**Manual de Usuario**

**Presentado por:**

**Juan David Soriano Cicua**

**Thomas Andres Bello**

**Kevin Jhohan Galindo**

**Dariana Marcela de la Cruz**

**Deivid Alejandro Ruíz**

**Presentado a:**

**Leonardo Luchini Morena**

**Análisis y Desarrollo de Software**

**N° Ficha: 2773071**

**Centro de Desarrollo agroempresarial – SENA**

**Chía, Cundinamarca**

**2024**

Tabla de contenido

[1. Introducción 3](#_Toc184103596)

[1.1 Propósito del Manual 3](#_Toc184103597)

[1.2 Audiencia 4](#_Toc184103598)

[1.3 Requisitos del Sistema 4](#_Toc184103599)

[2. Instalación del Software 4](#_Toc184103600)

[2.1 Acceso 4](#_Toc184103601)

[2.2 Instalación 4](#_Toc184103602)

[2.3 Configuración Inicial 4](#_Toc184103603)

[3. Inicio Rápido 5](#_Toc184103604)

[3.1 Pantalla de Inicio 5](#_Toc184103605)

[3.2 Navegación Básica 6](#_Toc184103606)

[3.3 Funciones Principales 6](#_Toc184103607)

[4. Funcionalidades del Software 7](#_Toc184103608)

[4.1 Crear Usuarios 7](#_Toc184103609)

[4.2 Inicio de Sesión 7](#_Toc184103610)

[4.3 Compra de Productos 7](#_Toc184103611)

[4.4 Realizar PQR 8](#_Toc184103612)

[4.5 Seguir PQR 8](#_Toc184103613)

[4.6 Seguir Envío 8](#_Toc184103614)

[4.7 Crear Pedido 9](#_Toc184103615)

[4.8. Calificar y Comentar Productos 9](#_Toc184103616)

[4.9. Historial de Compras 9](#_Toc184103617)

[4.10. Recuperar Contraseña 10](#_Toc184103618)

[4.11. Gestionar Pedidos 10](#_Toc184103619)

[4.12. Subir Productos a la Plataforma para ser Vendidos 10](#_Toc184103620)

[4.13. Ver Inventario 10](#_Toc184103621)

[4.14. Gestionar Perfil 11](#_Toc184103622)

[4.15. Realizar Envío 11](#_Toc184103623)

[4.16. Ver Balance de Ventas 11](#_Toc184103624)

[5. Resolución de Problemas 11](#_Toc184103625)

[5.1 Problemas Comunes 12](#_Toc184103626)

[5.2 Soporte Técnico 13](#_Toc184103627)

[6. Consejos y Trucos 14](#_Toc184103628)

[6.1 Atajos de Teclado 14](#_Toc184103629)

[6.2 Mejores Prácticas 15](#_Toc184103630)

[7. Actualizaciones y Mantenimiento 15](#_Toc184103631)

[7.1 Actualización del Software 15](#_Toc184103632)

[7.2 Mantenimiento Regular 15](#_Toc184103633)

[8. Conclusión 16](#_Toc184103634)

[8.1 Resumen 16](#_Toc184103635)

[8.2 Recursos Adicionales 16](#_Toc184103636)

1. Introducción

1.1 Propósito del Manual

Este manual tiene como objetivo proporcionar una guía detallada para los usuarios finales sobre cómo utilizar SHOOP, una tienda online diseñada para conectar comerciantes y compradores en el municipio de Chía, Cundinamarca, con expansión a otros municipios de la Sabana de Bogotá como Zipaquirá, Tocancipá, Sopó, Briseño, Cota, entre otros.

1.2 Audiencia

Este documento está dirigido a usuarios finales de Shoop, sin requerir conocimientos previos técnicos.

1.3 Requisitos del Sistema

* **Sistema Operativo:** Windows, macOS, Linux.
* **Memoria RAM:** Mínimo 4 GB (se recomienda 8 GB para un mejor rendimiento).
* **Espacio en Disco Duro**: Al menos 1 GB de espacio libre.
* **Otros:** Conexión a Internet: Requerida, Navegador Compatible: Chrome, Firefox, Safari o Edge (última versión).

2. Instalación del Software

SHOOP es una aplicación web, por lo que no requiere instalación en el sistema operativo.

2.1 Acceso

SHOOP es una aplicación web, por lo que no requiere instalación. Los usuarios pueden acceder a la plataforma desde cualquier navegador compatible (Chrome, Firefox, Edge, etc.) ingresando la dirección web: **[**[**www.shoop.com**](http://www.shoop.com)**]**.

