

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

RESUMEN

CC.COURIER es una empresa dedicada al servicio de mensajería a nivel nacional especializada en el transporte de carga, mercadería, documentos, y muebles sin límite de peso , valores que busca brindar un servicio de calidad caracterizándose por la puntualidad y seguridad con la que traslada la encomienda

Asimismo, el CC COURIER cuenta con una carrera de clientes tanto corporativos como materiales que pueden disponer de sus servicios y del tipo de traslado, ya sea aéreo, terrestre(a nivel nacional), y carguero (cualquier distrito).

Además de un mejor precio, ofrece calidad y alternativas nacionales e importadas según la naturaleza del producto o material solicitado, almacenaje, distribución y lo que compete a la cadena logística, verificación, peritaje de compras frecuentes, nuevos servicios que COURIER pone a disposición del Cliente

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

INDICE

RESUMEN	1
INDICE	2
INTRODUCCION	5
1. DESCRIPCION DEL PROYECTO	6
1.1. OBJETO DE ESTUDIO	6
1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN ESTUDIO	6
1.1.2. OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	7
1.1.3. VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	7
1.1.4. MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	7
1.2. CAMPO DE ACCIÓN	7
1.2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO	7
1.3. OBJETIVOS DEL PROYECTO	7
1.3.1. OBJETIVOS GENERALES	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.4. BENEFICIOS DEL PROYECTO	7
1.4.1. BENEFICIOS TANGIBLES	7
1.4.2. BENEFICIOS INTANGIBLES	7
2. MODELADO DEL NEGOCIO	7
2.1. REGLAS DEL NEGOCIO	7
2.1.1. REGLAS DE RESTRICCIÓN	7
2.1.2. REGLAS DE PRODUCTOR	8
2.1.2.1. REGLAS DE DERIVACIÓN	8
2.2. MODELO DE CASOS DE USO DE NEGOCIO	9
2.2.1. LISTA DE ACTORES DE NEGOCIO	9
2.2.2. LISTA DE CASOS DE USO DE NEGOCIO	10
2.2.3. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE NEGOCIO	11
2.3. REALIZACIÓN DE CASOS DE USO DE NEGOCIO	11
2.3.1. ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO DE NEGOCIO	11
2.3.1.1. CUN001 – ATENCIÓN AL CLIENTE CORPORATIVO	11
2.3.1.2. CUN002 – ATENCIÓN AL CLIENTE NATURAL	13
2.3.1.3. CUN003 – FACTURACIÓN DE SERVICIOS	15
2.3.1.4. CUN004 – TRASLADO DE MERCADERÍA	18
2.3.2. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES	21
2.3.2.1. CUN001 – ATENCIÓN AL CLIENTE CORPORATIVO	21
2.3.2.2. CUN002 – ATENCIÓN AL CLIENTE NATURAL	22
2.3.2.3. CUN003 – FACTURACIÓN DE SERVICIOS	23
2.3.2.4. CUN004 – TRASLADO DE MERCADERÍA	24

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

2.4. MODELO DE ANÁLISIS DE NEGOCIO	25
2.4.1. LISTA DE TRABAJADORES DE NEGOCIO	25
2.4.2. LISTA DE ENTIDADES DE NEGOCIO	26
2.4.3. DIAGRAMAS DE CLASES	27
2.4.3.1. CUN001 – ATENCIÓN AL CLIENTE CORPORATIVO	27
2.4.3.2. CUN002 – ATENCIÓN AL CLIENTE NATURAL	27
2.4.3.3. CUN003 – FACTURACIÓN DE SERVICIOS	27
2.4.3.4. CUN004 – TRASLADO DE MERCADERÍA	27

3. REQUERIMIENTOS **27**

3.1. ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE	27
3.1.1. FUNCIONALIDAD	27
3.1.2. USABILIDAD	27
3.1.2.1. CAMPOS OBLIGATORIOS	27
3.1.2.2. LENGUAJE	27
3.1.3. CONFIABILIDAD	28
3.1.3.1. INFORMACIÓN HISTÓRICA DE OPERACIONES	28
3.1.3.2. DÍAS HABILITADOS DE OPERATIVIDAD	28
3.1.4. RENDIMIENTO	28
3.1.4.1. USUARIOS SIMULTÁNEOS	28
3.1.4.2. TIEMPO DE RESPUESTA	28
3.1.4.3. FUNCIONAMIENTO	28
3.1.5. SOPORTE Y MANTENIMIENTO	28
3.1.5.1. BACKUP	28
3.1.5.2. TIEMPO PROMEDIO PARA REPARAR	28
3.1.6. CONSIDERACIONES PARA EL DISEÑO	28
3.1.7. DOCUMENTACIÓN EN LÍNEA Y AYUDA EN LÍNEA	29
3.1.8. SEGURIDAD	29
3.1.8.1. AUTENTICACIÓN DE USUARIOS	29
3.1.8.2. AUTORIZACIÓN DE USUARIOS	29
3.1.8.3. INFORMACIÓN DE AUDITORIA	29
3.1.9. COMPONENTES ADQUIRIDOS	29
3.1.10. INTERFACES DE USUARIO	29
3.1.11. INTERFACES DE HARDWARE	29
3.1.12. INTERFACES DE SOFTWARE	30
3.1.13. INTERFACES DE COMUNICACIONES	30
3.1.14. REQUERIMIENTO DE LICENCIAS	30
3.1.15. LEGAL, COPIAS Y OTRAS NOTAS	30
3.1.16. APLICACIÓN DE ESTÁNDARES	30
3.2. MODELO DE CASOS DE USO DEL SISTEMA	31
3.2.1. LISTA DE ACTORES DEL SISTEMA	31
3.2.2. DIAGRAMA DE PAQUETES	32
3.2.3. LISTA DE CASOS DE USO DEL SISTEMA POR PAQUETE	32
3.2.4. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DEL SISTEMA POR PAQUETE	33
3.3. LISTA DE PRIORIZACIÓN DE CASOS DE USO	34
3.3.1. CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS DE USO DEL SISTEMA	34
3.3.2. CICLO DE DESARROLLO DE LOS CASOS DE USO DEL SISTEMA	34

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

3.4. ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO DEL SISTEMA	34
3.4.1. ESPECIFICACIÓN DE ALTO NIVEL	34
3.4.2. ESPECIFICACIÓN DE LOS CASOS DE USO DEL SISTEMA	36
3.4.2.1. CUS001 – GESTIONAR ORDEN DE SERVICIO	36
3.4.2.2. CUS002 – REGISTRAR SOLICITUD DE SERVICIO	39
3.4.2.3. CUS003 – GENERAR REPORTE POR ORDEN DE SERVICIO	42
3.4.2.4. CUS004 – REGISTRAR GUÍA DE REMISIÓN	42
3.4.2.5. CUS005 – BUSCAR CLIENTE	42
3.5. ADSDSADASD	42

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

INTRODUCCION

El Sistema de Gestión Administrativa de CC. COURIER – SGAC, presenta un proyecto automatizado del registro de clientes y despacho de la mercadería vía web.

En adelante, la empresa, mediante este sistema podrá alcanzar una gestión eficiente con datos verídicos y en tiempo real para el análisis en el desarrollo de las mismas, como consecuencia inmediata se podrá generar en beneficio a la empresa un incremento de Clientes.

El efecto directo del SGAC es evitar que se pierda información en los papeleos a la hora del seguimiento de órdenes de venta para verificar el estado del traslado de mercadería de los clientes provocando un caos y pérdida de garantía y prestigio a la empresa.

De acuerdo a las necesidades de COURIER y a los objetivos estratégicos de la empresa, el Sistema de Gestión Administrativa de COURIER – SGAC, tiene la capacidad de automatizar dichos procesos problemáticos y generar reportes de ello en un tiempo rápido.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

1. DESCRIPCION DEL PROYECTO

1.1. OBJETO DE ESTUDIO

1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN ESTUDIO

CC.COURIER es una empresa con más de 10 años en el mercado dedicada al servicio de mensajería a nivel nacional especializada en el transporte de carga, mercadería, documentos, y muebles sin límite de peso.

La empresa actualmente se enfoca en brindar un servicio de calidad en lo que respecta al traslado de mercadería caracterizándose por la puntualidad y seguridad con la que se traslada la encomienda. Su principal fuente de éxito es la confianza y seguridad que le ofrece a sus clientes y los precios de acorde con el mercado.

