

Rotisoft	Manual de Procedimientos
Habibi	Versión 1.3

# **ROTISOFT**

## **Sistema de administración de rotiserías**

### **Manual de Procedimientos**

Habibi	Page 1 of 9
Manual de Procedimientos	Grupo 1

Rotisoft	Manual de Procedimientos
Habibi	Versión 1.3



**Comida Árabe**  
**Manual de Procedimientos**  
**Versión 1.3**

## Historia de Revisión

Fecha	Versión	Descripción	Autor
28/09/2013	1.0	Creación del documento	Matías
09/10/2013	1.1	Agrego detalle de procedimientos	Matías
15/10/2013	1.2	Se modifican la cantidad de procedimientos y su contenido	Matías
20/10/2013	1.3	Corrección en proceso de Pedidos	Matías

## Tabla de Contenidos

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
PROPÓSITO .....	5
AUDIENCIA .....	5
RESPONSABLES .....	5
<b>PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>6</b>
<b>1 – PROCESO DE PEDIDOS.....</b>	<b>6</b>
Registrar Pedido .....	6
Procesar Pedido .....	7
Alta de Cliente.....	7
Finalización del Proceso de Pedidos .....	8
<b>2 – PROCESO DE ALTA DE PRODUCTOS ELABORADOS.....</b>	<b>9</b>
Alta de Productos en el Sistema .....	9
Alta de Receta para un Producto .....	9
Alta de Categoría de Producto.....	9

## Introducción

### Propósito

El presente documento permite conocer el funcionamiento interno de la empresa HABIBI con el sistema informático Rotisoft, contiene una descripción de sus procedimientos e incluye los puestos responsables de su ejecución.

### Audiencia

El documento se encuentra dirigido tanto a la gerencia de la empresa en cuestión como a cada uno de los empleados que posee un rol involucrado en las actividades debajo descritas.

### Responsables

Responsable de Elaboración (RE)	Es el encargado de gestionar los/la elaboración de productos, gestionando el stock de productos, cartas y recetas de los mismos.
Responsable de Caja (RC)	Es el encargado de gestionar las transacciones que se realizan sobre la caja.
Responsable de Stock (RS)	Es el encargado de controlar y gestionar el stock de ingredientes para la elaboración de productos.
Responsable de Pedidos (RP)	Es el responsable de tomar y administrar los pedidos de los clientes que se realizan en el local y telefónicamente.
Responsable de Clientes (RCL)	Es el encargado de gestionar la información de los clientes que realizan pedidos en el local y telefónicamente.
Responsable de Informes (RI)	Es el responsable de emitir informes estadísticos significativos y coherentes para la toma de decisiones.
Administrador del Sistema (AS)	Es el encargado de gestionar parámetros usados en el sistema.
Cliente Web (CW)	Clientes en el ámbito web habilitados para administrar su perfil de cuenta y realizar pedidos

Rotisoft	Manual de Procedimientos
Habibi	Versión 1.3

## Procedimientos

### 1 – Proceso de Pedidos

Registrar Pedido
------------------

- Pedido Telefónico:** cuando un cliente llama por teléfono, el Responsable de Pedidos (RP) inicia la registración del pedido accediendo al Menú del sistema y luego a la opción "Pedidos/Registrar Pedido".

Ingresa los productos y cantidades deseadas, mientras el sistema verifica que los productos existan y que haya stock de las cantidades ingresadas.

Luego el Sistema calcula el total a pagar, y el RP le informa al cliente preguntando con cuanto abonará para que el Repartidor (R) lleve el cambio apropiado.

Seguidamente se le pide el teléfono y el sistema valida si el cliente existe, de ser así, el sistema devuelve el Nombre, Apellido y el Domicilio del cliente.

El RP pregunta al cliente si el domicilio es correcto, informa la demora y confirma el Pedido.

En caso de que el cliente desee que sea entregado en un horario determinado, el RP puede modificar el horario de entrega en el sistema.

