

Caso de Estudio: Transformación Digital de "EcoMarket SPA"

Introducción

EcoMarket SPA es una empresa chilena emergente dedicada a la venta de productos ecológicos y sostenibles. La empresa comenzó con una tienda en el Barrio Lastarria en Santiago y, gracias a su éxito en ventas y su compromiso con la sostenibilidad, ha expandido su presencia con tiendas en Valdivia y Antofagasta. Con el crecimiento exponencial y la creciente base de clientes a nivel nacional, el sistema monolítico actual de EcoMarket SPA ha empezado a mostrar problemas de rendimiento y disponibilidad, afectando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Objetivo del Caso

El objetivo de este caso de estudio es desarrollar una solución tecnológica que permita a EcoMarket SPA superar las limitaciones de su sistema monolítico actual y soportar su continuo crecimiento. El proyecto se desarrollará en tres partes a lo largo de las evaluaciones parciales del semestre, culminando en una presentación final donde se defenderá la solución propuesta.

Acciones del Sistema para EcoMarket 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 Tienda

- 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 tienda.
- Gestionar Tiendas: Configurar detalles específicos de la tienda, como horarios de apertura, personal asignado y políticas locales.
- Gestionar Pedidos: Supervisar y autorizar pedidos de productos para reabastecer el inventario de la tienda.

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 tiendas 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 EcoMarket SPA, tanto a nivel interno como en su interacción con los clientes, facilitando una gestión eficiente y una experiencia de usuario satisfactoria.