

Integrantes: Chinellato Daiana, Condori Rocio y Sola Facundo

Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior. ICES

Carrera: Técnico superior en desarrollo de software

Año: 2025

**Contenido**

1. Requerimientos del negocio

1.1 Situación actual o Propósito

1.2 Oportunidad del negocio

1.3 Riesgos

2. Visión de la solución

2.1 Funciones principales

3. Contexto del negocio

3.1 Perfil de los interesados (Stakeholders)

4. Alcance y limitaciones

4.1 Alcance inicial

4.2 Limitaciones y exclusiones

5. Requerimientos

5.1 Requerimientos funcionales

5.2 Requerimientos no funcionales

**1. Requerimientos del negocio**

**1.1 Situación actual o Propósito**

Actualmente, la organización cliente se enfrenta a una creciente demanda en la comercialización de productos tecnológicos, sin contar con una plataforma digital centralizada que optimice sus procesos de venta, gestión de inventario y seguimiento de clientes. Las operaciones se realizan de forma manual o a través de herramientas dispersas, lo que provoca demoras, errores en la disponibilidad de stock, falta de trazabilidad en las ventas y dificultades para obtener métricas clave del negocio.

El propósito de este proyecto es desarrollar TotalTech, un sistema de ventas especializado en productos tecnológicos que permita automatizar, digitalizar y centralizar todos los procesos comerciales de la empresa. Este software proporcionará una solución integral para la gestión de productos, ventas, clientes y reportes, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

El producto está destinado a ser utilizado por los encargados de ventas, administradores de stock, personal de atención al cliente y directivos que necesiten información estratégica en tiempo real. Su objetivo principal es facilitar una gestión tecnológica moderna, escalable y segura, que permita a la empresa posicionarse competitivamente en el mercado actual.

**1.2 Oportunidad del negocio**

* Aumento sostenido en la demanda de productos electrónicos debido al avance tecnológico, el trabajo remoto y el interés por los dispositivos smart.
* Crecimiento del comercio online y la digitalización del consumo.
* Falta de tiendas especializadas que combinen variedad, buena atención y confianza en la entrega.
* Posibilidad de captar públicos jóvenes y techies a través de una marca moderna con identidad clara.
* Potencial de expansión hacia servicios complementarios: soporte técnico, asesoramiento personalizado, armado de PCs, etc.

**1.3 Riesgos**

* **Alta competencia** en el rubro, tanto de grandes marketplaces como de otras tiendas más consolidadas.
* **Cambios en las condiciones económicas** (inflación, restricciones de importación, fluctuaciones en el tipo de cambio).
* **Problemas logísticos**, como demoras en los envíos o rupturas de stock.
* **Riesgos tecnológicos**, como caídas del sitio, problemas de seguridad informática o experiencia de usuario deficiente.
* **Dependencia de proveedores**, que puede afectar precios, calidad o disponibilidad de productos.

**2. Visión de la solución**

La solución propuesta consiste en el desarrollo de una plataforma de comercio electrónico especializada en productos tecnológicos, que permita a los usuarios realizar compras de forma fácil, segura y confiable. La solución estará orientada a brindar una experiencia de usuario moderna, con una interfaz intuitiva, atención personalizada y procesos optimizados de compra y entrega.

Esta plataforma buscará integrar todas las operaciones necesarias del negocio: catálogo de productos, ventas online, gestión de stock, atención al cliente y análisis de métricas comerciales.

**2.1 Funciones principales**

* Visualización de productos con imágenes, descripciones, precios y características técnicas.
* Búsqueda y filtrado por categoría, marca, precio, etc.
* Carrito de compras y sistema de pago integrado (tarjetas, MercadoPago, transferencias).
* Creación de cuenta de usuario y seguimiento de pedidos.
* Sistema de contacto y atención al cliente (formulario, WhatsApp, chat online).
* Sistema de opiniones/reseñas (opcional).
* Diseño responsive, adaptable a celular, tablet y PC.

### Funciones para el administrador (backend):

* Gestión de productos (alta, baja, modificación, fotos, stock).
* Gestión de pedidos y pagos.
* Control de stock en tiempo real.
* Gestión de usuarios/clientes registrados.
* Visualización de reportes de ventas, ingresos, productos más vendidos.
* Carga de promociones y banners destacados.
* Configuración de opciones de envío y zonas.

**3. Contexto del negocio**

TotalTech surge en un contexto de crecimiento constante del comercio electrónico y de la digitalización de los hábitos de consumo. La demanda de productos electrónicos (como celulares, notebooks, accesorios, smartwatches, dispositivos smart home y componentes informáticos) se ha consolidado en los últimos años, impulsada por el avance tecnológico, el trabajo remoto y el aumento del entretenimiento digital.

Sin embargo, muchos consumidores enfrentan experiencias poco satisfactorias al comprar en tiendas online: falta de asesoramiento, demoras, productos sin stock real, y sitios con poca claridad o diseño desactualizado. En este escenario, TotalTech busca posicionarse como una tienda online moderna, especializada, con una propuesta que combine diseño, funcionalidad, buen servicio y precios competitivos.

El negocio está enfocado en clientes particulares y pequeñas empresas que buscan tecnología de forma práctica y segura. Además, se proyecta una posible expansión hacia servicios de soporte técnico, venta mayorista y atención a empresas.

