**UNIVERSIDAD CAPITÁN GENERAL GERARDO BARRIOS**

**FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**



**ASIGNATURA**

WEB Y COMERCIO ELECTRONICO II**.**

**DOCENTE:**

INGENIERO EDWIN DAVID PORTILLO.

**TEMA:**

PROPUESTA PARA LA TIENDA NO POS WOS.

**INTEGRANTES:**

DAVID JOSE BRIOSO GRANADOS SMIS

ZOILA YASMIN FLORES DÍAZ SMIS012912

DARITZA NOHELY RODRIGUEZ VELASQUEZ SMIS018312

**CARRERA:**

INGENIERÍA EN SISTEMAS Y REDES INFORMÁTICAS.

**GRUPO:** “A” **CICLO:** II-2016

**FECHA DE ENTREGA:**

26 DE OCTUBRE DEL 2016

INDICE

[Introducción 1](#_Toc465172934)

[Planteamiento del problema 2](#_Toc465172935)

[Propuesta 3](#_Toc465172936)

[Lógica de modelo actual 3](#_Toc465172937)

[Alcances 3](#_Toc465172938)

[Limitaciones 3](#_Toc465172939)

[Lógica de Modelo a implementar 3](#_Toc465172940)

[Alcances 3](#_Toc465172941)

[Políticas de la empresa 4](#_Toc465172942)

[Políticas de entrega 4](#_Toc465172943)

[Políticas de devoluciones 7](#_Toc465172944)

[Modelo Canvas 9](#_Toc465172945)

[Presupuesto 10](#_Toc465172946)

# Introducción

# Planteamiento del problema

La empresa **¡NO POS WOW!** dedicada a manufacturar, vender calzado y protectores de tacón recientemente ha tenido una mayor demanda, esta cuenta solamente con una oficina física en la ciudad de San Miguel y tiene un blog de moda para atender los pedidos y sugerencias por parte de los clientes, después de una campaña publicitaria por los medios de comunicación oral y escrita el dueño de la empresa se dio cuenta que personas en especial las mujeres de todo el país buscan sus productos.

Para mejorar el servicio y productos al final de cada venta completada los clientes dejan sus comentarios sobre la calidad de los productos que adquieren y las sugerencias que le hacen a dicha tienda. Después de tabular los datos del último mes se dieron cuenta que el 40% de los clientes eran de la zona occidental y el 40% de la zona central del país donde todos tenían una sugerencia en común que la empresa se expandiera a cada uno de los departamentos para que se le hiciese más fácil adquirir los productos porque el blog de moda no le facilitaba el poder comprar los productos solamente los clientes hacían la reserva para posteriormente viajar hasta donde está ubicada la tienda física siendo esta la única forma para pagar y obtener el producto.

Muchas personas de otros países de Centroamérica notaron la existencia y calidad de productos ofrecidos por **¡NO POS WOW!** pero encontraron una limitante esta empresa no tenía la presencia en Internet solamente contaba con una tienda física que impedía que otras personas de nacionalidades diferentes pudiesen adquirir los productos.

Luego de hacer un estudio minucioso del mercado y sus clientes el dueño no quiso arriesgarse a colocar en cada departamento una sucursal ni muchos menos trasladarse a otros países por el incremento de los gastos operativos y de logística que esto implicaría.

# Propuesta

La propuesta implementar para la infraestructura que posee la empresa actualmente estará basada en el Modelo Fabricante, ya dicho modelo es el que le ofrece al fabricante de productos y servicios poder llegar a su consumidor a través de internet.

## Lógica de modelo actual

La tienda No Pos Wow solo cuenta con una sucursal en el sector de oriente en el departamento de San Miguel, la única manera en la que los clientes pueden adquirir los productos es visitando la sucursal. El dueño tiene un blog de moda para atender los pedidos y sugerencias por parte de los clientes, con el fin de mejorar los servicios y productos al final de cada venta completada los clientes dejan sus comentarios sobre la calidad de los productos que adquieren y las sugerencias que le hacen a dicha tienda.

## Alcances

* Las reservaciones se hacen a través de un blog de moda.

## Limitaciones

* Los clientes solo pueden adquirir los productos en la sucursal.
* La empresa no cuenta con un plan de método de envió.
* No poseen un plan de negocio a nivel internacional.

## Lógica de Modelo a implementar

Implementación de una Tienda en línea que le permita interactuar con sus clientes a nivel nacional e internacional, además de ofrecer servicio a domicilio también a nivel nacional e internacional con costos de envió según el país o región que le soliciten el producto. Esta propuesta es factible y no incurriría en muchos gastos como sería colocar una sucursal en cada departamento, debido a que solo se cancelaria el costo de un hosting, alojamiento y equipo desarrollador, que más adelante se detallara el presupuesto del nuevo modelo o infraestructura de la Tienda. Con esta propuesta se pretende expandir las ventas sin ningún tipo de dificultad.

