

Universidad Tecnológica Nacional

- Facultad Regional Córdoba -



HABILITACIÓN PROFESIONAL

Docentes:

Ing. Torrez, Osvaldo
Ing. Arenas, Silvina (J.T.P)

Empresa: "Stone Bicycles"

Actividad: Administración de Servicios Técnicos y Servicio Técnico Oficial en la Ciudad de Córdoba de equipos Fitness.

Sistema: Sistema de Gestión y soporte de Servicio Técnicos de equipos Fitness

Proceso de Desarrollo: Proceso Unificado de Desarrollo con UML

MODELADO DE NEGOCIO

Grupo: N° 4

Integrantes:

Carrazón, Mauro Eduardo (47843)
Costa de la Colina, Nicolás (45174)
Navarro Mugas, Natalia Elean (45060)

Curso 4K2

Año 2008



Índice

Contenido	Página
Índice	01
Introducción	02
Modelo de Negocio	03
Descripción de Actores del Negocio	03
Diagrama de casos de uso del Negocio.....	04
Descripción de Actores del Negocio	05



Introducción

En la siguiente etapa de Modelado de Negocio realizará el análisis del sistema a implementar, tiene como objetivo proporcionar una comprensión completa del funcionamiento del negocio a través de la identificación de los casos de uso del sistema de Negocio y su correspondiente trazabilidad a los casos de uso del Sistema de Información.

Los primeros son procesos que lleva a cabo el negocio, con un principio y un final bien definidos, cuyo objetivo es producir un resultado de valor para los actores. A su vez, el actor del negocio es un ente externo al mismo, pero que interactúa con él. El Modelo de Negocio se expresa en términos de descripciones de los casos de uso del negocio, así como de sus actores y las relaciones que se establecen entre ellos.

Entre las distintas técnicas empleadas para estas etapas del desarrollo, serán utilizadas como base las herramientas que brinda el “Proceso Unificado de Desarrollo”, tales como: el Diagrama de Casos de Uso, Descripción de Actores del Negocio y por último los Casos de Usos de Negocio.



