

CASO 1: Quiosco de prensa “EL UNIVERSO”

Presentación.

Luis se encontraba tranquilo en casa cuando sonó el teléfono. Se trataba de su amigo Pepe Bug. Luis pensó: <<Ahora me toca como siempre pasar un buen tiempo escuchando sus problemas y dándole algún consejo, ojala me llame para desarrollar alguna aplicación>>. Esta vez, por fortuna, se trataba de la segunda situación. Esto le permitiría tener un trabajo extra.

El asunto era sencillo, un cliente de Pepe, el Sr. Che Perez, deseaba una aplicación informática para su quiosco de prensa, “EL UNIVERSO”. El había trabajado sólo en el quiosco desde que lo abrió. Ahora que la empresa funcionaba, quería poner a trabajar personas contratadas. El problema se centraba en el control de las mercancías y el dinero de la caja. Desde hacía unos meses estaba pensando en automatizar la operación de su empresa por lo que ya se había decidido.

Así que Luis miro su agenda, que por cierto en estos días estaba vacía, y acordó con Pepe una cita en la empresa de este último, para reunirse con el Sr. Perez. Pepe en este caso realizaría el rol de vendedor, por lo que se llevaría una comisión. Otra alternativa sería hacer de empresa desarrolladora, contratando los servicios de Luis y facturando al Sr. Perez, pero sus experiencias previas le habían demostrado que eso era peligroso, porque siempre se calculaban presupuestos inferiores a los costes reales, por lo que los beneficios eran mínimos, y eso en el caso de no tener que hablar de pérdidas.

La reunión entre Luis y Che Perez.

Tras las presentaciones pertinentes en la sala de reuniones de Pepe, este salió a atender otros asuntos. La transcripción de la conversación a partir de este momento fue la siguiente:

Luis: ¿Entonces, que es exactamente lo que desea?

Che: Pues mire, yo quiero trabajar menos horas por, una parte, y por otra, que me ayuden durante las horas en que trabajo.

Luis: Pues no veo el problema, contrate a varios ayudantes y solucionado. Yo me dedico a los sistemas de información, no a la selección de personal.

Che: Bueno, si me deja terminar, quizás comprenda el problema.

Luis: Perdona, continúe...

Che: Pues verá, en la actualidad trabajo sólo, en principio me fío de las facturas que me envían los distribuidores y los pagos. Otro asunto es la caja del quiosco, la llevo en una caja, es decir la gente me paga, meto en caja lo que me entregan y saco el cambio. Como se dice, lo llevo todo en la cabeza. Claro, si ha de entrar más gente, me gustaría que esto cambiara. Desearía tener un listado de las ventas diarias, con el total de caja y lo que se ha vendido de cada publicación. Además sería importante que a cada cliente se le diera un justificante de su compra, con el total, el dinero entregado y el cambio que se devuelve. En fin, ya me entiende, que no sea necesario tener que controlar a los empleados, aunque de momento vendrá “la

gata”, mi prima, que es de confianza. Pero con el tiempo igual tengo que buscar más gente.

Luis: Voy entendiendo...

Che: ¿Como que “entendiendo”? Eso es todo ¿No? ¿No puede hacer un programa de esos, con lo que le he dicho?

Luis: Me temo que tendremos que hablar más. Cuénteme, con pelos y señales, que es lo que hace usted durante un día de principio a fin, por ejemplo ayer martes.

Che: Pero: ¿Usted, no es que tenía experiencia o es puro cuento?

Luis: Ja, ja. Perdona es importante conocer todas las tareas relacionadas con el funcionamiento de “EL UNIVERSO”, porque son situaciones diferentes.

Che: Pues mire, llego al UNIVERSO, a las 7:00, y saco del baúl de los distribuidores el género nuevo, no ponga esa cara. El baúl de los distribuidores es un cofre metálico cerrado con llave, del que tenemos llave los distribuidores y yo. En él me dejan los periódicos y revistas nuevas, junto a una bitácora. Como imagina a primera hora hay poca gente, de modo que aprovecho y coloco el género en su sitio. Las bitácoras las compruebo y los guardo en la caja de caudales. Por la tarde, a última hora, retiro todo el género que vendrá renovado a la mañana siguiente, y lo meto en el baúl de los distribuidores junto a la hoja de devolución.

Luis: ¿Que genero es ese?

Che: Pues mire, una revista como “El Viernes”, llega al quiosco el viernes por la mañana. Pues bien, el jueves por la noche, retiro todos los ejemplares de esa semana, los cuento, lo anoto en la hoja de devolución y así con el resto de revistas que vendrán al día siguiente. Las agrupo por distribuidores y hago un paquete para cada uno con la copia de la hoja de devolución. Si de alguna publicación deseo que me cambien el número de ejemplares que dejan, también anoto la nueva cantidad a dejar en depósito, junto a la razón de tal modificación, las revistas son de ellos y puede que decidan enviarme esa cantidad u otra.

Luis: ¿Cuando cobran el material?

