

Casos de Estudio

1) Casa de Seguros. En una casa de seguros, los clientes piden presupuesto de pólizas, adquieren pólizas, pagan sus cuotas y reportan siniestros. Tanto los presupuestos como los contratos de pólizas deben ser autorizados por el gerente. Al final del mes se calculan los premios para los vendedores basados en la cantidad de ventas. Los reportes de siniestros son analizados por el departamento de siniestros y luego se reporta al cliente. Si es el caso, el cliente puede pasar a retirar el cheque por su siniestro.

2) Inmobiliaria. En una inmobiliaria, las personas preguntan por distintas viviendas para alquilar o comprar. En caso de no conseguir pueden dejar sus datos para que luego la inmobiliaria los contacte con nueva información. Para alquilar o comprar una vivienda hay que presentar toda la documentación y ésta debe ser evaluada por el departamento legal de la inmobiliaria. Los inquilinos pagan sus alquileres y pueden renovar sus contratos. Los propietarios ponen sus viviendas en alquiler o venta y cobran los alquileres. Tanto los propietarios como los inquilinos, son clientes de la inmobiliaria y pueden ver o modificar parte de su situación a través del sitio web de la inmobiliaria.

3) Procedimiento para el alquiler en Inmobiliaria. Una empresa inmobiliaria sigue el siguiente procedimiento para la puesta en alquiler de una vivienda:

En primer lugar, el arrendador fija una cita con el comercial de la empresa para tratar el tema de la puesta en alquiler de una vivienda. En la fecha fijada, el arrendador presenta la información de su vivienda y propone una mensualidad para el alquiler. A continuación, el arrendador y el comercial negocian las comisiones, resultando un pre-contrato que tiene dos copias: arrendador y administración. Mientras el administrador registra su copia, el arrendador estudia la oferta. Si no la acepta, entonces el procedimiento termina. En caso de que la acepte, el arrendador autoriza el alquiler de la vivienda. Una vez que el administrador y el arrendatario han terminado estas tareas, entonces el comercial registra la autorización formalizando un contrato que tiene tres copias: arrendador, comercial y administración. Mientras que el administrador registra su copia, el comercial envía la copia del contrato al arrendador y pone en alquiler la vivienda. Una vez que el administrador y el comercial han terminado estas tareas, el comercial publica el anuncio publicitario del alquiler de la vivienda, y el procedimiento termina.

4) Casa de Comidas. En una casa de comidas se publica diariamente el menú del día pero también hay otros platos clásicos que se pueden ordenar. A veces algunas comidas están en oferta y se realiza un descuento sobre el precio habitual. Las personas pueden hacer un pedido para retirar por la casa de comidas o si son clientes registrados pueden solicitar el envío. Las personas se pueden registrar como clientes en el sitio web pero sólo serán confirmadas cuando hagan un pedido personalmente y acrediten sus datos. Además el sitio envía un boletín a los clientes con los precios y otras novedades del lugar.

5) Proceso de revisión de artículos científicos. El objetivo del proyecto es informatizar la gestión de la revisión y publicación de los artículos en una revista de carácter científico. La editorial que publica la revista nombra a un editor jefe de la misma y éste crea un grupo de personas que forman el comité de revisores de la revista, uno de ellos toma el cargo de jefe del comité de revisión. El procedimiento de publicación es complejo. En primer lugar, los autores de un artículo se ponen en contacto con el editor jefe, enviando una versión preliminar. Éste anota la entrega y lo archiva, enviando una copia al comité de revisión. El comité de revisión recibe el artículo. El jefe del comité

selecciona a tres revisores y les envía una copia del artículo. Cada uno de ellos estudia el artículo y elabora una revisión. El jefe del comité se queda esperando hasta que recibe todas las revisiones. Finalmente, el jefe agrupa las revisiones y las entrega al editor jefe de la revista. El editor jefe remite los resultados de la primera revisión del artículo a los autores. Entonces los autores estudian las revisiones. Si el resultado de la revisión fue el rechazo del artículo para su publicación, el procedimiento acaba en este momento. Si el resultado fue la aceptación condicional del artículo, entonces los autores re-escriben el artículo teniendo en cuenta las revisiones del comité de revisión, enviando el artículo revisado al editor jefe de la revista. Nuevamente, el editor jefe anota la entrega de la versión revisada del artículo, enviando una copia al comité de revisión, adjuntando las revisiones sobre la versión preliminar. Otra vez, el comité de revisión estudia el artículo y, cuando acabe, entrega al editor jefe el resultado de la segunda revisión. El editor jefe remite los resultados de la segunda revisión del artículo a los autores. Entonces los autores estudian las revisiones. Si el resultado fue negativo, el procedimiento acaba en este momento. Si el resultado fue la aceptación definitiva, entonces los autores preparan la versión definitiva teniendo en cuenta las revisiones del comité de revisión, enviando el artículo revisado al editor jefe de la revista. El editor jefe entonces ordena la publicación del artículo, terminando en este momento el procedimiento de revisión.