

## Modelado de Procesos de Negocio

---

Para todos los casos se pide identificar y enunciar:

**A. Mapa de proceso**

**B. Plantilla de descripción de uno de los procesos centrales**

1. Nombre del proceso de negocio y su objetivo.
2. Cliente.
3. Producto del proceso.
4. Proveedores del proceso e insumos que brinda cada uno.
5. Recursos.
6. Formularios, registros e información utilizada.
7. Reglas de negocio.
8. Restricciones.
- 9. Diagrama de proceso de negocio (utilizando BPMN).**

### TRANSPORTE RIVADAVIA

---



Transporte Rivadavia es una empresa dedicada al servicio de transporte terrestre de media y larga distancia de la provincia de San Luis, con una trayectoria de 50 años en el rubro. Validada por la inspección del Ente Regulador de Servicios Públicos de la provincia. Cuenta con 70 unidades y recorre 540 mil kilómetros por mes para conectar a un centenar de localidades del norte y noroeste de la

provincia.

Dispone de 250 colaboradores asignados a las distintas unidades, para prestar el servicio a más de 200 mil pasajeros por mes.

La empresa Rivadavia S.A. nació en el año 1971, en la ciudad de Merlo, creciendo día a día, donde la modernización de su flota es una constante de la empresa, sus servicios se comercializan por las plataformas on-line.

Para adquirir un boleto on-line el pasajero debe ingresar a la web [www.transporterivadavia.com](http://www.transporterivadavia.com). Allí deberá seleccionar el *Origen* del cual será su salida, el *Destino* al que desea llegar, la *Fecha de Partida*, y opcional la *Fecha de Regreso*, en el caso que se solicite adquirir los boletos ida y vuelta. Cuando selecciona el botón Buscar Boletos, se listan en una grilla, las distintas opciones de boletos, que cumplan con los requisitos indicados por el pasajero. Se visualiza:

- ✓ Fecha
- ✓ Día de la semana y hora de salida.
- ✓ Día de la semana y hora de llegada.
- ✓ Característica del servicio.
- ✓ Información:
  - Duración del Viaje.
  - Recorrido.
  - Cantidad de Butacas Disponibles.
- ✓ Precio.

Cuando el pasajero indica Comprar el boleto, en alguna de las opciones listadas anteriormente, el sistema actualiza la página mostrando los datos del servicio elegido.

En este momento se ve en pantalla la imagen de las butacas posicionadas del ómnibus, con distintos colores según su estado:

- Disponible.
- No disponible.
- Seleccionada.
- Ocupada.

El pasajero selecciona la butaca que desee y continúa con la compra del boleto, en la que deberá ingresar, el tipo de documento, número de documento, nombre, apellido, nacionalidad, fecha de nacimiento, sexo, email. El pasajero confirma la compra, en el caso que disponga de promociones vigentes, por ejemplo, *Estudiante*, *Trabajador*, *Jubilado*, debe ingresar el código de usuario que dispone el pasajero, y se actualizará el precio del boleto a la promoción que le corresponda. Selecciona la forma de pago:

- Tarjeta de Crédito.
- Tarjeta de Débito.

El pasajero ingresa los datos de la tarjeta, confirma nuevamente y se genera el ticket correspondiente al boleto solicitado. Con este boleto digital en el celular, no es necesario imprimirlo. Automáticamente, el pasajero recibirá un email con el boleto digital.

Para subir al ómnibus el pasajero debe asistir con el Certificado único habilitante para circulación Covid-19, ya sea exhibido en un dispositivo móvil o en formato impreso.

Diariamente personal administrativo genera los informes de las ventas de boletos por fecha, para corroborar los saldos de las cuentas bancarias. Otro informe solicitado diariamente es el de los destinos de mayor venta, por fecha, incluyendo promociones.

Mensualmente se generan estadísticas de las ventas de boletos, por localidad, discriminadas por promociones.

