

Tema: TodoTech Shop

TodoTech Shop es una tienda de productos de tecnología (computadores, componentes para computadores, dispositivos externos, complementos e insumos). Su negocio se centra en la venta en tienda de los productos a través de un mesón. Como los productos son delicados, la venta se hace a través de un catálogo en papel que tienen los vendedores y quienes son especialistas en el tema, ya que conocen todos los productos y pueden explicar y recomendar al cliente de acuerdo a lo que busca.

Se necesita desarrollar un sistema que agilice las ventas en las tiendas, ya que al ser un proceso totalmente manual, la venta se torna tediosa e incurren en muchos errores (por ejemplo con los precios de los productos).

Para el proceso de compra ideal, se busca algo como:

- El vendedor inicia una orden de venta en el sistema añadiendo la información del cliente a la orden y una clave secreta que el mismo cliente ingresa. Luego ingresará los productos a partir de un catálogo electrónico que se encuentra en línea con la bodega, de manera tal de asegurar que el producto seleccionado realmente esté en stock.
- Una vez que se completa la orden de venta, el sistema entregará un número de orden con la cual el cliente será llamado en la caja para que esta sea pagada.
- El cajero solicitará el pago al cliente por medios de efectivo, tarjeta bancaria, redcompra o cheque. En el caso de las tarjetas bancarias y redcompra, éstas deberán ser validadas contra los sistemas de Transbank. En el caso de pago con cheque, se debe ingresar el número de cheque en el sistema y éste validar con los sistemas de Orsan.
- Luego de realizado el pago, el cajero le entrega el comprobante al cliente quien debe ir a despacho a retirar sus productos, los cuales están siendo preparados para la entrega.
- El despachador se preocupará de validar el número de orden de venta en el sistema para indicarle las ubicaciones de los productos en la bodega. Luego preparará el pedido para ser entregado al cliente quien, con la clave ingresada al principio, deberá corroborar su aceptación del despacho para luego retirarse con sus productos. Ahí se cierra la orden de venta.
- El sistema además debe estar en línea con el sistema de inventario que lleva bodega, permitiendo consultar el stock a cada momento y también actualizarlo cuando los productos son entregados al clientes y se cierra la orden de venta.
- Todas las ordenes que sean cerradas deben ser almacenadas en el sistema de finanzas para su contabilidad, en un proceso batch que se realice después del cierre de la tienda (para llevar el control diario de las ventas). No se requiere información en línea con finanzas.

Tema: ISAPET

La salud es siempre un buen nicho para invertir e innovar. Es por eso que la asociación de veterinarios de Tumbuktú ha decidido fundar ISAPET, la primera isapre para mascotas del país. El negocio de esta isapre es asegurar a las mascotas de sus afiliados acceso a consultas y procedimientos veterinarios a bajo costo (comparado con el precio de mercado actual). De esta forma, como consecuencia de un pago mensual a ISAPET, los afiliados podrán asistir a los diferentes centros veterinarios con precios preferenciales y con servicios más ágiles.

Se le ha solicitado el desarrollo de una herramienta de gestión que permita la administración de afiliados y servicios en línea para ellos de manera de facilitar el acceso a las prestaciones comprometidas. Para ello, se espera satisfacer los siguientes requisitos:

- Cuando un usuario desea afiliarse para incorporar a sus mascotas, lo hace directamente en las oficinas de ISAPET, en donde un ejecutivo puede confeccionar un plan adecuado para sus necesidades. Este proceso es similar al de una compra, en donde se deben ir seleccionando beneficios del plan y éste luego entrega el valor mensual. El proceso se cierra con la firma de un contrato generado como “comprobante” del proceso de afiliación, de manera de aprobar el cargo al medio de pago seleccionado (PAC cuenta corriente, tarjeta de crédito o pago directo en isapre).
- Cualquier usuario puede simular un plan a través de la página web. Esta simulación la hace con el mismo proceso con el cual se crea un plan para un nuevo afiliado, pero sin el proceso de “cierre” de éste.
- Un afiliado además puede modificar su plan en las oficinas de ISAPET o telefónicamente para incorporar un nuevo beneficiario (mascota). Esto solo modifica el valor del plan, y todos los procesos son internos.
- Si un beneficiario asiste a una consulta veterinaria en convenio, el afiliado podrá entregar su credencial y el centro podrá realizar una “compra de bono” para la consulta o procedimiento al costo preferencial de la isapre. En este caso el afiliado solo deberá pagar el “copago” correspondiente al plan que tiene.
- En cualquier momento, un afiliado puede revisar la información de su plan y las prestaciones que ha realizado con él para evaluar el servicio, a través de la página web o en el call center de ISAPET a través de un ejecutivo de atención.

Tema: Radiotaxis El Rápido

La empresa “El Rápido”, cuyo rubro es el de radiotaxis para el transporte de pasajeros, desea mejorar su sistema de control de flota a través de un servicio innovador.

Para ello, han invertido mucho en infraestructura de manera de tener sistemas informáticos y dispositivos que le permitan mejorar los tiempos de respuesta y el control de sus móviles usando procedimientos en la garita o tecnología como GPS.

