

2013



Universidad Tecnológica Nacional  
Facultad Regional Córdoba  
Analista Universitario de Sistemas

Habilitación Profesional

Informe Preliminar

**Curso:** 4K3

**Adjunto:** Ing. Arenas, Maria Silvina

**JTP:** Ing. Savi, Cecilia Andrea



**Sistema:** *SellerF1 – SF1*

**Metodología:** Proceso Unificado de Desarrollo - UML 2.0

Acosta Natalia – Leg. 48605

García Marcelo – Leg. 53392

León Mayra – Leg. 52830

Rossi Diego – Leg. 54991



## Historial de revisión

Fecha	Versión	Descripción	Autor
<b>09/04/13</b>	1.0	Descripción de la organización bajo estudio: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de la organización (reseña histórica, objetivos, ubicación física y organigrama), y descripción de los procedimientos afectados por la propuesta del Sistema Informático.</li><li>• Problemas y Requerimientos</li><li>• Enunciado de requerimientos funcionales y no funcionales</li></ul>	Acosta, Natalia García, Marcelo León, Mayra Rossi, Diego Sacaba, Federico
<b>14/05/13</b>	1.1	Se realizaron correcciones en los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivo del ámbito de aplicación</li><li>• Descripción de Procedimientos</li><li>• Problemas identificados</li></ul>	Acosta, Natalia García, Marcelo León, Mayra Rossi, Diego
<b>27/08/13</b>	1.2	Se realizaron correcciones generales de la versión 1.1	Acosta, Natalia García, Marcelo León, Mayra Rossi, Diego
<b>05/11/13</b>	1.3	Se realizaron correcciones generales de la versión 1.2	Acosta, Natalia García, Marcelo León, Mayra Rossi, Diego
<b>26/11/13</b>	1.4	Entrega final	Acosta, Natalia García, Marcelo León, Mayra Rossi, Diego



## Tabla de Contenido

---

Ítem	Título	Pág.
1	Prólogo	3
2	Introducción	4
3	Descripción de Ámbito de Aplicación del Sistema	5
3.1	Objetivo del Ámbito de Aplicación	6
3.2	Reseña Histórica	6
3.3	Antecedentes de otros sistemas	7
3.4	Descripción de Procedimientos	14
4	Principales Problemas y Requerimientos	25
4.1	Problemas Identificados	25
4.2	Requerimientos Funcionales	26
4.3	Requerimientos No Funcionales	27



## **1. Prólogo**

---

La finalidad del presente proyecto es el desarrollo de un sistema de información poniendo en práctica todos los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante la carrera de Analista Universitario de Sistemas.

El sistema a desarrollar brindará soporte a las personas dedicadas a la venta de productos por catálogos, ayudando a las mismas a realizar su actividad utilizando nuevas tecnologías disponibles.

El proceso de desarrollo que utilizaremos es el Proceso Unificado de Desarrollo (PUD) el cual es un modelo evolutivo, iterativo e incremental, en donde las iteraciones de cada fase se desarrollan a través de las actividades de identificación de requisitos, análisis, diseño, implementación, pruebas e integración.



## **2. Introducción**

---

A través de este informe intentamos realizar una descripción del ámbito de aplicación del sistema a desarrollar. Para ello hemos investigado acerca de las organizaciones dedicadas a la venta de productos por catálogo y entrevistado a personas que se dedican a este tipo de actividad.

Realizamos un análisis de procesos de negocios y presentamos información sobre sistemas similares disponibles en la actualidad. Analizando la información recolectada es que enunciamos los requerimientos de información que deberá cumplir el sistema en desarrollo.



### **3. Descripción del Ámbito de Aplicación del Sistema**

---

La venta por catálogo es un sistema de ventas de forma directa, de persona a persona, o empresa a persona, vía web.

En el concepto de venta por catálogo sobresalen tres características importantes y diferenciadoras:

- 1- Constituye una alternativa a los métodos de venta tradicionales, al canal de distribución de mayoristas y minoristas.
- 2- Utiliza medios como el teléfono, internet, correo ordinario o visitas personales para la captación del cliente, la promoción y el envío de los productos.
- 3- El cliente realiza la compra habiendo visto previamente los productos mediante imágenes, solicitados a través del catálogo de la compañía.

La venta se realiza por medio de un representante independiente de una empresa, el cual acude personalmente a encontrarse con el cliente. El representante independiente gana una utilidad porcentual en base a las ventas que realice.

La empresa representada provee al vendedor de material de venta, que en este caso está basado en un catálogo de productos de la marca. Este catálogo es la principal herramienta de venta, en él se incluye la descripción del producto, el precio, colores, modelos, etc.

La empresa también puede proveer de otras ayudas e incentivos para lograr un mayor volumen de ventas, entre estos podemos mencionar conferencias, premios, viajes, descuentos, etc.

El proyecto está orientado a facilitar el trabajo de los vendedores de productos por catálogo. Para ello hemos estudiado el funcionamiento de diferentes empresas de ventas por catálogo y entrevistado a sus vendedores.

Las fuentes de relevamiento son:

- Avon, empresa multinacional dedicada a la venta de productos de belleza, joyas y ropa.
  - Vendedora: Marisa Roldan
- Amodil, empresa nacional dedicada a la venta de productos de belleza, joyas y ropa.
  - Vendedora: Isabel Álvarez
- L'Bel, empresa multinacional dedicada a la venta de productos de belleza.
  - Vendedora: Silvia Melano



- Argentinamass, compañía nacional dedicada a la comercialización de productos y servicios relacionados con la industria de la tecnología, productos electrónicos, artículos para el hogar y lencería urbana.
  - Vendedora: Victoria Acosta
- Sigry, Marcela Kaury y Andressa, empresas multinacionales dedicadas a la venta de ropa interior femenina y trajes de baño.
  - Vendedora: Stella Carranza

### 3.1. Objetivo del Ámbito de Aplicación

El ámbito de aplicación al que se apunta, abarca la gestión de ventas de productos por medio de catálogos relacionados a diferentes rubros comerciales.

### 3.2. Reseña Histórica

De acuerdo a la National Mail Order Association (NMOA.org), se cree que Benjamín Franklin fue el primer creador de catálogos. En 1744, él creó el concepto básico de venta por correspondencia cuando creó el primer catálogo, en el cual vendía libros científicos y académicos.

Aun así, tendríamos que ir hasta 1848 cuando se crea el primer negocio de venta por catálogo o correspondencia. Fue la empresa Hammacher Schlemmer fundada en la ciudad norteamericana de Nueva York la pionera.