CC COURIER tiene como idea a futuro contar con un sistema de información que le permita tener la información precisa de los servicios con los que cuenta para que las consultas que tengan sus clientes o sus agentes distribuidos en las principales ciudades del país sean resueltas de una manera oportuna y no perder tiempo en buscar documento tras documento ya que actualmente toda la documentación lo realizan de forma manual, esto les genera caos, desorden de información y demora en las respuestas. También les permitiría llevar un buen control de los traslados de mercadería y así mejorar su eficiencia, además esto les dará un mayor prestigio

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

1.1.2. OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1.3. VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1.4. MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.2. CAMPO DE ACCIÓN

1.2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO

1.3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.3.1. OBJETIVOS GENERALES

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.4. BENEFICIOS DEL PROYECTO

1.4.1. BENEFICIOS TANGIBLES

1.4.2. BENEFICIOS INTANGIBLES

2. MODELADO DEL NEGOCIO

2.1. REGLAS DEL NEGOCIO

2.1.1. REGLAS DE RESTRICCIÓN

RDN001: La Administradora debe llenar la factura solo si se llenó la Orden de Servicio.
Para Clientes Contados antes de llenar una Factura, primero se llena la Orden de Servicio.
RDN002: La Administradora debe llenar la factura solo si se aprobó Informe de Periodo
Para Clientes Corporativos antes de llenar una Factura, primero se debió aprobar el Informe con las órdenes de servicio por periodo.
RDN003: La administradora tres días antes de fin de mes llena el informe por empresa con las órdenes de servicio pendientes.
Los Informes para cobro se realizan tres días hábiles antes del último día del mes.
RDN004: El Representante de Ventas debe comunicar al cliente que si lo trae antes de las 4 de la tarde puede llegar dentro de 24 horas.
Las encomiendas para provincia para ser entregados en 24 horas se reciben hasta las 4 de la tarde.
RDN005: El Representante de Ventas debe comunicar al cliente que si lo trae después de las 4 de la tarde llegara dentro de 48 horas.
Las encomiendas para provincia que lleguen después de las 4 de la tarde serán entregadas en un máximo de 48 horas.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

RDN006: El Representante de Ventas debe de comunicar las restricciones de encomiendas para traslados por avión.

Las encomiendas que vallan a ser trasladadas por avión tienen restricciones como combustible, vidrio, etc.

RDN007: El Gerente de Operaciones debe de verificar si se envía gran volumen hacia un mismo lugar en este caso autorizar la salida del carguero.

Para que se use el vehículo de la empresa en el traslado a provincia los costos deben ser menores que lo de mandar por empresas.

RDN008: El transportista en el lugar de recojo verificar la mercadería y dejar una copia de la orden de servicio.

Para Clientes Corporativos las ordenes de servicio se llenan en el lugar de recojo de la encomienda y se le deja una copia a la persona que entrega la mercadería.

RDN009: La Administradora debe de verificar que el talonario este completo, luego de verificar entregar nuevo talonario.

Para entregar un nuevo talonario de Órdenes de Servicio el Transportista debe entregar el talonario de Órdenes de Servicio completo.

RDN010: La Administradora entregara a cada Transportista la suma de cien soles por día para gastos.

Se le entregara a los transportistas la suma de cien soles por día para gastos de diversos.

RDN011: La Administradora verificar los comprobantes de pago y recepcionar la diferencia o devolver el faltante.

El transportista al final del día deberá sustentar con facturas o boletas en lo que haya gastado y devolver el restante se le repondrá si hubiese un exceso.

2.1.2. REGLAS DE PRODUCTOR

2.1.2.1. REGLAS DE DERIVACIÓN

RDN012: El Representante de Ventas debe coordinar con el cliente la devolución de la encomienda esto tendrá un costo adicional por concepto de devolución.

De no encontrar al destinatario se debe de devolver al remitente después de previa coordinación.

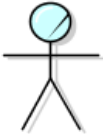
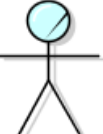
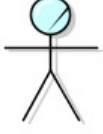
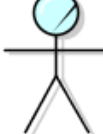
RDN013: La Administradora debe de verificar que el talonario este completo, luego de verificar entregar nuevo talonario.

Para entregar un nuevo talonario de Órdenes de Servicio el Transportista debe entregar el talonario de Órdenes de Servicio completo.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012





2.2. MODELO DE CASOS DE USO DE NEGOCIO

2.2.1. LISTA DE ACTORES DE NEGOCIO

Lista de actores del negocio	
Nombre	Descripción
 Cliente Corporativo	Es aquella empresa representada por algún ejecutivo que coordina con el Representante de ventas de COURIER para solicitar el servicio del Traslado de Mercadería en cualquiera de los tipos de traslado que tiene la empresa.
 Cliente Natural	Es aquella persona que se acerca a las instalaciones de COURIER para solicitar el servicio del Traslado de Mercadería en cualquiera de los tipos de traslado que tiene la empresa.
 Agente	Es aquel encargado de realizar el traslado de la mercadería en la ciudad de destino, trabaja por comisiones y es externo a la empresa.
 Destinatario	Es aquella persona que recibe la mercadería enviada por el agente y lo registra para llevar un buen control de las mismas.

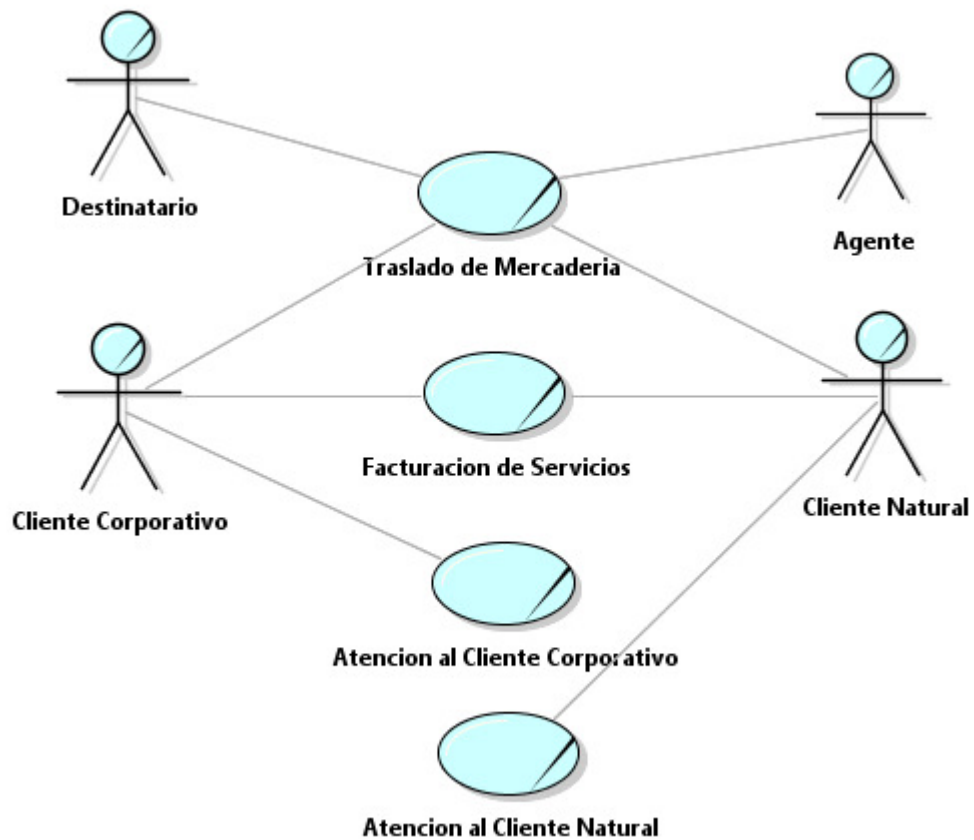
Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

2.2.2. LISTA DE CASOS DE USO DE NEGOCIO

Lista de casos de uso del negocio	
Nombre	Descripción
 Atencion al Cliente Corporativo	El Caso de uso de negocio atención clientes corporativos, detalla los flujos de la atención brindada a las empresas y el previo registro de las mismas.
 Atencion al Cliente Natural	El Caso de uso de negocio atención clientes naturales, detalla los flujos de la atención brindada a las personas que solicitan los servicios de Courier y el previo registro de las mismas.
 Traslado de Mercaderia	El Caso de uso de negocio Traslado de Mercadería, detalla los flujos del traslado de la mercadería de sus clientes verificando su estado.
 Facturacion de Servicios	El Caso de uso de negocio Facturación de Mercadería, detalla los flujos del cobro que se tiene que hacer a los clientes corporativos y de la cancelación del mismo.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

2.2.3. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE NEGOCIO



2.3. REALIZACIÓN DE CASOS DE USO DE NEGOCIO

2.3.1. ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO DE NEGOCIO

2.3.1.1. CUN001 – ATENCIÓN AL CLIENTE CORPORATIVO

✓ Actores

Cliente Corporativo

✓ Objetivos

Mejorar en un 50% el control de la mercadería que se va a trasladar

Incrementar en un 50 % el control de la mercadería que traen los clientes, para poder trasladarlo a los puntos indicados por estos.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

Disminuir en un 20% el tiempo que toma el proceso de atención de Cliente

Disminuyendo el tiempo en que se demora el tiempo de comunicación con el Gerente de operaciones, se disminuiría el tiempo para iniciar un traslado de mercadería.

✓ Breve Descripción

El proceso tiene un tiempo de demora muy largo ya que el Representante de Ventas una vez ingresados los datos de la mercadería que se va a trasladar, debe conseguir comunicarse con el Gerente de operaciones para recién indicarle los datos del traslado y así poder recoger mercadería del punto indicado.

