

Para el caso descrito a continuación, elabore un análisis de las transacciones y formule una especificación de requisitos funcionales y de información, tal como se establece en los siguientes numerales:

1. Análisis de transacciones de la situación descrita:
 - Diagrama de contexto (valor 0,3)
 - Tabla de transacciones (valor 0,5)
 - Diagrama de interacción. (Valor 0,2)
2. Definición de procesos:
 - Diagrama de procesos (no incluir la tabla) (valor 0,7)
 - Identificación y enumeración de los procesos. (valor 0,3)
3. Definición de los objetivos del nuevo sistema de información automatizado, a partir de los procesos identificados. (valor 0.5)
4. Diagrama de actividades para una de las transacciones identificadas en el punto 1. (valor 1.0)
5. Especificación detallada de requisitos que se derivan del diagrama de actividades realizado en el paso anterior, incluir:
 - El diagrama de Use - Case (valor 0,4)
 - Especificación de los requisitos de información (valor 0,4)
 - Especificación detallada de los requisitos funcionales (valor 0,7)

RF <ID>	Nombre descriptivo	
Objetivos Asociados		
Descripción	Texto descriptivo del requerimiento.	
Precondición		
Secuencia Normal	Paso	Acción
	P1	
	P2	
	
Postcondición		
Excepciones	Paso	Acción
	P1	
	P2	
	

CASO: LAVANDERÍA Y TINTORERÍA.

El 29 de Octubre de 1998 abrió oficialmente al público sus puertas el negocio de lavandería y tintorería, creado por Tomás Ruiz con la participación de un grupo de inversionistas nacionales e internacionales.

El sector de lavanderías y tintorerías es un sector altamente fragmentado, donde se requiere de poco capital y de poco conocimiento para iniciar un nuevo negocio, donde la mayoría de los negocios funcionan como pequeños negocios familiares.

Para diferenciar su negocio el Sr. Ruiz tomó la decisión de establecer como estrategia de diferenciación de su negocio una atención personalizada de los clientes basada en la cortesía y la eficiencia en el mostrador, ofreciendo a cada cliente un servicio confiable y de excelente calidad en el trabajo de limpieza de las prendas. El negocio ofrece horarios extendidos, de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. diario, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. los sábados y de 11:00 a.m. a 6:00 p.m. los domingos,. Adicionalmente, ofrece la opción de «servicio en su coche» para dejar y recoger ropa y acceso las 24 horas a través de un sistema protegido de casilleros.

Aunque algunos de estos servicios están disponibles en establecimientos de limpieza en seco de la competencia, otros son totalmente novedosos; como por ejemplo, el servicio para recoger prendas las 24 horas. Los clientes a los que les interesa este servicio deben registrarse con anticipación, para recibir del negocio una bolsa personalizada para prendas, con código de barras y un número de clave personal. Cuando el cliente requiere de los servicios de limpieza puede empacar las prendas de vestir en la bolsa asignada y luego depositarla en los buzones de la tienda a cualquier hora. Cuando los clientes desean recoger su ropa a través del casillero, pueden llamar por teléfono a la tienda (o ingresar su solicitud a través del sitio web) para solicitar que se coloquen sus prendas en un casillero. Mediante un pizarrón de boletines dentro del área de vestíbulo y de los casilleros de la tienda se presenta el nombre del cliente y el número de casillero. Los casilleros sólo pueden ser abiertos por los clientes por medio de la clave personal. Mensualmente el área administrativa de la tienda elabora una factura de cobro a los clientes registrados y gestiona su pago. Las facturas contiene el detalle de todos los servicios solicitados a la tienda. El cliente tiene un plazo de 5 días para cancelar el valor cobrado o solicitar la revisión de la factura por errores en la facturación.

Dentro de cada tienda hay grandes pizarrones con menús en donde se exhiben los servicios disponibles y sus respectivos costos. Los servicios que brindaba la tienda son: lavandería, reparación y alteración de prendas de vestir, limpieza húmeda profesional, lustrado y reparación de calzado, almacenaje de prendas, limpieza y empaque en cajas de vestidos para bodas, limpieza de carpetas y cortinas y limpieza y restauración de prendas de piel, además de la limpieza en seco. Asimismo, este pizarrón de menús informa a los clientes acerca de qué incluye y que no el procesamiento normal.