Más adelante este método evolucionó hasta el comercio electrónico, introducido a principios del siglo XX en los Estados Unidos. Este sistema de distribución podía ofrecer productos y servicios a través de fotos ilustrativas del producto.

Hasta prácticamente los últimos años, la venta por catálogo funcionaba con la presentación de un catálogo impreso con los productos y sus precios o bien por la promoción a través de sistema de comunicación como la televisión, radio o prensa.

La llegada de Internet revolucionaría todo el sistema de venta directa. Internet ha propiciado poder tener una mayor información sobre el producto, además de ahorrar un importante coste en papel e impresión.

Hoy en día la venta por catálogo goza de muy buena salud, aproximadamente un 60% de las ventas totales del mercado mundial se hacen a través de la venta por catálogo.

Las empresas más antiguas según su fundación, y que aún continúan con este sistema de ventas, son: Avon Products (1886), Natura Cosméticos (1969), Amway Corporation (1959), Mary Kay (1963), Tupperware Brands Co. (1951), Oriflame (1967).



### 3.3. Antecedentes de Otros Sistemas

- **Avon:** cuenta con un sistema que permite ingresar, a través de un número de cuenta y contraseña, a lo que denominan “tu espacio Avon” desde donde se puede enviar un catálogo vía mail y registrar un nuevo pedido para ser enviado a la empresa.

Ingreso al espacio para los vendedores:

Inicio | Comprar Avon | Vender Avon | Agregar a Favoritos

AVON  
the company for women

Argentina

**super extend EXTREME**

DETIENE TODAS LAS MIRADAS


¿Conocés los productos Avon? | ¡Convertite YA en una Revendedora Avon! | Todo sobre la Compañía.

Información de producto

Hablemos | Términos y Condiciones | Privacidad y Seguridad | Mapa del Sitio | Avon Global | CAVEDI | © 2009, Cosméticos Avon SAC



Carga de pedidos al cierre de campaña:



the company for women

Inicio | Mis Datos | Mapa del Sitio | Ayuda | Cerrar Sesión

»»

MAYRA

Argentina

Productos	Unidades
0	0

C 06

El pedido de la presente Campaña deberá ser entregado antes de las 23:59 del sab 06 de Abr, 2013 **Quedan 14 días**

Ingresar Orden
Mis órdenes
Mi cuenta
Noticias
Herramientas de venta
Oportunidades

campana6 Regular ▶ paso a paso ▶ devoluciones ▶ cambios ▶ Vista previa

orden rápida
orden de compra
folleto con bolsa de pedido
auxiliares de venta
favoritos
promociones

1

Cargar la Orden

2

Solicitar Demos

3

Ofertas

4

Enviar la Orden

Ingresar la Orden de Compra por este medio es muy fácil y seguro. **Seleccioná los productos** solicitados utilizando el código de 6 dígitos (sin guiones) o la herramienta de búsqueda (lupa), y clickeá "Guardar".  
 Hacé lo mismo con los Folletos, las Ofertas Exclusivas, los Demos, los Auxiliares de Venta, etc.... Seguí recorriendo la Orden para acceder a más beneficios.  
**La Orden quedará guardada en el Sitio para que puedas completarla y enviarla en el momento oportuno.**  
 Frente a cualquier duda, consultá la Guía Paso a Paso de la Orden.

campana 6
cliente MAYRA LEON
cliente nuevo

camp	código	cantidad	buscar	descripcion	agregar a favoritos	borrar
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		0	🔍		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[ver descripción](#) GUARDAR

Folleto de Campaña 6
precios de folletos

**cantidad de folletos** Agregar folletos de Campaña 7 en la Orden:

Catálogo Aniversario


Ha agregado a la Orden 0 folletos de Campaña 7.

**cantidad de folletos** Agregar folletos de Campaña 8 en la Orden:

Folleto de Belleza

Folleto de Fashion & Home

Ha agregado a la Orden 0 folletos de Campaña 8.



Vista previa
GUARDAR
LIMPIAR
CONTINUAR

Integrantes: Acosta-García-León-Rossi

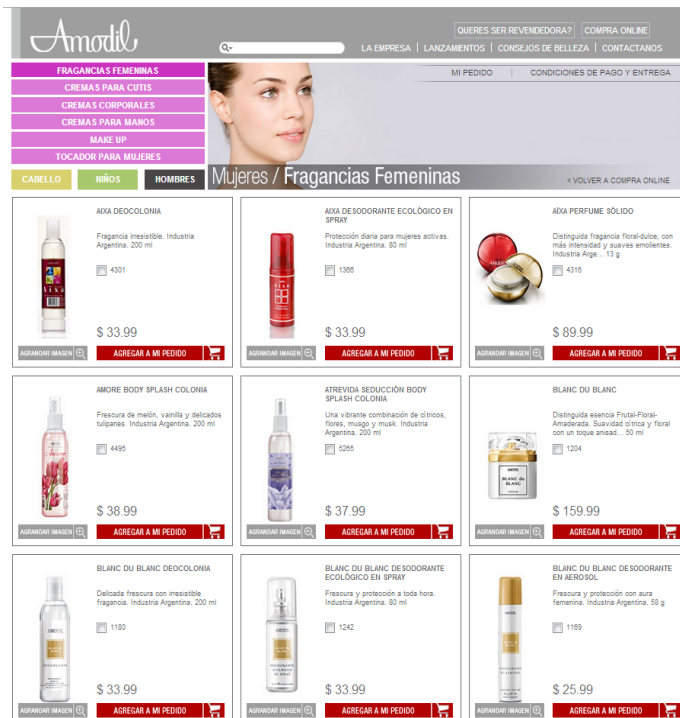
8

- **Amodil:** esta empresa cuenta con una página web que permite la compra online de productos con entrega por correo pero no brinda ningún tipo de servicio para los vendedores, los pedidos se realizan en papel y se entregan a la líder que los remite a la compañía.

Página de inicio:



Compra online:



CONDICIONES DE PAGO Y ENTREGA

**Mi Pedido**

Para cambiar la cantidad de un producto seleccionado, ingresar en el casillero de "cantidad" el valor deseado (entre "1" y "99") y luego actualizar.

Código	Nombre	Presentación	Cantidad	Actualizar	Precio Unitario	Subtotal	Eliminar
4301	AXA DEOCOLONIA	200 ml	<input type="text" value="1"/>		\$ 33.99	\$ 33.99	

CONTINUAR COMPRA    FINALIZAR COMPRA    **\$ 33.99** TOTAL

Legales | Privacidad | Bases de concursos    Diseño Web: CamdenGroup

- **L'Bel** cuenta con una página web mediante la cual se pueden ver los catálogos y los vendedores pueden cargar pedidos de productos. No tiene la función que permite a los clientes realizar pedidos por sí mismos, ni permite a los vendedores registrar sus clientes.