✓ Flujo Básico

1. El Representante de Ventas atiende la llamada o correo electrónico del cliente.
2. El Representante de Ventas verifica los datos del cliente.
3. El Representante de Ventas anota los datos de recojo de mercadería tales como: la hora, lugar y persona a contactar.
4. El Representante de Ventas informa de nuevo servicio al Gerente de Operaciones.
5. El Gerente de Operaciones asigna el vehículo que se encargará de recoger la mercadería.
6. El Transportista procederá a llenar la orden de servicio con: datos del cliente, lugar de envío, peso de mercadería y detalles de los productos que se entregan.
7. El cliente verifica la orden de servicio y lo firma.
8. El cliente procede a entregar la mercadería.
9. El transportista deja una copia de la orden de servicio al cliente para cualquier consulta acerca del traslado de su mercadería.
10. El transportista efectúa el despacho de la mercadería.
11. El transportista entrega la orden de servicio a la encargada de seguimiento de carga para su archivo y finaliza el proceso.

✓ Flujo Alternativo

1. En el **punto 2**, si los datos del Cliente no están registrados se registra al cliente y luego se continúa con el paso 3 del flujo básico.
2. En el **punto 7**, si el cliente no está conforme, se procede con el punto 6.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

3. En el **punto 8**, si el servicio es para traslado provincial, el Transportista entrega la mercadería al almacenero.

✓ **Precondiciones**

Los clientes deben estar registrados

Antes de ser atendidos, la secretaria debe verificar si el cliente está registrado, si lo esta se le atiende con normalidad, pero en el caso que no esté registrado se realiza el proceso, "Registrar Cliente".

✓ **Poscondiciones**

Comunicación con Gerente de Operaciones

El Representante de Ventas se debe comunicar con el Gerente de Operaciones para informarle del nuevo servicio contratado y designe un vehículo para realizarlo.

Vehículos disponibles

La empresa debe contar con vehículos disponibles para efectuar una atención inmediata.

✓ **Requerimientos Especiales**

Ninguno.

✓ **Puntos de Extensión**

Luego de este Caso de Uso de Negocio se continúa con el Caso de Uso de Negocio "Traslado de Mercadería".

2.3.1.2. CUN002 – ATENCIÓN AL CLIENTE NATURAL

✓ **Actores**

Cliente Natural

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

✓ **Objetivos**

Mejorar en un 50% el control de la mercadería que se va a trasladar

Incrementar en un 50 % el control de la mercadería que traen los clientes, para poder trasladarlo a los puntos indicados por estos.

Disminuir tiempo de servicio de atención en un 20% en el inicio de un traslado de mercadería

Disminuyendo el tiempo de comunicación con el Gerente de operaciones, que disminuiría el tiempo para iniciar un traslado de mercadería.

✓ **Breve Descripción**

El proceso tiene un tiempo de demora muy largo ya que el representante de ventas una vez ingresados los datos de la mercadería que se va a trasladar, debe conseguir comunicarse con el Gerente de operaciones para recién indicarle los datos del traslado.

✓ **Flujo Básico**

1. El proceso inicia cuando cliente solicita servicio al representante de ventas.
2. El representante de ventas verifica si el cliente está registrado en la hoja de clientes.
3. El representante de ventas pesa la mercadería.
4. El representante de ventas detalla presupuesto de servicio. Precio total, hora de salida, hora de llegada, lugar de recojo.
5. El representante de ventas entrega presupuesto al cliente.
6. El representante de ventas llena la orden de servicio.
7. El representante de venta procede a llenar el comprobante de pago.
8. Una vez cancelado el servicio, el representante de ventas informa al Gerente de operaciones que se tiene un nuevo servicio.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

✓ **Flujo Alternativo**

1. En el **punto 2**, si los el cliente no está registrado el representante pasa a realizar el proceso de registrar cliente, luego se sigue con el paso 3 del flujo básico.
2. En el **punto 4**, si el cliente acepta los términos de envío de pasa al punto 4 sino se termina el proceso.

✓ **Precondiciones**

Los clientes deben estar registrados

Antes de ser atendidos, la secretaria debe verificar si el cliente está registrado, si lo esta se le atiende con normalidad, pero en el caso que no esté registrado se realiza el proceso, "Registrar Cliente".

✓ **Poscondiciones**

Comunicación con Gerente de Operaciones

El Representante de Ventas se debe comunicar con el Gerente de Operaciones para informarle del nuevo servicio contratado y designe un vehículo para realizarlo.

✓ **Requerimientos Especiales**

Ninguno.

✓ **Puntos de Extensión**

Ninguno.

2.3.1.3. CUN003 – FACTURACIÓN DE SERVICIOS

✓ **Actores**

- Cliente Natural
- Cliente Corporativo

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

✓ **Objetivos**

Reducir en 40% el tiempo de generación de Informes

Disminuir en un 40% el tiempo de generación de informe para la cancelación de los servicios prestados.

Reducir en 60% el tiempo de facturación al cliente

Disminuir en un 60% el tiempo que demora el proceso de facturación al cliente.

✓ **Breve Descripción**

El caso de uso de negocio Facturación de servicios muestra los pasos necesarios para el cobro que se tiene que hacer a los clientes Corporativos y de la cancelación del mismo.

✓ **Flujo Básico**

1. El proceso se inicia cuando la Administradora solicita las ordenes de servicio a la Encargada de seguimiento de carga.
2. La Encargada del seguimiento de carga recepciona la solicitud.
3. La Encargada de seguimiento de carga envía todas las órdenes de servicios confirmadas que se cumplió a la administradora.
4. La Administradora recepciona las Ordenes de Servicio verificando que cuenten con sello o firma de recibido por los clientes.
5. La Administradora procede a preparar el informe separando las órdenes de servicio por cada cliente e ingresándolas en el documento Informe por cada cliente.
6. La administradora procede a enviar a cada cliente el Informe de los servicios brindados para su aprobación mediante un correo electrónico.
7. El Cliente recibe el correo con el informe y detalle de la orden del servicio cumplido.
8. El cliente aprueba el informe mediante un correo a la administradora.
9. La administradora procede a generar la factura una vez recibida la aprobación del cliente.
10. La administradora envía las facturas al Gerente de Operaciones para que este las pueda distribuir.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

11. El transportista entrega a cada cliente la factura generada mensualmente para proceder al pago respectivo.
12. El Cliente procede a realizar el pago de la factura mediante un cheque o deposito en el banco.
13. La administradora procede a verificar si el cliente ha realizado el pago del servicio brindado.
14. Una vez realizado el pago la administradora procede a Archivar el informe sellándolo como cancelado.

✓ **Flujo Alternativo**

1. En el **punto 7**, si el cliente no confirma la recepción del informe con el detalle de la orden del servicio, la administradora procede a llamarlo vía telefónica para poder continuar con el paso 9.
2. En el **punto 8**, el cliente puede rechazar el informe si no está de acuerdo con el detalle del mismo, entonces tendrá que coordinar con la administradora al paso 6
3. En el **punto 12**, si el cliente incumple con el pago la administradora coordinara con él para gestionar la cobranza.

✓ **Precondiciones**

La encargada de Seguimiento de Carga debe verificar que se hayan cumplido con las órdenes de servicio llamando a cada destinatario.

✓ **Poscondiciones**

Facturas con Sello

Todas las facturas deben tener sello de cancelado para poder ser archivadas.

Para los siguientes servicios el cliente debe haber cumplido con su pago

Para siguientes servicios el cliente debe de haber cumplido con su pago de lo contrario se necesitaría aprobación del Gerente General para que se pueda seguir brindado servicio

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

✓ **Requerimientos Especiales**

Ninguno.

✓ **Puntos de Extensión**

Ninguno.

2.3.1.4. CUN004 – TRASLADO DE MERCADERÍA

✓ **Actores**

- Cliente Natural
- Cliente Corporativo
- Destinatario
- Agente

✓ **Objetivos**

Reducir en 30% los costos de envío

Reducir en un 30% los costos totales de envío de la mercadería.

Aumentar en 30% las ventajas competitivas respecto al traslado

Generar un 30% de ventajas competitivas que hagan más eficiente el traslado de la mercadería.

Disminuir tiempo de traslado en 30%

Disminuir tiempos de traslado de la mercadería en un 30%.

Disminuir en 40% el tiempo de ordenamiento de mercadería

Disminuir el tiempo un 40% en el ordenamiento de la mercadería.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

✓ Breve Descripción

El Caso de Uso de Negocio Traslado de Mercadería Nacional muestra los pasos necesarios que la empresa realiza para el traslado de mercadería de sus clientes, mostrando los documentos necesarios (guías de remisión, documento manifiesto, ordenes de servicio) y verificando el estado de la mercadería.

