



HABILITACION PROFESIONAL

Curso 4K4

Workflow de Negocio

Establecimiento Metalúrgico David E. Bognanno

Docentes de Cátedra:

Zohil, Julio Cesar Nelson
Aquino, Francisco Alejandro
Jaime, María Natalia

Grupo N° 4

Juárez, Silvina	legajo 35284	silvina_v_juarez@hotmail.com
Martín, Pablo Andrés	legajo 47345	pablomartincmf@hotmail.com
Mengual, Rogelio Nicolás	legajo 53449	nicomengual@gmail.com
Molina, Mariano	legajo 28566	mmariano16@gmail.com



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DIAGRAMA DE USE CASE DE NEGOCIO	4
DESCRIPCIÓN DE CASOS DE USO DEL NEGOCIO	5
1.- GESTIONAR PEDIDO DE COTIZACIÓN.....	5
2.- REALIZAR PRE DISEÑO.....	5
3.- GESTIONAR ALTA DE CLIENTE.....	6
4.- CONFIRMAR COTIZACIÓN.....	6
5.- PRODUCIR PRODUCTO	7
6.- CONFECCIONAR CERTIFICADO DE CALIDAD	7
7.- EMBALAR Y DESPACHAR PEDIDO	8
8.- GESTIONAR RECLAMOS DE CLIENTE	8
9.- GESTIONAR DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO.....	9
10.- REALIZAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	9
ACTORES DEL NEGOCIO.....	11
CLIENTE	11
TRABAJADORES DEL NEGOCIO	11
ENCARGADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	11
INGENIERO.....	11
ENCARGADO DE PRODUCCIÓN.....	11
ENCARGADO DE LOGÍSTICA.....	11
INSPECTOR.....	12
GLOSARIO	12



Introducción

En esta fase se establece la proporción y alcance del proyecto. Se identificarán todas las entidades externas con las que se trata (actores) y se precisará la interacción en un alto nivel de abstracción: debemos identificar todos los casos de uso y sus descripciones.

Los propósitos de esta etapa son: modelar un negocio para entender su estructura y dinámica, para asegurar que todos los involucrados tienen una comprensión común de la organización y para derivar los requerimientos del Sistema que soportara la organización.

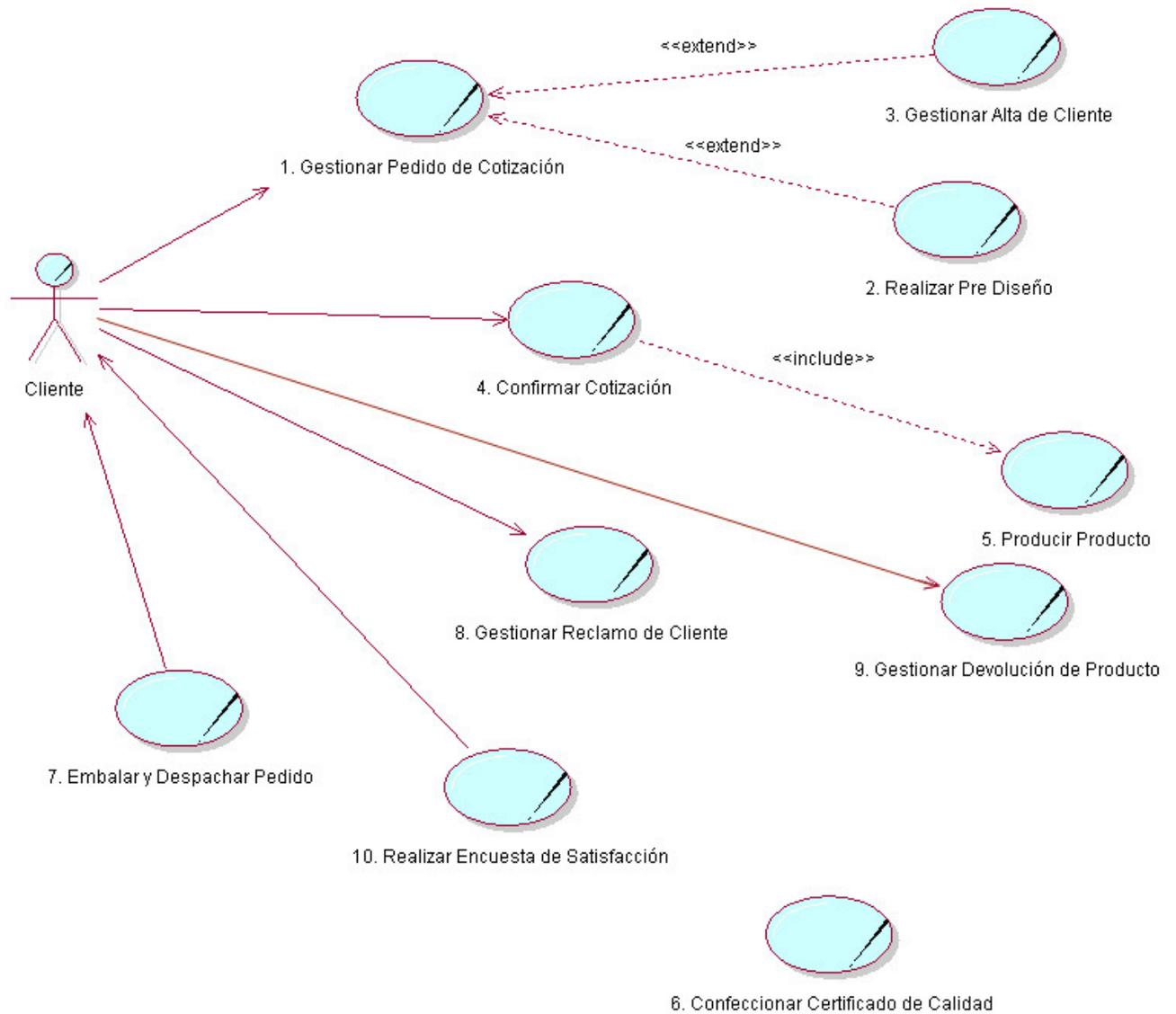
Para alcanzar estos objetivos, el flujo de trabajo de modelado de negocio describe como desarrollar una visión de la organización y, basados en esta, definir los procesos, roles y responsabilidades de la Organización en un Modelo del Negocio.