Página de Inicio:

ESPACIO CONSULTORA    L'BEL CONTESTA

Buscar productos

Regístrate | **Bolsa de compras:** 0 productos

PIEL    COLOR    PERFUMES    BIENESTAR    HOMBRES    PROMOCIONES    CATÁLOGO    CONSEJOS DE BELLEZA

**Sonríe y celebra cada año con una piel sin edad**

Descubre cómo ▶

**El sistema de compra online está deshabilitado temporalmente.**  
Para adquirir los productos te sugerimos contactar a una Consultora o llamar al 0800 888 5235

**El cuerpo que quieres**  
Descubre nuestros consejos sobre estilo de vida, técnicas de masaje y soluciones expertas que te ayudarán a conseguirlo.  
Entérate más ▶

**Únete a nosotros**  
L'Bel te brinda la oportunidad de realizarte profesionalmente, alcanzar tus metas y disfrutar de extraordinarios beneficios.  
¿Quieres saber más?

Catálogo:

- **Argentinamass** cuenta con una página web mediante la cual se puede ver los catálogos, pedir una visita al domicilio indicando una representante, pero no brinda ningún tipo de servicio para los vendedores. Los pedidos se realizan en papel y se envía por mail al distribuidor, el cual comunica al revendedor por la misma vía cuando está listo el pedido para que lo retire por el domicilio.

Página de Inicio:

Catálogos:



Pedido de Visita:

**Formulario de Contacto**  
Cerca de tu casa hay un representante amigo, llena la solicitud y te visitamos en la comidad de tu hogar. O si es de tu preferencia, visita nuestro catalogo en la web y comunícale con el representante.

Apellido y Nombre:  \*Obligatorio

Su E-mail:  \*Obligatorio

Calle:

Barrio:

Ciudad/País:

Como se enteró de nosotros:  Sitio Web  \*Obligatorio

Teléfono:

Me interesa:  \*Obligatorio

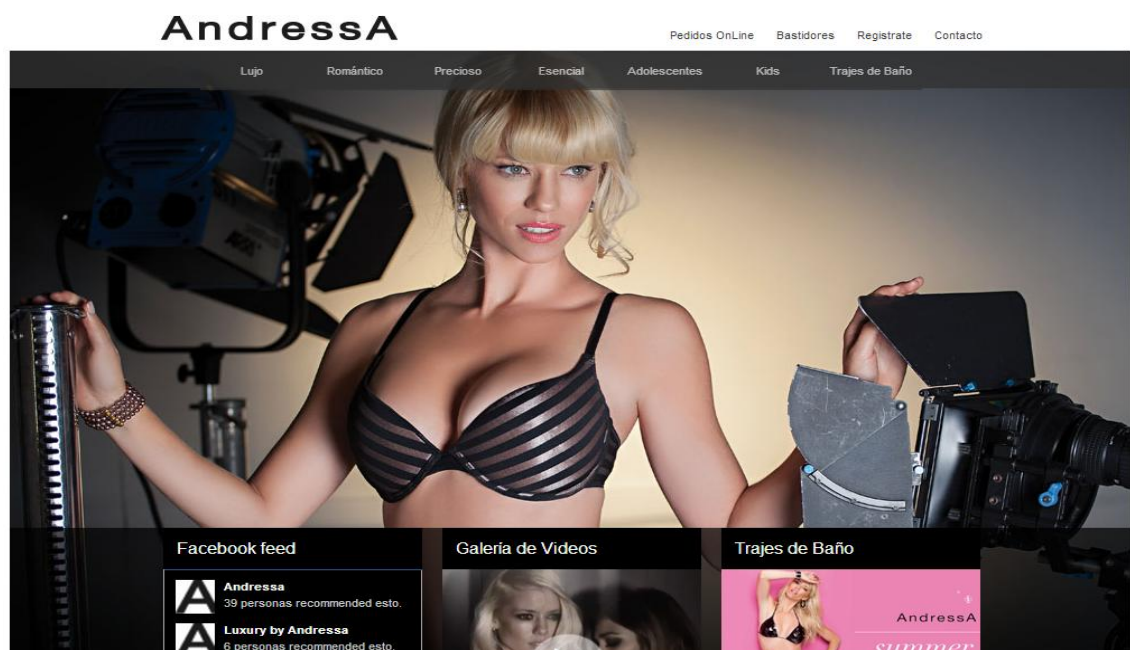
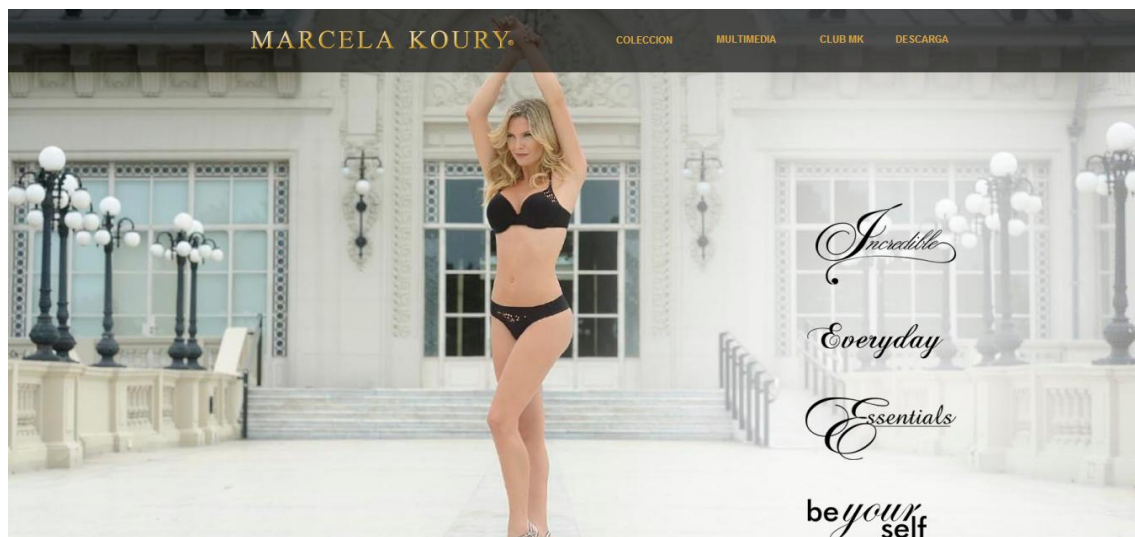
Coloque aquí el nombre del representante:  \*Obligatorio

Coloque aquí el E-Mail del representante:  \*Obligatorio

- **Sigry, Marcela Kaury y Andressa** cuenta cada una con una página web mediante la cual solo se pueden ver los catálogos. La carga de pedidos lo realiza el vendedor de manera desestructurada y personal, para luego realizar la compra de los productos a un distribuidor mayorista.