✓ Flujo Básico

1. El proceso inicia cuando el Gerente de operaciones solicita al almacenero el despacho de mercadería.
2. El almacenero solicita ordenes de servicio al jefe de ventas.
3. El Jefe de ventas entrega órdenes de servicio al Gerente de operaciones.
4. El almacenero revisa el estado de la mercadería.
5. El almacenero separa la mercadería por ciudad de destino.
6. El almacenero genera el documento de manifiesto adjuntando las órdenes de servicio.
7. El Gerente de operaciones asigna vehículo local.
8. El Gerente de entrega las ordenes de servicio al Transportista.
9. El Gerente de operaciones se contacta con el agente de cada ciudad.
10. El transportista distribuye la mercadería en las agencias.
11. El agente recoge la mercadería y lo coteja con el documento de manifiesto.
12. El agente separa la mercadería por destinatario.
13. El agente entrega la mercadería al destinatario.
14. El destinatario firma la orden de servicio.
15. El agente procede a enviar las órdenes de servicios firmadas al Jefe de operaciones.
16. El jefe de operaciones entrega las órdenes de servicio a seguimiento de carga para su archivo y finaliza el proceso.

✓ Flujo Alternativo

1. En el **punto 4**, El almacenero revisa las mercaderías peligrosas, toma fotos y separa la mercadería
2. En el **punto 6**, si las ordenes de servicio cubren los costos de envío, se traslada la mercadería en Carguero.
 - 2.1. El Gerente de Operaciones asigna carguero.
 - 2.2. El Gerente de Operaciones genera una guía de remisión

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

2.3. El transportista reparte la mercadería al destinatario.

2.4. El destinatario firma la orden de servicio y guía de remisión.

2.5. El transportista retorna y entrega orden de servicio a la encargada de seguimiento de carga para su archivo.

3. En el **punto 13**, si el destinatario no se encuentra se le deja una nota con los datos de la empresa para el recojo de su mercadería.

3.1 Si el destinatario no recoge la mercadería se comunica con el Jefe de operaciones la devolución de la mercadería.

✓ **Precondiciones**

El gerente de operaciones debe estar presente en el almacén para la recepción de mercaderías.

✓ **Poscondiciones**

- Mercaderías recibidas separadas por ciudad.
- Generación del documento de manifiesto con órdenes de servicio.
- Entrega de mercadería conforme.

✓ **Requerimientos Especiales**

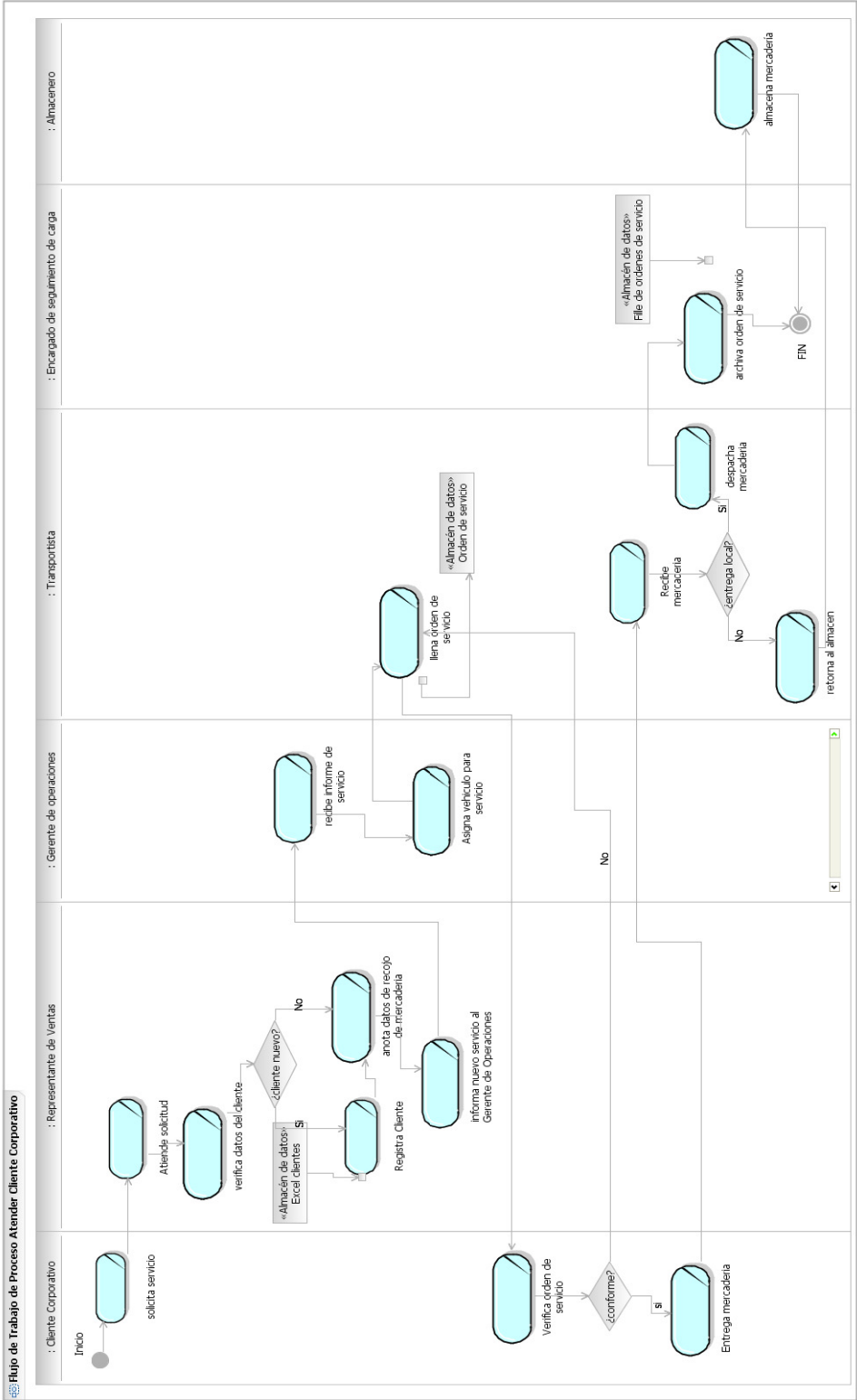
Ninguno.

✓ **Puntos de Extensión**

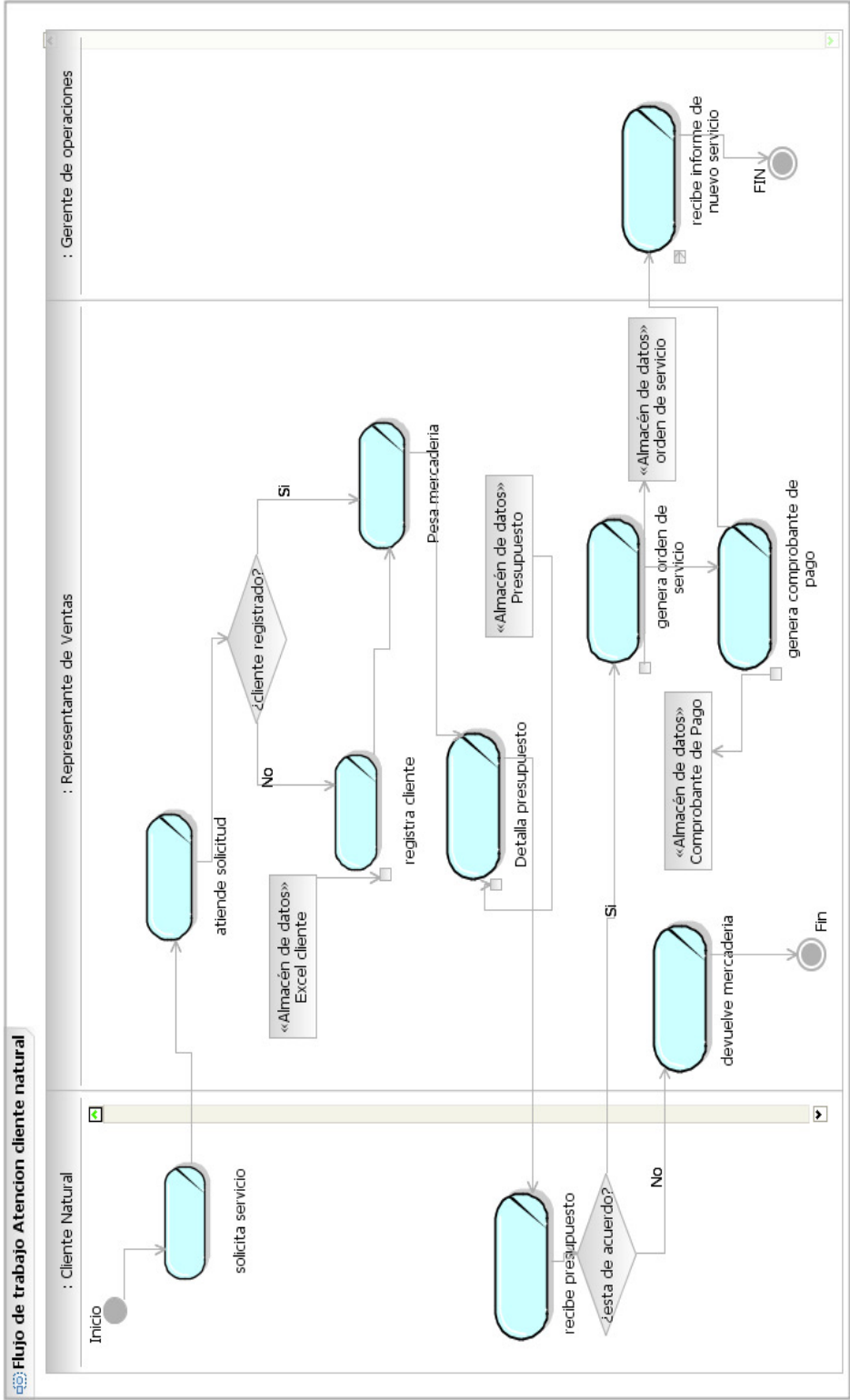
Ninguno.

