

Caso de Estudio Ampliado: E-Commerce Sport+ S.A.S.

- La empresa Sport+ S.A.S., dedicada a la venta de artículos deportivos, busca implementar una plataforma E-commerce híbrida (web y móvil) que permita modernizar su modelo de negocio, aumentar sus ventas y mejorar la experiencia del cliente.
- El sistema debe integrar los procesos de registro de clientes, gestión de inventarios, pagos electrónicos, logística de envíos, devoluciones y atención al cliente. Además, debe garantizar seguridad, trazabilidad y escalabilidad, cumpliendo con las normativas de protección de datos y facturación electrónica.

Caracterización de Procesos Organizacionales

La empresa Sport+ S.A.S. cuenta con procesos organizacionales clave que interactúan con el sistema E-commerce:

- **Gestión de Clientes:** registro, autenticación, fidelización y seguimiento de compras.
- **Gestión de Productos e Inventario:** control de stock, categorización y actualización en tiempo real.
- **Ventas y Pagos:** validación de pedidos, pasarela de pago y generación de factura electrónica.
- **Logística y Envíos:** embalaje, asignación de operador y rastreo de pedidos.
- **Devoluciones y Reembolsos:** recepción de solicitudes, validación, nota crédito y reembolso.
- **Atención al Cliente:** soporte técnico y gestión de reclamos.
- **Marketing y Fidelización:** promociones, puntos y análisis de comportamiento del cliente.