Páginas de inicio:





### 3.4. Descripción de Procedimientos

A continuación, describiremos los procesos de negocio más relevantes y que serán mejorados al implementar el sistema de información.

Nombre Procedimiento: Ventas

Objetivo: Realizar la venta de productos al cliente mediante la muestra de catálogos.

Descripción: El proceso se inicia cuando el vendedor obtiene los catálogos de los productos que vende, los mismos se adquieren a través del proveedor. El vendedor solicita al proveedor por distintos medios (vía web, a través de las supervisoras) la cantidad de catálogos que estime necesaria de acuerdo a la cantidad de clientes que posea. En general, estos catálogos tienen un periodo de validez al que se denomina campaña, que dura en promedio 30 días.

Durante el período de duración de la campaña el vendedor reparte personalmente los catálogos a sus clientes; para ello se realizan visitas al domicilio de los mismos, en la mayoría de los casos previo aviso vía telefónica o email. Generalmente se entrega un catálogo por cliente y se lo retira al día siguiente o en fecha estipulada entre ambos. También se pueden organizar reuniones o acordar encuentros en algún otro lugar, para presentar productos y explicar las modalidades de ventas.

Los clientes informan a los vendedores del pedido que desean realizar de diferentes formas:

- Con una inscripción en la página del catálogo donde se encuentra el producto que desean recibir, indicando talle, color o modelo según corresponda y el nombre del cliente que lo solicita.
- Mediante una nota de pedido ya sea fabricada a mano por el cliente o una provista por el vendedor. La misma contiene los siguientes datos:
  - Nombre del Cliente
  - Dirección del Cliente
  - Numero de Campaña (en el caso de los catálogos que lo posean)
  - Fecha de entrega
  - Importe total del pedido
  - Por cada producto pedido los siguientes datos:
    - Página del catalogo
    - Cantidad Pedida
    - Código y nombre del producto
    - Descripción del producto (Talle, Color, etc.)
    - Precio

Ejemplo de documentación utilizada:

Nombre del Cliente .....				Campana N° <input type="text"/>	AVON	
Dirección .....						
Página	Cantidad	Código	Producto	Precio	Entregaré su pedido el día: <input type="text"/>	
					El importe es de: <input type="text"/>	
<b>Total</b>						

He comprado los productos que aquí se detallan y me comprometo a pagar su valor contra entrega de los mismos.

       
 Firma Cliente      Fecha de entrega

¡Gracias por su compra!

Control de Ventas y Cobranza										
CIERRE DE CAMPAÑA N°: _____					FECHA DE CIERRE: / /					
FECHA	CLIENTE	CANT. CODIGO	DESCRIPCIÓN	COLORES	TALLES	UNITARIO	TOTAL	FECHA PAGO CTA.	FECHA PAGO CTA.	FECHA PAGO CTA.
				BLCO-NEG-RO/ LEOP-CEBRA	TU/S/M/L/XL	- 1/2				
				BLCO-NEG-RO/ LEOP-CEBRA	TU/S/M/L/XL	- 1/3				
				BLCO-NEG-RO/ LEOP-CEBRA	TU/S/M/L/XL	- 1/4				
				BLCO-NEG-RO/ LEOP-CEBRA	TU/S/M/L/XL	- 1/5				
				BLCO-NEG-RO/ LEOP-CEBRA	TU/S/M/L/XL	- 1/6				
				BLCO-NEG-RO/ LEOP-CEBRA	TU/S/M/L/XL	- 1/7				
				BLCO-NEG-RO/ LEOP-CEBRA	TU/S/M/L/XL	- 1/8				
				BLCO-NEG-RO/ LEOP-CEBRA	TU/S/M/L/XL	- 1/9				

Nombre Procedimiento: Pedidos al Proveedor

Objetivo: Realizar un pedido de productos a un proveedor seleccionado

Descripción: Para realizar un pedido al proveedor se tienen en cuenta todos los productos solicitados por los clientes, para ello se revisa cuidadosamente el catálogo en búsqueda de anotaciones y se reúnen las notas de pedido.

Para enviar los pedidos al proveedor existen distintas alternativas:

- **Vía Web:** en la página provista por el proveedor se indica el código de cada producto, tamaño, color, etc. a solicitar, así como la cantidad deseada, esta cantidad es la suma de todos los pedidos de los clientes. El sistema calcula el





monto estimado de la orden, y es posible que se informe de productos no disponibles, además calcula el monto estimado a abonar por dicho pedido.

- Vía Mail: se envía un email a la dirección provista por la empresa proveedora en donde se indica: Campaña, fecha de solicitud, código de producto, cantidad del mismo, color, medidas, precio unitario, precio total.
- Pedido en papel: es la forma de pedido más utilizada en donde la empresa proporciona un formulario donde se deben completar con los datos de la vendedora y se indica el código y cantidad del producto solicitado. Una vez confeccionada, la nota de pedido es entregada al correspondiente responsable de pedidos del proveedor quien se encarga de remitirla al sector correspondiente. Esto se puede realizar de varias maneras, ya sea mediante reuniones entre el responsable y los vendedores, como así también dirigiéndose al domicilio de la empresa.

Ejemplo de documentación utilizada:

El registro de pedidos se realiza en papel, la cual se transcribe y se envía por mail:

Formulario de Orden de Pedido de Prima Piel. Incluye campos para COD. VEND N°, FECHA, APELLIDO Y NOMBRE, CIERRE DE CAMPAÑA N°, FECHA DE CIERRE, y una tabla con columnas: CANT., CODIGO, DESCRIPCIÓN, COLORES, TALLES, UNIT., TOTAL, %, SALDO.