En esta etapa mostraremos la funcionalidad actual del Negocio, sin proponer modificaciones de mejoras, estas mejoras serán representadas en la próxima etapa de modelado de Sistema de Información.

El Modelo del Negocio, según la metodología propuesta consiste en las siguientes tareas: realizar el Modelo de Use Case del Negocio e identificar a los trabajadores del Negocio.



Diagrama de Use Case de Negocio



**Descripción de Casos de Uso del Negocio****1.- Gestionar Pedido de Cotización**

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case: Gestionar Pedido de Cotización		Nro de Orden: 01
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad:	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: Cliente	Actor Secundario: --	
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Receptar, presupuestar, registrar y enviar respuesta de la cotización de un trabajo específico solicitado por un cliente		
Descripción: Comienza cuando un cliente solicita una cotización relativa a la producción de una pieza específica no seriada. El Encargado de Atención al Cliente solicita las especificaciones del producto, así como el diseño, en caso de no tener uno, se llama al Use Case Realizar Pre-Diseño. Luego el Encargado de Atención al Cliente registra el pedido asociado al cliente, que en caso de no existir en el sistema se registra mediante el Use Case Gestionar Alta de Cliente y se informa de la registración del pedido avisando que se le enviará la cotización cuando esté confeccionada.		
Asociaciones de Extensión: Gestionar Alta de Cliente; Realizar Pre-Diseño		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Use Case donde se incluye: no aplica		
Use Case al que extiende: no aplica		
Use Case de Generalización: no aplica		

2.- Realizar Pre Diseño

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case: Realizar Pre-Diseño		Nro de Orden: 02
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad:	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal:	Actor Secundario:	
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Diseñar el producto solicitado por el Cliente		
Descripción: Comienza cuando es llamado respondiendo a una necesidad de confeccionar un Pre-Diseño solicitado por un cliente. El ingeniero toma el pedido y realiza el diseño basándose en las especificaciones del cliente.		



