

Casos de Estudio

Caso: Video club

Rentar copias de Películas

La renta de copia se inicia cuando un Cliente solicita a un Responsable de Rentas la renta de una o más copias de uno o más títulos de Películas. El Cliente transmite su voluntad al Responsable de Rentas presentándole las cajas correspondientes a las Películas que desea rentar, que seleccionó de los exhibidores, o dándole a conocer los títulos de las Películas correspondientes. El Responsable de Rentas en primer lugar solicita al Cliente la identificación de su Membresía y verifica que sea efectivamente el propietario de la misma (actualmente esto se realiza mediante una Tarjeta de Identificación que posee la fotografía del Cliente). Posteriormente utiliza esta identificación de Membresía, para ubicar el registro del Cliente y verificar que la Membresía correspondiente se encuentre habilitada para rentar las copias que solicita. Entre las situaciones que podrían impedir que un Cliente rente copias figuran:

- que la Membresía correspondiente esté bloqueada (ad hoc, por vencimiento, etc.);
- que la Membresía registre dos o más rentas abiertas para las cuales ha vencido la fecha de devolución de las copias correspondientes;
- que la Membresía posea alguna limitación especial que le impida rentar alguna de las copias que está solicitando rentar (por ejemplo que el tipo de la Membresía sea bronce y que esté intentando rentar más de una copia para alguna película clasificada como estreno); y
- que la Membresía registre algún adeudo y que el Cliente no acepte pagarlo conjuntamente con la renta.

Posteriormente, el Responsable de Rentas determina la existencia y las condiciones de renta para cada una de las copias y para el Tipo de Membresía y las informa al Cliente. Entre las principales condiciones se encuentran las siguientes:

- días de renta
- precio por día
- pago de adeudos

Una vez que el Cliente ha aceptado las condiciones de renta, el Responsable de Rentas crea un Registro de Renta con un Item de Renta para cada copia rentada. El Registro de Renta y cada Item de Renta contienen la siguiente información:

- Registro de Renta
 - Fecha de la Renta
 - Membresía
 - Responsable de la Renta
 - Estado de la Renta

- Monto Final Pagado
- Item de Renta
 - Copia Rentada
 - Días de Renta
 - Precio por Día
 - Monto Final Pagado

Finalmente, el Responsable de Rentas, procede a entregar al Cliente las copias rentadas junto con un ticket que contiene la siguiente información:

- Identificación de la Membresía del Cliente
- Identificación del Registro de Renta creado
- Número de Empleado del responsable de la renta
- Fecha de la renta
- Detalle de Items de Renta conteniendo para cada Item:
 - Título de la Copia rentada
 - Fecha de devolución
 - Importe del Item
 - Importe total de la renta

La recepción por parte del Cliente de las copias rentadas y del ticket correspondiente determinan la finalización del proceso de renta.

Devolver copias de Películas rentadas

La devolución de una copia se inicia cuando un Cliente devuelve una o más copias de Películas rentadas previamente. Los Clientes pueden devolver las copias rentadas entregándolas en mano de algún empleado del videoclub o depositándolas en un buzón puesto en el exterior de cada local para tal efecto. En el primer caso:

- si el Cliente proporciona la Identificación del Registro de Renta, el empleado que recibe la devolución, utiliza la identificación para ubicar el Registro de Renta correspondiente y el Item del mismo que contiene el código de copia que coincide con el de la copia devuelta
- si el Cliente proporciona la Identificación de la Membresía, se utiliza ésta para ubicar todas las rentas aún abiertas del Cliente y luego se procede a identificar el Item de Renta que contiene el código de copia que coincide con el de la copia devuelta
- si el Cliente no proporciona ninguna de las Identificaciones mencionadas en los dos puntos anteriores, con el apellido del Cliente, se procede a identificar todas sus membresías activas y, para cada una de ellas, se revisan las rentas abiertas buscando una que contenga un Item en el cual el código de copia coincida con el de la copia devuelta.

El segundo caso ocurre cuando al iniciar cada día, se procede a procesar en lote todas las copias que se encuentran en el buzón de devoluciones. En este caso, para cada Copia, se procede de la siguiente manera:

- se examinan todos los registros de rentas abiertas buscando una que contenga un Item en el cual

- el código de copia coincida con el de la copia devuelta;
- para el Registro de Renta identificado, se identifica la Membresía y el Cliente.