2.3.2. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES

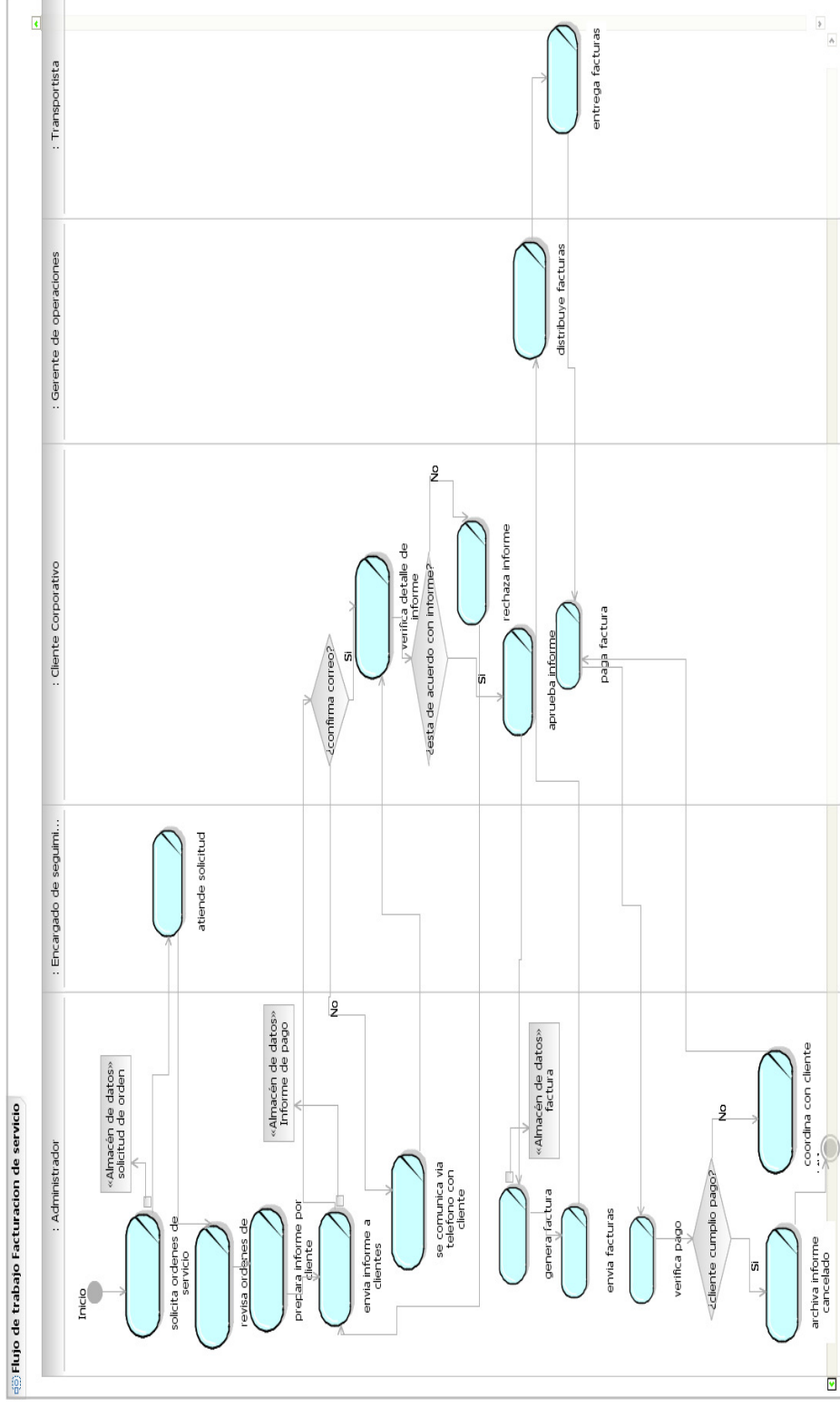
2.3.2.1. CUN001 – ATENCIÓN AL CLIENTE CORPORATIVO



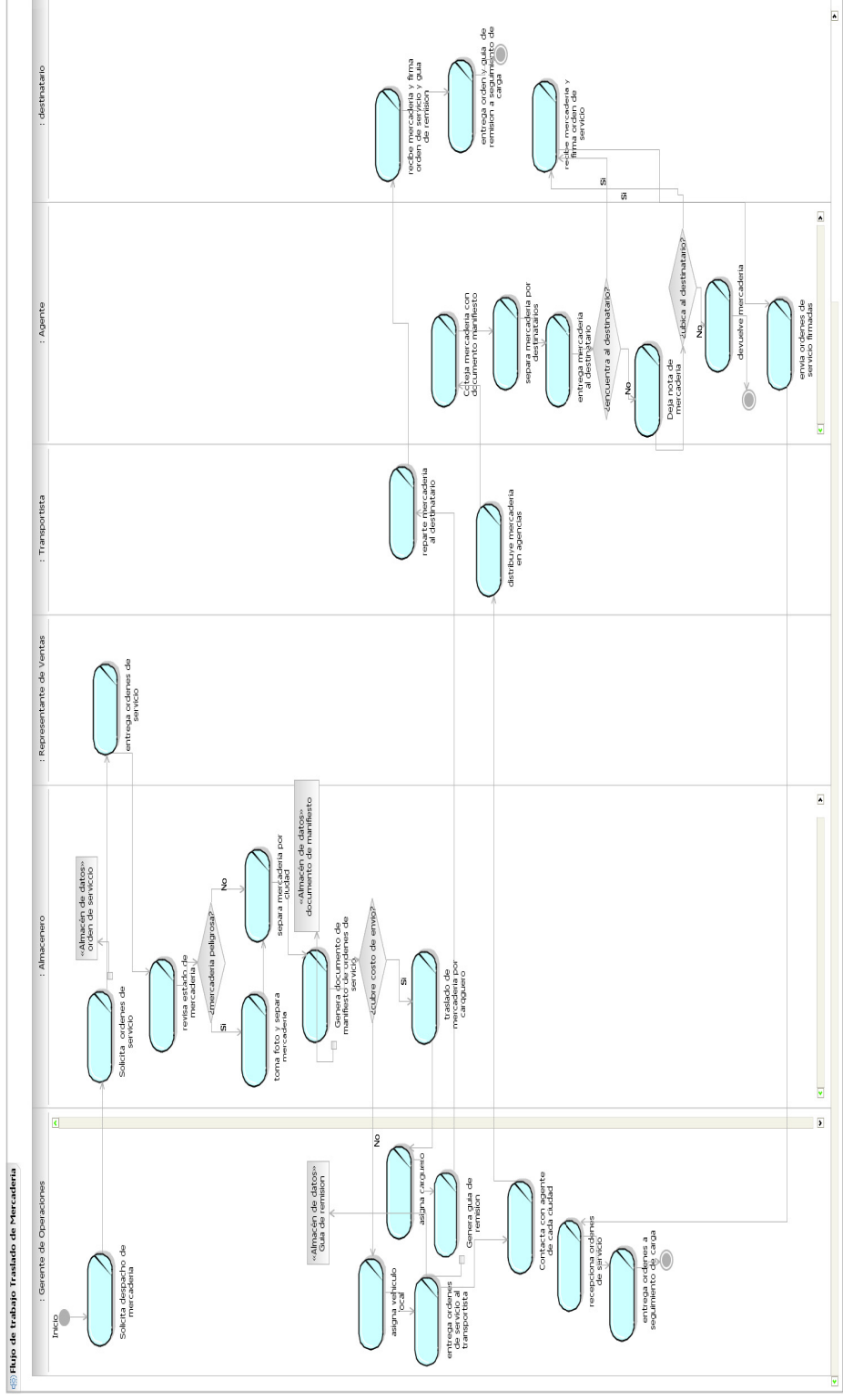
2.3.2.2. CUN002 – ATENCIÓN AL CLIENTE NATURAL