CANT.	CODIGO	DESCRIPCIÓN	COLORES	TALLES	UNIT.	TOTAL	%	SALDO
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	85-90-95-100 105-110-115-120				
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	85-90-95-100 105-110-115-120				
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	85-90-95-100 105-110-115-120				
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	85-90-95-100 105-110-115-120				
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	85-90-95-100 105-110-115-120				
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	85-90-95-100 105-110-115-120				
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	85-90-95-100 105-110-115-120				
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	85-90-95-100 105-110-115-120				



Pedido Web:

Campaña:	05
Nro. de orden:	520365970
Fecha de envío de la Orden:	13/03/2013
Fecha:	13/03/2013
Fecha de recepción de la orden	
Monto de la orden (estimado):	\$363,77
Tipo de orden:	Regular
Canal de ingreso de la orden:	Internet
Estado:	Ingresada
Domicilio de envío:	<input type="text"/>

Number sets of brochures: 0

**\*Total de Unidades\* (Productos Regulares, Demos y Ofertas Exclusivas): 13**

**Productos**

Campaña Nro.	Código	Cantidad	Descripción	Monto	Monto total
05	118307	1	SENSUAL MUSK DEO SPRAY 75 ML	\$16,99	\$16,99
05	118315	1	PUR BLANCA DEO SPRAY 75 ML	\$16,99	\$16,99
05	112441	1	AC GWR BRILLO: VIVID VIOLET	\$24,99	\$24,99
05	100891	1	GZWR SHINEPINK WATERMELON	\$24,99	\$24,99
05	106765	1	A.CARE HIDRA PLUS 400ML	\$26,99	\$26,99
05	106732	1	A.CARE SUAVE LOTION 400ML	\$26,99	\$26,99
05	108886	1	A.CARE FIRMING 400ML	\$26,99	\$26,99
05	112623	1	CT BASE STICK:BEIGE CLARO	\$24,99	\$24,99
05	101204	1	FW GEL CALLOS 40GR	\$29,99	\$29,99
05	110668	1	AC DELINEADOR OJOS AZUL MARINO	\$19,99	\$19,99
05	114256	1	TC QUAD: NATURAL INTENSE	\$69,99	\$69,99
05	115279	1	CUARTETO SOMBRAS 2:URBAN	\$69,99	\$69,99

**Demos**

Campaña Nro.	Código	Cantidad	Descripción	Precio Neto	Precio Neto Total
05	114918	1	UCR ATTRACTION	\$44,99	\$44,99

**Folleto**

Campaña Nro.	Código	Cantidad	Descripción	Precio Neto	Precio Neto Total
05	942953	1	FOLLETO UNIFICADO C-07/2013	\$6,90	\$6,90

subtotal del cliente \$431,77

[Volver a la página anterior](#)



Pedido en Papel:

CANT	CODIGO	CANT	CODIGO	CANT	CODIGO	CANT	CODIGO	CANT	CODIGO	CANT	CODIGO	CANT	CODIGO
1	CONTRATAPA	2424	5	8466	3	PAGS. 28-29	2178	5	PAGS. 46-47	PAGS. 56-57	4521	8	
1	3329	5	2480	6	PAGS. 20-21	0932	7	2679	5	VER ACLARACION PAG 5	5283	4	5344
1	3330	9	2555	0	1360	0	1060	0	5270	2	0312	4	5695
	3519	0	2653	0	1439	8	2241	2	5271	0	3831	9	6748
	8889	8	2656	6	1849	0	2639	6	5272	9	4618	4	PAGS. 70-71
	8890	0	2661	2	2207	2	2789	9	PAGS. 38-39	5340	7	4578	0
	PAGS. 2-3	3418	6	2243	9	3742	8	4601	0	5841	7	4582	0
	3487	9	3691	0	2330	3	3774	6	4638	9	9447	2	5284
	PAGS. 4-5	4011	9	3501	8	4101	8	4760	0	9449	9	5292	3
	3070	9	4015	0	PAGS. 22-23	4102	6	5113	7	PAGS. 48-49	6913	3	5372
	3539	5	4190	5	0977	7	6052	7	5885	9	0936	0	PAGS. 60-61
	3929	3	4192	0	1698	6	6610	0	8443	4	1039	2	0731
	PAGS. 6-7	4193	0	1708	7	PAGS. 30-31	1	8456	6	1044	9	1364	2
	3677	4	6485	9	2224	2	1691	9	8470	0	1	1045	7
1	3824	6	6486	7	3310	4	2023	0	PAGS. 40-41	9346	8	PAGS. 62-63	3344
	PAGS. 8-9	6487	5	3805	0	3204	3	0114	8	PAG. 50	1583	0	3355
	VER ACLARACION PAG 5	6540	5	6709	2	3263	9	1945	4	1999	3	3471	2
	0346	9	PAGS. 14-15	PAGS. 24-25	3264	7	1989	6	2014	2	5304	0	5386
	2342	7	1356	0	1097	0	3468	2	2644	2	5828	0	5392
	5273	7	3434	8	1098	8	PAGS. 32-33	5923	5	PAG. 51	PAGS. 64-65	5419	5
	9665	3	4321	5	1239	5	3	1209	3	9810	9	2990	5
	PAGS. 10-11	4495	5	1299	9	2303	6	PAGS. 42-43	PAGS. 52-53	3286	8	PAGS. 74-75	
1	1069	4	5265	6	1341	3	3001	6	2822	4	1396	0	3297
1	3350	3	5268	0	1889	0	7949	0	2833	0	2802	0	6760
	5310	5	PAGS. 16-17	5146	3	9130	9	3305	8	2826	7	8275	0
1	9294	0	1100	3	1	5156	0	9133	3	3325	2	3432	0
	PAGS. 12-13	1204	2	5157	9	PAGS. 34-35	3335	0	5220	6	9912	0	0297
	0524	0	5279	6	PAGS. 26-27	1070	8	3915	3	PAGS. 54-55	PAGS. 66-67	1233	6
	0696	4	6333	0	2065	7	1084	8	PAGS. 44-45	1253	0	1882	2
	0735	9	Indique aquí la cantidad	2592	6	1101	0	0754	5	5223	0	3619	7
	0904	0	de unidades de botica	2593	4	2907	7	2941	7	5226	5	3621	9
	0905	0	LABIAL ROSA BR.	2642	6	3258	2	3309	0	5232	0	5083	0
	0967	0	7000	0	2650	7	3399	6	3858	0	5258	3	6090
	1055	4	PAGS. 18-19	2651	5	PAGS. 36-37	5563	9	5267	2	PAGS. 68-69	2611	6
	1086	4	1	1001	5	2662	0	1	1275	0	1	6115	9
	1343	0	2230	7	2666	3	1672	2	8862	6		3169	0
	2423	7	3323	6		1813	0					3784	3
7	TOTAL	1	TOTAL	1	TOTAL	3	TOTAL	2	TOTAL	1	TOTAL	TOTAL	TOTAL
													3



Nombre Procedimiento: Recepción de Pedidos

Objetivo: realizar de la recepción de pedidos provenientes del proveedor verificando que el mismo sea correcto.