Para ambos casos, se documenta la fecha de devolución del Item correspondiente (como la fecha actual en el primer caso y la fecha del día anterior al proceso en el segundo caso) y, después de verificar el estado de la copia devuelta, se documenta el estado de la misma.

Posteriormente, se analiza si la copia fue devuelta de acuerdo a las condiciones establecidas por el Item correspondiente en cuyo caso, si no quedan Items pendientes en el Registro de Renta correspondiente, se procede a cerrar la renta,

- registrando el monto final pagado como el monto resultante de la suma de los totales de cada Item de la renta, el cual se obtiene multiplicando el precio de renta de la copia por los días de renta
- registrando el estado de la renta como cerrada.

Si alguna condición no fue satisfecha y en el caso en que la copia fue devuelta personalmente por el Cliente, se calcula el cargo y se informa al Cliente dándole la posibilidad de pagar inmediatamente o de hacerlo al momento de su próxima renta. En este caso, si el Cliente acepta pagar en el momento, después de recibir el pago, se procede a cerrar la renta como en el caso de las condiciones satisfechas. La devolución de copia finaliza cuando se termina el procesamiento de la Copia corriente.

Reglas de Negocio

1. Cuando un Cliente desea rentar y aún no posee membresía, se le invita a seguir un procedimiento simplificado de creación parcial de membresía, con el compromiso de cumplir con el proceso completo como condición indispensable para conservar la Membresía y realizar más rentas. Para este proceso simplificado, el Cliente debe exhibir alguna identificación, a partir de la cual se inicia la creación de una Membresía con su nombre, identificación, dirección y número telefónico. Este proceso simplificado arroja como resultado la creación parcial de una Membresía cuyos privilegios le permiten solamente una renta en ese mismo día.
2. Cuando un Cliente no acepta una o más condiciones de renta para alguna de las copias, éstas no pueden ser incluidas en esa Renta. Si esta situación se cumple para todas las copias que intenta rentar, entonces no se crea el Registro de Renta.
3. Cuando no existen copias disponibles para una renta solicitada por un Cliente, el Responsable de Rentas le ofrece la inclusión en una Lista de Espera. Si el Cliente acepta, se crea un Registro de Lista de Espera en el que consta la Película para la cual espera, la fecha de creación del registro, la Membresía y el Responsable de Renta como responsable del registro. Cuando hay alguna copia disponible (por devolución en alguna renta, por compra o por cancelación de otro registro de Lista de Espera), esta se asigna en orden a los registros de Lista de Espera para la Película correspondiente, se separa la copia a la espera de que el Cliente venga a rentarla. Además se procede a avisar al Cliente vía correo electrónico y/o teléfono, indicándole que dispone de lo que resta del día en curso más el día siguiente para rentar la copia asignada, después de ese período, el registro en Lista de Espera es cancelado y la copia puesta a disposición para ser rentada.
4. En caso de ser cancelado un registro de Lista de Espera, se debe documentar la fecha de cancelación, el motivo y el Responsable de Rentas que se responsabiliza de la cancelación.

5. Cuando el Cliente pasa a rentar la copia que estaba asignada al registro de Lista de Espera, se procede como en una renta normal salvo que en este caso, además de documentar en el Item de Renta la copia rentada, se documenta también el registro de Lista de Espera correspondiente.
6. Cuando se rentan copias correspondientes a una Película catalogada como estreno, si el stock después de rentar queda por debajo del stock mínimo documentado para esa Película, se debe incluir la cantidad de copias requeridas para ajustar el stock (documentado como parte de la información de cada Película) en una lista que será tomada como base para la elaboración de pedidos a los proveedores.
7. Un Cliente debe saldar cualquier deuda pendiente para poder rentar. Habitualmente sucede que al momento de rentar se detectan las deudas y se invita al Cliente a saldar la deuda como parte del proceso de renta. Sin embargo, a veces un Cliente se presenta exclusivamente para saldar alguna deuda, para cuyo caso el videoclub tiene previsto un procedimiento dedicado.

Caso: 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.

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.

Caso: 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.

Caso: 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.

Caso: 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.