2.2 Instalación

SHOOP es una aplicación web, por lo que no requiere instalación en el sistema operativo.

2.3 Configuración Inicial

Guía sobre las configuraciones básicas que el usuario debe realizar tras la instalación.

1. **Acceso a la Configuración:**

* Una vez iniciado el software, dirígete a la sección "Configuración" en el menú principal.

1. **Personalización:**

* Comerciantes: Configure los parámetros de su tienda, como el nombre, dirección, y métodos de pago.
* Compradores: Configure sus datos personales como Gmail, dirección de residencia, teléfono de contacto, cambio de contraseña, entre otros.

1. **Carga de Productos:**

* Comerciantes: Cargue su inventario inicial desde un archivo CSV o manualmente.

3. Inicio Rápido

3.1 Pantalla de Inicio

Cuando los usuarios ingresan a SHOOP, verán la siguiente disposición:

* **Barra de Navegación**: Permite buscar productos y acceder a las categorías principales.
* **Barra de búsqueda:** Facilita la búsqueda rápida de productos específicos en toda la tienda, mostrando resultados instantáneos a medida que escribes.
* **Favoritos:** Permite al usuario guardar productos seleccionados para acceder a ellos fácilmente en otro momento. Funcional solo al iniciar sesión.
* **Icono Perfil:** Proporciona acceso a la cuenta del usuario, Tus pedidos, tus compras y cerrar sesión, o iniciar sesión si no se a realizado este paso.
* **Categorías:** Organiza los productos de la tienda en secciones temáticas, facilitando la exploración según el tipo de artículo.
* **Nosotros:** Ofrece información sobre la historia, misión y valores de la tienda, brindando confianza al usuario sobre la empresa.
* **Ayuda/PQR:** Centraliza el acceso a soporte al cliente, permitiendo resolver dudas y gestionar peticiones, quejas o reclamos.
* **Carrito de Compras**: Muestra los productos seleccionados para la compra.
* **Iniciar Sesión/Registro**: Los usuarios pueden ingresar con una cuenta existente o crear una nueva.
* **Ofertas Destacadas**: Sección con los productos en oferta.
* **Productos Recomendados:** Presenta una selección personalizada de productos basados en las preferencias y compras anteriores del usuario.
* **Pie de Página:** Contiene enlaces importantes, como términos y condiciones, política de privacidad, y redes sociales, ofreciendo recursos adicionales al usuario.

3.2 Navegación Básica

Inicio

* Haz clic en el botón "Inicio" para volver a la pantalla principal en cualquier momento. Esta sección te mostrará varios productos en los que podrías estar interesado.

Categorías:

* Al hacer clic en “categorías” se desplegará un listado de diferentes tipos de productos que al escoger uno, te mostrará productos relacionados con la categoría que escogiste

Nosotros:

* Selecciona "Nosotros" para obtener más información sobre SHOOP. Aquí podrás conocer en detalle cómo funciona la plataforma, su misión, visión, y los beneficios de utilizar nuestro sitio web.

Ayuda/FAQ:

* En “Ayuda/FAQ” podrás encontrar respueusta a las preguntas que tengas sobre el uso de nuestra página web

Iniciar sesión:

* Para acceder a tu cuenta, pulsa el botón " Iniciar sesión ". Aquí deberás proporcionar tu nombre de usuario y contraseña, o bien registrarte si es tu primera vez.

3.3 Funciones Principales

**Gestión Integral:** Manejo de inventario, comerciantes y compradores en un solo lugar.

* **Contabilidad Simplificada:** Registro automático de compras y ventas, con reportes financieros.
* **Control de Calidad:** Herramientas para asegurar la calidad de productos ofrecidos.
* **Atención al Cliente Efectiva:** Módulos para gestionar consultas y reclamos de forma ágil.
* **Procesamiento de Pagos Seguros:** Métodos de pago en línea seguros y fáciles de usar.

4. Funcionalidades del Software

4.1 Crear Usuarios

Para crear una cuenta en SHOOP, sigue estos pasos:

1. Haz clic en el botón "Iniciar Sesión" ubicado en la barra de navegación, al lado derecho de la pantalla de inicio.
2. Haz clic en la flecha para cambiar al apartado de registro.
3. Completa el formulario de registro proporcionando tu nombre, dirección de correo electrónico, y una contraseña segura.
4. Verifica tu correo electrónico haciendo clic en el enlace de confirmación enviado a tu bandeja de entrada.

Una vez registrado, podrás acceder a todas las funcionalidades de SHOOP, incluyendo realizar compras y gestionar tu perfil.