Descripción: Aproximadamente después de 10 días de haber enviado la nota de pedido (por cualquiera de las tres vías) al proveedor y de no haber complicaciones, los pedidos pueden ser:

- Recibidos en el domicilio de la vendedora, para ello se debe entregar al transportista el comprobante de pago. En caso de que no se haya realizado el pago correspondiente, se lleva el pedido al supervisor (en caso de que exista), quien lo guarda hasta que se realice el pago o se cumpla un periodo de 5 días.
- Retirados por la vendedora en el domicilio del distribuidor correspondiente, presentando el documento y el comprobante de pago.
- Retirados desde el local comercial del proveedor presentando el documento y el comprobante de pago.

En algunos casos, dependiendo del proveedor, junto con el pedido se recibe el folleto de la próxima campaña y la factura en donde se detalla el precio de costo de los productos y el monto total a abonar. Puede que haya productos que no se encuentren disponibles y sean enviados en próximas campañas o no enviados en absoluto, esto es detallado también en la factura.



Ejemplo de documentación utilizada:

CANT		PROD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
			(31 Un.)		
1	77		BANDO BLANCO	21,58	21,58
1	1001		CREMA DE ENJUAGUE OLIVA	8,13	8,13
1	1045		AMODIL GIRL - COLONIA	12,57	12,57
1	1069		CREMA PARA EL ROSTRO BABA DE CARACOL	11,53	11,53
1	1207		BLANC DU BLANC - ROLL-ON	8,13	8,13
3	1209		HEALTH AND BEAUTY - JABON LIQUIDO PARA DUCHA	11,09	33,27
3	2205		UOMO INTERNACIONAL - DESODORANTE ROLL-ON	8,13	24,39
1	2302		AMODIL FOR WOMAN DANGER ZONE	22,19	22,19
3	2823		NIGHTWIND - DEOCOLONIA	11,63	35,49
1	3049		MANICURE - QUITAESMALTE FORTALECEDOR	15,53	15,53
1	3329		SAVIA - CHAMPU	4,49	4,49
1	3330		AMODIL SAVIA	4,49	4,49
1	3350		AMODIL LECHE DE PEPINOS	7,39	7,39
1	3824		NATURAL - CHAMPU	11,09	11,09
2	4331		DEOCOLONIA UOMO INTERNACIONAL	14,05	28,10
1	5156		JALEA REAL - CHAMPU	9,61	9,61
1	5277		HAPPY FEET - ABLANDADOR DE DUREZAS	11,83	11,83
1	5494		HAPPY FEET - DESODORANTE PEDICO	6,65	6,65
1	5646		HAPPY FEET - TALCO DES. P/ PIES	11,09	11,09
1	6115		HEALTH AND BEAUTY - GEL PARA PIERNAS	10,35	10,35
1	8456		NUTRISIMA - CREMA REVITALIZADORA 60 GR.	14,79	14,79
1	8899		ALMENDRAS - CHAMPU	4,49	4,49
1	8914		1 FOLLETO CAMPAÑA ACTUAL + 1	4,49	4,49
1	9294		PEDICURE - CREMA PARA PIES	7,39	7,39
			(1 Un.)		
1	8925		1 FOLLETO CAMPAÑA ACTUAL + 2	4,49	4,49
1			BONIFICACION	-4,49	-4,49
			(1 Un.)		
1	10010		GASTOS ADMINISTRATIVOS	15,00	15,00
1			BONIFICACION	-15,00	-15,00
			(0 Un.)		
1			AJUSTES		
1			AJUSTE POR REDONDEO	0,05	0,05
SUBTOTAL				298,12	
PERCEPCION CORRESPONDIENTE A R.G. 2126/06				31,30	
TOTAL				329,42	
				<b>TOTAL PESOS</b>	<b>329,42</b>

ORIGINAL

3062534679306003063093281245499201303111

C.A.E. N° 63093281245499  
VENCIMIENTO 11/03/2013



<b>AVON</b> the company for women		<b>B</b> Codigo N° 06	FACTURA NUMERO 0073-00279713			
COSMETICOS AVON S.A.C.I. MARTIN RODRIGUEZ 4013-1640 VICTORIA-BS.AS. IVA - RESPONSABLE INSCRIPTO		LEON MAYRA MNA B 20 50 AMP CERVECEROS 05016-CBA IVA - SUJETO NO CATEGORIZADO	DNI 033892585	FECHA PEDIDO 6/02/2013 FECHA FACTURA 6/02/2013	FECHA 6/02/2013 PAGINA: 1 DE 1 C.U.I.T. 30-51698467-4 ING. BRUTOS C.M. 901-912536-2 MCBA FECHA DE INICIACION DE ACTIVIDADES 15-10-1970 CAMPAÑA 03 / 2013 CONTROL 00072476022 INGR. BRUTOS NO INSCRIPTO C.U.I.T. 23000000000	
ZONA 045-02 CUENTA 96-033-892-585		CONDICIONES DE VENTA: CUENTA CORRIENTE				
CANT. PRODUCTO	CODIGO	CAMP	N. DE CAJAS	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL	
<b>COSMETICA</b>						
1	PUR BLANCA REFRESCANTE 150 ML	10364-8	03	1	13,49	
1	A CARE VITA CREMA FACIAL 100G	10767-2	03	1	7,49	
1	CLEARSKIN LDCION TONICA 200ML	10830-8	03	1	26,24	
1	A CARE FACIAL 3 EN 1-90ML	10931-4	03	1	20,24	
1	EXTRALASTING LABIAL PEACH	10182-4	03	1	14,99	
1	CT DELINEADOR LIQUIDO NEGRO	10775-5	03	1	14,99	
1	NAILWEAR PRO COSMIC BLUE	11232-6	03	1	22,49	
1	IMARI DESODORANTE AEROSOL	11815-8	03	1	12,74	
1	PUR BLANCA DED SPRAY 75 ML	11831-5	03	1	12,74	
<b>FASHION &amp; HOME</b>						
1	CANDY SOQUETES PRINTS SIZE ONE	31812-1	03	1	19,99	
1	CANDY SOQUETES PRINTS SIZE ONE	31813-9	03	1	19,99	
1	FAIRIES COMPLE. PARA BAÑO	40698-3	03		14,39	
1	FAIRIES COMPLEMEN P BANO	94415-7	03	1		
<b>AUXILIARES DE VENTA, DEMOS, MATERIAL PROMOCIONAL Y OTROS</b>						
1	FLYER PROG NOMBRAMIENTOS	94400-9	03	1	0,00	
1	LIT PACK 1 COS/2013 ARG	94405-8	03	1	4,95	
1	BASTOS MANT DE CUENTA	99141-4	03		3,00	
<b>AJUSTE FACTURA</b>					<b>0,00</b>	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>I. INTERNOS</b>	<b>PERC. IVA RG 2126</b>	<b>TOTAL EXENTO</b>	<b>TOTAL PESOS</b>	<b>PERC. IB. BS. AS D.N.B. 70/07</b>	<b>TOTAL A PAGAR</b>
187,99	0,00	19,74	0,00	207,73	0,00	207,73
<b>ORIGINAL</b>				CAEA Nro.:23044283938485 <b>Fecha de Vto.:15/02/2013</b>		
3051698467406007223044283938485201302154						

Nombre: Entrega de Pedidos a los Clientes

Objetivo: Entregar los productos solicitados por los clientes y realizar el cobro de los mismos.

