**Documento de visión y alcance**

**para el proyecto**

**<CAMBIOS GAMER>**

**Preparado por:**

**Caballero Flores Gabriela Anaid**

**González Higuera Fernando**

**Jiménez González Melissa**

**Toral Maldonado José Ignacio**

**Salazar López Brandon Martín**

***Grupo:***

**CF51**

***Fecha de entrega:***

**26-11-21**

**Tabla de contenido**

[Historial de revisiones 3](#_Toc88857455)

[1.- Introducción 4](#_Toc88857456)

[2.- Contexto de negocio 5](#_Toc88857457)

[2.1 Antecedentes y problemática 5](#_Toc88857458)

[2.2 Necesidades de la empresa 5](#_Toc88857459)

[2.3 Procesos clave del negocio 6](#_Toc88857460)

[2.4 Oportunidades del negocio 10](#_Toc88857461)

[2.5 Objetivos del negocio 11](#_Toc88857462)

[3.- Visión de la solución 11](#_Toc88857463)

[3.2 Funcionalidades del sistema 12](#_Toc88857464)

[4.- Alcance del proyecto 13](#_Toc88857465)

[5.- Contexto del problema 14](#_Toc88857466)

[5.1 Involucrados o Stakeholders 14](#_Toc88857467)

[5.2 Entorno de operación 15](#_Toc88857468)

# Historial de revisiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Fecha** | **Cambios hechos** | **Versión** |
| MartinBSL1 | 22/11/2021 | Se agregó el archivo "Documento de visión y alcance (Cambios Gamer).docx". | 1 |
| MartinBSL1 | 23/11/2021 | Modifique el archivo "Documento de visión y alcance (Cambios Gamer).docx", avance los puntos 1.- Introducción, 2.1 Antecedentes y problemática y 2.2 Necesidades de la empresa. | 1.1 |
| VandalJI | 23/11/2021 | Modifiqué el archivo Documento de visión y alcance (Cambios Gamer).docx  Avancé los temas 2.3 Procesos clave del negocio y 2.4 Oportunidades del negocio | 1.2 |
| MelisBot | 24/11/2021 | Modifique el archivo Documento de visión y alcance (Cambios Gamer).docx  Avance los temas 2.5, 3.1 y 3.2 | 1.3 |
| FERGO19 | 26/11/2021 | Modifiqué el archivo "Documento de visión y alcance (Cambios Gamer).docx"  Agregué el historial de versiones del documento que se han hecho hasta hoy, también hice el punto 4.- Alcance del proyecto.  Edite el ID de la última fila en el punto 3.2 de "f11" a "f10" | 1.4 |
| gabyknight501 | 26/11/2021 | Modifiqué el archivo "Documento de visión y alcance (Cambios Gamer).docx"  Agregue los resúmenes de cada sección del documento, modifique el historial de versiones con todas las modificaciones e hice el punto 5.1 y 5.2. | 1.5 |

# 1.- Introducción

Se realizará una tienda de videojuegos donde se interesa recoger en lo que a cada uno de sus clientes se refiere, el nombre, apellido paterno, dirección, e-mail y contraseña.

Para los clientes, la tienda de videojuegos dispone de varios artículos de varias marcas que pueden comprar con sus respectivos gustos. Asimismo, los clientes pueden revisar más a detalle las especificaciones de cada uno de los artículos que van a comprar como, por ejemplo: nombre, precio, cantidad, total y estado.

En los artículos se pueden escoger si están disponibles, estos se van actualizando cuando se vayan acabando.

Los administradores de la tienda son los encargados de administrar los artículos y que pueden hacer pedidos de otros artículos cuando ya estén agotados. Además, ellos pueden revisar los detalles del pedido para que así puedan ver las compras de los clientes que hicieron y que también puedan ver si hay artículos disponibles o sino hacer pedidos.

Los artículos que se encuentran en la tienda pueden ser de las consolas de videojuegos antiguas hasta las más recientes (hoy en día) y con sus respectivos controles, además pueden encontrar stickers para ellas mismas, es decir, las consolas de videojuegos y sus controles, pero no sólo stickers sino también las fundas para que estos no se dañen y las gomitas para los joysticks para que así sea más fácil de mover las palancas.

También pueden encontrar una gran variedad de audífonos como, por ejemplo: audífonos con bluetooth (diadema y sin diadema) para que así puedan escuchar música a su gusto y hay varios cables de todo tipo como los sencillos hasta los más complicados, esto es como una extensión eléctrica hasta cables HDMI, etc. En otras palabras, los clientes pueden ver las características de todos los artículos que estén disponibles en la tienda.

