



**ACTIVIDAD: DAXTOR S.A. – COPIADO DE LIBROS CONTABLES**

Durante los últimos años Daxtor S.A ha ido logrando una participación importante en el mercado de copiado de libros contables de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Gran parte de esto se debió a sus excelentes políticas de precios y atención al cliente, teniendo como principal preocupación la entrega en tiempo y forma de los libros.

Sin embargo, Roberto Cáceres, Jefe del Departamento de Despacho, ha manifestado en reiteradas oportunidades a Diego Rolón que alrededor del veinte por ciento de los libros copiados no se entregan en tiempo y forma a los clientes quedando los mismos sin despachar en el depósito de la empresa. En algunos casos, esto ha ocurrido porque el repartidor se ha presentado en el cliente en un horario fuera de lo acordado, no pudo efectuar la entrega y volvió con los libros a Daxtor, sin notificar al Cliente.

Roberto Cáceres es una persona muy perfeccionista y metódica, que lleva en sus libros registros de todas las entregas y retiros que realiza su departamento, como así también de las hojas de ruta de cada uno de los repartidores, que contienen todos los clientes que tiene que visitar en un determinado día de trabajo. Dichas hojas de ruta son confeccionadas manualmente por Roberto Cáceres.

Daxtor posee una página de Internet en la cual los clientes solicitan el servicio de copiado, cargando los datos en un formulario diseñado especialmente para ese fin. Una vez confirmada la orden, la página envía un email con dichos datos a Daxtor. Al cliente le queda un acuse de recibo en el cual constan sus datos y la fecha en la que realizó la operación.

Cabe aclarar que este servicio sólo se encuentra disponible para aquellos clientes que ya se encuentren en la Base de Datos (es decir que ya hubieran operado alguna vez). En caso de tratarse de un nuevo cliente, primero deberá gestionar el alta a través del sector comercial. En el caso de que un cliente desee modificar sus datos de domicilio y/o número de teléfono, podrá hacerlo a través de la opción correspondiente en la misma página web.

Para efectuar un control de los pedidos y entregas, en Daxtor cuentan con dos planillas Excel que en la actualidad actualiza personalmente Roberto Cáceres:

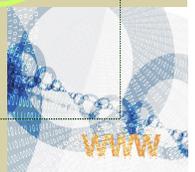
1. Pedidos: esta planilla se completa con los datos que los clientes ingresan a través de internet.

PLANILLA DE PEDIDOS							
N° Orden de Trabajo	Código Cliente	Razón Social	Cantidad Libros	Cantidad Hojas	Fecha ingreso Pedido	Fecha Retiro	Fecha Entrega
134	328	La Anónima S.A.	2	50	23-Jun-09	25-Jun-09	15-Jul-09
135	150	Restaurante Los Dioses	1	80	23-Jun-09	30-Jun-09	28-Jul-09
136	222	Copyjet	1	40	24-Jun-09	29-Jun-09	20-Jul-09

El N° de orden de trabajo lo asigna la persona de Daxtor que se encarga de completar la planilla, junto con la fecha comprometida de retiro de los libros en el cliente y la fecha de entrega pactada.

En caso de que por algún motivo alguna de estas dos fechas se modifique, se sobrescribe en el mismo renglón, no se genera otra orden de pedido.

2. Entregas: En dicha planilla se encuentra el código del pedido junto con la fecha en que se ingresaron los libros a Daxtor, y la fecha en que se envió desde el depósito al cliente.





PLANILLA DE ENTREGAS					
N° Orden de Trabajo	Cantidad Libros	Cantidad Hojas	Fecha ingreso en Daxtor	Fecha egreso de Daxtor	
134	2	50	25-Jun-09	15-Jul-09	
135	1	80	30-Jun-09	28-Jul-09	
136	1	40	29-Jun-09	20-Jul-09	

Para efectuar un control de los pedidos y entregas, Daxtor genera cierta información relacionada con el despacho de libros contables a través del análisis de las planillas mencionadas. De allí se obtienen los siguientes totales:

- Cuántos pedidos se entregan diariamente
- Cuántos pedidos se retiran diariamente
- Cuántos pedidos quedan sin entregar
- Cuántos pedidos quedan sin retirar

A la fecha dicha información es confeccionada en forma manual por Roberto Cáceres.