De esta manera, se han definido algunos puntos importantes para la generación de este sistema:

- Cuando comienza el turno de los conductores, éstos deben presentarse en la garita ante el encargado de móviles, quien debe registrar, a través del número de patente, el ingreso del móvil al turno. Una vez que está registrado, queda automáticamente disponible para la asignación de una ruta.
- Todos los móviles cuentan con un GPS que permite que cada cierto tiempo definido, se emita la posición de éste al sistema automáticamente. El sistema tomará las coordenadas entregadas por el GPS y, utilizando un avanzado sistema de mapas, realiza el registro relativo a la definición política de las calles.
- Si un cliente llama a la central, el operador debe registrar la llamada en el sistema, indicando origen (dirección), destino (dirección) y prioridad. Con esto, se le entrega un tiempo estimado para el arribo del móvil asignado, lo que se calcula de acuerdo a las últimas posiciones registradas por los GPS, estadísticas de desplazamiento y las asignaciones de ruta actualmente en curso. Luego de entregar la información al cliente, la llamada debe ser confirmada (por el operador) para que sea tomada por el controlador de flota.
- El controlador de flota es quien asigna finalmente las rutas a los móviles. Cuando tiene una llamada pendiente de registro, el controlador de flota deberá revisar las posiciones a través de un mapa y seleccionará el móvil deseado. Esto automáticamente envía un mensaje al dispositivo instalado en los móviles que informa al conductor que tiene una nueva ruta asignada. Además, el controlador de flota confirma radialmente con el conductor las asignación y luego registra en el sistema que ese móvil ya está en curso.
- Durante toda la ruta asignada, el conductor solo interactúa con el dispositivo que tiene en el móvil para ir marcando los momentos en los cuales se genera información (inicio de la ruta, llegada a destino, valor total del viaje, etc). El dispositivo no es parte del sistema, ya que tiene un software de control de viaje para cada móvil ya licenciado.
- Al terminar la ruta, el conductor solo debe informar a través de su dispositivo el cual enviará un mensaje al sistema informando que la ruta ha sido finalizada exitosamente, registrando finalmente la fecha de arribo al domicilio, tiempo de viaje hasta el destino y monto que fue cobrado por el servicio. Esta información se agrega a la base estadística que tiene el sistema y además se utiliza para facturar los servicios de los conductores mes a mes.

Tema: Store-It!

La consultora donde trabaja ha decidido desarrollar un software de clase mundial para la gestión de bodegas, de manera de comenzar a vender tanto el producto como el servicio a sus diferentes clientes. La idea es que este software permite a una empresa de almacenaje mantener el control de sus bodegas sin perder la información de los productos que sus clientes ponen en sus manos.

Para ello, se ha definido un grupo de características que debe tener este software. Estas características son:

- El sistema debe permitir el registro de nuevos clientes, los cuales solicitan un espacio determinado dentro de la bodega para sus productos. Al registrarse, el agente de ventas a cargo de la transacción debe registrar los datos del cliente, el o los sectores asignados para el cliente y la capacidad contratada.
- Cuando el cliente va a ingresar productos, éste lo hace a través del personal de bodega quien tiene que registrar el movimiento de entrada de productos en el sistema, y es éste el que asigna la ubicación para el almacenaje. Esta ubicación la calcula de acuerdo a las unidades de almacenaje que utilizará (con un cálculo a través de una fórmula configurada en el setup del software) y finalmente se le entrega un documento en donde se refleja dicho movimiento.
- Si el cliente va a retirar un producto de la bodega, el cliente debe llegar con el código de ubicación (impreso en el documento entregado cuando ingresó u obtenido desde el sitio web del sistema) en donde el encargado de la bodega ingresa al sistema para preparar el documento de salida, luego se retira el producto y se marca como “desocupado”.
- En cualquier caso, el cliente puede hacer una consulta de los productos en bodega con el código de ubicación desde el sitio web, en donde se debe identificar para ver los productos almacenados, la capacidad del contrato y los movimientos que se han realizado en el último período de tiempo.
- Además, mensualmente el sistema debe emitir la facturación de los contratos. Esto lo hace el agente de ventas, quien ingresa a su panel de control de la aplicación (en donde también puede consultar el estado de un cliente) y solicita la opción de facturación. Esto envía a una impresora especial en donde se imprimen las facturas físicas para luego ser enviadas por correo privado a cada cliente.

Tema: Unidad de Mantenimiento

La unidad de mantenimiento de la empresa productora de mermeladas Dulzón S.A. ha definido que es necesario realizar el control de las actividades de mantenimiento de las máquinas que la planta de San Fernando tiene (deshuesadoras, prensas, marmitas, bombas, mesas para enfriar y envasar, y extractores de cocción).

Para ello, se requiere que la empresa que realiza la mantención de las máquinas instaladas sean supervisadas por un empleado de la empresa llevando el detalle entregado en una carta gantt y haciendo observaciones. Actualmente ese concepto se realizó solo con lápiz y papel, lo que lo hace bastante poco óptimo, ya que el mantenimiento finalmente era mucho más ágil que el propio supervisor.