## CRM (Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente - Customer Relationship Management)

---



Una empresa de nuestra ciudad ofrece a sus clientes un producto CRM (Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente - Customer Relationship Management). Los clientes (empresas de cualquier rubro) pueden optar por dos modalidades de soporte:

- A) Abono fijo con tope de horas
- B) Pago a demanda según las horas requeridas.

Cuando un cliente realiza un ticket de soporte por alguna eventualidad con el CRM, un responsable de 1er nivel de atención evalúa la solicitud y consulta el contrato del cliente para conocer la modalidad de soporte contratada.

Si la solicitud no corresponde a una acción de soporte, le contesta al cliente que debe realizar un pedido de desarrollo de nuevas funcionalidades y cierra el ticket como improcedente.

Si la solicitud corresponde a una acción de soporte, analiza la solicitud para derivarla al área correspondiente (infraestructura, desarrollo, redes, seguridad).

Un empleado del área asignada toma el ticket y resuelve lo solicitado. Al finalizar registra las horas insumidas, cierra el ticket como resuelto y lo deriva a Administración.

El Responsable de Administración consulta las horas registradas en el ticket, verifica la modalidad contratada de soporte por el cliente y, si el cliente posee un abono fijo actualiza la cantidad de horas consumidas en el mes. Si la modalidad es pago a demanda o la cantidad de horas insumidas supera el tope de horas del abono fijo, calcula el total a cobrar al cliente, confecciona y le envía la factura correspondiente.

## Alquiler de Disfraces

---



Es una casa de alquiler de disfraces que ofrece alquiler de disfraces de confección profesional y posee más de 1500 modelos de disfraces en todos los talles.

Los cargos de alquiler dependen de la categoría del disfraz que tenga asignado más el día de la semana en que se

solicita el alquiler (Ej. disfraces infantiles - lunes tienen un valor distinto a los días domingos, disfraces para adultos tienen un valor superior los días viernes y sábados.)

Un disfraz está compuesto por piezas (Ej. Caballero medieval posee calza, cubrebotas, camisa, armadura superior, casco y espada). Los disfraces se alquilan por 2 días. No se realizan reservas.

Para alquilar los disfraces el cliente debe pagar el alquiler del disfraz, más un depósito en garantía, que será reintegrado al devolver el mismo. (Los importes de los depósitos varían según la categoría de los disfraces). Del cliente se deben registrar los siguientes datos: nombre y apellido, DNI, dirección y teléfono (fijo y/o móvil). Una vez que el cliente paga el alquiler efectuado se le entrega una factura y un boleto de alquiler donde figura el nombre del cliente, la fecha de alquiler, el o los disfraces alquilados, la fecha de devolución y el importe abonado en concepto de depósito.

Al devolver el disfraz la Encargada de alquileres le solicita al cliente el boleto de alquiler, verifica que estén todas las piezas y si es así registra la devolución del mismo y devuelve el depósito al cliente. Si el cliente se demora en la devolución del disfraz se le deberá cobrar un recargo por día de demora, el cual es un valor fijo diario que depende también de la categoría a la cual pertenece el disfraz. Si faltara alguna de las piezas del disfraz se le cobra al cliente el valor de la misma (cada pieza tiene un valor individual).

El gerente de Almacén y Alquiler desea mejorar la capacidad del negocio para administrar su inventario. Desea conocer más rápido cuando regresará un artículo específico y con qué frecuencia se alquila. También desea controlar los artículos por categoría para saber qué categorías tienen mayor demanda que otras. Por último, el gerente desea información sobre cuáles son las fechas de mayor demanda y qué tipos de disfraces son los solicitados.

---

### LA EMPRESA SIXT

---



La empresa SiXT S.A se dedica al alquiler de vehículos sin conductor. Normalmente, la empresa compra los vehículos al comienzo de temporada y los vende al finalizar ésta. El conjunto de vehículos que en un momento dado posee la compañía para el desarrollo de su actividad se denomina flota.

