**Caso de Estudio: Transformación Digital de "Perfulandia SPA"**

Interfaz de usuario gráfica, Sitio web

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**Introducción**

Perfulandia SPA es una empresa chilena emergente, que se ha destacado por ofrecer productos de alta calidad a precios competitivos. Inicialmente, la empresa comenzó con una sucursal en el Barrio Meiggs en Santiago, pero su éxito en ventas tanto al por menor como al por mayor ha llevado a la apertura de nuevas sucursales en Concepción y Viña del Mar. La empresa ahora planea continuar su expansión debido a su crecimiento exponencial y el aumento de nuevos clientes a nivel nacional. Sin embargo, este rápido crecimiento ha revelado las limitaciones de su actual sistema de software monolítico. El sistema ha comenzado a fallar, presentando problemas de rendimiento y disponibilidad que ponen en riesgo las operaciones diarias y la satisfacción del cliente.

Un grupo de personas frente a un pastel con velas

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**Objetivo del Caso**

El objetivo de este caso de estudio es desarrollar una solución al problema que presenta la empresa, pasando por el análisis, diseño, e implementación de una solución tecnológica que permita a Perfulandia SPA superar las limitaciones de su sistema actual y soportar su continuo crecimiento. El proyecto se desarrollará en tres partes, a lo largo de las tres evaluaciones parciales del semestre, culminando en una presentación final donde deberá defenderse la solución propuesta.

**Acciones del Sistema para Perfulandia 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.
* Respaldar y Restaurar Datos: Realizar copias de seguridad periódicas y restaurar datos en caso de pérdida o fallo.

**Gerente de Sucursal**

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

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