Che: Una vez a la semana, cada distribuidora, envían la factura de la semana anterior. En ésta aparecen las cantidades dejadas en depósito y retiradas de cada revista. Facturan por la diferencia, pero me gustaría disponer de mi propia información, para contrastar las facturas.

Luis: Bien, y a lo largo del día: ¿qué ocurre?

Che: Lo usual es que llegue un cliente, seleccione los periódicos y revistas que le interesan, yo calculo el total y cobro al contado. Pero deseo que se imprima un comprobante, con los títulos de las revistas, el número de edición, el precio, el total, el importe que entrega el cliente y el cambio devuelto. Algunas veces los clientes devuelven alguna revista o periódico por que al llegar a casa o al trabajo, ya los tenían.

Luis: Si eso es todo, habrá que pensar en seleccionar un equipo y un entorno de

CASO 1: QUIOSCO DE PRENSA “EL UNIVERSO”

desarrollo.

Che: Bueno, actualmente ya tengo un PC, hace poco su amigo Pepe me hizo un programa para enviar publicidad a los clientes más habituales. Le compre un Pentium, el Access y tengo internet.

Luis: ¿Que hace el programa ese?

Che: Pues tiene un registro de los clientes habituales y puedo modificar todos sus datos. Lo importante es que cuando se lo pido, puedo enviar por mail con publicidad a ellos.

Luis: Vale, así que no tiene ninguna relación con las ventas...

Che: Bueno, ahora que lo dice, se me ha olvidado comentarle que algunos clientes reservan publicaciones. Actualmente, tengo un tablero con post-its y cuando llegan las novedades, si alguna esta en el tablero, paso el post-it a la revista en cuestión y la separo. Cuando llega el cliente, se la cobro y si el lo pide guardo el post-it en el tablero para el próximo número. Quisiera que este sistema llevase cuenta de estas cosas.

Luis: ¿Le importaría que se hiciera un justificante por las compras con reserva y otro diferente por las compras normales?

Che: Por mi está bien, es más, los clientes lo prefieren así, pues muchas veces vienen a comprar y la reserva es para la empresa, mientras que ellos se llevan cosas a nivel personal.

Luis: ¿Hace ventas a crédito? No quiero sorpresas,...

Che: No, nunca vendo a crédito, además, en todo caso si ocurre alguna situación anormal, prefiero estar al tanto de ella. El programa no quiero que permita ventas a crédito....

Luis: Bueno, pues ahora ya tengo información para trabajar. En un par de días le llamare y le explicare como funcionará la aplicación y le pediré que me aclare posibles dudas.

Che: Mejor le entrego un ejemplar de las bitácoras de entrega, devolución de mercancías, los justificantes de ventas y devolución de otro quiosco que me parecen apropiados.

Luis: Bueno, gracias por la información. Esta es mi tarjeta. No dude en llamarme, lo antes posible, si piensa que se le ha olvidado algo.

Che: De acuerdo, para lo que quiera, ésta es mi tarjeta, la dirección de bajo es la del quiosco, pero aquí detrás le apunto mi número de teléfono, por si tiene alguna duda. Si se pasa por el quiosco mejor, además si ya está mi prima, nos tomaremos un café.

DOCUMENTOS DE EJEMPLO.

A continuación se muestran una serie de documentos que aportó el cliente, así como algunos formatos de pantalla ideados por Luis.

LA VOLUBLE - distribución de prensa
Bitácora de Entrega

Título publicación	Número Publicación	Cantidad en Deposito

LA VOLUBLE - distribución de prensa
Devolución Mercancías

Título publicación	Número Public.	Cantidad Retirada	Próx. semana	Razón

Quiosco "EL UNIVERSO"
 C.I.F. A-46000000 IVA inc.
 Z9/Z9/9999 - Núm. venta: 999

Descripción	precio
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	99.999.-
Total venta:.....	
Entregado:.....	
Devolución:.....	

CASO 1: QUIOSCO DE PRENSA “EL UNIVERSO”

Quiosco “EL UNIVERSO”	
C.I.F. A-46000000	IVA inc.
DEVOLUCIÓN de venta: 999	
Z9/Z9/9999	
Descripción	precio
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	99.999,-
Total a reintegrar.....	

Ficha de Distribuidora Nombre Distribuidoras: _____ Tel.: _____ Dirección: _____ Publicaciones: _____ El Viernes. _____ ... _____ _____ _____	
--	--

Ficha Publicación Nombre Publicación: _____ Periodicidad: _____ Distribuidor: _____ Editorial: _____											
Número											
Deposito											
Devueltos											
Vendidos											
Número											
Deposito											
Devueltos											
Vendidos											

**Cierre Ventas
“EL UNIVERSO”**

Día:99/99/9999

Núm.operac.	Dv.	Importe
Total ventas.....		

**Ventas diarias por Publicación “EL
UNIVERSO”**

Día:99/99/9999

Publicación	Núm.	Cantidad

Reservas de clientes

Nombre cliente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Código: 99999

Publicación	Número
...	

1.- PRESENTE LA PROPUESTA DEL PROYECTO