

Trabajo Final de Máster (Administración de Web y Comercio Electrónico)

Gestión de las Devoluciones de la tienda online GrandesZapatos

Autora: Raquel Borjabad Piedra

Consultor: Manel Zaera Idiarte

Tabla de Contenidos

- Introducción
- Objetivos
- Estudio de Viabilidad:
 - Estado del Arte
 - Situación actual
 - Requisitos
 - Estudio de alternativas y Selección de la solución
- Análisis : Casos de Uso e interfaces de usuario
- Diseño: Identificación subsistemas, elección de alternativas de componentes y licencias, definición de pruebas
- Desarrollo: Tareas y Estimación de Costes
- Implantación
- Mantenimiento
- Conclusiones

Introducción



- La tienda online GrandesZapatos se dedica a la venta online de calzado de tallas grandes.
- Actualmente tienen implementada la venta online con el CMS Prestashop pero no la devolución de productos ya que Prestashop no se adapta totalmente a sus necesidades.
- Problema que frena las ventas: Los clientes no pueden probarse el calzado antes de comprarlo.
- Solución: Facilitarles un sistema seguro, ágil y sencillo de devoluciones.

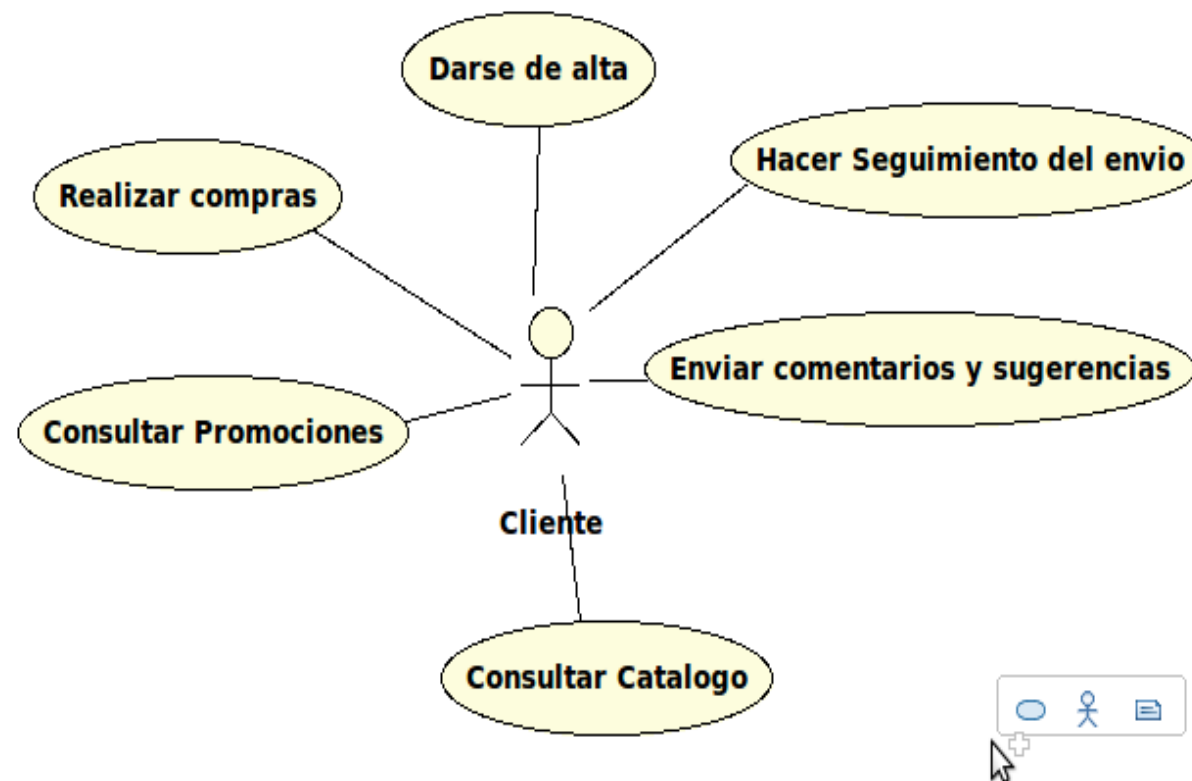
Objetivos

- Debemos mejorar la funcionalidad del sistema creando un sistema automático de devolución.
- El nuevo desarrollo debe cumplir la estética y forma de funcionar de la tienda ya en funcionamiento.
- Debe ser ágil, sencillo y cómodo de usar.
- También debe facilitar el trabajo de administración de la tienda