2.3.2.3. CUN003 – FACTURACIÓN DE SERVICIOS







2.3.2.4. CUN004 – TRASLADO DE MERCADERÍA



Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

2.4. MODELO DE ANÁLISIS DE NEGOCIO








2.4.1. LISTA DE TRABAJADORES DE NEGOCIO

Lista de trabajadores de negocio	
Nombre	Descripción
 Administrador	Encargado de la supervisión de la oficina y encargado de realizar los informes para la cobranza del mes.
 Representante de Ventas	Encargado de atender a los clientes, atender todas sus consultas y notificar a los clientes de los cambios en el envío de sus encomiendas
 Transportista	Encargado de recoger las encomiendas de los clientes Corporativos además de trasladar la mercadería hacia las empresas de transporte tercer izadas para el traslado a provincia
 Almacenero	Apoya al Gerente de Operaciones en la verificación de mercadería y embalaje de la misma.
 Gerente de operaciones	Encargado de verificar e identificar mercadería peligrosa, también llenar el documento Manifiesto para la salida de carga a provincia además de autorizar la salida de carguero.
 Encargado de seguimiento de carga	Encargado de verificar que la mercadería sea entregada a los destinatarios en los tiempos establecidos y notificar al Representante de Ventas de los inconvenientes o demoras que se presenten a la hora del traslado.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

2.4.2. LISTA DE ENTIDADES DE NEGOCIO

- ✓ **Origen:** I=Interna, generada por el propio negocio, E=Externa, generada externamente y usada por el negocio como dato o medio de comunicación
- ✓ **Tipo:** P=Persistente, que almacena datos, F=Formulario o documento impreso

Lista de entidades de negocio			
Nombre	Descripción	Origen	Tipo
 Orden de servicio	Documento en el cual se llenan los datos del servicio que se va a realizar.	I	P
 Comprobante de pago	Puede ser Boleta o Factura dependiendo del tipo de cliente.	I	P
 Informe de Orden de servicio por cliente	Documento donde se ingresa la información de las Ordenes de Servicio pendientes por cada Cliente Corporativo para la aprobación y posterior cobro	I	F
 Documento de manifiesto	Documento que se genera en el almacén contiene los datos de las Órdenes de Servicio por cada ciudad a donde se envía.	I	F
 Presupuesto	Documento en el cual se llenan la cotización que se realiza al cliente.	I	F
 Guia de remision	Documento que se genera cuando el traslado se realiza por los vehículos de la empresa	I	P
 Excel Clientes	Documento donde esta toda la información de los clientes.	I	F

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

2.4.3. DIAGRAMAS DE CLASES

2.4.3.1. CUN001 – ATENCIÓN AL CLIENTE CORPORATIVO

2.4.3.2. CUN002 – ATENCIÓN AL CLIENTE NATURAL

2.4.3.3. CUN003 – FACTURACIÓN DE SERVICIOS

2.4.3.4. CUN004 – TRASLADO DE MERCADERÍA

3. REQUERIMIENTOS

3.1. ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

Esta sección contiene la descripción de los requerimientos de software con nivel de detalle suficiente para que los analistas y diseñadores definan el sistema para satisfacerlos y que los testadores prueben que el sistema los satisface.

3.1.1. FUNCIONALIDAD

El sistema debe:

Requerimientos de Software	
Código	Requerimiento
R01	Crear Solicitud de Servicio
R02	Consultar Solicitud de Servicio
R03	Administrar Órdenes de Servicio
R04	Crear Guía de Remisión
R06	Consultar y reportar Ordenes de Servicio

3.1.2. USABILIDAD

3.1.2.1. CAMPOS OBLIGATORIOS

- ✓ En los formularios del sistema, se indicara que campos son obligatorios de ingresar colocando un asterisco en el nombre del campo.
- ✓ Todos los campos a rellenarse deberán ser de acuerdo a la especialización del Gerente de Operaciones.

3.1.2.2. LENGUAJE

El sistema deberá tener la capacidad de exhibir la información en lenguaje español.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

3.1.3. CONFIABILIDAD

3.1.3.1. INFORMACIÓN HISTÓRICA DE OPERACIONES

El sistema debe almacenar la información proveniente de las operaciones realizadas.

3.1.3.2. DÍAS HABILITADOS DE OPERATIVIDAD

El sistema debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

3.1.4. RENDIMIENTO

3.1.4.1. USUARIOS SIMULTÁNEOS

El sistema deberá soportar, en condiciones normales, la operatoria de 10 colaboradores de contenidos y 50 visitantes.

3.1.4.2. TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta de las operaciones en la aplicación debe ser entre 3 y 5 segundos.

3.1.4.3. FUNCIONAMIENTO

El sistema entrará en funcionamiento al momento en el que el servidor esté listo y halla cargado el sistema operativo.

3.1.5. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

3.1.5.1. BACKUP

La política de backup's será realizarlo online y a continuación levantar el funcionamiento de la base de forma incremental.

3.1.5.2. TIEMPO PROMEDIO PARA REPARAR

El tiempo promedio para reparar fallas en el sistema no debe ser mayor de 30 minutos.

3.1.6. CONSIDERACIONES PARA EL DISEÑO

- ✓ El sistema utilizará la arquitectura JEE.
- ✓ Se utilizará Tomcat Apache v7.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

- ✓ Se utilizará MySQL como base de datos.
- ✓ El sistema deberá ser completamente probado en los siguientes navegadores:
Internet Explorer (versión 6.0 y reciente), Chrome y Mozilla Firefox.

3.1.7. DOCUMENTACIÓN EN LÍNEA Y AYUDA EN LÍNEA

Este sistema no se cuenta con documentación en línea.

3.1.8. SEGURIDAD

3.1.8.1. AUTENTICACIÓN DE USUARIOS

La autenticación de los usuarios se realizará mediante un servidor Active Directory, no quedando registro de las claves en el servidor.

3.1.8.2. AUTORIZACIÓN DE USUARIOS

El sistema será capaz de dar la autorización correspondiente a los diferentes usuarios con los que interactúa.

3.1.8.3. INFORMACIÓN DE AUDITORIA

El sistema deberá mantener la historia respecto a usuarios, conexiones y operaciones críticas realizadas por usuario.

3.1.9. COMPONENTES ADQUIRIDOS

No aplica a este proyecto.

3.1.10. INTERFACES DE USUARIO

- ✓ La interfaz de usuario deberá mostrar las opciones visibles y con su respectivo nombre.
- ✓ Cuando un Jefe o Gerente registre su solicitud se le mostrara un mensaje de confirmación y su estado.

3.1.11. INTERFACES DE HARDWARE

No aplica a este proyecto.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

3.1.12. INTERFACES DE SOFTWARE

No aplica a este proyecto.

3.1.13. INTERFACES DE COMUNICACIONES

No aplica a este proyecto.

3.1.14. REQUERIMIENTO DE LICENCIAS

No aplica a este proyecto.

3.1.15. LEGAL, COPIAS Y OTRAS NOTAS

No aplica a este proyecto.




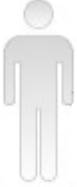
3.1.16. APLICACIÓN DE ESTÁNDARES

No aplica a este proyecto.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

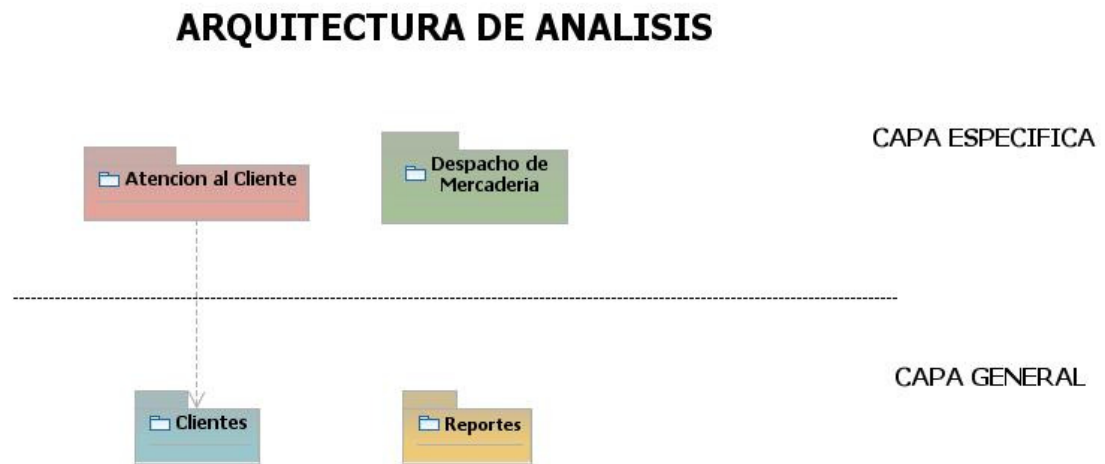
3.2. MODELO DE CASOS DE USO DEL SISTEMA

3.2.1. LISTA DE ACTORES DEL SISTEMA





Lista de actores del sistema	
Nombre	Descripción
 Administrador	Rol encargado de generar el informe de orden por servicio al cliente.
 Cliente	Rol encargado de solicitar el servicio de traslado de mercadería.
 Gerente de Operaciones	Rol encargado de coordinar el traslado de la mercadería, también decide que transportista lo enviara.
 Representante de Ventas	Rol encargado del Registro de los clientes, como de su mantenimiento