Descripción: El vendedor es el encargado de preparar los pedidos para ser entregados a sus clientes, confeccionando a mano un remito donde se detalla el producto solicitado, la cantidad y el total a abonar por el cliente.

Una vez que los pedidos han sido preparados para su correspondiente entrega, el encargado de ventas debe realizar las visitas previo aviso a los clientes con el objetivo de repartir los productos. En caso de que el producto no sea el requerido por el cliente, este deberá hacer el correspondiente reclamo al vendedor.



Nombre Procedimiento: Cobro de Pedidos a los Clientes

Objetivo: Cobro de los productos solicitados por los clientes.

Descripción: El cliente tiene varias formas de abonar el pedido, previa entrega, contra entrega y en cuotas (las cuales son acordadas entre vendedor y cliente).

Cuando se realiza el cobro de un pedido no se entrega ningún tipo de comprobante al cliente. La mayoría de los vendedores entrevistados cuentan con un registro en papel (cuaderno) en donde anotan que el cliente ha pagado y el monto entregado por el mismo.

Nombre Procedimiento: Cambios o Devoluciones

Objetivo: Realizar un cambio o devolución de uno o varios productos.

Descripción: Puede que el cliente no esté satisfecho con el producto recibido o el mismo no sea el que se ha solicitado al proveedor, en ese caso primero hay que asegurarse que el envoltorio, o el mismo producto, no haya sido abierto ni utilizado por el cliente.

De acuerdo a la forma de pedido es el proceso de devolución:

- Web: Al realizar el pedido siguiente se debe indicar el código del producto a reclamar y el motivo de la devolución.
- Mail: Se envía un aviso al proveedor detallando que producto se debe devolver, con el código del mismo y el motivo de la devolución.
- Papel: en general las notas de pedidos cuentan con una sección en donde se debe indicar el producto y motivo de devolución o reclamo.

Una vez realizado el reclamo se debe devolver el producto reclamado al proveedor, para ello el vendedor debe entregarlo a quien corresponda, ya sea el transportista, supervisor o encargado de devoluciones, que recibe el pedido, y entrega a cambio un comprobante de devolución.

Ejemplo de documentación utilizada:



## COMENTARIOS DE CAMPAÑA

Planilla para que su reclamo sea atendido

- Este formulario debe ser utilizado para solicitar productos no enviados, devoluciones o cambios de las últimas dos campañas.
- Para cambios (en caso de que envíe un producto para sustituirlo por otro), use la columna "CAMBIOS". Para devoluciones (en caso de que envíe un producto y no desee sustituirlo por otro, sino solicitar una Nota de Crédito), use la columna "NOTAS DE CREDITO".
- Añote cada reclamo en la columna que corresponde.
- Añote en el casillero "CAMP" el número de la campaña en la que se produjo el problema.
- Se pueden realizar cambios únicamente por productos idénticos y al mismo valor (igual o diferente tono o frag. en esos casos).
- Para un reclamo de faltantes, debe adjuntar la boleta de faltante correspondiente.
- Para solicitar productos no enviados o anotar devoluciones, anote en el casillero del "CODIGO", el código del producto que no fue enviado o desea devolver.
- En caso de un cambio, debe anotar en el casillero "CODIGO", el código del producto que desea recibir.

CAMBIOS								NOTAS DE CREDITO				NO ENVIADOS			
Causa de reclamos: 1-2-3-6-8								Causa de reclamos: 1-2-3-4-5-6-8				Causa de reclamos: 4-5-7			
Prod. que desea recibir				Prod. que envía				Prod. para hacer NC				Prod. que desea recibir			
CAUSA	CAMP	CODIGO	CANT.	CAMP	CODIGO	CANT.	CAUSA	CAMP	CODIGO	CANT.	CAUSA	CAMP	CODIGO	CANT.	

CAUSAS DEL RECLAMO

1 - ESTUCHE, ENVASE, PRODUCTO ROTO, DAÑADO O INCOMPLETO.  
 2 - PRODUCTO, TONO O FRAGANCIA EQUIVOCADA.  
 3 - SUSTITUCION INSATISFACTORIA.  
 4 - PRODUCTO FACTURADO Y NO ENVIADO.  
 5 - PRODUCTO FACTURADO Y RECIBIDO EN SU LUGAR UNA BOLETA DE FALTANTE.  
 6 - MECANISMO DEFECTUOSO.  
 7 - PRODUCTO NO FACTURADO NI ENVIADO Y/O NO DISPONIBLE.  
 8 - TALLE O TAMAÑO DE INDUMENTARIA O BIJUTERIA INADECUADO.

FIRMA DE LA REPRESENTORA

---

FIRMA DE LA GERENTE ZONA

orden rápida
orden de compra
folleto con bolsa de pedido
auxiliares de venta
favoritos
promociones

1 Cargar la Orden
2 Solicitar Demos
3 Ofertas
4 Enviar la Orden

devoluciones

Para devolver un producto sólo debes seleccionar la campaña en la que compraste el producto, digitar el código del producto, la cantidad que estás devolviendo, motivo de la devolución y hacer click en 'Continuar'.

Devoluciones y no recibidos

<p>1 Producto recibido, no solicitado y no facturado</p> <p>2 Producto no recibido y facturado</p> <p>3 Producto no solicitados, recibido y facturado</p> <p>4 Producto con diferencia de talle, color o fragancia</p> <p>5 Producto roto, dañado o con defecto de fabricación</p>	<p>6 Producto recibido fuera de término o sustitución insatisfactoria</p> <p>8 Inconvenientes comerciales con el cliente</p> <p>9 Producto solicitado por error</p> <p>13 Compra de productos del folleto anterior</p>
--	--

Camp.	Código	Cant.	Causa de Reclamo	Descripción	Borrar
0		0	--		✖
0		0	--		✖
0		0	--		✖
0		0	--		✖
0		0	--		✖
0		0	--		✖
0		0	--		✖
0		0	--		✖
0		0	--		✖
0		0	--		✖
0		0	--		✖

[ver descripción](#)
Imprimir
CONTINUAR





orden rápida   orden de compra   folleto con bolsa de pedido   auxiliares de venta   favoritos   promociones

1 Cargar la Orden   2 Solicitar Demos   3 Ofertas   4 Enviar la Orden

### cambios

Para hacer un cambio sólo debes ingresar el código del producto que deseas cambiar, cantidad, motivo y el código del producto que quieres recibir en su reemplazo. Luego debes hacer click en "Continuar".

