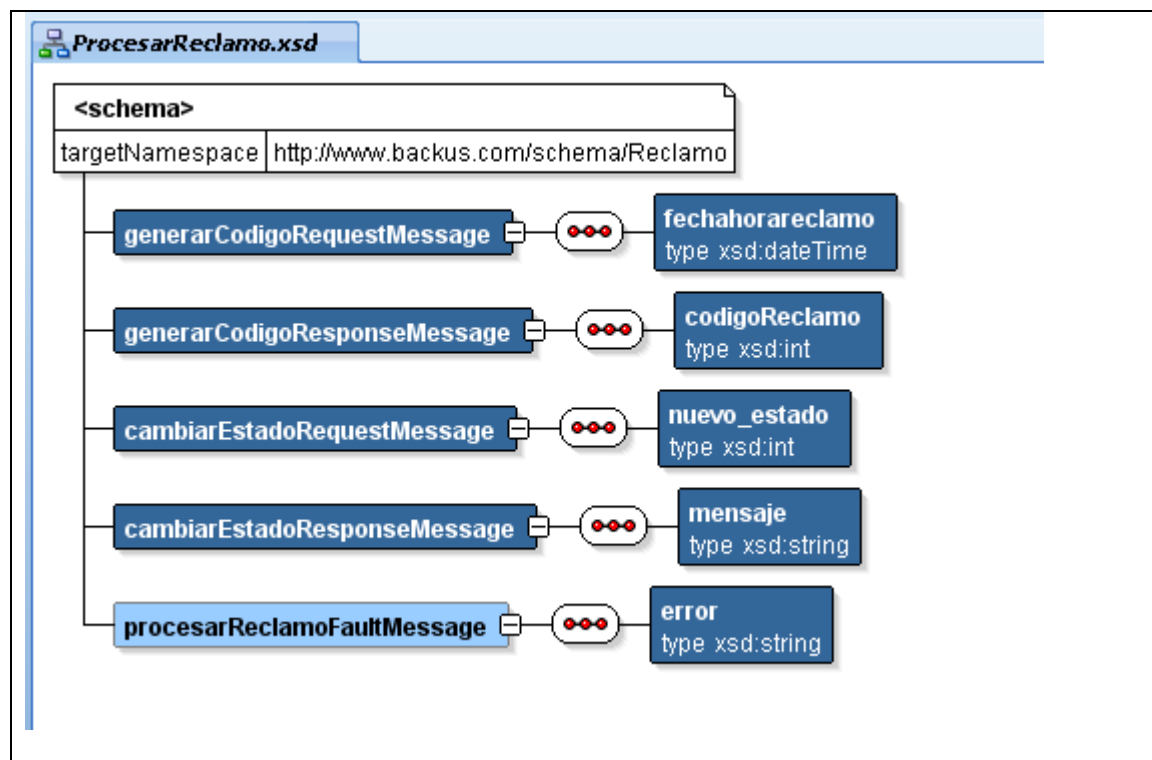
	<pre>&lt;xsd:complexType&gt;   &lt;xsd:sequence&gt;     &lt;xsd:element name="nombre" type="xsd:string"/&gt;     &lt;xsd:element name="dni" type="xsd:string"/&gt;     &lt;xsd:element name="ruc" type="xsd:string"/&gt;   &lt;/xsd:sequence&gt; &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;/xsd:sequence&gt; &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;xsd:element name="verificarPromedioComprasRequestMessage"&gt;   &lt;xsd:complexType&gt;     &lt;xsd:sequence&gt;       &lt;xsd:element name="codigoCliente" type="xsd:int"/&gt;     &lt;/xsd:sequence&gt;   &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;xsd:element name="verificarPromedioComprasResponseMessage"&gt;   &lt;xsd:complexType&gt;     &lt;xsd:sequence&gt;       &lt;xsd:element name="promedio_compras" type="xsd:double"/&gt;     &lt;/xsd:sequence&gt;   &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;xsd:element name="evaluarPrioridadFaultMessage"&gt;   &lt;xsd:complexType&gt;     &lt;xsd:sequence&gt;       &lt;xsd:element name="error" type="xsd:string"/&gt;     &lt;/xsd:sequence&gt;   &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;xsd:element name="verificarMorosidadRequestMessage"&gt;   &lt;xsd:complexType&gt;</pre>
--	--