Estado del Arte

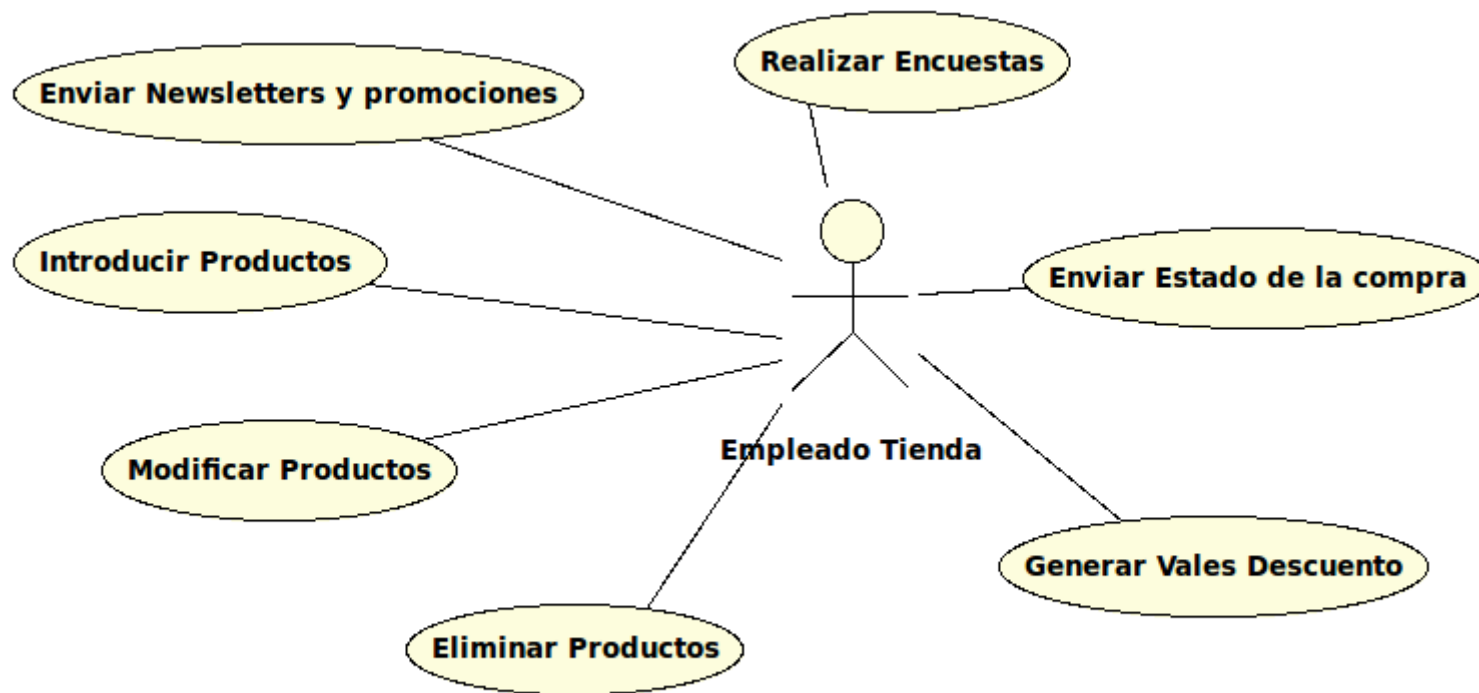
- En la actualidad, el uso de Internet y las posibilidades que nos ofrece van en aumento de manera exponencial. Esto hace que la población cada vez esté más familiarizada con la red y les resulta más sencillo y cómodo el poder realizar todo tipo de transacciones por la red.
- Esto también ha afectado a las tiendas en internet, cuya presencia ha crecido muy rápidamente.
- Este tipo de tiendas nos ofrecen una serie de ventajas con respecto a las tiendas tradicionales como la amplitud de horario, la ausencia colas, precios más competitivos al no necesitar de local o infraestructura física, etc.
- Cada vez hay más competencia y las tiendas deben ofrecer algo más a sus clientes.