La unidad solicita la construcción de un sistema que le permita, a través de dispositivos móviles, el seguimientos de las actividades de mantenimiento en línea desde la misma planta, permitiendo la visualización del avance por la gerencia en forma automática. Las características de esta aplicación son:

- Un operador debe ingresar la programación de la mantención (carta gantt) en el sistema. Esto lo hace con la información que la empresa de mantenimiento le entrega e indicando la fecha y turno en el cuál se inicia la mantención.
- Cuando llega la cuadrilla de mantenimiento, el supervisor debe dar inicio al proceso de mantención para que el sistema lo registre con horas exactas.
- Un supervisor, con un dispositivo móvil conectado al sistema, debe ir registrando los inicios y términos de las actividades de mantenimiento. Por ejemplo, cuando la actividad es la de “desarmado de marmita de cocción” el supervisor hace clic en “iniciar actividad” y el sistema registra la hora exacta de inicio, luego hace “cerrar actividad” y el sistema registra la hora exacta de cierre. También en medio puede registrar observaciones que pueden ser escritas o grabaciones de audio asociadas a la actividad que justifiquen los atrasos.
- Cuando se termina el mantenimiento, el supervisor debe nuevamente registrar el término del proceso además de las observaciones realizadas durante éste (atrasos, etc).
- En cualquier momento, la gerencia puede mirar el avance del mantenimiento, ingresando al sistema y revisando la vista general de la planificación versus el avance real de éste, además de las observaciones que se van registrando en cada una de las actividades.

Tema: Servicio “Reparatodo”

La gerencia del servicio técnico de electrónica “Reparatodo” está constantemente preocupada de sus procedimientos de atención, ya que ha recibido múltiples reclamos respecto a lo lento de la reparación y la poca transparencia en ella.

Para ello, ha contratado a un grupo de expertos que le definan una forma de trabajo mucho más eficiente. Estos expertos le han recomendado la construcción de un software para la gestión del servicio que permita tanto al cliente saber qué están haciendo con su producto, como por parte del personal para hacer seguimiento al servicio.

De esta manera, la consultora definió una serie de requerimientos y características que debe tener:

- Cuando llega un cliente al servicio, este es recepcionado en el mesón de atención por un agente, quien crea una orden de atención indicando la información del cliente, del producto, la avería y entrega una copia de la orden como respaldo al cliente. Esta orden va a dar a la cola de reparación en taller.
- Un técnico especialista toma la orden, y procede a realizar la reparación. Para ello ve los detalles y comienza el proceso. Esta orden queda en estado de reparación hasta que el técnico termine de realizarla. Durante este tiempo, el técnico puede ir registrando observaciones o actividades relacionadas (compra de repuesto, se quemó el motor, se cambia resistencia, etc) hasta que al final debe cerrar la orden como “reparada”.
- Al cerrar la orden, se le envía un mail al call center, quien está a cargo de realizar la llamada al cliente para informar el costo real de la orden y fecha probable de retiro en el servicio. Esta llamada la realiza el operador asignado en forma aleatoria.
- Una vez que el cliente realiza el retiro, el agente es quien realiza el cobro (a través del sistema) y cierra la orden una vez que ésta es “cancelada”.
- Además, a través de la página web de la empresa (www.reparatodo.cl) el cliente basta que ingrese el número de la orden de atención y el sistema le puede mostrar el detalle y el estado en la que se encuentra al momento de la consulta (recepcionada, en reparación, reparada , informada, cerrada).
- La evaluación o presupuesto no está incluida en el sistema todavía.

Tema: PersonalPay

Una empresa de servicios está orientando su negocio en la administración de personal de otras empresas pequeñas. Para ello, ha decidido construir un sistema para la administración de las remuneraciones y del personal, llamado PersonalPay, el cual servirá como backoffice de cada empresa.

Para ello, los especialistas han recomendado que el sistema cumpla con las siguientes características:

- El sistema debe permitir al encargado de personal registrar un empleado nuevo cuando este ingresa a la empresa, de manera de registrar la información necesaria de nombre, rut, fecha de nacimiento, profesión, cargo en la empresa, jornada de trabajo, sueldo bruto, descuentos adicionales, etc.
- Además, el sistema debe estar en coordinación con el servicio de reloj control TimeX de la misma empresa, que permite ir registrando, a partir del número de la huella digital, las entradas y salidas de cada empleado. Este reloj control posee un servicio web que informa cada vez que se registra una entrada o salida al PersonalPay.
- También, el sistema deberá generar las liquidaciones de sueldo y todos los procesos relacionados con ellas: emisión del cheque o depósito automático en cuenta corriente, pagos a ISAPRES y AFP donde corresponda.
- Por último, el mismo empleado podrá ver su liquidación de sueldo en línea en un kiosko del sistema que será instalado en la entrada de la empresa o por internet. En este sistema podrá revisar su información como empleado, registro de días trabajados, cotizaciones pagadas e imprimir una liquidación de sueldo de algún mes ya pagado.