	<pre> &lt;xsd:sequence&gt;   &lt;xsd:element name="codigoCliente" type="xsd:int"/&gt; &lt;/xsd:sequence&gt; &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;xsd:element name="verificarMorosidadResponseMessage"&gt;   &lt;xsd:complexType&gt;     &lt;xsd:sequence&gt;       &lt;xsd:element name="estado_morosidad" type="EstadoMorosidadType"/&gt;     &lt;/xsd:sequence&gt;   &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;xsd:element name="verificarClasificiacionRequestMessage"&gt;   &lt;xsd:complexType&gt;     &lt;xsd:sequence&gt;       &lt;xsd:element name="codigoCliente" type="xsd:int"/&gt;     &lt;/xsd:sequence&gt;   &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;xsd:element name="verificarClasificiacionResponseMessage"&gt;   &lt;xsd:complexType&gt;     &lt;xsd:sequence&gt;       &lt;xsd:element name="estado_clasificacion" type="TipoClienteType"/&gt;     &lt;/xsd:sequence&gt;   &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;xsd:element name="asignarPrioridadRequestMessage"&gt;   &lt;xsd:complexType&gt;     &lt;xsd:sequence&gt;       &lt;xsd:element name="codigoReclamo" type="xsd:int"/&gt;     &lt;/xsd:sequence&gt;   &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; &lt;xsd:element name="asignarPrioridadResponseMessage"&gt;   &lt;xsd:complexType&gt;     &lt;xsd:sequence&gt;       &lt;xsd:element name="estado_prioridad" type="EstadoPrioridadType"/&gt;     &lt;/xsd:sequence&gt;   &lt;/xsd:complexType&gt; &lt;/xsd:element&gt; </pre>
<b>Representación gráfica</b>	






<b>Nombre del esquema de datos</b>	ProcesarReclamo.xsd
<b>Namespace</b>	http://www.backus.com/schema/Reclamo
<b>Contenido del esquema</b>	
 <pre> &lt;?xml version="1.0" encoding="windows-1252" ?&gt; &lt;xsd:schema xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"   xmlns="http://www.backus.com/schema/Reclamo"   targetNamespace="http://www.backus.com/schema/Reclamo"   elementFormDefault="qualified"&gt;   &lt;xsd:element name="generarCodigoRequestMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt;         &lt;xsd:element name="fechahorareclamo" type="xsd:dateTime"/&gt;       &lt;/xsd:sequence&gt;     &lt;/xsd:complexType&gt;   &lt;/xsd:element&gt;   &lt;xsd:element name="generarCodigoResponseMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt;         &lt;xsd:element name="codigoReclamo" type="xsd:int"/&gt;       &lt;/xsd:sequence&gt;     &lt;/xsd:complexType&gt;   &lt;/xsd:element&gt;   &lt;xsd:element name="cambiarEstadoRequestMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt;         &lt;xsd:element name="nuevo_estado" type="xsd:int"/&gt;       &lt;/xsd:sequence&gt;     &lt;/xsd:complexType&gt;   &lt;/xsd:element&gt;   &lt;xsd:element name="cambiarEstadoResponseMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt;         &lt;xsd:element name="mensaje" type="xsd:string"/&gt;       &lt;/xsd:sequence&gt;     &lt;/xsd:complexType&gt;   &lt;/xsd:element&gt;   &lt;xsd:element name="procesarReclamoFaultMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt;         &lt;xsd:element name="error" type="xsd:string"/&gt;       &lt;/xsd:sequence&gt;     &lt;/xsd:complexType&gt;   &lt;/xsd:element&gt; &lt;/xsd:schema&gt; </pre>	
<b>Representación gráfica</b>	