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012


3.2.2. DIAGRAMA DE PAQUETES



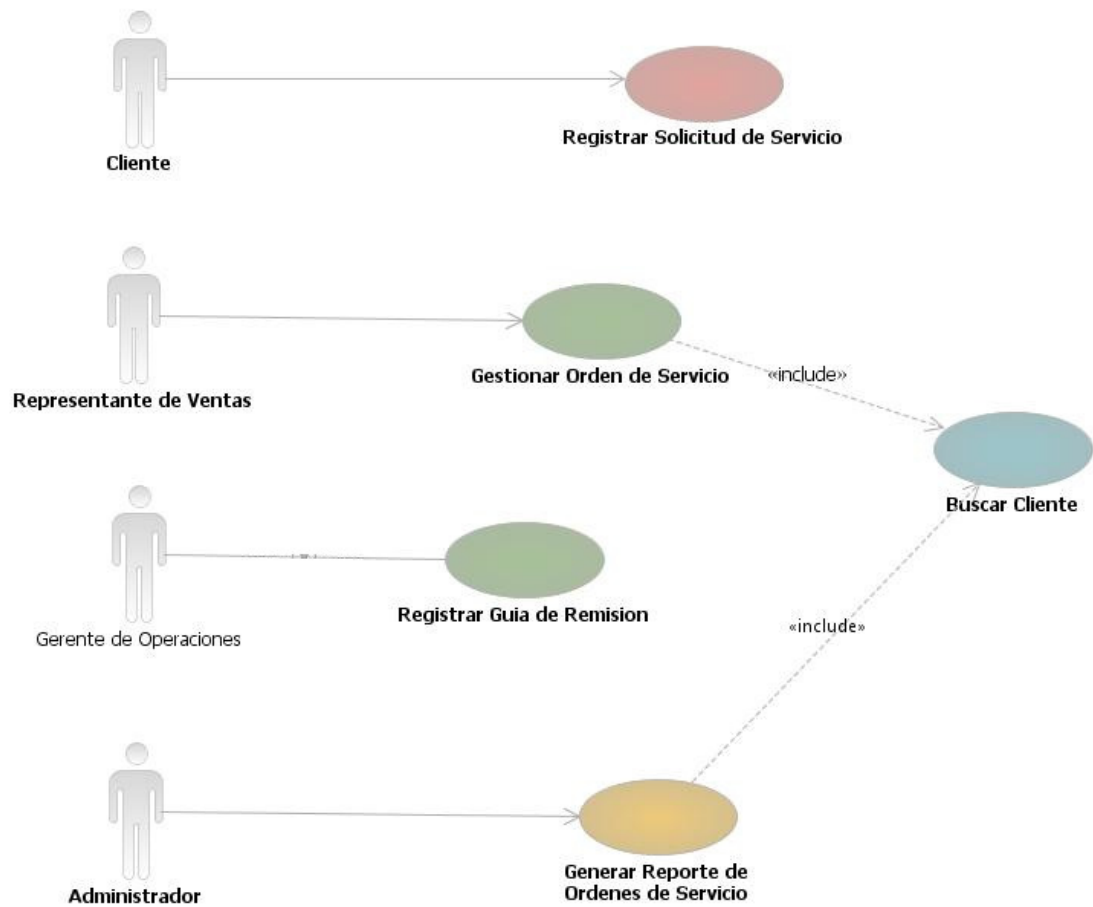
3.2.3. LISTA DE CASOS DE USO DEL SISTEMA POR PAQUETE

Lista de Casos de Uso por Paquete		
Paquete	Caso de Uso	Descripción
Atención al Cliente	 Registrar Solicitud de Servicio	Permite al representante registrar la solicitud de servicio del cliente.
Despacho de Mercadería	 Gestionar Orden de Servicio	Permite al representante generar la orden de servicio del cliente.
	 Registrar Guia de Remision	Caso de Uso que permite al Gerente de Operaciones generar la guía de remisión con los datos del traslado de la mercadería.
Cientes	 Buscar Cliente	Realiza la búsqueda y captura de datos de los clientes registrados en el sistema.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

Lista de Casos de Uso por Paquete		
Paquete	Caso de Uso	Descripción
Reportes	 <p>Generar Reporte de Ordenes de Servicio</p>	Permite al encargado de seguimiento de carga, generar el informe de orden de servicio por cliente para entregarlo al administrador.

3.2.4. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DEL SISTEMA POR PAQUETE



Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

3.3. LISTA DE PRIORIZACIÓN DE CASOS DE USO

3.3.1. CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS DE USO DEL SISTEMA

Lista de Priorización de Casos de Uso	
Caso de Uso del Sistema	Clasificación
CUS001 – Gestionar Orden de Servicio	Primario
CUS002 – Registrar solicitud de Servicio	Primario
CUS003 – Generar reporte por orden de servicio	Primario
CUS004 – Registrar Guía de Remisión	Primario
CUS005 – Buscar cliente	Secundario

3.3.2. CICLO DE DESARROLLO DE LOS CASOS DE USO DEL SISTEMA

3.4. ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO DEL SISTEMA

3.4.1. ESPECIFICACIÓN DE ALTO NIVEL

GESTIONAR ORDEN DE SERVICIO	
Tipo	Primario
Actores	Representante de Ventas
Casos de uso relacionados	Buscar Cliente
Breve Descripción	El caso de uso permite al Representante de Ventas consultar las solicitudes de servicio pendientes y generar una orden de servicio con los datos de la mercadería; este documento sirve para que el almacenero y transportista puedan realizar el despacho de la mercadería y al destinatario para que coteje su mercadería.
Pre condiciones	El Representante de Ventas debe estar logueado en el Sistema
Post condiciones	La Orden de Servicio quedara registrada en el sistema.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

REGISTRAR SOLICITUD SERVICIO	
Tipo	Primario
Actores	Cliente
Casos de uso relacionados.	Ninguno.
Breve Descripción	El caso de uso permite al Cliente registrar las solicitudes de servicios, documento que quedara registrado en el sistema para que el cliente sea atendido en menor tiempo.
Pre condiciones	El Cliente debe estar logueado en el Sistema
Post condiciones	La solicitud de servicio y el detalle de la mercadería quedaran registrados en el Sistema en estado PENDIENTE.

GENERAR REPORTE POR ORDEN DE SERVICIO	
Tipo	Primario
Actores	Administrador
Casos de uso relacionados.	Buscar Cliente
Breve Descripción	El caso de uso permite al Administrador consultar y reportar las Órdenes de Servicio que fueron generadas por el Representante de Ventas.
Pre condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Administrador logueado en el sistema. ✓ Lista de órdenes de servicio disponible.
Post condiciones	En el sistema quedara grabado el reporte de Orden de Servicio.

REGISTRAR GUIA DE REMISION	
Tipo	Primario
Actores	Gerente de Operaciones
Casos de uso relacionados.	Ninguno.
Breve Descripción	El caso de uso le permite al Gerente de Operaciones registrar una guía de remisión para el transportista de acuerdo a las órdenes de servicios previamente generadas.
Pre condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Gerente de Operaciones logueado en el sistema. ✓ Ordenes de servicio disponible.
Post condiciones	En el sistema quedara grabada la guía de remisión.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

BUSCAR CLIENTE	
Tipo	Secundario
Actores	Usuario (U)
Casos de uso relacionados.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar Orden de Servicio ✓ Generar Reporte por Orden de Servicio
Breve Descripción	Este caso de uso permite Buscar un Cliente por nombre o por código. Cuando se encuentra el Cliente el sistema cargará el Cliente con su detalle en el caso uso base que lo invocó.
Pre condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Usuario debe estar logueado en el Sistema. ✓ La Lista de clientes debe estar disponible.
Post condiciones	El sistema cargará al Cliente buscado con su detalle al CU de donde fue invocado.

3.4.2. ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO DEL SISTEMA

3.4.2.1. CUS001 – GESTIONAR ORDEN DE SERVICIO

✓ Breve Descripción

El caso de uso permite al Representante de Ventas consultar las solicitudes de servicio pendientes y generar una orden de servicio con los datos de la mercadería; este documento sirve para que el almacenero y transportista puedan realizar el despacho de la mercadería y al destinatario para que coteje su mercadería.