Cuando se compra un vehículo a un concesionario, antes de incluirse en la flota se debe de clasificar según el tipo de uso al que esté destinado (turismo,

furgoneta, combi, industrial) y debe de pasar una revisión inicial (limpieza, verificación de niveles, combustible, agua, etc.) para comprobar que está en perfecto estado.

Los clientes con los que trata la compañía pueden dividirse en 2 categorías, clientes directos que son personas particulares que acuden a alquilar un vehículo, o agencias que se encargan de alquilar coches para sus clientes. Para el caso de los clientes directos, la solicitud de alquiler de un vehículo se materializa en un contrato donde figuran las condiciones de uso, los datos personales del cliente y del vehículo seleccionado. Cuando todos los datos del contrato están formalizados, se calcula el importe de la fianza que es el 20% del importe total de alquiler (fianza es la cantidad que se anticipa a cuenta en concepto de garantía) en función del tipo de vehículo, tipo de cliente y cantidad de horas de alquiler, posteriormente el cliente hace la liquidación de la fianza en el área administrativa. El contrato queda abierto hasta la devolución del vehículo, momento en que el cliente realizará la liquidación definitiva del mismo. Para el caso de las agencias, éstas pagan mensualmente a la empresa por el importe total de los vehículos alquilados en ese periodo, gestionando individualmente todos los aspectos vinculados a la actividad del contrato (fianzas y liquidaciones).

Además anualmente reciben por parte de la empresa una comisión según el número de vehículos alquilados. En ambos casos, al asignar un vehículo hay que tener en cuenta las reservas pendientes de asignación por si se produjera alguna petición simultánea de un mismo vehículo y siempre que se devuelva un vehículo éste debe de pasar una revisión periódica para prepararlo antes de volver a ser utilizado de 2 hs aprox. Se pueden facturar según dos tipos de pago: contado o con tarjeta de crédito. En el primer caso el dinero se ingresa directamente en la caja diaria de la empresa mientras que en el segundo caso la empresa recibe el cupón de la tarjeta y no lo contabiliza en la caja diaria hasta que no se produce el pago total por parte de la tarjeta de crédito.

### Tarjeta Ualá



El emprendedor argentino Pierpaolo Barbieri creó y lanzó Ualá en octubre de 2017 con el objetivo de mejorar la inclusión financiera en Argentina ofreciendo una experiencia innovadora, integrada, sin sucursales y de bajo costo. Hoy, Ualá es la solución financiera de millones de personas de todo el país.

Al momento de adherirse a la tarjeta, el comercio presenta toda la información requerida: nombre del comercio, actividad que desarrolla, tipo de sociedad en el caso que corresponda, fecha de inscripción en AFIP, ingresos de ventas mensuales, nombre y apellido de la persona responsable, condición ante el IVA,

número de ingresos brutos, CUIT. A estos datos se anexa el domicilio del comercio, su teléfono y localidad en donde se ubica. Una vez que se verifica previamente que el comercio tenga una antigüedad en su actividad superior a 3 años y sus ingresos de ventas sean superior a un monto estipulado por dirección general, a las 72 hs aprox. se registra la Adhesión del Comercio con los siguientes datos, la fecha de adhesión y el número de comercio asignado para realizar las transacciones con ualá.

Por otra parte, aquellas personas que desean contar con una tarjeta Ualá deben bajar una aplicación y registrar los siguientes datos: nombre, apellido, dirección, teléfono, tipo y número de documento, fecha de nacimiento. Una vez cumplimentados estos requisitos se registran los datos de la persona titular y en el lapso de quince días se le entrega la tarjeta a domicilio, la cual posee un número de tarjeta, fecha de emisión y fecha de vencimiento de la tarjeta.

Una vez recibida la tarjeta se activa desde la app, la cual te genera un número de activación, fecha, hora y el vencimiento de la activación con el beneficio de 15% en las primeras 5 transacciones de compra que se realice con la misma.

Para la carga de saldo para empezar a usarla, se puede realizar desde cualquier de los siguientes medios



## **GEO es una empresa dedicada a la elaboración de aberturas de aluminio**



GEO es una empresa dedicada a la elaboración de aberturas de aluminio a medida y de alta prestación, ubicada en la ciudad de Villa María.