Cada tienda tiene un gerente de tiempo completo y varias personas de atención en el mostrador que trabajaban medio tiempo. Cuando un cliente ingresa a la tienda, el personal de mostrador le saluda e inicia el registro de la solicitud de servicio que hace el cliente. Inicialmente cataloga y detalla las

prendas, describe cómo se tiene que limpiar o manejar cada prenda, indaga acerca de cualquier tela poco común, manchas o daños evidentes, solicitudes y preferencias específicas del cliente y la fecha en que necesita las prendas. Posteriormente el empleado de la tienda elabora el recibo para el cliente y genera un "comprobante rápido" que contiene las instrucciones con todo detalle, finalmente inserta en una bolsa las prendas y el comprobante con el pedido del cliente. Después, los dependientes de la tienda clasifican los pedidos de acuerdo con los servicios específicos que han sido solicitados: limpieza, lavandería, requerimientos especiales, reparaciones, entre otros, y los almacenan en contenedores de transporte de gran tamaño marcados con el número de la tienda.

Cuando las prendas están listas los clientes pueden retirarlas de la tienda presentando el recibo que le fue entregado y cancelando el valor correspondiente en la caja. Las prendas se guardan por un período de treinta días. Las prendas no reclamadas en ese tiempo son enviadas a las Casas de Ancianos de la ciudad. En todos los recibos que se entregan a los clientes se deja consignada la fecha de vencimiento para reclamar las prendas.

Operaciones de la planta

Los camiones del negocio recogen la ropa sucia y devuelven los pedidos ya terminados a las tiendas dos veces al día. Los contenedores con ropa sucia, claramente identificados, son entregados a la planta de limpieza que opera de manera centralizada. En la planta, los operadores abren los contenedores de transporte y sacan las bolsas detalladas, cada una de las cuales incluye una copia del "comprobante rápido" con las instrucciones de limpieza, el número total de piezas y la fecha de entrega esperada.

Mediante los comprobantes rápidos que hay dentro de cada bolsa, un grupo de operarios marcan las prendas con etiquetas especiales. Estas contienen información acerca de la tienda de origen, las instrucciones de manejo o reparación y las condiciones de los requerimientos especiales. Como una sola prenda puede tener múltiples instrucciones, es posible que por cada prenda haya cuatro o cinco etiquetas. Una vez que las prendas están etiquetadas, se colocan en grupos de 100 prendas aproximadamente, clasificadas por fecha de entrega y por tipo de manejo que requieren.

Después de este etiquetado y clasificación inicial, los cajones con las prendas se trasladan al área de limpieza o de reparación respectiva. La planta cuenta con cinco máquinas grandes (con capacidad para 80 libras) y tres pequeñas procesadoras de hidrocarburo. Aunque las máquinas hacen un buen trabajo, algunos artículos tienen que prelavarse o predesmancharse antes de entrar en las máquinas.

El proceso de limpieza tarda una hora aproximadamente. Una vez que concluye, las prendas se clasifican de nuevo. Las camisas se colocan en lotes para plancharlas mientras que los suéteres pasan a través de un túnel de vapor colgados en ganchos. Luego las prendas se colocan sobre una banda transportadora que las lleva rápidamente al área de ensamble. En el área de ensamble cada prenda es inspeccionada en cuanto a botones faltantes, manchas o planchado incorrecto. Sastres experimentados están disponibles para reparar o arreglar cualquier artículo que sea

descubierto durante el proceso de limpieza, ya sea que el cliente haya señalado o no el problema en la tienda.

Una vez terminado el proceso, las prendas se clasifican y se cuelgan en anaqueles que corresponden al color de la etiqueta y a la fecha de entrega. Después, un inspector verifica que la calidad en general de las prendas aseadas sea correcta. Luego un "empacador" empaca las prendas de acuerdo con los recibos. Finalmente, las prendas son almacenadas en los contenedores de transporte para devolverlas a las respectivas tiendas.