4.2 Inicio de Sesión

Para iniciar sesión en SHOOP, sigue estos pasos:

1. Haz clic en el botón "Iniciar Sesión" ubicado en la barra de navegación, al lado derecho de la pantalla de inicio.
2. Completa el formulario de inicio de sesión proporcionando tu usuario, y tu contraseña registrada previamente.
3. Si los datos son correctos, se redirigirá a la pantalla principal de SHOOP.

4.3 Compra de Productos

Sigue estos pasos para realizar una compra en SHOOP:

1. Busca el producto deseado utilizando la barra de búsqueda, explorando las categorías u observando los productos ofertados.
2. Selecciona el producto y revisa los detalles, como precio, descripción y opiniones.
3. Haz clic en "Añadir al Carrito".
4. Cuando hayas terminado de seleccionar tus productos, haz clic en el ícono del carrito y selecciona "Proceder a la Compra".
5. Elige tu método de pago preferido (tarjeta de crédito, PSE, etc.) y completa los datos de envío.
6. Confirma tu compra y recibirás una notificación con los detalles de la entrega.

4.4 Realizar PQR

Sigue estos pasos para realizar un PQR en SHOOP:

1. Estando en la página despliega el menú de “Ayuda/PQR”.
2. Selecciona “PQR”.
3. Escribe tu nombre, correo y en que podemos ayudarte y clic en enviar.

4.5 Seguir PQR

Luego de diligenciar tu PQR tienes la opción de seguirla, es decir, observar si se leyó o no y esperar respuesta, sigue los siguientes pasos:

1. Estando en el apartado de “PQR”.
2. Selecciona “Seguir PQR”.
3. Observar el estado de tu PQR.

4.6 Seguir Envío

Después de realizar un pedido tienes la opción de seguir él envió con los siguientes pasos:

1. Al ingresar en la página selecciona el icono de tu cuenta.
2. Luego selecciona “Tus pedidos”.
3. Observaras una opción que dice “Seguir envió” en tus pedidos hechos y da clic.
4. Luego observaras el nombre del producto y su estado los cuales son: Confirmado, Enviado, En tránsito, En reparto, Recibido.
5. El círculo rojo representara el estado de tu pedido entre otras opciones que puedes observar.

4.7 Crear Pedido

Sigue los siguientes pasos para crear un pedido:

1. En el apartado de los productos selecciona el producto de tu interés.
2. Añade al carrito.
3. Realiza la compra.

4.8. Calificar y Comentar Productos

1. Busca el producto que deseas calificar o comentar utilizando la barra de búsqueda o desde tu historial de compras.
2. Selecciona el producto y dirígete a la sección de "Opiniones".
3. Haz clic en "Añadir Calificación" o "Escribir Comentario".
4. Elige una calificación (por ejemplo, de 1 a 5 estrellas) y escribe tu comentario sobre el producto.
5. Haz clic en "Enviar" para publicar tu calificación y comentario.

4.9. Historial de Compras

1. Accede a tu cuenta en SHOOP.
2. Haz clic en tu perfil y selecciona "Historial de Compras" en el menú desplegable.
3. Revisa la lista de todas tus compras anteriores, donde podrás ver los detalles de cada compra, como fecha, precio y estado de entrega.
4. Para más detalles, haz clic en la compra deseada para ver el resumen completo.

4.10. Recuperar Contraseña

1. Accede a la página de inicio de sesión de SHOOP.
2. Haz clic en "¿Olvidaste tu contraseña?".
3. Ingresa el correo electrónico asociado a tu cuenta y selecciona "Enviar Enlace de Recuperación".
4. Revisa tu correo electrónico y sigue las instrucciones para restablecer tu contraseña.
5. Crea una nueva contraseña y haz clic en "Guardar". Luego podrás iniciar sesión con la nueva clave.

4.11. Gestionar Pedidos

1. Accede a tu cuenta y ve a la sección "Mis Pedidos" en el botón de perfil.
2. Selecciona el pedido que deseas gestionar.
3. Podrás ver el estado de tu pedido, detalles del envío y opciones para modificar la dirección de entrega o cancelar el pedido (si es posible).
4. Haz clic en "Guardar Cambios" para confirmar cualquier actualización.

4.12. Subir Productos a la Plataforma para ser Vendidos

1. Inicia sesión en tu cuenta de vendedor de SHOOP.
2. En la barra de navegación as clic en el botón vender.
3. Haz clic en "Subir Producto" desde el panel de control.
4. Completa los campos necesarios, como nombre del producto, descripción, precio, cantidad y categoría.
5. Sube fotos del producto y asegúrate de que cumplan con los requisitos de calidad.
6. Haz clic en "Publicar Producto" para ponerlo a la venta.