Brindando un producto de calidad, atendiendo las necesidades de los clientes, en un mercado competitivo, fabricando y comercializando aberturas de calidad,

resaltando el diseño y las prestaciones, comprometidos con los tiempos de colocación y con el mejor servicio post venta y funcionamiento, a un precio óptimo.



Cuando un cliente se contacta con la empresa para solicitar un presupuesto de aberturas de aluminio, el personal de atención al cliente, registra en el sistema de información de la empresa, SISABE, una nueva solicitud de presupuesto, en estado Iniciado, en la que registra la fecha de contacto del cliente, le consulta si es la primera vez que se comunica con la empresa, si es así, registra sus datos personales, tipo de documento, número de documento, nombre y apellido, fecha de nacimiento, teléfono, correo electrónico, domicilio, barrio y localidad. De lo contrario realiza la consulta al sistema del sistema, y verifica que no existan actualizaciones en los datos registrados, de lo contrario se actualizan los datos correspondientes. Coordina una fecha para que el técnico realice el relevamiento de la abertura en el domicilio, para así generar el presupuesto solicitado, que será enviado por correo electrónico en la casilla indicada por el cliente.

El personal de atención al cliente, le comunica que consulte la página web [www.aberturasvista.com.ar](http://www.aberturasvista.com.ar) los distintos tipos de perfiles de aluminio que ofrece, para contemplar en el presupuesto, en el momento acordado. Algunos de ellos son: Domo 60 RPT - Domo 114 F - Clásica 60.

En la visita pactada, el técnico a través de un dispositivo móvil, ingresa a la solicitud del presupuesto del cliente, en la sección ABERTURA, ingresando los datos de la/las aberturas solicitadas, ancho y largo, en milímetros, cantidad, tipo de perfil, tipo de vidrio, tipo de picaporte. SISABE automáticamente, de acuerdo a los datos ingresados, calcula la cantidad de perfil y el stock disponible, de ser posible la fabricación, muestra un mensaje para confirmar la dirección de correo electrónico del cliente, donde se enviará en un archivo (\*.pdf) con el nombre del cliente y fecha de generación, el presupuesto solicitado, en el que se visualizarán los siguientes datos: Número de presupuesto, fecha, datos de la empresa, Nombre y Apellido del cliente, código de referencia del técnico, tipo de perfil, tipo de vidrio, tipo de picaporte, medidas en mm, cantidad, importe, subtotal, total, validez del presupuesto, estado del presupuesto: Pendiente de Confirmar.

Si el stock del perfil solicitado por el cliente, no está disponible, se genera un informe para informar la situación al cliente, ofreciendo un nuevo contacto para continuar una nueva solicitud, en la que se solicita la confirmación del correo electrónico, para enviarlo. Actualizándose el estado de la solicitud en Cancelada por Stock no disponible.

En el caso que el cliente confirma la solicitud, es actualizada ha Confirmado, generando una nueva orden de fabricación, que será asignada al sector de fabricación de la empresa.

Diariamente el personal de atención al cliente, genera un informe, para diagramar la logística de visita del técnico a los domicilios pactados. Cómo así también genera en forma diaria, un informe de las solicitudes de presupuestos "Confirmado", para generar las órdenes de fabricación correspondientes.

El encargado de ventas de la empresa, genera mensualmente, un informe de las solicitudes de presupuestos "Confirmado", para calcular el importe total de las ventas. Como así también las solicitudes en estado "Cancelada por Stock no

disponible”, para luego generar un informe comparativo mensual, anual, de gráfico circular, para estimar el incremento de disponibilidad de tipos de perfil, de acuerdo a las demandas de los clientes, al encargado de compras.

El gerente general, mensualmente, solicita al encargado de ventas, las solicitudes de presupuestos en estado “Confirmado”, en un gráfico de barras, comparativo, de los últimos 3 años.