Sistema de Venta de Electrodomésticos

Especificación de Caso de Uso de Negocio:

SEGUIMIENTO DE PEDIDOS

ECUN02

Versión 1.3

Historial de Revisiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 17/09/2024 | 1.0 | Inicial | Adriano Rosas Granda  Queyvin Orlando Rodríguez Laguna  Jordan David toribio jimenes  Maria Fernanda Vivanco Arone  Maite Katherine Ayala Becerra  Yadira Milagros Yauce Segura |
| 24/09/2024 | 1.1 | Definir los procesos que se automatizará | Adriano Rosas Granda  Queyvin Orlando Rodríguez Laguna  Jordan David toribio jimenes  Maria Fernanda Vivanco Arone  Maite Katherine Ayala Becerra  Yadira Milagros Yauce Segura |
| 1/10/2024 | 1.2 | Aplicación de correcciones | Adriano Rosas Granda  Queyvin Orlando Rodríguez Laguna  Jordan David toribio jimenes  Maria Fernanda Vivanco Arone  Maite Katherine Ayala Becerra  Yadira Milagros Yauce Segura |
| 15/10/2024 | 1.3 | Modificación de los flujos de trabajo | Adriano Rosas Granda  Queyvin Orlando Rodríguez Laguna  Jordan David toribio jimenes  Maria Fernanda Vivanco Arone  Maite Katherine Ayala Becerra  Yadira Milagros Yauce Segura |

**Especificación de Caso de Uso de Negocio**

**SEGUIMIENTO DE PEDIDOS**

1. **Introducción:**

* 1. **Propósito**

El propósito de este proceso es automatizar y optimizar el seguimiento de pedidos en la tienda virtual "Electro shop", facilitando el registro, almacenamiento de datos y seguimiento de la compra del producto, así como mejorar la relación con los clientes mediante reportes detallados y accesibles.

* 1. **Alcance**

Este proceso abarca desde el registro de nuevos clientes en la plataforma hasta el seguimiento y análisis de la compra del producto, proporcionando una experiencia personalizada para cada cliente. Además, permite generar gráficos estadísticas clave identificando productos por categoría más demandados y los productos menos demandados por marca.

* 1. **Definiciones, acrónimos**
* **Seguimiento de Pedidos (SP):** Proceso que incluye la recopilación, almacenamiento y análisis de datos sobre los clientes para optimizar su experiencia de compra.
* **Historial de Compras (HC):** Registro de todas las compras realizadas por un cliente en la tienda.
* **Gráficos Estadísticos (GE):** Estadísticas que incluye detalles de los productos por categoría más demandados y los productos menos demandados por marca.
  1. **Referencias**
  2. **Resumen del documento**

Este documento se enfoca en el proceso de seguimiento de pedidos en "Electro shop" y está organizado en varias secciones que detallan el registro de clientes, el seguimiento de la compra del producto, la generación de gráficos estadísticos para la toma de decisiones.

1. **Registro de Clientes:**
   1. **Breve descripción**

El proceso de seguimiento de pedidos en "Electro shop" incluye el registro automatizado de nuevos clientes, el seguimiento de la compra del producto y la generación de gráficos estadísticos. Este sistema busca mejorar la experiencia del cliente y optimizar la toma de decisiones comerciales.

1. **Objetivos:**

* Disminuir en un 60% los errores de registro/actualización de datos de los clientes para enero del 2025
* Reducir en un 80% el tiempo de llenado de datos de los clientes para enero del 2025
* Mejorar en un 70% la comunicación de los estados de los envíos para enero del 2025

1. **Flujos de Trabajo:**
   1. **Flujo básico**
2. El Cliente realiza un pedido
3. El vendedor solicita información del cliente
4. El vendedor confirma el pedido
5. El vendedor genera y envía la solicitud
6. El Administrador recibe la solicitud
7. El Administrador prepara el producto
8. El administrador revisa la documentación
9. El administrador entrega el producto al servicio de entrega
10. El servicio de entrega recibe el producto
11. El servicio de entrega lleva el producto hacia el destino
12. El servicio de entrega, entrega el producto hacia el destino
13. El servicio de entrega, entrega el producto al cliente
14. El Cliente confirma la entrega del producto

**Flujos alternativos**

1. **Flujo alterno 01: Cliente no registrado**

1.1 El vendedor solicita toda la información del cliente para registrarlo

1. **Flujo alterno 02: Cliente no conforme con su producto**

2.1 Si el cliente no está conforme con su producto, procede a realizar un reclamo

1. **Flujo alterno 03: Producto no disponible en el stock**

2.1 Si el producto no esta disponible en el stock, se le informa al cliente la falta de ese producto.

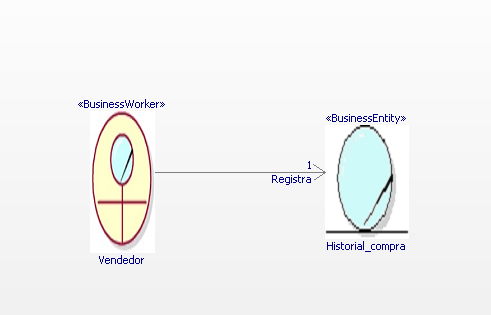
1. **Categoría**

* Operativo

1. **Gestor del proceso**

* Cliente
* Vendedor
* Administrador
* Servicio de entrega

**Diagrama de Clases**



**Flujo de Actividades**

Diagrama

Descripción generada automáticamente