Finalmente, el sistema imprime los detalles del pedido y dicho papel se pasa al área de cocina donde es colgado en unos clavos en los estantes de la cocina.
- Pedido en Mostrador:** cuando un cliente se acerca al mostrador del local para realizar un pedido, el Responsable de Pedidos (RP) inicia la registración del pedido accediendo al Menú del sistema y luego a la opción "Pedidos/Registrar Pedido".

Ingresa los productos y cantidades deseadas, mientras el sistema verifica que los productos existan y que haya stock de las cantidades ingresadas.

Luego el Sistema calcula el total a pagar, y el RP le informa al cliente, si éste desea pagar en ese momento, se activa el checkbox "Pagado".

El cliente puede esperar la entrega del pedido en el local, en cuyo caso el RP ingresa como número de teléfono "0", lo cual le indica al sistema que el cliente es "mostrador", luego el RP le solicita el nombre al cliente y lo anota en el sistema. Si el cliente solicita que se lo entreguen en su domicilio, el RP le pide el nombre, la dirección y teléfono y lo registra como cliente nuevo (en el caso de que el cliente no exista previamente); En caso de que el cliente abone el pedido en su domicilio, se le pregunta con cuánto pagará para llevar el cambio correcto. El RP le informa el tiempo aproximado de demora.

Finalmente, el sistema imprime los detalles del pedido y dicho papel se pasa al área de cocina donde es colgado en unos clavos en los estantes de la cocina.
- Pedido Web:** cuando un cliente accede a la página web de la empresa encuentra la opción de iniciar sesión en la misma utilizando su nombre de usuario y contraseña, previamente obtenidos cuando se registró por primera vez.

Una vez iniciada la sesión, automáticamente el CW es dirigido a la sección de "Nuevo Pedido", allí tendrá listados los productos divididos por categorías, con sus descripciones y sus precios. Solo los productos habilitados para web serán listados.

Por cada producto deseado, el CW ingresa la cantidad y presiona el botón de "Agregar al Pedido". Al ir agregando productos, el CW puede observar la composición del pedido y el precio final.

Al terminar de agregar todos los productos al pedido, el CW presiona el botón "Siguiente", selecciona una dirección de entrega e ingresa el monto con el cual abonará el pedido, además podrá informar si retira el pedido en el local y puede agregar comentarios al pedido.

El sistema calcula e informa el vuelto, luego habilita el botón para confirmar el pedido.

El CW confirma y el sistema informa que el pedido se ha registrado exitosamente, además se muestra la demora estimada.

Habibi	Page 6 of 9
Manual de Procedimientos	Grupo 1

Rotisoft	Manual de Procedimientos
Habibi	Versión 1.3

### Procesar Pedido

Una vez registrado un pedido (ya sea telefónico, mostrador o web), el RP accede a la opción "Pedidos/Estado de Pedidos".

El sistema lista en una grilla todos los pedidos en curso con sus respectivos estados.

Desde aquí el RP puede realizar las siguientes acciones:

Seleccionar un pedido y hacer doble click sobre el mismo para ver sus detalles o modificar su contenido.

Pasar un pedido a "Enviado" al presionar el botón "Enviado", este estado identifica que el pedido ha dejado el local y se encuentra en curso a ser entregado al cliente.

Pasar un pedido a "Entregado" al presionar el botón "Entregado", este estado identifica que el pedido ha sido entregado al cliente, ya sea porque se lo envió a domicilio o porque lo retiró el cliente por el mostrador.

Cancelar un pedido al presionar el botón "Cancelado", este estado identifica que el pedido ha sido cancelado y por lo tanto no será entregado al cliente.

### Alta de Cliente

- **Alta de Cliente Web:** Cuando un cliente desea realizar un pedido web por primera vez, el sistema pide que inicie sesión previamente y para esto, el CW debe registrarse como nuevo usuario.