4.13. Ver Inventario

1. Inicia sesión en tu cuenta de vendedor.
2. Dirígete a la sección "Inventario" en el panel de control.
3. Aquí podrás ver la lista de productos que tienes disponibles para la venta, junto con su cantidad actual en stock.
4. Revisa el inventario y haz clic en un producto para ajustar la cantidad disponible o modificar detalles si es necesario.

4.14. Gestionar Perfil

1. Accede a tu cuenta en SHOOP.
2. Haz clic en tu nombre o avatar para abrir el menú del perfil.
3. Selecciona "Editar Perfil".
4. Podrás actualizar tus datos personales, como nombre, correo electrónico, dirección de envío y métodos de pago.
5. Haz clic en "Guardar Cambios" para confirmar las actualizaciones.

4.15. Realizar Envío

1. Accede a tu cuenta de vendedor y selecciona el pedido que debes enviar.
2. Revisa los detalles del pedido y la dirección de envío del cliente.
3. Empaqueta el producto según las políticas de SHOOP y selecciona un servicio de mensajería aprobado.
4. Haz clic en "Confirmar Envío" y sube el número de seguimiento para que el cliente pueda rastrear su paquete.

4.16. Ver Balance de Ventas

1. Inicia sesión en tu cuenta de vendedor.
2. Dirígete a la sección "Ventas" o "Balance de Ventas".
3. Aquí podrás ver un resumen de tus ingresos, ventas realizadas, comisiones y gastos.
4. Revisa tu balance general y, si es necesario, descarga reportes financieros.

5. Resolución de Problemas

5.1 Problemas Comunes

A continuación, algunos de los problemas más comunes que pueden surgir en SHOOP y cómo resolverlos:

* **No puedo iniciar sesión**: Verifica que estás utilizando el correo y la contraseña correctos. Si no recuerdas tu contraseña, utiliza la opción **"Recuperar Contraseña"** para restablecerla.
* **Problemas en el proceso de pago**: Asegúrate de que tu método de pago esté actualizado y cuenta con fondos suficientes. Si el problema persiste, contacta con nuestro equipo de soporte.
* **Producto no disponible**: Si un producto no está disponible, puedes optar por ser notificado cuando vuelva a estar en stock.
* **Lentitud al cargar la página**: Verifica tu conexión a internet y prueba actualizar la página. Si el problema continúa, intenta acceder desde otro navegador o dispositivo.
* **No se puede añadir productos al carrito**: Asegúrate de que el producto esté disponible en la cantidad seleccionada. Si el problema persiste, intenta vaciar el caché de tu navegador o reiniciar la página.
* **Cupones o códigos de descuento no funcionan**: Verifica que el cupón sea válido, que no haya expirado y que cumpla con los términos y condiciones aplicables. Asegúrate de introducirlo correctamente.
* **Problemas con el envío**: Asegúrate de que has ingresado correctamente la dirección de envío y seleccionaste una opción de envío disponible. Si tienes dudas, consulta con nuestro soporte para revisar el estado del envío.
* **Pedidos duplicados**: Si ves que un pedido ha sido procesado dos veces, contacta de inmediato con nuestro equipo de soporte para corregir el error y evitar cobros adicionales.
* **No recibí mi correo de confirmación**: Revisa tu carpeta de correo no deseado o spam. Si no lo encuentras, asegúrate de que tu dirección de correo esté correctamente registrada en tu perfil y contacta con el equipo de soporte para asistencia.
* **Error al calcular los costos de envío**: Asegúrate de que tu dirección de envío está completa y correcta. Si los costos no se muestran correctamente, prueba actualizar la página o contacta al soporte para aclaraciones.
* **No se reflejan los cambios en el carrito**: A veces, los cambios en la cantidad de productos o eliminación de artículos no se actualizan de inmediato. Intenta refrescar la página o vaciar el caché del navegador.
* **No puedo aplicar varias promociones**: Algunas promociones no son acumulables. Verifica los términos y condiciones de cada oferta para saber si puedes combinarlas.
* **Pago rechazado sin motivo aparente**: Revisa que tu tarjeta esté habilitada para compras en línea y que no haya bloqueos por parte de tu banco. Intenta usar otro método de pago o contactar con tu entidad bancaria.
* **No puedo cambiar la dirección de envío después de realizar el pedido**: La mayoría de las tiendas no permiten cambiar la dirección una vez el pedido ha sido procesado. En este caso, contacta con soporte lo antes posible para buscar una solución.
* **Error en los detalles del producto (tamaño, color, etc.)**: Si un producto llega diferente a lo solicitado, revisa la política de devoluciones e inicia un proceso de cambio o reembolso con nuestro equipo de atención al cliente.
* **Problemas para rastrear el pedido**: Asegúrate de que has ingresado correctamente el número de seguimiento proporcionado. Si aún no puedes rastrear tu pedido, verifica con la empresa de mensajería o contacta al soporte.
* **Fallo al actualizar la información personal**: Si no puedes actualizar tu perfil o información de pago, verifica que todos los campos estén completados correctamente. Si sigue el problema, contacta a soporte técnico.
* **El pedido se retrasó o no llegó**: Consulta el estado del envío con el número de seguimiento proporcionado. Si el pedido está retrasado o perdido, contacta con soporte para obtener una solución.
* **Error en la facturación**: Revisa el detalle de tu factura y, si encuentras algún cargo incorrecto, comunícate con atención al cliente para hacer las correcciones necesarias.