**3.1 Perfil de los interesados (Stakeholders)**

| **Stakeholder** | **Beneficios y valores percibidos** | **Actitudes** | **Funciones de interés mayor** | **Restricciones** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ejecutivos / Fundador** | Aumento de las ventas, posicionamiento de la marca, escalabilidad del negocio | Muy interesado en el éxito del proyecto, toma decisiones estratégicas | Gestión general, análisis de métricas, control de stock y ventas | Restricciones presupuestarias, tiempos de entrega del sitio |
| **Clientes** | Compra segura, experiencia fluida, variedad de productos, atención personalizada | Receptivos si la experiencia es buena, demandantes si hay fallas en atención o entregas | Página de productos, proceso de compra, medios de pago, atención postventa | Exigen confiabilidad y tiempos de entrega razonables |
| **Equipo de desarrollo** | Mayor claridad en requerimientos, experiencia técnica aplicable, crecimiento profesional | Proactivos, comprometidos si hay buena comunicación y planificación | Arquitectura técnica, experiencia de usuario, funcionalidades principales | Dependencia del feedback de usuarios y decisiones del negocio |
| **Proveedores** | Aumento de volumen de ventas, visibilidad de sus productos | Interesados en mantener relación a largo plazo | Plataforma clara para gestión de stock, integración logística y precios   |  | | --- | | Sujetos a condiciones externas de importación / stock |
| **Atención al cliente** | Herramientas para facilitar respuestas rápidas, historial de clientes, menor carga operativa | positivos si cuentan con herramientas eficientes | Módulo de gestión de consultas, seguimiento de pedidos | Necesidad de capacitación inicial |
| **Socios logísticos** | Fluidez en el proceso de entrega, integración con sistema, satisfacción del cliente final | Colaborativos si se respetan tiempos y procesos | Integración de logística, seguimiento de envíos, zonas de cobertura | Limitaciones geográficas, demoras ajenas a la tienda |

**4. Alcance y limitaciones**

**4.1 Alcance inicial**

El alcance inicial del proyecto TotalTech contempla el desarrollo e implementación de una plataforma de comercio electrónico centrada en la venta de productos tecnológicos, orientada a usuarios particulares. El objetivo principal es brindar una experiencia de compra ágil, segura y confiable, tanto desde el punto de vista técnico como comercial.

* Publicación de productos tecnológicos con imágenes, precios y descripciones técnicas.
* Búsqueda de productos por categorías y palabras clave.
* Carrito de compras con gestión de cantidades y cálculo automático de total.
* Proceso de compra con integración a medios de pago digitales (ej. MercadoPago).
* Registro e inicio de sesión de usuarios.
* Consulta del estado de pedidos desde la cuenta del usuario.
* Área administrativa básica para la gestión de productos, pedidos y usuarios.
* Diseño responsivo para acceso desde PC y dispositivos móviles.
* Canal de contacto con soporte vía formulario web o WhatsApp.

**4.2 Limitaciones y exclusiones**

* Sistema de reseñas de productos por parte de usuarios.
* Soporte para ventas al por mayor o clientes empresariales.
* Chat en línea con atención en tiempo real.
* Panel avanzado de estadísticas personalizadas para usuarios o ventas.

**5. Requerimientos**

**5.1 Requerimientos funcionales**

1. Gestión de productos
   * Alta, baja y modificación de productos desde el panel administrativo.
   * Carga de imágenes, stock, precios y descripciones.
2. Catálogo de productos  
   * Visualización de productos organizados por categoría.
   * Filtro por tipo, precio y disponibilidad.
   * Búsqueda por palabra clave.
3. Carrito de compras
   * Agregado, modificación y eliminación de productos del carrito.
   * Visualización del resumen del pedido antes de confirmar la compra.
4. Procesamiento de pagos
   * Integración con plataformas de pago como MercadoPago.
   * Confirmación de pago y generación del número de pedido.
5. Gestión de usuarios
   * Registro e inicio de sesión de usuarios.
   * Recuperación de contraseña.
   * Acceso al historial de compras y estado de pedidos.
6. Administración de pedidos
   * Visualización y actualización del estado del pedido.
   * Notificaciones al usuario por correo o plataforma.
7. Atención al cliente
   * Formulario de contacto y botón de acceso directo a WhatsApp.
   * Envío de consultas desde la web.

**5.2 Requerimientos no funcionales**

1. Rendimiento
   * El tiempo de carga de las páginas no debe superar los 3 segundos bajo condiciones normales de uso.
2. Usabilidad
   * La interfaz debe ser intuitiva, clara y fácil de usar para usuarios sin conocimientos técnicos.
3. Compatibilidad
   * La plataforma debe funcionar correctamente en navegadores modernos (Chrome, Firefox, Edge) y dispositivos móviles.
4. Seguridad
   * Protección de datos personales mediante cifrado.
   * Validación de acceso a través de contraseñas seguras.
   * Cumplimiento con políticas de privacidad y protección de datos.
5. Mantenibilidad
   * El código debe estar estructurado y documentado para facilitar futuras modificaciones o ampliaciones.
6. Escalabilidad
   * La arquitectura debe permitir el crecimiento en volumen de productos, usuarios y tráfico sin afectar el rendimiento.
7. Disponibilidad
   * El sistema debe estar disponible al menos el 99% del tiempo, salvo durante tareas planificadas de mantenimiento.