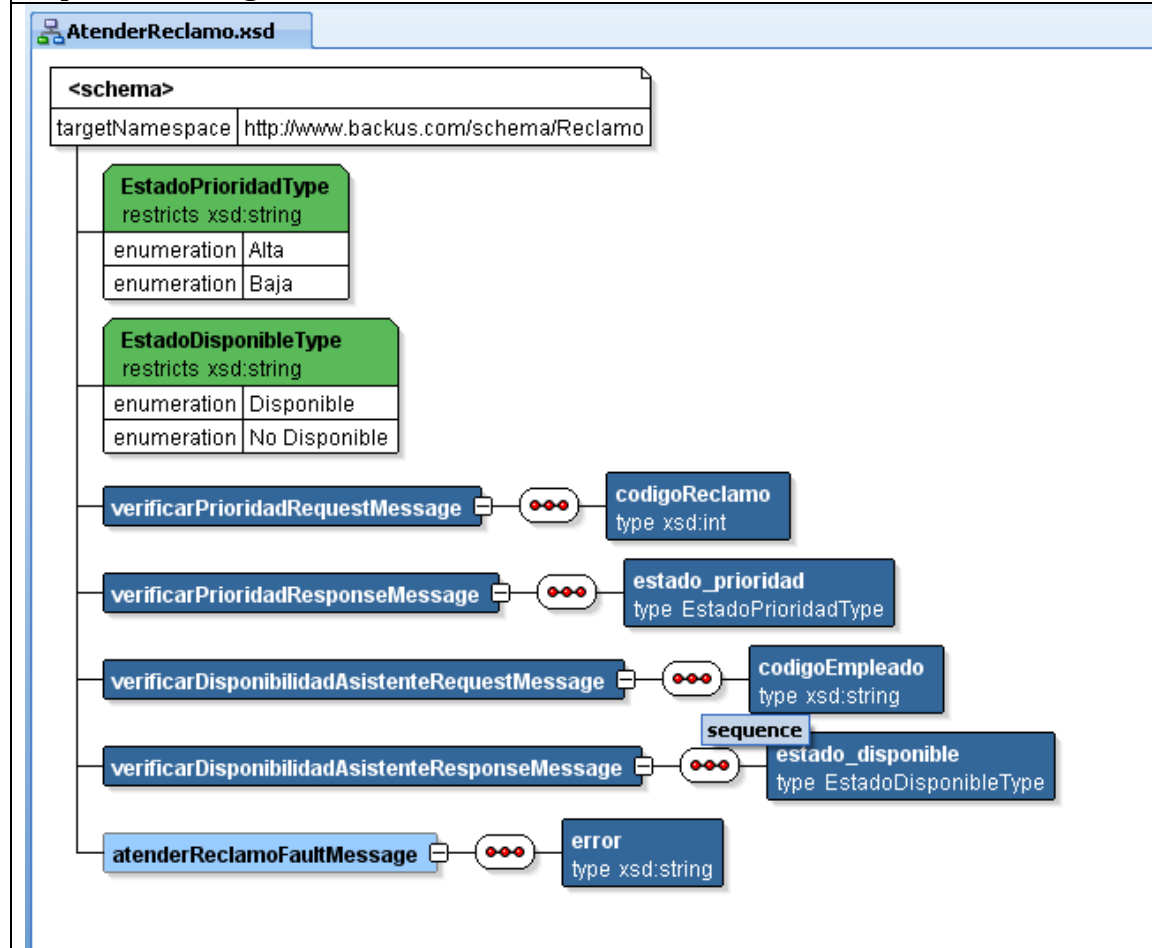
<b>Nombre del esquema de datos</b>	AtenderReclamo.xsd
<b>Namespace</b>	http://www.backus.com/schema/Reclamo
<b>Contenido del esquema</b>	
 <pre> &lt;?xml version="1.0" encoding="windows-1252" ?&gt; &lt;xsd:schema xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"   xmlns="http://www.backus.com/schema/Reclamo"   targetNamespace="http://www.backus.com/schema/Reclamo"   elementFormDefault="qualified"&gt;   &lt;xsd:simpleType name="EstadoPrioridadType"&gt;     &lt;xsd:restriction base="xsd:string"&gt;       &lt;xsd:enumeration value="Alta"/&gt;       &lt;xsd:enumeration value="Baja"/&gt;     &lt;/xsd:restriction&gt;   &lt;/xsd:simpleType&gt;   &lt;xsd:simpleType name="EstadoDisponibleType"&gt;     &lt;xsd:restriction base="xsd:string"&gt;       &lt;xsd:enumeration value="Disponible"/&gt;       &lt;xsd:enumeration value="No Disponible"/&gt;     &lt;/xsd:restriction&gt;   &lt;/xsd:simpleType&gt;   &lt;xsd:element name="verificarPrioridadRequestMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt;         &lt;xsd:element name="codigoReclamo" type="xsd:int"/&gt;       &lt;/xsd:sequence&gt;     &lt;/xsd:complexType&gt;   &lt;/xsd:element&gt;   &lt;xsd:element name="verificarPrioridadResponseMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt;         &lt;xsd:element name="estado_prioridad" type="EstadoPrioridadType"/&gt;       &lt;/xsd:sequence&gt;     &lt;/xsd:complexType&gt;   &lt;/xsd:element&gt;   &lt;xsd:element name="verificarDisponibilidadAsistenteRequestMessage"&gt;     &lt;xsd:complexType&gt;       &lt;xsd:sequence&gt; </pre>	

```

        <xsd:element name="codigoEmpleado" type="xsd:string"/>
      </xsd:sequence>
    </xsd:complexType>
  </xsd:element>
  <xsd:element name="verificarDisponibilidadAsistenteResponseMessage">
    <xsd:complexType>
      <xsd:sequence>
        <xsd:element name="estado_disponible" type="EstadoDisponibleType"/>
      </xsd:sequence>
    </xsd:complexType>
  </xsd:element>
  <xsd:element name="atenderReclamoFaultMessage">
    <xsd:complexType>
      <xsd:sequence>
        <xsd:element name="error" type="xsd:string"/>
      </xsd:sequence>
    </xsd:complexType>
  </xsd:element>
</xsd:schema>

