

PVB DE PROYECTO

EQUIPO: DEVSTORMS

INTEGRANTES

Luis Mario Arcila Hidalgo

Alex Yeison Cárdenas Mora

Michel Lorena Arango Marulanda

Jesús Alberto Osuna Guillen

MISION:

Transformar la tienda física de videojuegos en un ecosistema digital que incremente las ventas, mejore la satisfacción del cliente y fomente la comunidad gamer, convirtiendo a GameConnect en un canal esencial para el comercio y la interacción social entre gamers.

USUARIOS:

1. Clientes.
2. Empleados.
3. Admin.

NECESIDADES DE CLIENTES:

1. Acceso fácil y rápido a un catálogo completo de videojuegos.
2. Opciones flexibles de compra y alquiler, con pago seguro.
3. Recompensas y promociones atractivas que incentiven la fidelidad.
4. Acceso a inventario de juegos y ver su disponibilidad
5. Acceso a soporte técnico y atención al cliente para resolver problemas, hacer preguntas o solicitar ayuda con productos y pedidos.
6. se necesita de una sección para gestionar devoluciones, cambios y reembolsos tanto en la aplicación como en la tienda física.
7. Historial de Compras y Alquileres.
8. Recomendaciones Personalizadas.
9. Integración de Opiniones y Reseñas.

10. Notificaciones Personalizadas.

NECESIDADES DE EMPLEADOS:

1. Panel de gestión de inventario.
2. Notificaciones de pedidos.
3. Gestión de devoluciones y reembolsos.
4. Actualización de promociones.
5. Acceso a soporte técnico interno.
6. Visualización de opiniones y reseñas.
7. Seguimiento de alquileres pendientes.
8. Herramienta para gestionar la fidelización de clientes.
9. Registro y actualización de nuevos productos.
10. Acceso a informes básicos de ventas y rendimiento.

NECESIDADES DE ADMINISTRADOR:

1. Control total del inventario.
2. Gestión de usuarios y empleados.
3. Acceso a informes detallados de ventas y rendimiento.
4. Configuración de promociones y descuentos.
5. Supervisión de devoluciones, cambios y reembolsos.
6. Gestión de permisos y roles de usuarios.
7. Control de disponibilidad de productos.
8. Administración de pagos y transacciones.
9. Supervisión de la actividad del sistema y su funcionamiento.
10. Acceso a reportes de la satisfacción del cliente y reseñas.

PRODUCTOS

PARA CLIENTES:

1. En la aplicación, habrá una barra de búsqueda en la parte superior de la página que permitirá a los usuarios encontrar rápidamente juegos, consolas y accesorios. Además, la página de categorías ofrecerá filtros y opciones de ordenación para facilitar la navegación por tipo de producto, género, plataforma, y más.

2. La aplicación ofrecerá opciones de compra y alquiler. Además, tendrá un sistema de pagos seguro y confiable, con diferentes métodos de pago y una interfaz de pago cifrada. La sección de promociones y descuentos también se incluirá para facilitar las compras y alquileres con precios atractivos.
3. La app contará con una sección dedicada a promociones y descuentos especiales. Además, implementará un sistema de recompensas basado en puntos o descuentos acumulativos que se pueden canjear por futuros pedidos.
4. La aplicación mostrará la disponibilidad en tiempo real de cada producto en stock, permitiendo a los usuarios verificar la disponibilidad antes de realizar una compra o alquiler.
5. La aplicación proporcionará acceso directo a soporte técnico y atención al cliente a través de varios canales. Los usuarios podrán enviar consultas mediante un formulario en la aplicación y contactar a través de correo electrónico para resolver problemas y hacer preguntas. Además, habrá una sección de preguntas frecuentes con respuestas a dudas comunes sobre productos, pedidos y problemas técnicos, y una línea telefónica para soporte más personalizado si es necesario.
6. La app contará con un servicio dedicado para la gestión de devoluciones, cambios y reembolsos, facilitando estos procesos.
7. La aplicación incluirá una sección de historial donde los usuarios podrán consultar sus compras, alquileres y devoluciones pasadas.
8. La app contará con un algoritmo de recomendaciones que sugerirá productos basados en el historial de compras y búsquedas del usuario.
9. La aplicación tendrá un foro para que los clientes puedan dejar y leer opiniones y reseñas sobre productos, facilitando la integración de comentarios de otros usuarios.

10. Los usuarios recibirán notificaciones personalizadas sobre nuevos productos y promociones basadas en sus gustos y búsquedas previas.

PARA EMPLEADOS

1. Los empleados tendrán un apartado en la aplicación donde podrán administrar todo el inventario
2. La aplicación tendrá la opción de notificarles al empleado sobre las compras para poder administrar un envío de algún producto en proceso.
3. En la aplicación habrá una sección destinada a los empleados que le permitirá la devolución y reembolso de algún pedido, siempre y cuando se cumplan las políticas de la tienda.
4. La aplicación le permitirá al empleado poder actualizar las promociones, descuentos y nuevas cosas por venir al cliente.
5. Los empleados tendrán un apartado donde estos podrá responder las inquietudes, dudas y correos de los clientes.
6. Los empleados tendrán un poder de moderación para administrar y actualizar las opiniones y reseñas.
7. Los empleados tendrán en la aplicación una sección donde podrán mirar los alquileres de juegos actuales, sus tiempos y la administración de estos.
8. Los empleados tendrán la opción en la página de otorgar, administrar los puntos que los usuarios pueden tener un mejor manejo al otorgar descuentos.
9. El empleado podrá registrar y actualizar productos en la página, dejándolo añadir de forma fácil cualquier nuevo producto en disposición.

10. El empleado tendrá un botón que le permitirá hacer un informe básico sobre las ventas y el rendimiento que la página ha tenido en un tiempo definido.

PARA EL ADMINISTRADOR.

1. El administrador tendrá acceso completo al inventario de productos, incluyendo la capacidad para modificar, corregir, añadir o eliminar productos según sea necesario.
2. El administrador tendrá un panel dedicado para supervisar y gestionar todos los usuarios y empleados. Esto incluye la capacidad de revisar comportamientos que infrinjan las políticas de la tienda.
3. El administrador podrá generar informes detallados sobre ventas y rendimiento.
4. El administrador podrá configurar, actualizar y gestionar promociones y descuentos, así como crear nuevas ofertas para los clientes.
5. La aplicación incluirá una sección completa para que el administrador supervise y gestione todas las devoluciones, cambios y reembolsos, asegurando que se cumplan las políticas establecidas.
6. El administrador podrá gestionar los roles y permisos de los usuarios desde un panel centralizado, lo que permitirá asignar o revocar permisos de manera efectiva.
7. El administrador podrá modificar la disponibilidad y cantidad de stock de cada producto en tiempo real.
8. El administrador podrá actualizar los precios de los productos y gestionar los métodos de pago disponibles, así como supervisar las transacciones realizadas para asegurar su correcta ejecución.

9. El administrador podrá acceder a una vista de monitoreo en tiempo real del funcionamiento del sistema, junto con reportes archivados sobre errores y problemas técnicos para su resolución futura.
10. El administrador tendrá acceso a reportes detallados sobre la satisfacción del cliente, reseñas y quejas, con herramientas para analizar y responder a la retroalimentación.

VALOR:

1. Alta usabilidad.
2. Satisfacción al cliente.
3. Confianza.
4. Transparencia.
5. Control.
6. experiencia personalizada.