

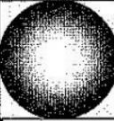
Galilea Nazareth Esparza Martinez

Sara del Carmen Sanches de la Rosa

Eduardo Flores Gallegos

Desarrollo de Aplicaciones de Consulta SI

22-agosto-2024



OPORTUNIDAD DE CONSULTORÍA 2.1

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. Dar a los clientes apoyo técnico a través del sitio Web, posterior a la venta.
7. Organizar la entrega de productos y servicios.
8. Personalizarla 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. Determiné 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 tareas internas y otro para las subcontratadas.

ACTIVIDAD:

1. Elabore una lista de los elementos que se interrelacionen o sean interdependientes.
2. Determiné 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 tareas internas y otro para las subcontratadas.

1. Elementos interrelacionados:

Para hacer funcionar un sitio web de comercio electrónico, estos elementos están conectados:

- Atraer clientes: Necesitas publicidad, SEO (optimización en motores de búsqueda), y campañas en redes sociales para que la gente visite tu sitio.
- Diseño del sitio y experiencia del usuario: El sitio web debe ser fácil de usar y tener un diseño atractivo para mantener a los clientes interesados.
- Inventario: Debes actualizar la disponibilidad de productos en el sitio web.
- Pagos: Es crucial tener un sistema seguro para que los clientes paguen sus compras.
- Gestión de pedidos: Debe estar conectado con el envío y el inventario.
- Envío: Debe estar bien organizado para entregar los productos a tiempo.
- Servicio al cliente: Ofrecer ayuda a través de chat, correo o teléfono para resolver problemas o responder preguntas.
- Seguridad: Proteger la información personal y financiera de los clientes.

2. Elementos críticos y secundarios:

Para Marathon Vitamin Shops, lo más importante es la gestión del inventario, el sistema de pagos, y la organización del envío, ya que estos aspectos aseguran que los pedidos se procesen de manera efectiva y segura. La seguridad también es crucial para proteger la información de los clientes. Otros elementos como el servicio al cliente y el diseño del sitio son importantes, pero pueden ser desarrollados con más detalle después de establecer los aspectos básicos del comercio electrónico.

Tareas internas vs. subcontratadas:

- Tareas Internas:

Es mejor manejar internamente la gestión del inventario y el procesamiento de pedidos. Esto te permite tener un control directo sobre la disponibilidad de productos y asegurar que los pedidos se manejen correctamente. La seguridad también debería ser manejada por tu equipo para proteger los datos de los clientes.

- Tareas Subcontratadas:

Puedes considerar subcontratar la logística y el envío a una empresa especializada para asegurarte de que los productos lleguen a tiempo sin tener que gestionar todo el proceso internamente. También es conveniente usar una empresa externa para procesar pagos, ya que tienen la experiencia y tecnología para manejar transacciones de forma segura, lo que puede simplificar tu trabajo.