```

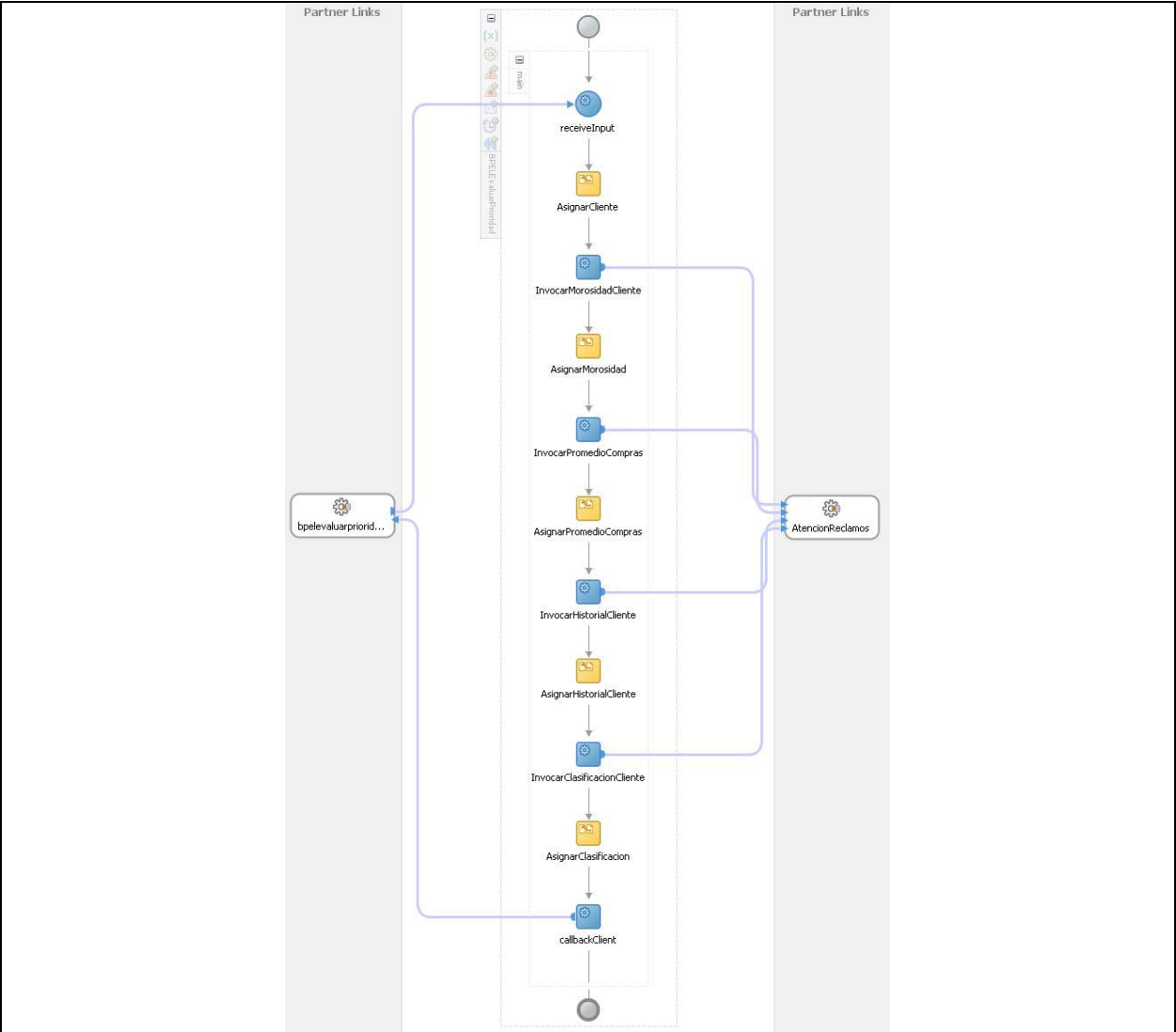
## Representación gráfica



Servicios

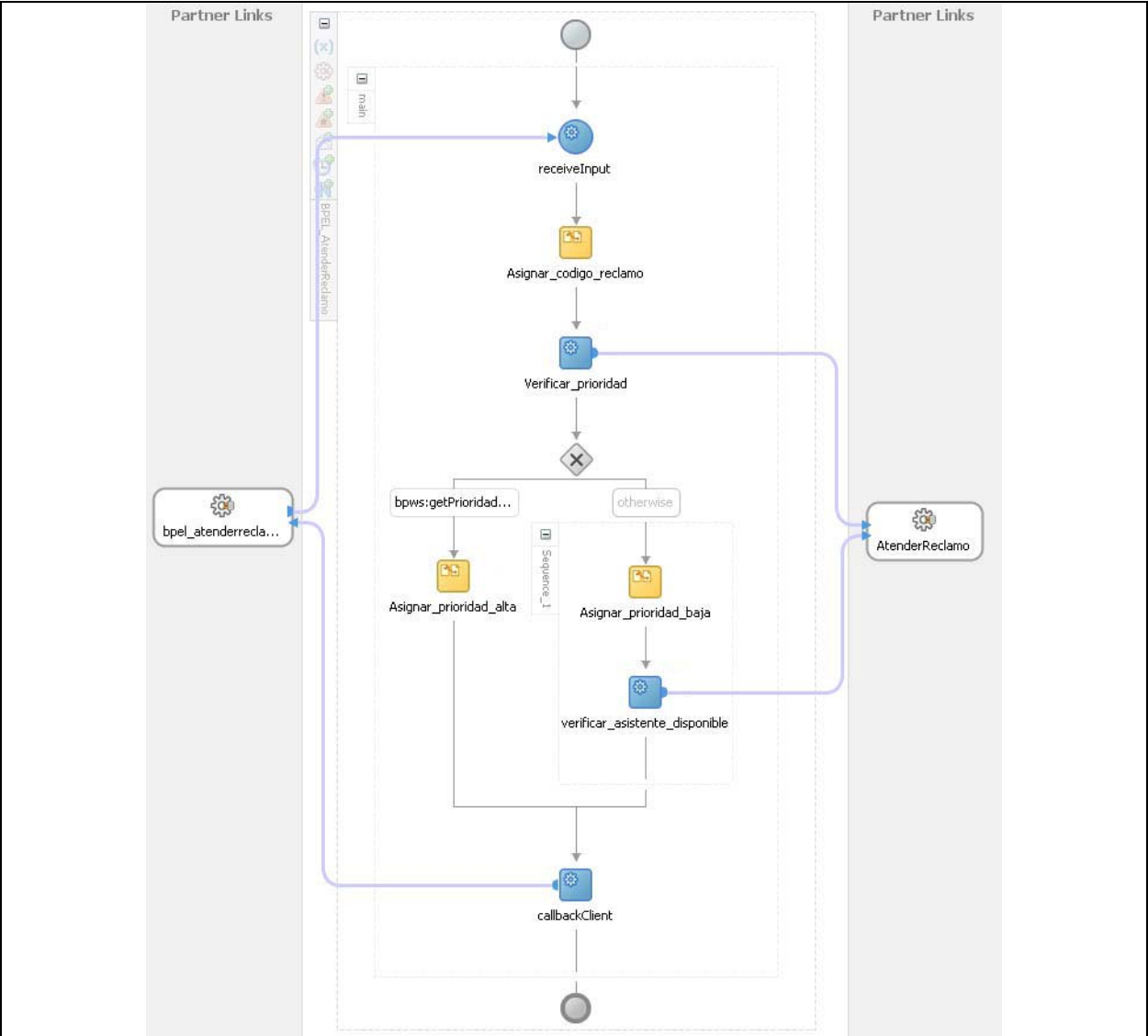
Nombre del Servicio	ProcesarReclamoService		
Namespace	http://www.backus.com/wsdl/ProcesarReclamoService		
Tipo de Servicio	Tarea Orquestada		
Operaciones			
Operación	Mensaje de entrada	Mensaje de Salida	Mensaje de falla
generarCodigo	generarCodigoReque stMessage	generarCodigoResponseM essage	generarCodigoFaultMe ssage
Servicio embebidos			
Nombre del servicio	Operaciones		
ReclamoService	cambiarEstado		
Diagrama de flujo			
Aplicaciones legadas que participarán en la implementación del servicio			
Aplicación	Tipos de Interfaz de Integración		
SAP	Oracle		