## Alcances

* Expandirse a nivel nacional e internacional por medio de la tienda en línea No Pos Wow, asi como también la implementación de métodos de envió.
* Implementación de nuevas políticas para la empresa.

## Políticas de la empresa

### Políticas de entrega

**TERMINOS, CONDICIONES y POLITICAS DE ENTREGA**

Se da por entendido que al momento de comprar cualquiera de nuestros productos el cliente acepta los términos, condiciones y políticas de entrega especificados a continuación:

**I.- DE LA CONFIDENCIALIDAD**

No Pos Wow garantiza la seguridad de la información de nuestros clientes, la cual viaja de manera encriptada a nuestro sitio seguro y es manejada de tal forma que no puede ser descifrada por agentes externos a nosotros.

**II.- DE LOS HORARIOS DE ENTREGA**

Los horarios de servicio son de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm; sábados de 10:00 am a 4:00pm**.**Asimismo, No Pos Wow entrega en los siguientes **RANGOS DE HORARIO** lunes a viernes 10:00am - 1:00pm, 3:00pm -6:00pm. Los días sábados hay un rango de entrega de 10:00am-2:00 pm.

El cliente acepta que deberá de estar alguien para recibir el producto dentro de este rango y además acepta que este rango no puede ser más cerrado. Asimismo, el cliente acepta que en caso de necesitar un horario que contemple un horario más cerrado o una hora especifica deberá ponerse en contacto con No Pos Wow vía telefónica o por chat para verificar la posibilidad de esto.

**III.- DE LOS PAGOS**

El cliente se obliga a liquidar el producto en su totalidad antes de ser enviado. El pago puede ser a través de transferencia electrónica o tarjeta de crédito.

No Pos Wow **establece líneas de crédito con clientes recurrentes**, para mayores informes favor de verificarlo ya sea con nuestro soporte Online, vía telefónica (2667-0973) o vía correo electrónico ([noposwow@outlook.com](mailto:noposwow@outlook.com))

**IV.- POLITICAS DEL PEDIDO**

El cliente deberá proporcionar los datos completos del domicilio del destinatario. **BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA** No Pos Wow hará investigación de domicilios particulares (casas, departamentos o lugares de vivienda que por su naturaleza son privados). Asi también no haremos investigación alguna a teléfonos celulares.

**V.- POLITICAS DE ENTREGA.**

1. No Pos Wow hace entregas personales solamente a nivel nacional. Si el cliente desea el envío a nivel internacional favor de verificarlo ya sea con nuestro soporte Online, vía telefónica (2667-0973) o vía correo electrónico ([noposwow@outlook.com](mailto:noposwow@outlook.com)), para gestionar los gastos de envió.
2. El cliente se obliga a proporcionar la información necesaria del destinatario. Cualquier error o falta de información, No Pos Wow no será responsable.
3. A fin de garantizar el mejor servicio **pedimos al cliente nos proporcione al menos un rango de horario de entrega**. Esto bajo el entendido de que es responsabilidad del cliente verificar que el destinatario se encuentre en esos horarios. De no encontrarse nadie en el domicilio el mensajero seguirá el siguiente procedimiento:
4. En caso de estar un familiar o un trabajador del lugar ya sea casa u oficina se dejará con el que reciba el arreglo en el domicilio, firmando este de responsable, el chofer tomara nota de quien lo recibió, la hora y el parentesco con el destinatario, en caso de ser el lugar de trabajo se tomará el nombre del recepcionista o guardia en su defecto.
5. En caso de no haber nadie en el punto 1 el chofer esperará 10 minutos para la entrega del producto, en caso de no encontrarse nadie se contactará con algún vecino para que nos haga el favor de entregar el producto indicándole a quien va dirigido, posteriormente nos comunicaremos telefónicamente con el destinatario para confirmar la entrega del producto.
6. En caso de no haber ningún vecino o de recibir negativa por parte de este, se dejará un aviso en el domicilio del destinatario notificando se comunique con nosotros para la entrega del presente. Asimismo, trataremos de notificar telefónicamente al cliente lo sucedido (sólo clientes locales) o vía correo electrónico.