Si los clientes se equivocan al hacer sus pedidos se les puede reembolsar su dinero y los artículos para que así no haya problemas.

Los clientes deben de entender que los precios de los artículos están en pesos mexicanos y no en otro, ya que así pueden estar confundidos al momento de hacer la compra.

# **2.- Contexto de negocio**

Este apartado se divide en 5 secciones, los cuales nos ayudara a entender el objetivo de lo que quiere la empresa, estos son:

Antecedentes y problemática, necesidades de la empresa, procesos clave del negocio, oportunidades del negocio y objetivos del negocio.

## **2.1 Antecedentes y problemática**

La organización para la cual se desarrollará el sistema (página web) es “Cambios Gamer”, un local que se dedica a la comercialización de artículos para todo tipo de productos relacionados al gaming, ya sea videojuegos, audífonos, mandos, accesorios, etc.

Como objetivos se busca expandir el nombre del local, tener precios competitivos en el mercado, conseguir el reconocimiento de los consumidores, mejorar la imagen del negocio a través de vínculos de tienda-cliente y producto-cliente, una interfaz amigable y adaptable para el cliente.

## **2.2 Necesidades de la empresa**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **Descripción** |
| **need\_buy** | Facilitar la compra al cliente. |
| **need\_desc** | Descripción detallada y específica de los productos. |
| **need\_feed** | Recibir retroalimentación para mejorar opiniones, valoraciones, etc. |
| **need\_cqrt** | Seguridad de las transacciones. |
| **need\_distr** | Mayor distribución de productos. |
| **need\_sell** | Vender las 24 horas del día todo el año. |
| **need\_dism** | Disminuir la pérdida de productos. |
| **need\_adm** | Mejor administración de los productos. |
| **need atc** | Atención al cliente más accesible. |
| **need innov** | Innovación en el comercio digital. |

## **2.3 Procesos clave del negocio**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID del proceso** | **Nombre del proceso** | **Descripción y pasos** |
| **process\_desc** | Describir productos | Este proceso permite que el cliente pueda observar el nombre y precio del artículo.  1. El usuario entra al local.  2. El usuario busca en el local el producto que tiene disponibles.  3. Al localizar el/los productos(s) se acerca a un empleado de la tienda para que le explique las características del producto. |
| **process\_buy** | Comprar producto | Este proceso permite realizar la compra de cualquier producto en el local.  1. El usuario al tener la información detallada del producto de su interés, escoge cuál artículo se llevará.  2. El usuario busca la ventanilla para que tomen su pedido.  3. El usuario se forma en la fila de la ventanilla para esperar su turno de pago.  4. El usuario decide si hacer su compra en efectivo o con tarjeta.  5. El usuario puede llegar a tener complicaciones si decide comprar con tarjeta (puede que salga incorrecto su NIP o no tenga servicio la tienda).  6. El usuario hace su pago.  7. El usuario recibe su producto sin empaquetar. |
| **process\_feed** | Recibir retroalimentación | Este proceso permite saber la opinión de los clientes que tienen del local con respecto a su atención al comprar diversos artículos y a su estadía en el local.   1. El cliente pasa tiempo en el local, ya sea para ver los artículos o comprarlos. 2. Si el cliente decide comprar algo, verifica el trato que le dan los empleados que lo atienden. 3. El cliente una vez que se retira del local decide si opinara del local en sus redes sociales, con sus conocidos. 4. Si el cliente opina del local en sus redes sociales, puede dar recomendaciones o críticas constructivas del lugar. 5. Si el cliente da su opinión a conocidos puede dar su ubicación y lo que le agrado o desagrado del local. |
| **process\_cqrt** | Compra segura de productos | Este proceso le permite al cliente verificar los productos antes de la compra para que así pueda realizar el proceso del pago y le ofrece la garantía de tener su información financiera muy segura.   1. Al momento de meter los métodos de pagos se le informará que no se va a guardar su número de tarjeta. 2. Se le mostrará información del producto al cliente para que tenga conocimiento de cada aspecto de este y tenga más confianza al comprar. |
| **process\_distr** | Distribuir productos | Este proceso permite al cliente tener la opción de poder ordenar el producto en tienda y mandarlo a cualquier dirección ofrecida por el cliente dentro de México.   1. Al hacer la compra se le preguntará al cliente si lo va a comprar para enviarlo a algún lugar. 2. Si el lugar está fuera del estado donde se localiza el local se le estimará una fecha. 3. Si el lugar está dentro del estado donde se localiza el lugar se le preguntará al usuario si lo quiere para ese mismo día. |
| **process\_sell** | Ampliar horario de venta | Este proceso le permite al cliente tener un lapso más grande de tiempo en el cual puede llegar al local a hacer sus compras y que tenga la seguridad de que estará abierto.   1. El cliente se dirige al local en un horario adecuado. 2. Cuando el cliente llega al local, consulta el horario de este en el cual realizan sus ventas. 3. Una vez tenga el horario de atención del local, puede solicitar un teléfono de contacto, este para consultar si está el local disponible para realizar sus compras y no tenga que dirigirse a él para saber si está abierto. 4. El cliente una vez hecho sus actividades, regresa a su hogar. |
| **process\_dism** | Reducir pérdida de productos | Este proceso es para que los productos no se extravíen dentro de la tienda y a la vez no presenten daños los artículos.   1. Los productos pueden estar extraviados dentro de las tiendas. 2. Los productos pueden ser dañados por un usuario al tenerlo observado. 3. Los productos presentan falta de piezas o incluso estar el paquete sin su producto. 4. El producto puede ser robado por cualquier usuario. |
| **process\_adm** | Administrar mejor el local | Este proceso es el que permite a la empresa organizar sus productos en categorías para su mejor distribución.   1. El empleado alinea los productos en los locales que les corresponde. 2. El usuario puede visualizar todos los productos organizados por categorías. 3. El usuario puede tomar los productos e interactuar con su paquete. 4. El usuario puede leer al reverso del producto su descripción. 5. El usuario puede llevar el producto a cualquier sitio de la tienda y colocarlo donde quiera. 6. Los trabajadores trasladan más productos a los lugares que se requieren. |
| **process\_act** | Atención a clientes | Este proceso le permite al cliente preguntar las dudas e inconvenientes que tenga acerca de los productos a los administradores de la empresa, también pueden llamar al teléfono y mandar correo electrónico por si la empresa puede estar cerrada.   1. El cliente puede comunicarse con los empleados de la empresa, si este tiene dudas del producto que desea comprar y los empleados podrán decirle de manera adecuada al cliente acerca de eso. De ese mismo modo, el cliente podrá decir las inconvenientes que tiene a los empleados de la empresa para que así pueda mejorar el negocio. 2. Si la empresa está cerrada por algún motivo, el cliente podría llamar al teléfono que se encuentra dentro de la página web para así aclarar lo que desea conocer y también el cliente mandará correos a los empleados por si la empresa no está abierta. |
| **process\_innov** | Innovar negocio | Este proceso permite mejorar el diseño de la página web según la época, o métodos de marketing, o acciones relacionadas a mejorar el negocio en sí.   1. Se analiza al cliente al entrar al local para ver qué zona es la que le fue más interesante.    1. Se comparará cómo se organizó esa zona y se comparará con las demás.    2. En base a los resultados de la comparación se mejorarán las demás zonas. 2. Cualquier mala interacción con el cliente o cualquier molestia del cliente será la prioridad para mejorar el negocio.    1. La atención a clientes también será una base para la mejora del negocio. |

