**2. Contexto del negocio**

**2.1Antecedentes y problemática**

El sistema es pensado para poder realizar compras de una manera más fácil y rápida 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 página, para que 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 |
| VS\_V1 | Ventas | El proceso ayudara al usuario a buscar un producto por medio de la página para al final poder adquirir el producto.  Pasos:   1. El cliente entra a un catalogo 2. Realiza la búsqueda de su producto que desea comprar 3. Selecciona el producto que le sea de interés 4. El cliente agregara el producto al carrito de compras 5. El cliente pasa por caja para la compra del producto |
| RP\_V1 | Recibir pedido | Este proceso permite al usuario realizar el pedido, por medio de la página web la cual el cliente puede finalizar su compra o anularla.  Pasos:   1. El cliente deberá tener una cuenta para poder realizar el pedido. 2. El cliente escogerá el producto y podrá verificar su producto y la autorización de la compra. 3. El cliente podrá ver la consulta de compra o podrá anularla. |
| PS\_Admin | Productos | El Proceso permite al administrador de producción poder ver que productos que deberá de restablecer para tener en el almacén.  Pasos:   1. El administrador de producción deberá de meter el usuario y contraseña. 2. Después verificar los productos que se hayan vendido, cantidad y el estado (Entregados o No entregados). 3. El administrador tendrá que pedir productos a la distribuidora para que no haya desabasto de materia prima. |
| DN\_v1 | Distribución | El proceso permite al administrador de distribución ver las listas de compras de todos los clientes y ver el estado del pedido a entregar.  Pasos.   1. El administrador de distribución tendrá que iniciar sesión. 2. Podrá ver todas las listas de ventas que los clientes hayan solicitado. 3. Podrá ver el estado del producto si esta empacado o no. 4. Por ultimo trazar la ruta de distribución de pedidos, la ruta también la podrá ver el cliente. |
| VA\_V1 | Venta del pedido | El usuario podrá tener alguna queja o consulta del servicio después de la venta y entrega del producto.  Pasos:   1. Usuario tendrá una ayuda profesional sobre alguna queja o consulta del servicio 2. Se estudiará por parte de la empresa el reclamo o la consulta del cliente. 3. También se tomaran datos del cliente y se resolverá el problema en el menor tiempo posible. |
| COMM\_v2 | Comunicaciones | El proceso permite gestionar la comunicación social, laboral y buena relación entre el cliente y el distribuidor.  Pasos:   1. Genera productividad y rentabilidad internamente y exteriormente de la empresa 2. El proceso ayuda para el flujo de relaciones entre empleados y clientes, también entre los empleados 3. También el manejo de nuevas tecnologías de comunicación y información. |
| SK\_V1 | Almacén | El proceso ayuda al manejo de productos para el desabasto y la calidad del mismo.  Pasos:   1. Encargados del almacén ayudaran a poder tener el control y que no haya desabasto de productos que son requeridos frecuentemente. 2. Mantener la calidad de los productos en buena calidad a la hora de entrega para la distribución |