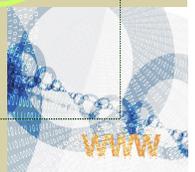
A pesar del importante volumen de operaciones que ha alcanzado Daxtor en este servicio, últimamente están observando una pérdida de clientes a los cuales la empresa les realiza el copiado de libros contables. Esta información ha llegado a oídos de Abel Gómez; en consecuencia, se habría generado una fuerte disputa entre Abel Gómez y Roberto Cáceres, por lo que su relación no estaría pasando por el mejor de los momentos.

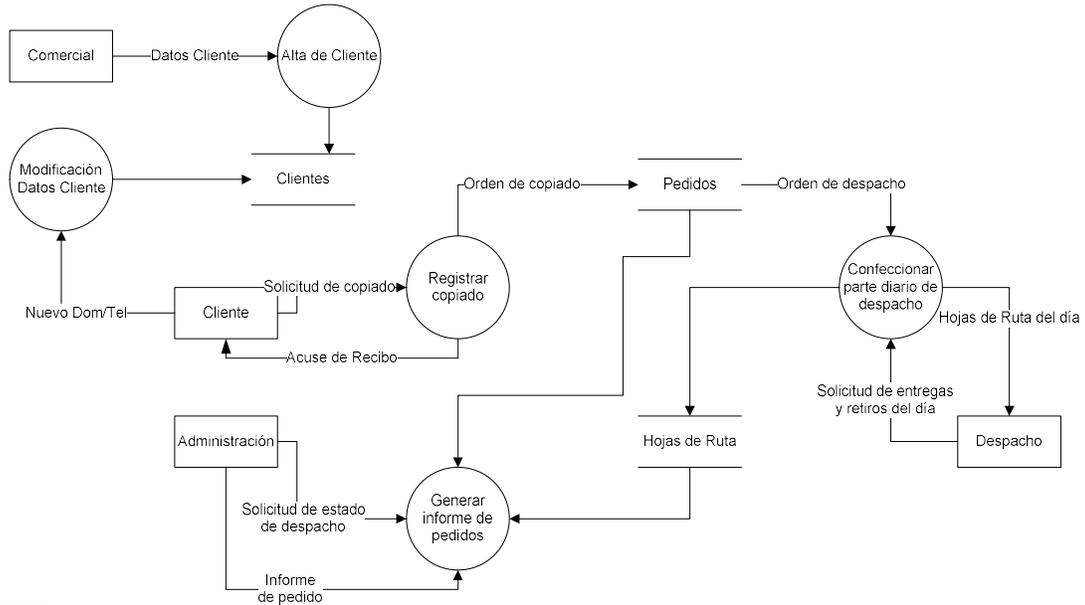
Abel supone que el principal problema es el trabajo manual de la información de los pedidos, ya que actualmente la única automatización es el ingreso de estos a través de Internet, por parte de los mismos clientes. Pero luego, el circuito continúa centralizado en Roberto Cáceres y con la información circulando a través de planillas confeccionadas a mano por él mismo. Más aún, esta información no refleja demoras ni casos de imposibilidad de entrega de libros, por lo tanto, cualquier dato que se pueda extraer de allí no tiene garantía de ser correcto.

Con el objetivo de encontrar una solución a este problema, Daxtor S.A. ha evaluado contratar a la consultora de Hernán Picas, Licenciado en Sistemas de Información de las Organizaciones y entrañable amigo de la infancia de Abel Gómez, para que elabore una propuesta de desarrollo de un sistema de información que contemple todo el circuito de copiado de libros contables; en otras palabras, debe lograr automatizar en un sistema que se integre los pedidos realizados por los clientes con las planillas Excel de Roberto Cáceres las cuales deberán ser generadas por el sistema a poner en marcha.

Después de haberse realizado distintas reuniones entre la consultora de Hernán Picas y los dueños de Daxtor, uno de los desarrolladores de la consultora elaboró una propuesta que ha sido plasmada en el diagrama que detallamos a continuación:

### Propuesta de solución a evaluar por los alumnos:





**Se pide:**

Evaluar la propuesta de la consultora, acerca del desarrollo del Sistema de despacho y entrega de pedidos de copiado de libros para Daxtor S.A. Realice todos los comentarios que considere necesarios respecto de las funcionalidades que tendrá la aplicación y también sobre aspectos vinculados con esta iniciativa.