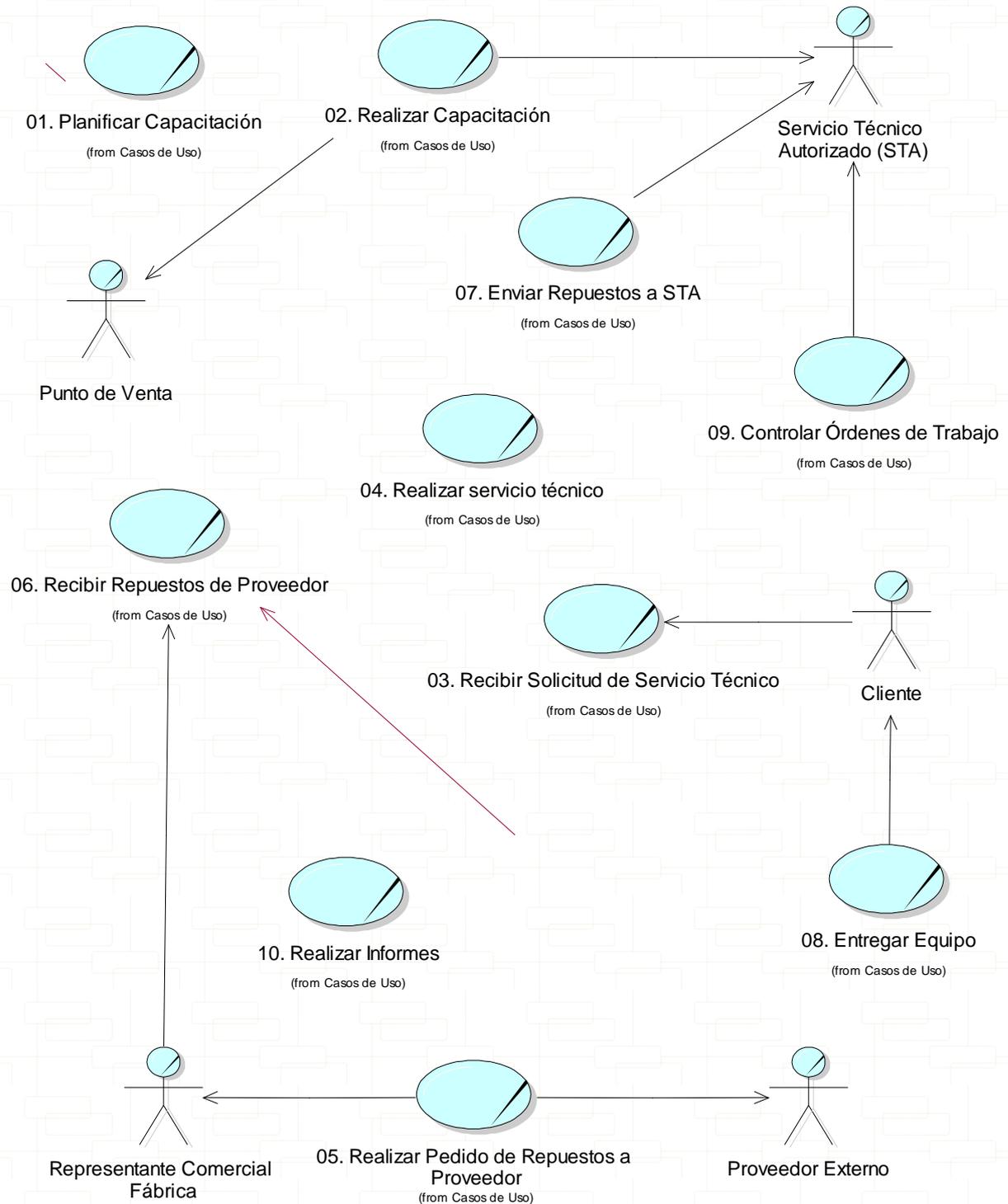
MODELADO DE NEGOCIO

Descripción de Actores del Modelo de Negocio

ACTOR	ROL
Servicio Técnico Autorizado (STA)	Administra los servicios técnicos de equipos de fitness, maneja solicitudes de repuestos, recibe capacitación sobre equipos.
Representante Comercial de Fábrica	Se encarga de la provisión de repuestos a la empresa y a su vez a los STA.
Proveedor Externo	Provee de repuestos fabricados a la empresa.
Punto de Venta	Recibe las Capacitaciones que son planificadas por el Encargado de Capacitaciones en forma periódica.
Cliente	Solicita a la empresa la realización del servicio técnico de su equipo de fitness propio.



Diagrama de Casos de Uso de Negocio





Descripción de Casos de Uso del Modelo de Negocio

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Planificar Capacitación	Nro. de Orden: 1
Actor Principal:	No Aplica	Actor Secundario: No Aplica
Tipo de Use Case:	<input type="checkbox"/> Concreto	<input checked="" type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Planificar y registrar el cronograma de los cursos de capacitación a realizar a los Servicios Técnicos Autorizados o Puntos de Venta.		
Descripción: Mensualmente el Encargado de Capacitación realiza una planificación de los cursos de capacitación que dictará a los Servicios Técnicos Autorizados (STA) o Hipermercados (Puntos de Venta). Cuando comienza la planificación, el EC verifica si se ha incorporado una nueva línea a los equipos Fitness de la fábrica ya que debe realizar capacitaciones sobre los nuevos modelos. Luego, el encargado consulta la ubicación geográfica de cada empresa, y planifica el recorrido que hará según su proximidad. Tomando en cuenta las fechas disponibles para realizar el viaje y el recorrido a realizar, genera la planificación detallando los contenidos del tipo de curso a realizar, el período de fechas que comprende y el lugar donde será dictado.		
Observaciones: Cuando se refiere a "nueva línea" de equipos, también incluye nueva tecnología, nuevo tipo de producto o nuevo modelo.		

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Realizar Capacitación	Nro. de Orden: 2
Actor Principal:	Servicio Técnico Autorizado / Punto de Venta	Actor Secundario: No Aplica
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Realizar la capacitación periódica de los Servicios Técnicos sobre el mantenimiento de los equipos de Fitness y de los Puntos de Venta para brindar soporte a su tarea.		
Descripción: Comienza cuando el Encargado de Capacitación arriba al lugar predeterminado para dictar el curso, teniendo en cuenta la planificación realizada con anterioridad. El encargado consulta el contenido del curso a dar y en base a ello realiza la capacitación del Servicio Técnico Autorizado a cerca del mantenimiento, tanto preventivo como correctivo de ciertos equipos; o del Hipermercado (Punto de Venta) a cerca de las características principales de los equipos ofrecidos. Posteriormente, registra la fecha de los cursos dictados y una apreciación general de cada curso. También registra los empleados de la empresa que se capacitó y su asistencia al curso. Finalmente el EC genera un informe de los cursos dictados y remite una copia de dicho informe al Representante Comercial de la Fábrica.		
Observaciones: No aplica		



Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Registrar Solicitud de servicio técnico	Nro. de Orden: 3
Actor Principal:	Cliente	Actor Secundario: No Aplica
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Registrar una nueva Orden de Trabajo para el servicio técnico de un equipo de Fitness perteneciente a un Cliente.		
Descripción: El CU comienza cuando se recibe en el "Servicio Técnico Autorizado" (STA) un equipo de fitness para realizar el servicio técnico. El Encargado de Atención al Cliente (EAC) consulta si es un cliente registrado y si el equipo existe en el sistema; luego registra o actualiza dichos datos en el caso en que el Cliente lo solicite. A continuación genera una "Orden de Trabajo" (OT) para registrar el servicio técnico a efectuarse sobre el equipo. Luego el EAC consulta si ese equipo posee cobertura de la garantía oficial; para ello solicita al Cliente el ticket o factura de compra y le realiza una fotocopia que luego archiva, devolviendo el original al cliente. El EAC controla los números de serie del comprobante y el equipo para verificar que se correspondan, anexando la fotocopia de la factura o ticket a la OT. Luego consulta al cliente sobre la falla que considera poseer el equipo o la necesidad de mantenimiento y lo registra en el prediagnóstico de la OT. Finalmente, entrega al cliente una copia de la OT generada informándole que en 24 hs. el técnico realizará el diagnóstico y se calculará su presupuesto (a realizarse en forma manual); además comunica la fecha aproximada de entrega del equipo.		
Observaciones: No aplica		

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Realizar Servicio Técnico	Nro. de Orden: 4
Actor Principal:	No Aplica	Actor Secundario: No Aplica
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Realizar el servicio técnico de un equipo de fitness especificado en una Orden de Trabajo.		
Descripción: El CU comienza cuando el cliente llama por teléfono o se dirige personalmente al local, y confirma la realización del servicio técnico; con lo cual el Encargado de Atención al cliente registra la confirmación de la Orden de Trabajo (OT). El Responsable de STA (RSTA) consulta las OT confirmada del cliente y designa a la misma un técnico en particular. A continuación, el Técnico consulta la OT y luego de inspeccionar el equipo registra el diagnóstico y describe las fallas detectadas y sus posibles tareas en el detalle de la OT; pudiendo incluir en el caso en que se necesite el cambio de algún repuesto. Para ello el Técnico puede consultar una guía de reparación que le brinde soporte sobre fallas, tareas y herramientas necesarias para realizar el servicio técnico del modelo del equipo. Luego, el RSTA realiza la confirmación de las tareas a realizar sobre el equipo, con lo cual genera una solicitud de los repuestos necesarios para la OT. Mientras el Técnico espera la llegada de los repuestos necesarios solicitados, puede completar las tareas descritas en la OT que no tienen asociado un repuesto, registrando su realización. De lo contrario, el equipo queda en espera de los repuestos en el Servicio Técnico hasta que se pueda continuar con la reparación, luego de recibirse los repuestos requeridos. El Técnico puede detectar nuevas fallas y determinar tareas y repuestos nuevos por lo cual puede requerir una nueva confirmación que en este caso el EAC se comunica telefónicamente con el cliente. Una vez completado el servicio técnico, se envía nuevamente la OT al RSTA para que este verifique el correcto funcionamiento del equipo de Fitness, de ser así registra la finalización de la Orden de Trabajo, almacenándose el Equipo hasta que el cliente lo retire.		
Observaciones: No aplica		



Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Realizar Pedido de Repuestos a Proveedor	Nro. de Orden: 5
Actor Principal:	Proveedor Externo / Representante Comercial de Fábrica	Actor Secundario: No aplica
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Realizar un pedido de repuestos a Fábrica o a un Proveedor Externo, según su necesidad.		
Descripción: El CU comienza cuando el Encargado de Almacén (EAL) consulta los artículos faltantes en stock y solicitados por los STA y los incluye en el pedido de repuestos, teniendo en cuenta la cantidad necesaria para abastecerse hasta el próximo pedido. Para ello selecciona un proveedor que tenga disponibilidad de los artículos, pudiendo ser la Fábrica representante de los Equipos de Fitness o algún Proveedor Externo. Luego genera un "Pedido de Repuestos" el cual, previa aprobación del "Encargado de Finanzas" (EF) es remitido al proveedor correspondiente según las políticas de reposición de stock establecidas.		
Observaciones: No aplica		

