

Caso de Estudio: Transformación Digital de "Perfulandia SPA"

Introducción

Perfulandia SPA es una empresa chilena emergente, que se ha destacado por ofrecer productos de alta calidad a precios competitivos. Inicialmente, la empresa comenzó con una sucursal en el Barrio Meiggs en Santiago, pero su éxito en ventas tanto al por menor como al por mayor ha llevado a la apertura de nuevas sucursales en Concepción y Viña del Mar. La empresa ahora planea continuar su expansión debido a su crecimiento exponencial y el aumento de nuevos clientes a nivel nacional. Sin embargo, este rápido crecimiento ha revelado las limitaciones de su actual sistema de software monolítico. El sistema ha comenzado a fallar, presentando problemas de rendimiento y disponibilidad que ponen en riesgo las operaciones diarias y la satisfacción del cliente.

Objetivo del Caso

El objetivo de este caso de estudio es desarrollar una solución al problema que presenta la empresa, pasando por el análisis, diseño, e implementación de una solución tecnológica que permita a Perfulandia SPA superar las limitaciones de su sistema actual y soportar su continuo crecimiento. El proyecto se desarrollará en tres partes, a lo largo de las tres evaluaciones parciales del semestre, culminando en una presentación final donde deberá defenderse la solución propuesta.

Acciones del Sistema para Perfulandia SPA

Perfiles del sistema

Administrador del Sistema

- Gestionar Usuarios: Crear, actualizar, desactivar y eliminar cuentas de usuarios del sistema.
- Configurar Permisos: Asignar y modificar permisos de acceso a diferentes módulos y funciones del sistema.
- Monitorización del Sistema: Visualizar el estado del sistema, recibir alertas sobre posibles fallos y monitorizar el rendimiento.
- Respaldo y Restaurar Datos: Realizar copias de seguridad periódicas y restaurar datos en caso de pérdida o fallo.

Gerente de Sucursal

- Gestionar Inventario: Agregar, actualizar y eliminar productos del inventario, y ajustar cantidades de stock.
- Generar Reportes: Crear reportes de ventas, inventario y rendimiento de la sucursal.
- Gestionar Sucursales: Configurar detalles específicos de la sucursal, como horarios de apertura, personal asignado, y políticas locales.
- Gestionar Pedidos: Supervisar y autorizar pedidos de productos para reabastecer el inventario de la sucursal.

Empleado de Ventas

- Registrar Ventas: Procesar transacciones de venta en el sistema, aplicando descuentos y ofertas cuando sea necesario.
- Atender Devoluciones y Reclamaciones: Procesar devoluciones de productos y gestionar reclamaciones de clientes.
- Consultar Inventario: Verificar disponibilidad de productos en tiempo real y buscar productos en el inventario.
- Generar Facturas: Emitir facturas electrónicas y enviarlas por correo electrónico a los clientes.

Logística

- Gestionar Envíos: Crear, actualizar y seguir envíos de productos desde la bodega hasta las sucursales y los clientes.
- Optimizar Rutas de Entrega: Planificar y optimizar rutas de entrega para los pedidos locales y regionales.
- Actualizar Estado de Pedidos: Cambiar el estado de los pedidos en el sistema, desde el procesamiento hasta la entrega final.
- Gestionar Proveedores: Mantener y actualizar la información de proveedores, realizar pedidos de reabastecimiento y gestionar la recepción de mercancías.

Acciones de los Clientes vía Web

- Crear Cuenta: Registrarse en la plataforma web proporcionando la información necesaria como nombre, dirección de correo electrónico y dirección de envío.
- Iniciar Sesión: Acceder a la cuenta utilizando las credenciales de usuario.
- Navegar y Buscar Productos: Explorar el catálogo de productos, utilizando filtros y la barra de búsqueda para encontrar productos específicos.
- Agregar Productos al Carrito: Seleccionar productos y añadirlos al carrito de compras.
- Realizar Pedidos: Completar el proceso de compra, proporcionando detalles de pago y seleccionando opciones de envío.
- Consultar Historial de Pedidos: Ver el historial de compras anteriores y el estado actual de los pedidos en curso.
- Gestionar Perfil: Actualizar información personal, direcciones de envío y detalles de pago.
- Solicitar Soporte: Enviar consultas o problemas a través de un formulario de contacto o chat en línea.
- Dejar Reseñas y Calificaciones: Evaluar productos comprados y dejar comentarios en el sitio web.
- Aplicar Cupones y Descuentos: Ingresar códigos promocionales durante el proceso de compra para recibir descuentos.

Estas acciones aseguran que el sistema cubra todas las necesidades operativas de Perfulandia SPA, tanto a nivel interno como en su interacción con los clientes, facilitando una gestión eficiente y una experiencia de usuario satisfactoria.