**Cambios** ↻

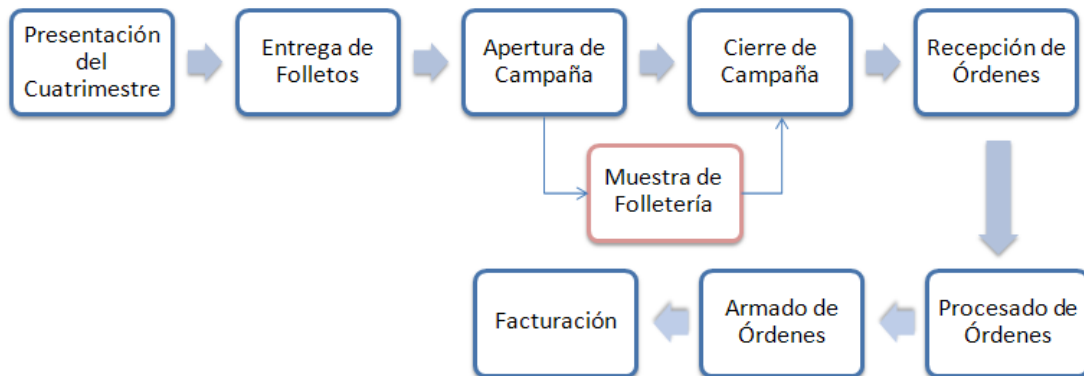
4 Producto con diferencia de talla, color o fragancia	6 Producto recibido fuera de término o sustitución insatisfactoria
5 Producto roto, dañado o con defectos de fabricación	9 Producto solicitado por error

Cambiar este producto				por este producto				
Camp.	Código	Cant.	Motivo	Descripción	Camp.	Código	Descripción	Borrar
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]
0		0	--		0			[X]

[ver descripción](#)   [Imprimir](#)   [CONTINUAR](#)

Flujo grama General de Ventas de Productos Cosméticos:

Elegimos el flujo grama de venta de cosméticos como un ejemplo de la venta por catalogo ya que consideramos que es representativo porque involucra los procesos más comunes representativos en este tipo de ventas.





## 4. Principales Problemas y Requerimientos

### 4.1. Problemas Identificados

A continuación se detallan los problemas planteados por los vendedores entrevistados y aquellos que surgen del análisis de los procesos:

Causa	Problema	Consecuencia
Anotación de pedidos en los catálogos	En el proceso de búsqueda de anotaciones en los catálogos se producen errores o problemas de comprensión	Solicitud de pedidos erróneos y demoras en realizar la búsqueda de productos a pedir.
Notas de pedido sin formato realizadas por el cliente	Las notas de pedidos son propensas a extraviarse	No llegan las notas de pedidos al proveedor
No hay una correcta diagramación de visitas	Los vendedores posponen y superponen visitas por falta de tiempo	Se pierden posibilidades de ventas
No se avisa a los clientes cuando se va a realizar una visita.	Los clientes no se encuentran en su domicilio cuando se quieren entregar los productos	Produce el retraso en la entrega de un pedido o la realización de una venta
Se registran los clientes, pedidos y montos abonados de forma manual	Es probable de que se produzcan errores en los cálculos (montos a cobrar, ganancias y montos totales)	Cobro equivocado y mal seguimiento de las cuentas corrientes
No se guardan suficientes datos del cliente	Impide comunicarse con el cliente o la realización de una visita	Se retrasan las entregas de productos y dificulta posibles ventas
No se lleva registros de datos estadísticos	No se conocen datos como preferencias de compras de clientes, rango de edad, devoluciones realizadas por cliente, etc.	Pérdida de tiempo de clientes provocando posibles pérdidas de ventas

Luego del análisis de los problemas detectados y aquellos que fueron planteados por los vendedores entrevistados; y después de investigar acerca de los productos de software disponibles en el mercado, concluimos que no existe ningún tipo de sistema que brinde soporte a las necesidades de los vendedores de productos por catálogo ya



que no gestionan los datos de los clientes ni sus pedidos, ni tampoco las compras que realizan los propios vendedores a un proveedor, entre otras actividades.

Es por estas razones que vemos la necesidad de construir un software con características globales como las que proponemos a continuación.

#### 4.2. Requerimientos Funcionales

El sistema permitirá:

- Administrar datos del vendedor
- Administrar datos de proveedores
- Gestionar las compras de productos al proveedor
- Administrar información de clientes
- Administrar fechas y horarios de visitas a clientes
- Administrar datos de los productos, incluyendo su precio y estado (disponibilidad)
- Gestionar reuniones con los clientes
- Administrar pedidos del cliente
- Administrar pedidos Web del cliente
- Brindar información estadística sobre las ganancias de los vendedores, productos más vendidos, clientes más frecuentes, etc
- Gestionar el cobro de pedidos.
- Gestionar el pago al proveedor.
- Brindar información sobre pedidos y productos disponibles.
- Generar emails dirigidos a los clientes con el objetivo de notificarles de la próxima visita del vendedor.
- Generar emails a los clientes informándoles de nuevas campañas, cierres de las mismas, nuevos productos, aviso de cobro, etc.
- Generar y emitir listado de productos a solicitar al proveedor.
- Administrar fechas y horarios de visitas a clientes.
- Brindar información sobre los pagos realizados al proveedor.
- Administrar reuniones con los clientes.



### 4.3. Requerimientos No Funcionales

- La aplicación será completamente Web.
- Se deberá trabajar sobre un motor de base de datos que soporte el resguardo y la seguridad de los mismos.
- Se tomará un lenguaje de programación web para la construcción de la página en cuestión.
- Se debe poder contratar un servicio de acceso a Internet y un proveedor de correo electrónico para posibilitar el envío de mails.
- El sistema deberá tener una rápida respuesta a las solicitudes de los usuarios
- La base de datos deberá soportar un gran volumen de datos y transacciones
- Se deberá proporcionar un único punto de acceso a la aplicación mediante el ingreso de usuario y contraseña
- Las gestiones vía web se deberán poder realizar desde navegadores Web Internet Explorer 9.0 o superiores, Mozilla Firefox a partir de la versión 19.0 y Google Chrome
- Se requiere que el sistema permita realizar consultas de clientes, productos, cuentas corrientes y sus datos desde dispositivos Smart Device Android