Nombre del Servicio	EvaluarPrioridadService		
Namespace	http://www.backus.com/wsdl/EvaluarPrioridadService		
Tipo de Servicio	Tarea Orquestada		
Operaciones			
Operación	Mensaje de entrada	Mensaje de Salida	Mensaje de falla
verificarHistorial	verificarHistorialRequestMessage	verificarHistorialResponseMessage	verificarHistorialFaultMessage
verificarPromedio	verificarPromedioRequestMessage	verificarPromedioResponseMessage	VerificarPromedioFaultMessage
verificarMorosidad	verificarMorosidadRequestMessage	verificarMorosidadResponseMessage	verificarMorosidadFaultMessage
verificarClasificacion	verificarClasificacionRequestMessage	verificarClasificacionResponseMessage	verificarClasificacionFaultMessage
asignarPrioridad	asignarPrioridadRequestMessage	asignarPrioridadResponseMessage	asignarPrioridadFaultMessage
Servicio embebidos			
Nombre del servicio	Operaciones		
Diagrama de flujo			



Aplicaciones legadas que participarán en la implementación del servicio	
Aplicación	Tipos de Interfaz de Integración
SAP	Oracle

Nombre del Servicio	AtenderReclamoService		
Namespace	http://www.backus.com/wsdl/AtenderReclamoService		
Tipo de Servicio	Tarea Orquestada		
Operaciones			
Operación	Mensaje de entrada	Mensaje de Salida	Mensaje de falla
verificarPrioridad	verificarPrioridadRequestMessage	verificarPrioridadResponseMessage	verificarPrioridadFaultMessage
verificarDisponibilidadAsistente	verificarDisponibilidadAsistenteRequestMessage	verificarDisponibilidadAsistenteResponseMessage	verificarDisponibilidadAsistenteFaultMessage
Servicio embebidos			
Nombre del servicio	Operaciones		
Diagrama de flujo			



Aplicaciones legadas que participarán en la implementación del servicio	
Aplicación	Tipos de Interfaz de Integración
SAP	Oracle

Servicio	ReclamoService		
Namespace	http://www.backus.com/wsdl/ReclamoService		
Tipo de Servicio	Entity		
Operaciones			
Operación	Mensaje de entrada	Mensaje de Salida	Mensaje de falla
consultarReclam o	consultarReclamoReq uestMessage	consultarReclamoRespons eMessage	consultarReclamoFaul tMessage
registrarReclam o	registrarReclamoRequ estMessage	registrarReclamoResponse Message	registrarReclamoFault Message
actualizarReclam o	actualizarReclamoReq uestMessage	actualizarReclamoRespons eMessage	actualizarReclamoFau ltMessage
eliminarReclamo	eliminarReclamoRequ estMessage	eliminarReclamoResponse Message	eliminarReclamoFault Message
cambiarEstado	cambiarEstadoRequest Message	cambiarEstadoResponseM essage	cambiarEstadoFaultM essage

<b>Servicio embebidos</b>	
<b>Nombre del servicio</b>	<b>Operaciones</b>
<b>Diagrama de flujo</b>	
<b>Aplicaciones legadas que participarán en la implementación del servicio</b>	
<b>Aplicación</b>	<b>Tipos de Interfaz de Integración</b>
SAP	Oracle

Nombre del Servicio	InformeService		
Namespace	http://www.backus.com/wsdl/InformeService		
Tipo de Servicio	Entity		
Operaciones			
Operación	Mensaje de entrada	Mensaje de Salida	Mensaje de falla
consultarInforme	consultarInformeRequestMessage	consultarInformeResponseMessage	consultarInformeFaultMessage
registrarInforme	registrarInformeRequestMessage	registrarInformeResponseMessage	registrarInformeFaultMessage
actualizarInforme	actualizarInformeRequestMessage	actualizarInformeResponseMessage	actualizarInformeFaultMessage
eliminarInforme	eliminarInformeRequestMessage	eliminarInformeResponseMessage	eliminarInformeFaultMessage
Servicio embebidos			
Nombre del servicio	Operaciones		
Diagrama de flujo			
Aplicaciones legadas que participarán en la implementación del servicio			
Aplicación	Tipos de Interfaz de Integración		
SAP	Oracle		

Nombre del Servicio	OrdenService		
Namespace	http://www.backus.com/wsdl/OrdenService		
Tipo de Servicio	Entity		
Operaciones			
Operación	Mensaje de entrada	Mensaje de Salida	Mensaje de falla
consultarOrden	consultarOrdenReques tMessage	consultarOrdenResponse Message	consultarOrdenFaultM essage
registrarOrden	registrarOrdenReques tMessage	registrarOrdenResponseM essage	registrarOrdenFaultM essage
actualizarOrden	actualizarOrdenReque stMessage	actualizarOrdenResponse Message	actualizarOrdenFault Message
eliminarOrden	eliminarOrdenRequest Message	eliminarOrdenResponseM essage	eliminarOrdenFaultM essage
Servicio embebidos			
Nombre del servicio	Operaciones		

