

Ejercicio 4 – FONO TEL S.A.:

a) Realizar el Diagrama de Contexto según el siguiente enunciado:

FONO TEL S.A. es una importante compañía con capitales extranjeros, pero de amplio desempeño en el mercado nacional de comunicaciones. La conducción general de la empresa, se encuentra en la **Casa Matriz** emplazada en Capital Federal, donde se encuentran los directores corporativos de los departamentos que conforman la compañía, y la **Presidencia General** que coordina, administra y controla el accionar de estos dptos. Cuenta con varias sucursales ubicadas en la Patagonia, Buenos Aires, Cuyo y Noroeste Argentino. Cada una de ellas está estructurada de la misma manera y cuenta con un **gerente de sucursal** que coordina y controla el desempeño de los distintos departamentos (**Dpto. Comercial, Dpto. de Marketing y Contenidos, Dpto. de Finanzas y Control de Gestión: sector de Finanzas, sector de Cobranzas y sector de Gestión Financiera; Dpto. de Recursos Humanos, y Dpto. de Asistencia Técnica**), según los lineamientos generales comunicados por la presidencia de la empresa. Los directores corporativos han decidido automatizar los procesos que realiza el **Dpto. Comercial**:

- **Atención al cliente:** Si el cliente desea adquirir una nueva línea telefónica, el **Dpto. Comercial** envía una nota de conexión, con todos los datos del cliente, al **Dpto. de Asistencia Técnica**, para que efectúe la correspondiente instalación y verificación de funcionamiento de la nueva línea. Si los pedidos de conexión exceden la capacidad técnica del personal de la sucursal, se contrata a la empresa ARGENCOBRA, quien realiza los servicios de conexión pendientes y luego, presenta un resumen con los servicios realizados más la factura correspondiente. Una vez que se realiza la conexión de la línea, se confecciona un formulario con los datos del cliente y los datos de la línea, el cual se entrega al cliente para que lo complete y dé la conformidad del trabajo realizado. Dicho formulario se archiva para luego realizar los informes mensuales que se envían al **Gerente de Sucursal**.
Cuando el beneficiario solicita la baja de línea telefónica por imposibilidad de pago, el dpto. **Comercial** interviene para buscar una solución al respecto, enviando una solicitud de plan de pago al dpto. **Finanzas y Control de Gestión**.
- **Gestión de Promociones:** Otro servicio que se le ofrece es la comunicación de promociones de nuevos productos o servicios en busca de potenciales clientes, o bien, tratando de ofrecer nuevos productos a los que ya son clientes de la compañía. Este ofrecimiento se realiza en forma telefónica. Si el cliente está interesado en alguna de estas promociones, se completa un formulario con el pedido del servicio y se envía al **Dpto de Asistencia Técnica** para que realicen la nueva conexión del servicio y al **Dpto. Finanzas y Control de Gestión** para que carguen los costos del servicio en la facturación del cliente. Si lo que el cliente solicita es un nuevo aparato (teléfono, ident. de llamadas, contestador, etc.), se le envía el aparato mediante encomienda por CORREO ARGENTINO y el costo del producto se incluye en la facturación mensual. Si no hay stock del artículo solicitado, se envía una nota de pedido de productos a TELEINVER.
- **Atención de fallas y quejas:** Cuando el cliente presenta alguna queja o reclamo por desperfectos en la línea, el **Dpto. Comercial** envía un pedido de reparación al **Dpto. de Asistencia Técnica**, quien se encarga de tratar el inconveniente. Si se detecta que el

desperfecto no es en la línea, sino en el aparato (teléfono, identificador de llamadas, etc.), se completa un formulario de pedido de reparación y se envía junto con el aparato a la empresa TELEINVER para su arreglo, junto con un listado de aparatos en garantía.

- **Emisión de informes:** Semanalmente se envían los partes de novedades de personal al Dpto. de Recursos Humanos. Mensualmente se eleva al **Gerente de Sucursal** y al **Dpto. Finanzas y Control de Gestión** un informe de nuevas conexiones y servicios. Cuando es necesario se eleva una nota de pedido de insumos al **sector de Gestión Financiera**.

Los costos de cada uno de los productos ofrecidos por el **Dpto. Comercial** de una sucursal de **FONO TEL S.A.**, como así también las promociones vigentes para los servicios ofrecidos, son determinados por la **Dirección Corporativa de Marketing y Contenidos**, ubicada en la **Casa Matriz**.

- a) Realizar el diagrama PERT.
- b) Determinar el camino crítico. ¿Cuál es la duración total de la gestión de una orden de conexión?
- c) Calcular la holgura de las tareas C, D, H y L

