**2. Contexto del negocio**

**2.1Antecedentes y problemática**

El sistema es pensado para poder realizar compras de una manera más sofisticada por medio de internet, todo este sistema estará dirigido a personas que tienen la facilidad de comprar productos a través de páginas web y que su pedido sea enviado hasta sus manos de forma rápida, segura y el producto en buenas condiciones

La empresa se dedica a la venta de productos electrónicos (consolas de videojuegos, monitores, componentes de PC, accesorios, juegos y membresías, etc.), enfocándonos en personas que son atraídas por los videojuegos, facilidad de compra, asesoramiento en componentes, sustentabilidad de productos que son demandados en el mercado.

El negocio quiere profundizase en el mercado de una manera fuerte y estable, brindar un apoyo hacia el cliente de forma profesional, una organización tanto en el sistema tanto en la venta de productos como la entrega del mismo, tener precios más competitivos en el mercado con relación a otros proveedores, tener un tiempo de respuesta respecto a dudas de forma rápida.

**2.2 Necesidades**

|  |  |
| --- | --- |
| ID | Necesidad |
| Nec-1 | Brindar apoyo profesional hacia los clientes en caso de algún error de compra o producto defectuoso. |
| Nec-2 | Dar una organización que sea simple y atractiva de la pagina, para qe el usuario tenga una navegación fácil y rápida por todo el catálogo de productos |
| Nec-3 | Tener una forma fácil de poder seguir el rastreo del producto del cliente por medio del sistema, también una facilidad de contacto con la paquetería |
| Nec-4 | Tener un tiempo de respuesta rápida y formal, por medio de un chat respecto a las dudas y opiniones del cliente hacia la empresa |
| Nec-5 | Tener precios competitivos en el mercado con relación a otras empresas o proveedores. |
| Nec-6 | Tener un forma de pago electrónico seguro, y que el cliente tenga sus datos de cuenta protegidos| |
| Nec-7 | No tener escases de productos que son muy demandados(a menos que el fabricante, tenga problemas a la hora de repartir a los proveedores) |
| Nec-8 | Poder tener envíos a todas las partes del área metropolitana |
| Nec-9 | Pedir a los fabricantes, imágenes del producto o videos, para que el cliente sepa las características o calidad del producto a comprar |
| Nec-10 | Datos básicos del vendedor para la mantener la seguridad del cliente a la hora de comprar un producto |

**2.3 Procesos clave de negocio**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID del proceso | Nombre del proceso | Descripción y pasos |
| Busc\_v1 | Buscar un producto | Este proceso permite al usuario buscar un producto de la tienda.  Pasos:   1. El usuario introducirá el nombre del producto, esto será manejado por palabras claves que tendrá el producto o la categoría del producto 2. El usuario podrá buscar si hay productos en bodega o no. 3. El usuario podrá guardar el ID del producto |
| List\_v1 | Agregar a la lista de deseos | Este proceso permite al usuario agregar a una lista para poder apartar productos que él vaya buscando y en un futuro comprar.  Pasos:   1. El usuario tendrá que buscar un producto que le sea interesante. 2. El usuario tendrá que anotar la tienda en la cual vio el producto. 3. El usuario a la hora de hacer la compra tendrá que volver a checar si el producto esta aun en bodega o no |
| Cat\_v1 | Categorías de los productos | El Proceso permite al usuario, visitar diferentes categorías de juegos, accesorios, o peluches.  Pasos:   1. El usuario tendría que ver cada categoría de la tienda. 2. Poder ver cada categoría ordenada en cada uno del estante. 3. El usuario podrá encontrar de manera más fácil del producto que desea comprar |
| Pedidos\_v1 | Realizar un pedido | El procesos permite al usuario apartar un producto por pedido para que se le haga la venta, y se haga la entrega en tienda o a domicilio  Pasos:   1. El usuario tendría que ir a tienda para poder realizar la compra de un producto 2. El usuario tendría que ir a caja para realizar el pago 3. El vendedor tendría que verificar si hay productos en bodega 4. El usuario tendría que elegir entre una entrega en tienda o una entrega a su domicilio. |
| Shoppiog\_v1 | Carrito de compras | El usuario podrá saber el precio total antes de realizar la compra final  Pasos:   1. El usuario tendrá que sumar todos los precios de sus productos que desea comprar 2. El usuario tendrá que ver si tiene el monto suficiente para realizar la compra |
| Cuenta\_v2 | Cuenta de usuario | Poder tener una cuenta que facilite las compras, pedidos o sugerencias de los productos, también llevar un historial de todas las compras realizadas  Pasos:   1. El usuario tendría que realizar un pago por una membresía, o simplemente ser un cliente frecuente en la tienda que le agrade 2. El usuario tendrá que estar de acuerdo a las políticas de la empresa para poder tener su cuenta la cual le brindara muchas herramientas de ayuda, esto por medio de un trabajador de la empresa para firmar un contrato de privacidad de datos del cliente. |
| Ateción\_Cliente | Atención al cliente | Si el usuario, llega a tener algún error de compra o que el producto este dañado  , el cliente podrá marcar a atención a clientes para llegar a un acuerdo, que solucione el problema de la compra  Pasos:   1. Si el usuario presenta algún problema, tendría que llamar al número de atención al cliente. 2. El servicio al cliente, tendría que tomar los datos del usuario y el problema a tratar. 3. Esperar algunos minutos de por parte del usuario al servicio al cliente para llegar a un acuerdo sobre el problema a tratar. |
| Caract\_v1 | Características del producto | El usuario podrá consultar las características del producto, para poder tener una mejor decisión del producto a comprar  Pasos:   1. El usuario tendría que checar la calidad del producto, físicamente 2. El usuario podrá leer las especificaciones técnicas del producto, las cuales al usuario le resultaría fácil entender y así tomar una decisión de si adquirir el producto, en otro caso no adquirirlo y buscar otro producto. |