✓ Actor

Representante de Ventas (RV)

✓ Flujo Básico de Eventos

1. El caso de uso se inicia cuando el RV selecciona la opción “Gestionar Orden de servicio” en la interfaz del “Menú Principal”.
2. El sistema muestra la interfaz “ GESTIONAR ORDEN DE SERVICIO” y muestra los siguientes datos:

- **Criterios de Búsqueda:** Código, Cliente, Fecha (Calendario emergente), Destino.
- **Datos de la Solicitud:** Código, Cliente, Fecha, Destino.
- **Datos de Orden de servicio:** Código de Solicitud, Fecha.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

- **Datos del cliente:** Cliente, Núm. de Identificación, Tipo de Id. (DNI, Ruc).
- **Datos del destinatario:** Destinatario, Núm. De Identificación, Dirección, Tipo de Id. (DNI, Ruc).
- **Datos de mercadería:** Producto, Tipo, Peso, Cantidad, Precio Unitario, Valor, Subtotal, Total.
- Además de las opciones Buscar Cliente, Cargar Solicitudes, Cotizar Servicio, Generar Orden de Servicio y Cancelar.

3. El RV selecciona el criterio de búsqueda para la solicitud.
4. El RV ingresa el Criterio de búsqueda.
 - 4.1. Si el RV selecciona el Criterio de búsqueda "Cliente" el sistema incluye el CU Buscar Cliente.
5. El RV selecciona "Cargar Solicitudes"
6. El sistema muestra los datos de la o las solicitudes con estado "Pendiente".
7. El RV selecciona la solicitud deseada.
8. El sistema muestra el Detalle de la Solicitud de Servicio.
9. El RV selecciona Cotizar Servicio.
 - 9.1. Ver Sub Flujo "Cotizar Servicio".
10. El sistema muestra el detalle de orden de servicio y los datos de la mercadería con su detalle actualizado.
11. El RV solicita Generar Orden de Servicio.
12. El sistema autogenera número de la Orden de Servicio, graba la Orden de Servicio (orden en estado "ATENDIDO") y su detalle.
13. El sistema imprime la orden de servicio, muestra el numero de la orden de servicio y mensaje MSG:"Orden de Servicio generada correctamente".
14. El RV, solicita salir, el sistema cierra la interfaz y el caso de uso finaliza.

✓ Sub flujos

Cotizar Servicio

1. El sistema muestra la interfaz "COTIZAR SERVICIO" con los datos del producto: Producto, tipo (paquete chico, paquete grande, valorado, documento), peso, cantidad, precio unitario, valor, sub-total y Total. Además de las opciones Actualizar, Eliminar, Grabar y Cancelar.
2. El RV selecciona un producto.
3. El sistema carga los datos del producto.
4. El RV ingresa los datos del producto.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

5. El RV selecciona Tipo.
 - 5.1. Selecciona paquetes (grande, mediano o chico), el sistema habilita campo peso.
 - 5.2. Selecciona (documentos, valorado), el sistema habilita campo cantidad.
 - 5.3. Ingresa la cantidad.
6. El RV solicita Actualizar.
7. El sistema calcula valor de cada producto.
 - 7.1. Para paquetes: $\text{Valor} = \text{Peso} \times \text{Precio}$.
 - 7.2. Para valorado y documentos: $\text{Valor} = \text{Precio} \times \text{Cantidad}$.
8. El sistema calcula el Sub Total y Total y lo muestra.
9. El RV solicita Grabar, el sistema cierra la interfaz "COTIZAR SERVICIO" y muestra los datos del producto en la interfaz "GESTIONAR ORDEN DE SERVICIO".
10. Si el RV solicita actualizar otro producto, se repiten los pasos del 2 al 8.
11. Si el RV solicita eliminar un producto lo selecciona y solicita eliminar, el sistema actualizara la lista de la tabla.

✓ **Flujos Alternativos**

Orden de servicio no registrada

Si el sistema, no llega a grabar la orden de servicio y/o detalles enviará el MSG: "Orden de servicio no registrada" y el caso de uso finaliza.

✓ **Precondiciones**

El RV debe estar logueado en el Sistema

✓ **Pos condiciones**

La Orden de Servicio quedara registrada en el sistema.

✓ **Requerimientos Especiales.**

Aprovisionamiento de papel para la impresión

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

✓ **Puntos de extensión**

No Aplica.

✓ **Prototipos**

C.C. COURIER
SERVICIO DE MENSajería

GESTIONAR ORDEN DE SERVICIO

Criterio de Búsqueda: Selecciona... Código: 99999
 Codigo: Cliente: Buscar Cliente
 Fecha: 12/05/11
 Destino: Departam...

Solicitudes de Servicio Pendientes Cargar Solicitudes

Codigo	Cliente	Fecha	Destino
0112	Braulio Ramirez J	03/02/12	Arequipa
0113	Luis Yarleque M	05/02/12	Lima
0114	Franchescoli Ra...	12/02/12	Ica

ORDEN DE SERVICIO

Codigo de Solicitud: 0112 Fecha: 27/01/12

CLIENTE

Cliente: Raulin Ramirez Juarez
 Num. ID: 46063041 Tipo: DNI

DESTINATARIO

Destinatario: Fred Duarte
 Num. ID: 02613642 Tipo: DNI
 Direccion: Calle Las Begonias 123

MERCADERIA Cotizar Servicio

Producto	Tipo	Peso	Cantidad	Precio Unit.	Valor
Sobre Legal	Documentos		2	30.00	30.00
Polos	Paquete chico	4.35		4.80	20.88
Camisas	Paquete chico	6.54		4.80	31.92

Sub-Total: \$2.80
 Total: \$7.70

Generar Orden de Servicio Salir

COTIZAR SERVICIO

DATOS DE MERCADERIA

Producto	Tipo	Peso	Cantidad	Precio Unit.	Valor
Sobre Legal	Documentos		2	30.00	30.00
Polos	Paquete chico	4.35		4.80	20.88
Camisas	Paquete chico	6.54		4.80	31.92

Sub-Total: \$2.80
 Total: \$7.70

Tipo: Paquete chico
 Peso: 6.54 Kg
 Cantidad:

Actualizar Eliminar

Grabar Cancelar

3.4.2.2. CUS002 – REGISTRAR SOLICITUD DE SERVICIO

✓ **Breve Descripción**

El caso de uso permite al Cliente registrar las solicitudes de servicios, documento que quedara registrado en el sistema para que el cliente sea atendido en menor tiempo.

✓ **Actor**

Cliente

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

✓ Flujo Básico de Eventos

1. El caso de uso se inicia cuando el Cliente selecciona la opción “Registrar solicitud de servicio” en la interfaz del “Menú Principal del Cliente”.
2. El sistema muestra la interfaz “REGISTRAR SOLICITUD DE SERVICIO” y carga los datos del cliente (Cliente, Núm. Id., Tipo) , también muestra los siguientes datos:
 - **Datos del destinatario:** Destinatario, dirección, Núm. Id., Tipo (DNI, Ruc).
 - **Datos de mercadería:** Origen, Destino, fecha de envío (calendario emergente)
 - **Detalle de Mercadería:** Ítem, producto.
 - **Datos de solicitud de servicio:** Fecha.
 - Además de las opciones agregar, aceptar y cancelar, eliminar.
3. El Cliente ingresa los datos del destinatario y de la mercadería.
4. El Cliente ingresa el producto.
5. El Cliente solicita “Agregar”.
6. El sistema ingresa el producto a la tabla.
7. Si el cliente desea agregar otro producto se repite el paso 4 al 6.
8. El Cliente solicita aceptar.
9. El sistema graba la solicitud de servicio en estado “PENDIENTE”.
10. El sistema muestra MSG “Solicitud registrada correctamente” y el caso de uso finaliza.

✓ Flujos Alternativos

Eliminar Producto

Si el Cliente desea eliminar selecciona el producto y solicita eliminar, el sistema elimina el producto de la lista.

Cancelar Solicitud

Si el Cliente desea cancelar solicitud de orden de servicio solicita cancelar, el sistema muestra MSG “Seguro desea cancelar la solicitud”.

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

Tipo de Identidad incorrecto de Destinatario.

Si el cliente selecciona el tipo incorrecto (si es ruc pero selecciona tipo DNI o viceversa) el sistema mostrara el mensaje “Tipo de identidad incorrecto”.



✓ Precondiciones

El Cliente debe estar logueado en el Sistema.

✓ Pos condiciones

La solicitud de servicio y el detalle de la mercadería quedara registrada en el Sistema en estado PENDIENTE.

✓ Prototipos

REGISTRO DE SOLICITUD DE SERVICIO

CLIENTE

Cliente:

Num. ID:
 Tipo:

DESTINATARIO

Destinatario:

Num. ID:
 Tipo:

Dirección:

MERCADERIA

Origen:
 Destino:

Fecha:


Producto:

Item	Productos	
01	Sobre Legal	<input type="radio"/>
02	Polos	<input type="radio"/>
03	Camisas	<input type="radio"/>

Sistema de Gestión Administrativa Courier	Versión: 61.0
Documento del Sistema	Fecha: 05/02/2012

3.4.2.3. CUS003 – GENERAR REPORTE POR ORDEN DE SERVICIO

3.4.2.4. CUS004 – REGISTRAR GUÍA DE REMISIÓN

3.4.2.5. CUS005 – BUSCAR CLIENTE

3.5. ADSDSADASD