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Recibir Repuestos de Proveedor	Nro. de Orden: 6
Actor Principal:	Proveedor Externo / Representante Comercial Fábrica	Actor Secundario: Proveedor Externo
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Recibir y almacenar repuestos enviados a la empresa por la Fábrica o los Proveedores.		
Descripción: Comienza cuando se recibe en el Almacén un envío de Repuestos de Fábrica o algún Proveedor Externo. El Encargado de Almacén (EAL) toma la mercadería y controla con el Remito adjunto en el envío del proveedor correspondiente, que no existan diferencias con lo recibido. Si se detectan faltantes, se reclama a la empresa de transporte o al Proveedor que haya realizado el envío; si hay sobrante, se devuelve a dicho Proveedor por medio del transporte. A continuación, el EAL consulta los artículos pedidos al proveedor que no se han recibido, y registra la recepción de los mismos. Finalmente archiva el remito recibido con la mercadería y almacena los artículos recibidos en su ubicación correspondiente.		
Observaciones: No aplica		



Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Enviar Repuestos a STA	Nro. de Orden: 7
Actor Principal:	Servicio Técnico Autorizado	Actor Secundario: No Aplica
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Distribuir los repuestos recibidos a los Servicios Técnicos Autorizados (STA) del Interior que hayan sido previamente solicitados.		
Descripción: Semanalmente el Encargado de Almacén envía repuestos a los STA. Para ello consulta que haya Solicitudes de Repuestos pendientes y de ser así, controla que los repuestos solicitados se encuentren disponibles en stock. Si esto se verifica, el EAL procede al armado de los paquetes de encomienda para los distintos STA. Luego, el EAL solicita al Encargado de Finanzas que autorice y efectivice el pago del envío a la empresa de transporte. A su vez, consulta si dichos repuestos se encuentran cubiertos por la garantía oficial. De no ser así, el Encargado de Administración (EAD) suma a la cuenta corriente de los Servicios Técnicos Autorizados los gastos de envío. A continuación, el EAL genera el remito correspondiente al envío de repuestos actualizando las Órdenes de Trabajo del STA correspondiente que dieron origen a su solicitud. Por último se despacha el pedido, informando al STA los datos del transporte correspondiente. Posteriormente el EAL consulta los remitos de los envíos realizados a los STA, y actualiza su estado una vez que los mismos llegaron a destino.		
Observaciones: No aplica		

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Entregar Equipo	Nro. de Orden: 8
Actor Principal:	Cliente	Actor Secundario: No Aplica
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Entregar al cliente el equipo de fitness al que se le ha realizado el servicio técnico.		
Descripción: El CU comienza cuando el Encargado de Atención al Cliente (EAC) verifica que se ha finalizado la Orden de Trabajo, y se comunica telefónicamente con el cliente para informar la situación. Cuando el Cliente arriba a la empresa para retirar su equipo, el vendedor le solicita sus datos o los del equipo y consulta sus OT. En el caso de detectar la finalización del servicio técnico correspondiente, el EAC procede a la entrega del equipo al cliente, y se le solicita que firme la copia de la OT en conformidad con el trabajo realizado. En caso de haberse ingresado fuera de garantía confecciona la factura solicitando el pago del monto correspondiente al Cliente. Finalmente el EAC registra que el equipo ha sido retirado.		
Observaciones: No aplica		



Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Controlar Órdenes de Trabajo	Nro. de Orden: 9
Actor Principal:	Servicio Técnico Autorizado	Actor Secundario: No Aplica
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Verificar la documentación enviada por los Servicios Técnicos Autorizados para determinar si un equipo se encontraba en garantía al momento del servicio técnico.		
Descripción: El C.U. inicia cuando los Servicios Técnicos Autorizados (STA) generan las Órdenes de Trabajo (OT) y envían la documentación correspondiente a las mismas por correo o encomienda. El Encargado de Servicios Técnicos (EST) consulta las OT, controlando la fecha de compra del equipo y la vigencia de su garantía. Además, verifica que se haya recibido la fotocopia del ticket de compra correspondiente. También controla que los repuestos solicitados por los STA en las Órdenes de Trabajo, y posteriormente enviados, hayan sido utilizados en dicha reparación. Ante cualquier irregularidad, el EST envía una encomienda al STA con la documentación y las OT que presenten inconsistencias. Finalmente, en base a las OT válidas se elabora un informe de servicios efectuados por cada STA. También se controla que los repuestos defectuosos que han sido reemplazados, hayan sido conservados por los Servicios Técnicos Autorizados o enviados al Servicio Técnico Oficial.		
Observaciones: No aplica		

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case:	Realizar Informes	Nro. de Orden: 10
Actor Principal:	No Aplica	Actor Secundario: No Aplica
Tipo de Use Case:	<input type="checkbox"/> Concreto	<input checked="" type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Generar Informes para proveer de información de soporte que apoye a la toma de decisiones.		
Observaciones: No aplica		