**Casos de uso de negocio**

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de uso de negocio** | **descripción** |
| http://gruposoyuz.com.pe/images/compras-y-reservas-online.pngpedido de cliente | El cliente se contacta con la empresa vía telefónica.es atendido por asistente de ventas quien clasifican ala cliente(verifica si ya lo tiene en base de datos o no)si el cliente no está en base de datos el asistente de ventas lo registra, el cliente hace pedido, el asistente de ventas toma nota de los requerimientos del cliente y realiza un proforma luego se le comunica al jefe de ventas para que solista un almacén mediante una nota de pedido.. |
| Resultado de imagen para imagenes de clientes comprando pasajes de soyuz peru  requerimiento de ventas | El jefe de ventas emite una nota de pedidos al jefe de almacén este registra dicha nota y autoriza al almacenero a enviar los artículos requeridos hacia la área e despacho ,luego el almacenero informa la salida de los artículos del almacén a su jefe y este se comunica con el jefe de ventas. |
| Resultado de imagen para imagenes de clientes sacando pasajes de la empresa soyuz perudespachar a los pasajeros | El jefe de ventas genera la factura y se la envía al pasajero. Este a su vez entrega la guía de remisión l factura y sus artículos al transportista quien se encargara de hacer llegar al cliente, luego este entregara el dinero al cajero. |
| Registrar devolución del cliente  Resultado de imagen para imagenes de clientes recogiendo su boleta de viaje | Este caso de uso empieza cuando el cliente se comunica con el asistente de ventas informándoles sobre los desperfectos en los pasajes solicitados este aviara al solicitado.  Este enviara al transportista para que recoja los boletos y lo hará llegar al cliente. |

**ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO DE NEGOCIO:**

**RESERVA DE PASAJES**

**1 Introducción**

* 1. propósito

Recoleta, analizar y describir las actividades que se realice en proceso de reserva de pasajes.

* 1. enlace

El presente documento se aplica a la descripción del proceso reserva de boletos de pasaje.

* 1. referencias

No existen documentos de referencia

1.4 resumen del documento

Este documento está divido en en secciones básicas breve descripción del proceso,

Objetivo que satisface, flujo de trabajo, categoría a la que pertenece y gestor del proceso.

**Reserva de boletas de viaje**

2.1 breve descripción

En este procesó se complementa los pasos para reservar una boleta de viaje solicitada por un cliente.

1. **objetivo**

* .Disminuir un 20% el tiempo de atención e os procesos de reserva.
* incrementar número de cliente.
* controla el nivel de ocupación de pasajes sugeridos.
* optimizar los servicios de atención que se ofrece al cliente.

1. **flujo de trabajo**

4.1.1 el cliente llama al recepcionista para solicitar una reserva de boletas de viaje.

4.1.2 la recepcionista verifica si el cliente está registrado.

* + 1. si el cliente está registrado, recepcionista brinda información sobre los lugares que quieran viajar.

4.1.4 el cliente indica que lugar desea viajar.

4.1.5 la recepción verifica la disponibilidad los pasajes solicitadas.

* + 1. si existe la disponibilidad de los pasajes la recepcionista procede registrar los datos del cliente.
    2. la recepción indica lo datas del cliente.
    3. se registra la reserva de los pasajes.

**4.2 flujos alternativos**

4.2, 1 En el punto 4.1.2 si el cliente o está registrado, la recepcionista

Registra, el flujo continuo con el punto 4.2.3.

4.2.2 en el 4.1.5 si no existe la disponibilidad de los pasajes solicitados.

* Los recepcionistas les indican otras opciones.
* si el cliente está de acuerdo el flujo continua con el punto 4.1.6.
* si el cliente no está de acuerdo el flujo finaliza.

**5. Categoría**

Básica

**6. Gestor de proceso**

Jefe de secretaria académica