## **2.4 Oportunidades del negocio**

Al tener una página web del local, el cliente podrá realizar compras desde la comodidad de su casa las 24 horas del día todo el año, al igual que tendría la oportunidad de contar con un catálogo de productos más diverso para los usuarios, con más marcas y precios accesibles.

El local tendría la ventaja de tener una base de datos de cada artículo y saber fácilmente cuántos aún contiene y también evitará que sus productos sean dañados por sus usuarios, esto le traería beneficios para no perder ganancias de productos dañados o extraviados.

El local tendría la ventaja de llegar a más población con esta tienda en línea ya que no sería una venta en un solo sitio.

## **2.5 Objetivos del negocio**

1. Se busca expandir el nombre del local: Queremos que el nombre “Cambios Gamer” sea más reconocido a nivel nacional.
2. Tener precios competitivos en el mercado: Se sabe que por la deficiencia de chips se ha aumentado los precios de los componentes como las tarjetas gráficas, aumentándoles de precio al menos un 40%. Buscaremos combatir contra esta problemática introduciéndose al mercado con precios más accesibles.
3. Conseguir el reconocimiento de los consumidores: En base al ofrecimiento del conocimiento profesional de la tienda queremos causarle al cliente querer hacernos su tienda principal para componentes y consiguiente su admiración y respeto.
4. Mejorar la imagen del negocio a través de vínculos de tienda-cliente y producto-cliente: A base de un buen trato con el cliente y mostrarle productos de calidad y cuidadosamente almacenados buscamos conseguir que la tienda sea una zona de confort más para el cliente.
5. Una interfaz amigable y adaptable para el cliente: Para que el cliente no se sienta agobiado de una interfaz aburrida y se sienta más cómodo con una interfaz más adaptable y de fácil manejo para el cliente.