5.2 Soporte Técnico

Si después de seguir las instrucciones de este manual aún no has podido resolver el problema, puedes ponerte en contacto con nuestro equipo de soporte técnico. A continuación, te indicamos las formas de hacerlo:

**Correo Electrónico**

Puedes enviar un correo electrónico detallando el problema a nuestro equipo de soporte en:

soporte@shoop.com

Incluye en tu mensaje la siguiente información para una atención más rápida:

* Descripción detallada del problema.
* Capturas de pantalla, si es posible.
* Tu nombre de usuario o número de cliente.
* El navegador o dispositivo que estás utilizando.

**Teléfono**

Si prefieres hablar con un agente de soporte, llámanos al siguiente número:

(+57) 318 5485454

Horario de atención: Lunes a Viernes, de 9:00 AM a 6:00 PM (Hora Local).

**FAQ y Comunidad**

Consulta también nuestra sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) y participa en la comunidad de usuarios donde otros clientes comparten soluciones y experiencias comunes.

6. Consejos y Trucos

6.1 Atajos de Teclado

Aunque SHOOP es mayormente una aplicación visual, algunos atajos de teclado que pueden ser útiles incluyen:

* **Ctrl + F**: Para buscar productos rápidamente en la página.
* **Ctrl + P**: Para imprimir una página de descripción de producto.

6.2 Mejores Prácticas

Para obtener el máximo rendimiento y evitar problemas al usar nuestra plataforma de tienda virtual, sigue estos consejos:

**Mantén Actualizado tu Navegador**

Asegúrate de utilizar la versión más reciente de tu navegador web (Chrome, Firefox, Edge, etc.). Las versiones desactualizadas pueden generar incompatibilidades o ralentizar el sistema.

**Limpia Regularmente la Caché y las Cookies**

El almacenamiento en caché y las cookies pueden acumular datos antiguos, lo que en ocasiones provoca errores de carga. Te recomendamos limpiarlos periódicamente:

* En Configuración de tu navegador, busca la opción "Privacidad" o "Historial" y selecciona "Eliminar caché y cookies".

**Revisar la Conexión a Internet**

Un servicio lento o intermitente de internet puede afectar la velocidad de carga o generar desconexiones inesperadas. Verifica siempre que tengas una conexión estable antes de realizar operaciones importantes.

7. Actualizaciones y Mantenimiento

7.1 Actualización del Software

Se actualiza automáticamente para garantizar la mejor experiencia de usuario. Si deseas conocer las últimas novedades:

1. Visita la sección **"Novedades"** en la página principal.
2. Las actualizaciones incluyen nuevas funciones y mejoras de seguridad.

7.2 Mantenimiento Regular

Una conexión a Internet inestable puede causar problemas de rendimiento y errores en el software.

* **Cómo hacerlo:**
  1. **Asegúrate de que tu conexión a Internet sea confiable y estable.** Usa una conexión por cable si es posible para mayor estabilidad.
  2. **Reinicia tu módem o router** si experimentas problemas de conexión.

8. Conclusión

8.1 Resumen

SHOOP es una plataforma intuitiva diseñada para facilitar la compra y venta en línea de productos en los municipios de la Sabana de Bogotá. Con un re..gistro sencillo, herramientas avanzadas para los comerciantes, y métodos de pago seguros, SHOOP se posiciona como una solución integral para el comercio local impulsando la economía de la región.

8.2 Recursos Adicionales

Manual de Instalación