

**Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga**

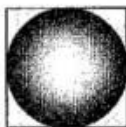
**Desarrollo de aplicaciones de consulta SI**

**Tipos de Sistemas**

**Eduardo Flores Gallegos**

**Maria Areli Jimenez Romero**

**22 de Agosto de 2024**



## LA E DE VITAMINA E SIGNIFICA COMERCIO ELECTRÓNICO

"Nuestras tiendas minoristas y nuestra división de ventas por correo son bastante prósperas", dice Bill Berry, uno de los propietarios de Marathon Vitamin Shops, "pero para luchar contra la competencia debemos establecer un sitio Web de comercio electrónico". Su padre, y copropietario, exclama: "Estoy de acuerdo, pero, ¿por dónde empezamos?" Por supuesto, el mayor de los Berry sabía que no se trataba tan sólo de establecer un sitio Web y pedirle a los clientes que envíen sus pedidos por correo electrónico a la tienda minorista. Identificó ocho partes diferentes para el comercio electrónico y se dio cuenta de que, en conjunto, conformaban un sistema más grande. En otras palabras, todas las partes tenían que funcionar juntas para crear un paquete sólido. La siguiente es su lista de elementos esenciales para el comercio electrónico:

1. Atraer a los clientes a un sitio Web de comercio electrónico.
2. Proporcionar información a los clientes acerca de los productos y servicios que se ofrecen.
3. Dar a los clientes la facilidad de personalizar productos en línea.
4. Completar las transacciones con los clientes.
5. Aceptar diversas formas de pago de los clientes.
6. Dará los clientes apoyo técnico a través del sitio Web, posterior a la venta.
7. Organizar la entrega de productos y servicios.
8. Personalizar la apariencia del sitio Web para los diversos clientes.

Bill Berry leyó la lista y la observó durante unos momentos. "Es evidente que el comercio electrónico es más complejo de lo que creí", dijo. Usted puede ayudar de las siguientes maneras a los propietarios de Marathon Vitamin ShopS:

1. Elabore una lista de los elementos que se interrelacionen o sean interdependientes.
2. Determine las fronteras del sistema. Es decir, redacté un párrafo con su opinión sobre cuáles elementos son críticos para Marathon Vitamin Shops y cuáles se pueden dejar para una posterior exploración.
3. Sugiera cuáles elementos deberían manejarse de manera interna y cuáles podrían subcontratarse a otra empresa que tenga mejores recursos para manejarlos. Justifique sus sugerencias en dos párrafos, uno para las áreas internas y otro para las subcontratadas.

### 1. Elabore una lista de los elementos que se interrelacionen o sean interdependientes.

#### Interrelacionados:

Atraer a los clientes a un sitio Web de comercio electrónico se interrelaciona con Proporcionar información a los clientes acerca de los productos y servicios que se ofrecen ya que es necesario contar con una estrategia para atraer a los clientes.

Personalizar la apariencia del sitio Web para los diversos clientes se interrelaciona con Dar a los clientes la facilidad de personalizar productos en línea ya que la personalización del sitio web puede mejorar la experiencia para el usuario.

Proporcionar información a los clientes acerca de los productos y servicios que se ofrecen está interrelacionado con Completar las transacciones con los clientes y Aceptar diversas formas de pago de los clientes ya que es necesario contar con información clara y detallada para facilitar al usuario el proceso de compra y poder finalizar la transacción.

#### Interdependiente:

Completar las transacciones con los clientes está interdependiente con Aceptar diversas formas de pago de los clientes y Organizar la entrega de productos y servicios ya que, sin transacciones completadas y pagos aceptados, la entrega del productos no puede llevarse a cabo.

2. Redacté un párrafo con su opinión sobre cuáles elementos son críticos para Marathon Vitamin Shops y cuáles pueden dejar para una posterior exploración.

Los elementos críticos en un sistema de comercio electrónico son aquellos directamente involucrados en la experiencia del usuario y la ejecución de las transacciones: Atraer a los clientes al sitio Web, Proporcionar información acerca de los productos, Completar transacciones, Aceptar diversas formas de pago, y Organizar la entrega de productos. Estos son esenciales para la operación diaria del comercio electrónico y cualquier falla en ellos puede impactar negativamente en la satisfacción del cliente y las ventas. Elementos como Personalizar la apariencia del sitio Web, Dar a los clientes la facilidad de personalizar productos, y Dar apoyo técnico postventa pueden explorarse y optimizarse posteriormente, ya que no son inmediatamente críticos para la funcionalidad básica del comercio electrónico.

3. Sugiera cuáles /elementos deberían manejarse de manera interna y cuáles podrían subcontratarse a otra empresa que tenga mejores recursos para manejarlos. Justifique sus sugerencias en dos párrafos uno para las tareas internas y otro para las subcontratadas.

Tarea Internas: Los elementos críticos, como Atraer a los clientes, Proporcionar información acerca de los productos, Completar transacciones, Aceptar diversas formas de pago, y Organizar la entrega de productos, deberían manejarse internamente. Estos procesos son fundamentales para el funcionamiento y la calidad del servicio ofrecido, y tener un control directo sobre ellos garantiza que se puedan realizar ajustes rápidos en respuesta a cualquier problema o cambio en el mercado. Además, estos aspectos afectan directamente la experiencia del usuario.

Tareas Subcontratadas: Algunos elementos como Dar a los clientes apoyo técnico postventa y Organizar la entrega de productos y servicios podrían subcontratarse. Subcontratar el soporte técnico permite que expertos especializados gestionen problemas que puedan surgir, lo que podría resultar más eficiente y menos costoso.