**VI**.- **LIMITE Y RESPONSABILIDAD**

**Uso de tarjetas sin autorización del dueño o robadas.**

**No Pos Wow** no se hace responsable por compras hechas con tarjetas de crédito sin autorización previa del dueño o robadas; se entiende que la persona que realiza la compra está plenamente facultada para realizar la transacción y por tanto **No Pos Wow** no puede negarla, el realizar transacciones por internet sin el consentimiento previo del dueño o con tarjetas robadas se constituye un **fraude** el cual está penado por la legislación salvadoreña hasta con 5 años de cárcel.

**Pago no reconocido por desacuerdos con el servicio o desconocimiento de la forma de cobro**

No Pos Wow envía información vía email a sus clientes respecto a nuestros proveedores del pago de tarjeta de crédito. **PAGO X INTERNET Y SU PAGO EN LINEA,**Estas empresas nos proveen del cobro con tarjetas de crédito, fungiendo como su única responsabilidad la ser un agente de cobro seguro para nuestros clientes con el banco emisor de la tarjeta. Por tal motivo ellos siempre aparecerán como los agentes de cobro en sus estados de cuenta. Para evitar confusión al respecto No Pos Wow a través del correo electrónico envía notificación al cliente que en su estado de cuenta aparecerá el cobro del servicio bajo el nombre de **PAGO POR INTERNET O SUPAGO EN LINEA.**

**No Pos Wow no aceptara bajo ninguna circunstancia cualquier pago no reconocido por parte del cliente por la falta de conocimiento de la forma de cobro o por desacuerdos con la entrega. El hecho de establecer una reclamación con el banco desconociendo con esto su compra implica una SOSPECHA DE FRAUDE POTENCIAL por lo que, con la información del pedido, firma de recepción del arreglo por parte del destinatario y las grabaciones telefónicas se tendrán suficientes pruebas para comprobar que se realizó un fraude con el banco y este puede cancelar su crédito inmediatamente. Será entonces de vital importancia se ponga siempre en contacto con nosotros para aclarar cualquier punto.**

**XI.-NO PREVISTOS**

Cualquier situación no prevista en estas políticas, serán resueltas por el área administrativa de No Pos Wow. En todo momento se verificará bajo la filosofía de máxima satisfacción con el cliente, el cumplimiento de nuestros acuerdos bajo el entendimiento que existirán agentes externos a nosotros que nos impedirán cumplir con nuestro propósito.

### Políticas de devoluciones

La política de devolución de No Pos Wow es muy sencilla. Podrás devolver cualquier artículo comprado en No Pos Wow por las siguientes causas:

* Si el artículo presenta defectos de fabricación.
* Si existe equivocación en el artículo enviado, conservando la envoltura original y sin presentar muestras de maltrato.
* Si el producto que pidió no le quedo puede hacer cambios de producto o pedir la devolución de su dinero.

**Procedimiento para la devolución en la tienda No Pos Wow.**

* Si realizas la devolución de la mercancía, deberás dirigirte al departamento de Servicio al cliente de la tienda No Pos Wow, presentando la mercancía, la factura origina o Ticket de compra y la tarjeta de crédito en la cual se generó el cargo.
* En caso de que se haya enviado otra mercancía por equivocación o que presente algún defecto de fabricación, se podrá realizar el cambio físico, si en la tiendaNo Pos Wow a la que acudiste se cuenta con la existencia.
* Si la tienda No Pos Wow no cuenta con la existencia, podrás escoger otro artículo equivalente de tu preferencia, o en caso contrario, se realizará el reembolso a tu tarjeta de crédito.
* Si se envió otra mercancía por equivocación o presenta algún defecto de fabricación, se realizará el reembolso total de la mercancía, más los gastos de envío.
* Si únicamente deseas cancelar tu compra, se realizará el reembolso por el importe de la mercancía, sin incluir los gatos de envío.

**Procedimiento para devoluciones por servicio de mensajería**

* Si en tu localidad no cuentas con ninguna tienda No Pos Wos, podrás enviar la mercancía, utilizando de preferencia, la misma compañía de mensajería que le entregó la mercancía, asegurando perfectamente el paquete el cual deberá contener la factura original, una nota aclaratoria que indique el motivo de la devolución, y si deseas la reposición del artículo o el reembolso de tu dinero.
* Si se envía la mercancía por mensajería, deberás asegurarte de anotar correctamente el siguiente destinatario:

**No Pos Wow S.A de C.V**

**Metrocentro San Miguel, El Salvador.**

* Al momento en que nos sea entregada la devolución, nos pondremos en contacto contigo para confirmar la reposición de la mercancía o el reembolso.
* Si no has recibido la mercancía, podrás enviarnos un e-mail a: [noposwow@outlook.com](mailto:noposwow@outlook.com) o comunicarte al teléfono: 2667-0973.

# Modelo Canvas

# Presupuesto