

El Grand Slam Padel es una empresa ubicada en Villa Nueva dedicada al alquiler de canchas de padel. A continuación se describe el funcionamiento de dicha organización. La organización se dedica al alquiler por hora de canchas de pádel a **personas interesadas** en realizar actividades deportivas.

Actualmente cuenta con varias canchas reglamentadas bajo las normas vigentes. Dispone de, algunas canchas cerradas con iluminación requerida, mientras que otras son al aire libre.

Cuando una **persona desea reservar una cancha**, debe comunicarse por Whatsapp con el **Encargado de Reserva** e **indicar** la fecha y hora para la que quiere realizar la reserva y el tipo (cerrada o al aire libre) de la cancha que desea reservar. (Por ejemplo: viernes 02 de julio, cancha de padel cerrada). El **Encargado de Reserva** **consulta** si hay disponibilidad para ese tipo de cancha para la fecha y hora solicitada. **En caso** de haber disponibilidad, el encargado **solicita** los datos personales del interesado (nombre, apellido, tipo de DNI, DNI, dirección y teléfono de contacto) a continuación procede a **registrar** la reserva con el cliente asignado y un número de reserva correspondiente y el estado como pendiente. Le **indica** al cliente el monto que debe transferir como seña de la reserva y **comprueba** **el cobro de la misma cuando el cliente le envía el comprobante de transferencia. Si la transferencia no se realiza dentro de las 3 hs. se anula la reserva.** Una vez recibida la seña le **manda** por whatsapp al cliente el **comprobante de la reserva aceptada**.

Cuando el interesado se presenta en el turno reservado con sus compañeros para utilizar la cancha, el **Encargado de la Cancha** **consulta** el número de reserva y **corroborar** los datos del cliente y que haya un turno a su nombre en la planilla de reservas, en caso de ser así les **asigna** la cancha a utilizar (puede haber varias del mismo tipo), le **agrega** a la reserva el estado concretada y **registra** el turno en la planilla de turnos.

Una vez que se concreta el turno de utilización de la cancha, el cliente debe dirigirse con el **Encargado de Cancha** y **realizar** el pago del saldo restante del turno. **El monto a pagar depende del tipo de cancha y hora del día (los turnos posteriores a las 20 hs son más caros debido a la utilización de la iluminación artificial) El cliente puede pagar el saldo en efectivo, transferencia o débito.**

Puede ocurrir que se presente un grupo de personas a utilizar una cancha sin reserva previa, en cuyo caso el **Encargado de Cancha** **consulta** la disponibilidad de canchas y **en caso** de haber canchas disponibles, le **solicita** el nombre y apellido de una de las personas, la cual **registra** como cliente del turno y **registra** el mismo en la planilla de turnos.

Debido a que las instalaciones de las canchas necesitan mantenimiento luego de una cierta cantidad de horas de uso (Por ejemplo: el césped sintético se debe reemplazar cada 5000 horas de uso, y se le debe agregar caucho cada 250) por

Alumno: Mateo Letona

lo tanto es importante conocer la cantidad de horas de uso de cada cancha para mantener la calidad de las instalaciones ofrecidas a los clientes.

MAPA DE PROCESOS:

ESTRATÉGICOS:

- Establecimiento de convenios con tarjetas
- Establecimiento de marcos de calidad
- Establecimiento de tarifas y servicios

CORE:

- Proceso de alquiler con reserva de cancha de tenis

SOPORTE:

- Compra de insumos
- Mantenimiento

Proceso de Negocio: Alquiler con reserva de cancha de tenis			
Objetivo	Generar una reserva de un turno en una cancha de tenis teniendo en cuenta los datos del interesado, hora, disponibilidad		
Cliente del Proceso	Persona interesada en realizar actividades deportivas		
Producto del Proceso	Reserva de una cancha de tenis		
Proveedores del Proceso e insumos que brinda cada uno	Proveedor	Insumo	
	Establecimiento de convenios con tarjetas	Tarjetas de débito disponibles	
	Establecimiento de tarifas y servicios	Tarifas	
Recursos del Proceso	Humanos		
	Encargado de Reserva Encargado de Cancha		
Formulario, registro e información del proceso	Formularios (documentos)	Registros (flecha hacia db)	Información (flecha desde db)
	<ul style="list-style-type: none">- Comprobante de la reserva aceptada- Comprobante de pago	<ul style="list-style-type: none">- Datos de reserva- Datos del interesado- Datos del turno	<ul style="list-style-type: none">- Información de reserva- Comprobante de la transferencia
Reglas de Negocio	<ul style="list-style-type: none">● Si un cliente desea cancelar un turno solo hasta dos horas antes de comenzar el turno.● Al momento de realizar el pago del saldo final los clientes solo pueden hacerlo mediante: transferencia, efectivo o debito		
Restricciones			
Observaciones			