<b>Diagrama de flujo</b>	
<b>Aplicaciones legadas que participarán en la implementación del servicio</b>	
<b>Aplicación</b>	<b>Tipos de Interfaz de Integración</b>
SAP	Oracle

Nombre del Servicio	ClienteService		
Namespace	http://www.backus.com/wsdl/ClienteService		
Tipo de Servicio	Entity		
Operaciones			
Operación	Mensaje de entrada	Mensaje de Salida	Mensaje de falla
obtenerDatosCliente	obtenerDatosClienteRequestMessage	obtenerDatosClienteResponseMessage	obtenerDatosClienteFaultMessage
Servicio embebidos			
Nombre del servicio	Operaciones		
Diagrama de flujo			
Aplicaciones legadas que participarán en la implementación del servicio			
Aplicación	Tipos de Interfaz de Integración		
SAP	Oracle		

Nombre del Servicio	EmpleadoService		
Namespace	http://www.backus.com/wsdl/EmpleadoService		
Tipo de Servicio	Entity		
Operaciones			
Operación	Mensaje de entrada	Mensaje de Salida	Mensaje de falla
obtenerDatosEmpleado	obtenerDatosEmpleadoRequestMessage	obtenerDatosEmpleadoResponseMessage	obtenerDatosEmpleadoFaultMessage
Servicio embebidos			
Nombre del servicio	Operaciones		
Diagrama de flujo			
Aplicaciones legadas que participarán en la implementación del servicio			
Aplicación	Tipos de Interfaz de Integración		
SAP	Oracle		

Nombre del Servicio	AlertaService
Namespace	http://www.backus.com/wsdl/AlertaService
Tipo de Servicio	Utility
Operaciones	



Operación	Mensaje de entrada	Mensaje de Salida	Mensaje de falla
enviarAlertaNuevoReclamo		enviarAlertaNuevoReclamoMessage	enviarAlertaNuevoReclamoFault
Servicio embebidos			
Nombre del servicio	Operaciones		
Diagrama de flujo			
Aplicaciones legadas que participarán en la implementación del servicio			
Aplicación	Tipos de Interfaz de Integración		
SAP	Oracle		

## CAPITULO 5: ESTANDARES DE DISEÑO

### Estándar para el diseño del WSDL

- **Lineamientos generales para la creación de documentos WSDL:**

1. Utilizar los siguiente estándares:

**WSDL 1.1** (<http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/>)

**SOAP 1.1** (<http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/>)

2. Emplear un Binding tipo SOAP/HTTP para todo servicio definido.
3. Definir elementos **wsdl:documentation** para describir de forma general el servicio, las operaciones, las entradas y las salidas de cada operación.

- **Convenciones y Estándares para la creación de documentos WSDL:**

<b>Nombre de Servicio Web</b>	<p>Utilizar nombres representativos empleando las mismas convenciones de código Java para la declaración de Clases.</p> <p><i>&lt;NombreDeServicio&gt; <b>Service</b></i></p> <p><b>NOTA: Todos los servicios deberán tener la palabra “Service” como sufijo.</b></p> <p>Ej.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• reposicionesService</li><li>• atencionreclamosService</li></ul>
<b>Nombre de operación</b>	<p>Utilizar nombres representativos empleando las mismas convenciones de código Java para la declaración de Métodos.</p> <p>Ej.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• identificarCliente</li><li>• asignarPrioridadAtencion</li></ul>
<b>Nombre de archivo WSDL</b>	<p>Utilizar como nombre de archivo el nombre del Servicio Web definido en el documento.</p> <p><i>&lt;NombreDeServicio&gt;Service.wSDL</i></p> <p>Ej.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• reposicionesService.wSDL</li><li>• atencionreclamosService.wSDL</li></ul>
<b>Name Space</b>	<p>Todo Servicio Web declarado en un documento WSDL debe ser asociado a un XML Name Space cuyo identificador debe cumplir el siguiente formato:</p> <p><b><i>&lt;url_organimo&gt;/service/&lt;NombreDeServicio&gt;Service</i></b></p> <p>Donde <i>&lt;NombreDeServicio&gt;Servicio</i> es el nombre del Servicio Web definido en el documento WSDL, el cuál coincide con el nombre del archivo WSDL.</p> <p>Ej.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.sunat.gob.pe/service/AtencionReclamoService">http://www.sunat.gob.pe/service/AtencionReclamoService</a></li> <li>• <a href="http://www.incagro.gob.pe/service/AtencionReclamoService">http://www.incagro.gob.pe/service/AtencionReclamoService</a></li> </ul>
<b>PortType Name</b>	<p>Utilizar nombres representativos empleando las mismas convenciones de código Java para la declaración de Métodos.</p> <p>Ej.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificarCliente</li> <li>• asignarPrioridadAtencion</li> </ul>
<b>Binding Name</b>	<p>Utilizar nombres representativos empleando las mismas convenciones de código Java para la declaración de Métodos.</p> <p>Ej.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificarCliente</li> <li>• asignarPrioridadAtencion</li> </ul>
<b>Port Name</b>	<p>Utilizar el sufijo “SoapHttpPort” para definir el Port dentro del WSDL</p> <p><i>&lt;NombreDeServicio&gt; Servicio<b>SoapHttpPort</b></i></p> <p>Ej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EvaluarPrioridadService<b>SoapHttpPort</b></li> </ul>
<b>soapAction</b>	<p>Emplear el nombre de la operación para el soapAction correspondiente.</p> <p>Ej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificarCliente</li> <li>• asignarPrioridadAtencion</li> </ul>