Asociaciones de Extensión: no aplica

Asociaciones de Inclusión: no aplica

Use Case donde se incluye: no aplica

Use Case al que extiende: Gestionar Pedido de Cotización

Use Case de Generalización: no aplica

3.- Gestionar alta de Cliente

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case: Gestionar alta de Cliente	Nro de Orden: 03	
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad:	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal:	Actor Secundario:	
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Mantener actualizada la información de los Clientes con los que trabaja la empresa.		
Descripción: Comienza cuando se presenta un nuevo cliente. El Encargado de Atención al Cliente solicita los datos del mismo para darlo de alta y guarda los datos.		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Use Case donde se incluye: no aplica		
Use Case al que extiende: Gestionar Pedido de Cotización		
Use Case de Generalización: no aplica		

4.- Confirmar Cotización

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case: Confirmar Cotización	Nro de Orden: 04	
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad:	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: Cliente	Actor Secundario:	
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Iniciar el proceso de producción a partir de la aprobación del cliente.		
Descripción: Comienza cuando el cliente aprueba la cotización enviada para la producción de piezas. El Encargado de Atención al Cliente registra la aprobación e inicia la producción a través de la confección de la planilla OT.		



Asociaciones de Extensión: no aplica

Asociaciones de Inclusión: Producir Pieza

Use Case donde se incluye: no aplica

Use Case al que extiende: no aplica

Use Case de Generalización: no aplica

5.- Producir Producto

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Producir Producto		Nro de Orden: 05	
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Complejidad:	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal:	Actor Secundario: --		
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Producir la pieza solicitada por el Cliente			
Precondiciones: -			
Descripción: Comienza cuando, una vez conformada la planilla OT, se comienza con la producción. El Encargado de Producción realiza las tareas detalladas en la OT. Luego se inspecciona la pieza al finalizar cada tarea.			
Asociaciones de Extensión: no aplica			
Asociaciones de Inclusión: no aplica			
Use Case donde se incluye: Confirmar Cotización			
Use Case al que extiende: no aplica			
Use Case de Generalización: no aplica			

6.- Confeccionar Certificado de Calidad

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Confeccionar Certificado de Calidad		Nro de Orden: 06	
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Complejidad:	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal:	Actor Secundario: --		
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Certificar la calidad de un producto terminado.			



Descripción: Comienza cuando, al finalizar la producción de un pedido, se debe confeccionar el certificado de calidad para ser enviado al cliente junto con el producto. El Inspector, basándose en las inspecciones parciales y en las especificaciones del cliente, confecciona el certificado de Calidad, adjuntándolo al producto terminado

Asociaciones de Extensión: no aplica

Asociaciones de Inclusión: no aplica

Use Case donde se incluye: no aplica

Use Case al que extiende: no aplica

Use Case de Generalización: no aplica

7.- Embalar y Despachar Pedido

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case: Embalar y Despachar Pedido	Nro de Orden: 07	
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad:	<input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: Cliente	Actor Secundario: --	
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Embalar y despachar el producto solicitado por el Cliente.		
Descripción: Comienza luego de que se haya confeccionado el certificado de calidad de un producto terminado. Se embala el producto y se envía al cliente.		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Use Case donde se incluye: no aplica		
Use Case al que extiende: no aplica		
Use Case de Generalización: no aplica		

8.- Gestionar Reclamos de Cliente

Nivel del Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Nombre del Use Case: Gestionar Reclamos de Cliente	Nro de Orden: 08	
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad:	<input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: Cliente	Actor Secundario:	
Tipo de Use Case:	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo: Gestionar los reclamos de los Clientes		



Descripción: Comienza cuando un cliente se presenta con un reclamo referido a algún producto. El Encargado de Atención al Cliente recibe el reclamo y deja asentado los detalles del mismo.

Asociaciones de Extensión: no aplica

Asociaciones de Inclusión: no aplica

Use Case donde se incluye: no aplica

Use Case al que extiende: no aplica

Use Case de Generalización: no aplica

9.- Gestionar Devolución de Producto

Nivel del Use Case: Negocio Sistema de Información

Nombre del Use Case: Gestionar Devolución de Producto **Nro de Orden: 09**

Prioridad: Alta Media Baja

Complejidad: Alta Media Baja

Actor Principal: Cliente

Actor Secundario:

Tipo de Use Case: Concreto Abstracto

Objetivo: Receptar y registrar la devolución de un producto.

Descripción: Comienza cuando, luego de un reclamo, el cliente desea devolver el producto. El Encargado de Atención al Cliente aprueba la devolución del mismo y recibe la pieza asociándola al reclamo realizado anteriormente.