# **3.- Visión de la solución**

En este apartado describiremos la solución al objetivo que nos proporcionó la empresa en el apartado anterior, así como también le explicaremos las funcionalidades de la solución conforme a las necesidades que se tengan.

**3.1 Frase de visión**

“Se realizará un sistema para un local dedicado a la venta de artículos relacionados a los videojuegos que permitirá y facilitará la administración del inventario del negocio, realizar compras por los clientes de forma segura, así como la distribución de sus productos”.

## **3.2 F****uncionalidades del sistema**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Nombre** | **Prioridad** | **Proceso de negocio asociado** |
| **f1** | Describir productos | Media | **process\_desc** |
| **f2** | Comprar producto | Alta | **process\_buy** |
| **f3** | Recibir retroalimentación | Media | **process\_feed** |
| **f4** | Compra segura de productos | Alta | **process\_cqrt** |
| **f5** | Distribuir productos | Alta | **process\_distr** |
| **f6** | Ampliar horario de venta | Media | **process\_sell** |
| **f7** | Reducir pérdida de productos | Media | **process\_dism** |
| **f8** | Administrar mejor el local | Media | **process\_adm** |
| **f9** | Atención a clientes | Media | **process\_act** |
| **f10** | Innovar negocio | Baja | **process\_innov** |

# **4.- Alcance del proyecto**

En este apartado se dan a conocer los objetivos conforme a las funcionalidades del sistema.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id de entrega** | **Nombre** | **Id de funcionalidad asociada** |
| **A1** | Administración de inventario | f1 |
| **A2** | Administración de inventario | f5 |
| **A3** | Administración de inventario | f7 |
| **C1** | Compras | f2 |
| **C2** | Compras | f4 |
| **C3** | Compras | f6 |
| **U1** | Usuarios | f3 |
| **U2** | Usuarios | f9 |
| **A\_l1** | Administración del local | f8 |
| **Al\_2** | Administración del local | f10 |

# **5.- Contexto del problema**

En este apartado se describirán los cargos que tendrán los involucrados, así como la relación y aportación que tendrán con la solución del problema y viceversa.

## **5.1 Involucrados o Stakeholders**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id de involucrado** | **Nombre** | **Descripción** |
| **Repar** | Repartidor | Es aquel que se encarga de la entrega del producto al lugar del usuario que adquirió el producto. |
| **Caj** | Cajero | Es aquel que se encarga de la cobranza del producto y la devolución de este. |
| **Aux\_planta** | Auxiliar de planta | Es aquel que orienta y atiende al cliente en el local para resolver dudas o decirle si cuentan con el producto. |
| **Enc\_bodega** | Encargado de bodega | Es el encargado de la distribución de productos y él revisa estos para confirmar un buen estado. |
| **Rec\_Hum** | Recursos Humanos | Es el encargado de ayudar a los empleados del local con algún inconveniente, al igual se encarga de localizar a los repartidores. |
| **Gte** | Gerentes | Administrar y gestionar los recursos tanto humanos como físicos de la unidad, supervisión y ejecución de los lineamientos de la compañía |
| **Aux\_limpieza** | Auxiliar de limpieza | Es aquel que se encarga de tener el local de venta y los lugares de higiene limpios. |
| **Seg** | Seguridad | Es aquel que se encarga de la seguridad del local y de los empleados. |
| **Lid\_local** | Líder del local | Es aquel que se encarga de la administración de la empresa, ver cómo funciona su local y lo que se necesita. |
| **Cob\_servicios** | Cobrante de servicios del local | Aquel que se encarga de la cobranza por uso de servicios, sea agua, luz o seguro. |
| **Cob\_piso** | Cobrante de piso | Aquel que se encarga de la cobranza por uso de piso del local. |
| **Conta** | Contador | Es aquel que se encarga de las ganancias del local, las cantidades a pagar a empleados y servicios al igual que la cobranza de productos. |

## **5.2 Entorno de operación**

**1. Cantidad de usuarios del sistema.**

Contara con 6 usuarios en el sistema.

**2. Horarios en que se usará.**

Se podrá usar las 24 horas del día todo el año.

**3. Sistemas operativos en los que funcionará.**

Cualquier sistema operativo que cuente con un navegador de internet.

**4. Otros sistemas o dispositivos con los que el sistema va a interactuar.**

Los aclarados en el punto 3.

Comprador

Proveedor

Informe del catalogo

Solicitud de compra

Estado de producto

Reabastecimiento de productos

Repartidor

Estado de la entrega

Verificador de pedidos

Duda y quejas

Atención a clientes

Aclaraciones

Reporte de inventario

Actualización de la bodega

Administración de la pagina

Base de datos

Almacenista