# GAP análisis

## Generación de Estrategia

## Objetivos

## Planificación

## Evaluación

# Construcción

# Definición de Ecosistema

# Plataforma E-Commerce

# Integración con Sistemas existentes

# Procesos

# Diseño del Fulfillment

## Almacenamiento

## Logística

## Operaciones

## Stock

***Es necesario definir cuánto del stock de la sucursal se muestra a la plataforma (hoy a venta móvil el 60%)***

***Cómo maneja el stock la plataforma? Va descontando su propia venta?***

***Qué pasa con un pedido que queda abierto? Se puede? Revalida el stock?***

## Seguimiento de Pedidos

***Qué cambios de estado se informan al cliente? Por qué medio?***

# Atención al Cliente

* CRM
* Soporte multicanal
* Quejas y reclamos
* Personas

# Captación de Clientes

# Mercado

## Marca

## Influencia Digital & Mobile

## Alta de Clientes

***Cómo sería el proceso de alta? Similar a la de la App de hoy? Registro por parte del cliente y alta posterior? Por el RAC o automática con los datos que ingresó el cliente? Pasa a ser cliente POS o solo es cliente de B2C?***

***Alternativas actuales en POS***

* ***Cliente dado de alta con CUIT/CUIL (ojo! Hoy no permite DNI). Tiene cuenta corriente propia, puede tener deuda/plata a favor. Se identifica con facilidad en la caja. Los pedidos los podría tomar el SLV. Podría capturar promociones exclusivas VPV***
* ***Consumidor final no cliente. Identificado por DNI únicamente a efectos de la facturación, pero con movimientos en una única cuenta. Los pedidos no los podría tomar el SLV No puede tener pago anticipado, porque despés no se puede recuperar.***

## Validación de Datos

# Aceptación de la Orden

## Catálogo

## Precios

***En SAP S4 va a haber un canal propio de E-Commerce, pero no antes! Ojo! Fechas de implementación.***

***Si se factura en automático por pedido armado en SLV, el precio del pedido/canal se respeta, indepedientemente de la fecha.***

***Si se factura como hacen las cadenas (repositor con carro recorriendo góndolas y pasando por la caja, los precios y promociones disponibles son los de SALÓN en el momento que se arma el pedido)***

## Montos

## Confirmaciones

## Medios de Pago

***El tema más complejo para la integración!***

***Si paga cuando retira se resuelve todo fácil pero Pagani no quiere armar y que el cliente no venga a buscar el pedido.***

***MercadoPago podría traer menos problemas porque es un medio que existe y ya es electrónico. Pero no resuelve el tema faltantes***

***Las tarjetas nos van a complicar, además de la integración, que no tenemos el físico de los cierres de lote, va a haber que hacer alguna adaptación ahí del cierre del tesoro. Aparentemente existe el cierre de lote electrónico.***

***Si se hace “en dos pasos” (DECIDIR) – no encontré otro que lo haga – Investigación de Pestana***

<https://decidirv2.api-docs.io/1.0/transacciones-en-dos-pasos>

* ***imputamos en la cuenta del cliente cuando hace el pedido (solo si optamos por cliente con cuenta) y al emitir la factura automáticamente descontamos de la cuenta con el mismo medio la diferencia? Hacemos lo mismo pero con intervención del cajero al entregarle la factura?***
  + ***creamos un medio de pago como el inter que está pero no se acredita en la cuenta? Y después se confirma por menos? Hoy no soportado este modelo por POS***
  + ***registramos fuera de la cuenta el pago recibido, asociándolo con el pedido (hoy los pagos son de facturas, no de pedidos) y al entregarle al cliente la factura se busca el pago y se asocia con la factura por el monto real, y ahí se envía la confirmación al Gateway?***

***Hay que revisar temas contables y de conciliación de los pagos realizados/imputados***

## Facturación

***Si el cliente solicita factura B de monotributo o A de responsable inscripto, el RAC va a tener que completar otros datos impositivos (inscripción en IIBB por ejemplo).***

***SI no es factura “a consumidor final” la diferencia puede ser “para arriba” con respecto a lo reservado en el momento de tomar el pedido por impuestos que se agregan. En la plataforma se calcularían los otros impuestos (podría haber un web service, pero es complejo) o simplemente le decimos (pueden aplicar otros impuestos). Habría que calcular en ese caso cuánto mandamos de reserva a la pasarela y qué parámetros ponemos de aceptación***

# Recepción de Pedido

## Empaque

***Ver tema armado por SLV y tipo de cliente más arriba***

***Hay que revisar el proceso actual que recibe el pedido en AC (controles que pueden no aplicar)***

## Distribución

## Pick Up

## Control

## Diferencias - rechazos

# Devoluciones & Quejas

* Devoluciones & Garantías
* Logística inversa
* Soporte post venta
* Legales
* Pasarelas de pago

# Retención de Clientes

* Analítica de Datos
* Campañas & Encuestas
* Fidelización