Asociaciones de Extensión: no aplica

Asociaciones de Inclusión: no aplica

Use Case donde se incluye: no aplica

Use Case al que extiende: no aplica

Use Case de Generalización: no aplica

10.- Realizar Encuesta de Satisfacción

Nivel del Use Case: Negocio Sistema de Información

Nombre del Use Case: Realizar Encuesta de Satisfacción **Nro de Orden: 10**

Prioridad: Alta Media Baja

Complejidad: Alta Media Baja

Actor Principal: Cliente

Actor Secundario:

Tipo de Use Case: Concreto Abstracto

Objetivo: Relevar el nivel de satisfacción de un Cliente en relación a un producto.



Descripción: Comienza cuando el Cliente acepta responder la encuesta. El Cliente responde las preguntas y las mismas son guardadas para su posterior análisis.

Asociaciones de Extensión: no aplica

Asociaciones de Inclusión: no aplica

Use Case donde se incluye: no aplica

Use Case al que extiende: no aplica

Use Case de Generalización: no aplica



Actores del Negocio

Cliente

- Pedir Cotización,
- Confirmar Cotización
- Realizar Reclamo
- Responder Encuesta de Satisfacción
- Devolver Producto
- Recibir Producto

Trabajadores del Negocio

Encargado de Atención al Cliente

- Receptar pedido de cotización
- Realizar alta de cliente
- Receptar confirmación de cotización
- Solicitar pre-diseño
- Receptar reclamo
- Receptar devolución de producto
- Realizar encuesta de satisfacción al cliente

Ingeniero

- Realizar pre-diseño

Encargado de Producción

- Producir piezas

Encargado de Logística

- Embalar y despachar pedido



Inspector

- Inspeccionar Pieza
- Confeccionar certificado de calidad

Glosario

- ✓ Actor: Un actor de negocio representa un rol jugado en relación al negocio, por algo o alguien en el entorno del negocio.
- ✓ Atributos: Un atributo de una clase representa una pieza de información a cerca de un objeto de la clase que es mantenido con el objeto. Un atributo tiene un tipo. Cada atributo y tipo de atributo tiene un nombre.
Comúnmente una entidad de negocio representa un documento o una parte esencial de un producto. A veces representa algo menos tangible como el conocimiento sobre el mercado o sobre un cliente.
- ✓ Diagrama de Use Case en el Modelo de Use Case de Negocio: Un diagrama de use case muestra actores, use cases de negocio, paquetes de use case y sus relaciones. El propósito principal del modelo de use case del negocio es describir como es usado el negocio por sus clientes y proveedores. Pueden representarse también, actividades que conciernen directamente con clientes y proveedores, tanto como tareas administrativas y de soporte que conciernen indirectamente a proveedores y clientes.
- ✓ Modelo de Objetos del Negocio: Es un modelo que describe la realización de los use cases de negocio. Sirve como una abstracción de cómo necesitan relacionarse los trabajadores y las entidades del negocio y como necesitan colaborar para ejecutar el negocio. Este modelo describe los use cases del negocio desde el



punto de vista interno de los trabajadores del negocio. El modelo define como debería relacionarse la gente que trabaja en el negocio con las cosas que maneja y usa – las clases y objetos del negocio- para producir los resultados esperados.

- ✓ Modelo de Use Case del Negocio: Un modelo de use case del negocio describe procesos de un negocio y sus interacciones con el exterior, clientes, proveedores.
- ✓ Operaciones: Una operación define la herramienta con la cual es manipulada la entidad de negocio. El acceso es iniciado por un mensaje. Una operación tiene un nombre, y opcionalmente, parámetros. El acceso de una entidad de negocio es mostrado como un mensaje que es enviado al objeto entidad del negocio.
Para comprender completamente el propósito de un negocio se debe saber con quién interactúa el negocio, esto es, quién pone demandas sobre él, o está interesado en sus salidas. Los diferentes tipos de “interactuantes” son representados como actores del negocio.
- ✓ Trabajador del Negocio: Representa un rol o conjunto de roles en el negocio. Un trabajador de negocio interactúa con otros trabajadores y manipula entidades de negocio mientras participa en las realizaciones de use cases de negocio. Un trabajador del negocio representa una abstracción de un humano que actúa dentro del negocio.
- ✓ Use case de Negocio: Una instancia de use case de negocio es una secuencia de acciones que realiza un negocio para producir un resultado observable de valor para un actor individual del negocio.