En la opción "Registrarse+" el CW debe ingresar los siguientes datos personales:

Nombre  
 Usuario  
 Contraseña  
 Confirmación de Contraseña  
 Dirección de correo electrónico  
 Confirmación de dirección de correo electrónico

Además debe ingresar los siguientes datos de contacto:

Teléfono  
 Dirección  
 Localidad  
 Provincia  
 País

Luego de ingresar los datos, el CW presiona el botón "Registrar+" y el sistema informa que la registración se ha realizado con éxito.

- **Alta de Cliente Telefónico:** cuando un cliente llama por teléfono, el RP ingresa el número al sistema y el mismo verifica que el cliente exista, de no existir el sistema provee la opción de registrar un nuevo cliente, para esto el RP debe presionar el botón "Nuevo Cliente".

En este momento el sistema despliega una nueva ventana en donde se piden los siguientes datos:

Teléfono: (Código de Área + Número)  
 Nombre  
 Apellido  
 E-Mail

Y se debe ingresar una dirección para el cliente

Calle  
 Número  
 Piso  
 Departamento  
 Barrio  
 Nota

Rotisoft	Manual de Procedimientos
Habibi	Versión 1.3

Al terminar de cargar los datos el RP presiona el botón Aceptar y el sistema automáticamente asocia el nuevo cliente con el pedido que está siendo registrado en ese momento.

<b>Finalización del Proceso de Pedidos</b>
--------------------------------------------

El proceso termina cuando un pedido pasa al estado "Entregado" o "Cancelado".

Rotisoft	Manual de Procedimientos
Habibi	Versión 1.3

## 2 – Proceso de Alta de Productos Elaborados

El proceso de Alta de Productos Elaborados tiene como pre-condición que se haya realizado el análisis previo de la creación y definición de un nuevo producto para ser agregado a la carta existente de productos del sistema.

### Alta de Productos en el Sistema

El proceso de Alta de Productos Elaborados comienza cuando el Responsable de Elaboración (RE) accede a la opción "Productos Elaborados/Registrar Productos".

Lo primero que se debe ingresar es el nombre del producto nuevo, el sistema valida que el nombre no exista, de existir el sistema muestra los detalles del producto al cual corresponde dicho nombre.

Una vez ingresado el nombre, el RE puede ingresar una descripción del producto elaborado, a continuación deberá seleccionar una receta o podrá seleccionar la opción "Sin Receta".

Al seleccionar la opción "Sin Receta" el sistema habilita los campos para que se ingresen los subproductos que componen al producto que se desea dar de alta.

Por cada subproducto, el RE selecciona la cantidad y lo agrega al detalle, a su vez el sistema indica para cada subproducto, el precio de costo, de venta, cantidades y subtotales.

Una vez agregados todos los subproductos, el sistema calcula el precio de costo total y le permite al RE seleccionar la categoría que tendrá el Producto Elaborado.

Por último el RE debe ingresar un precio de venta y confirmar la alta del producto en el sistema.

### Alta de Receta para un Producto

El proceso de Alta de Productos Elaborados comienza cuando el Responsable de Elaboración (RE) accede a la opción "Productos Elaborados/Registrar Receta".

Lo primero que se debe ingresar es el nombre de la receta, el sistema valida que el nombre no exista.

Una vez ingresado el nombre, el RE debe seleccionar para cada ingrediente, la cantidad, la unidad de medida deseada y opcionalmente una nota, y presiona el botón "Agregar".

Al terminar de agregar todos los ingredientes, el RE debe agregar un texto describiendo el proceso de preparación.

Por último el RE carga el tiempo de elaboración, el tiempo de servir y el sistema calcula el tiempo total, una vez concluido todos los pasos el RE confirma el alta de la nueva receta en el sistema.

### Alta de Categoría de Producto

El proceso de Alta de Productos Elaborados comienza cuando el Responsable de Elaboración (RE) accede a la opción "Administración/Registrar Categoría de Producto".

A continuación el RE ingresa un nombre de categoría, una descripción y presiona el botón "Guardar".

El sistema valida que la categoría no existe e informa que los cambios han sido guardados con éxito.