## Estándar para el diseño de los esquemas de datos XSD

### • Lineamientos generales para la creación de documentos XSD:

1. Todo elemento XML definido en un documento XSD debe representar una entidad del modelo.
2. Crear un archivo XSD por cada elemento XML a definir, esto con el objetivo de reutilizar. Utilizar el elemento **import** para reutilizar definiciones de elementos XML presentes en otros documentos XSD.
3. Todo elemento XML a definir debe pertenecer a un Name Space (**targetNamespace**).
4. Definir el atributo **elementFormDefault="qualified"** en el elemento **schema** de todo documento XSD.
5. Utilizar un tipo complejo (**complexType**) por cada elemento XML definido.

### • Convenciones y Estándares para la creación de XSD:

<b>Nombre de Elemento XML para definición de Entidades (ComplexType, SimpleType y elementos globales)</b>	<p>Utilizar nombres representativos empleando las mismas convenciones de código Java para la declaración de Clases.</p> <p>Ej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ClienteType</li> <li>• EmpleadoType</li> <li>• Informe</li> </ul> <p><b>NOTA: Los ComplexType deberán tener el prefijo Type.</b></p>
<b>Nombre de Elemento XML para definición de Atributos (elementos internos)</b>	<p>Utilizar nombres representativos empleando las mismas convenciones de código Java para la declaración de Atributos.</p> <p>Ej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• codigoCliente</li> <li>• nombres</li> </ul>
<b>Nombre de archivo XSD</b>	<p>Utilizar como nombre de archivo el nombre del elemento XML definido en el documento XSD.</p> <p>En el caso de encontrarse más de un elemento definido, utilizar el nombre del elemento más representativo.</p> <p>En el caso de que deban existir archivos con el mismo nombre se crearían subcarpetas para almacenar los distintos subdominios existentes.</p> <p><b>&lt;NombreDeElementoXML&gt;.xsd</b></p> <p>Ej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente.xsd</li> <li>• Reclamo.xsd</li> </ul>
<b>Name Space</b>	<p>Todo elemento XML debe ser asociado a un XML Name Space cuyo identificador debe cumplir el siguiente formato:</p> <p><b>&lt;url_organimo&gt;/schema/&lt;nombre_del_subdominio&gt;/&lt;nombre_del_elemento_xml&gt;</b></p> <p>Ej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• http://www.backus.pe/schema/ciudadano/Ciudadano</li> <li>• http://www.cnti.gob.ve/schema/ciudadano/TipoCedula</li> </ul>

### Consideraciones generales

- El presente trabajo está alineada con uno de los 5 pilares organizacionales de la empresa, a saber la CALIDAD. La cervecería constantemente realiza inversiones en el trade con la finalidad de ser el proveedor preferido por los clientes y ganar en el punto de venta. La gestión de los reclamos de los clientes es una muestra de ello.
- El presente proceso se lleva a cabo de forma manual y no sistematizada (registros en Excel). Por lo que su cuantificación al final de mes resulta muy complicada y generar reportes también consume recursos humanos y retrabados.
- SAP DSD no contempla actualmente la funcionalidad de cambios, se están llevando a cabo reuniones de “change request” con el fin implementar la solución.
- Para ello, nuestro presente trabajo sienta las bases de un flujo correcto adaptado a la operación Perú, en el presente trabajo, hemos tomado como referencia las actividades del CD Ate, y en vista de que la operación está estandarizada, es completamente replicable a nivel nacional.