Situación Actual



Tienda Online (FrontOffice): El cliente interactua con la tienda

Situación Actual



Administración de la tienda (BackOffice): Personal de la tienda realiza tareas de administración

Requisitos funcionales

- El cliente deberá estar validado para que le aparezca la opción de menú “Mis Devoluciones”
- Deberemos mostrar el coste de la devolución que variará en función del importe total del pedido a devolver.
- El cliente podrá escoger el/los producto/s a devolver.
- El cliente podrá escoger de un desplegable el motivo de su devolución.
- Para que un pedido pueda ser devuelto debe cumplir estar entre un rango de fechas.
- El cliente podrá escoger dirección y hora de recogida si es de península.
- Según modo de pago el cliente nos introducirá nº de cuenta para abono.
- Se enviará correo informativo al cliente y a la empresa transportista en su caso.
- El cliente podrá descargarse el albarán de la devolución.
- Desde el panel de administración se podrán definir:
 - Motivos de devolución
 - Estados por los que pasa el pedido devuelto
 - Costes de devolución

Requisitos Técnicos

- En la actualidad la tienda on-line ya se encuentra en funcionamiento y el proyecto a implementar consiste en añadir una funcionalidad más pero sin modificar las existentes.
- Dicha premisa casi nos obliga a ceñirnos al uso del software ya en uso y que la tienda on-line necesita para su correcto funcionamiento.
- En caso de necesitarse Software adicional siempre se utilizará software libre.
- Los nuevos desarrollos que se implementen deberán cumplir los estándares PrestaShop así como las normas y estándares marcados por el World Wide Web Consortium.

Requisitos Legales

- Los productos utilizados, así como el producto desarrollado, deberán tener licencia GPL o compatible para la libre modificación, estudio o copia de su código.
- En el proyecto vamos tanto a almacenar como a utilizar datos de carácter personal, se deberá respetar y tener en cuenta lo que la Ley de Protección de Datos dice al respecto.

Requisitos Económicos

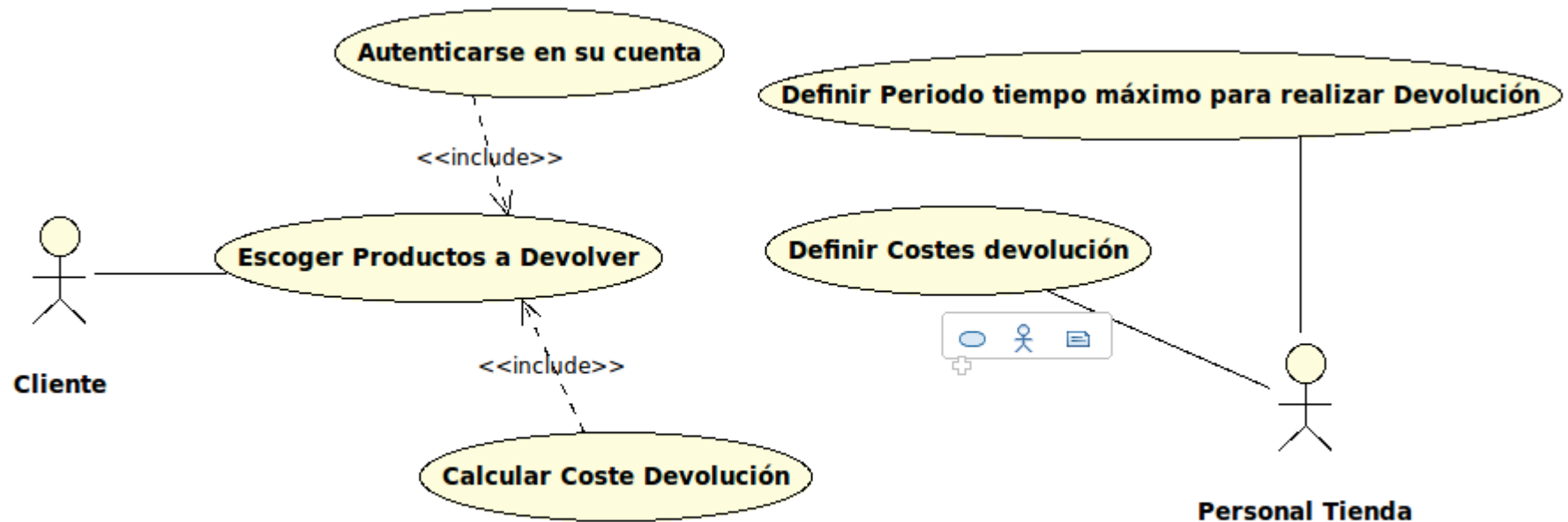
El coste debe ser cero o, en su caso, lo más barato posible

Estudio de Alternativas y selección solución

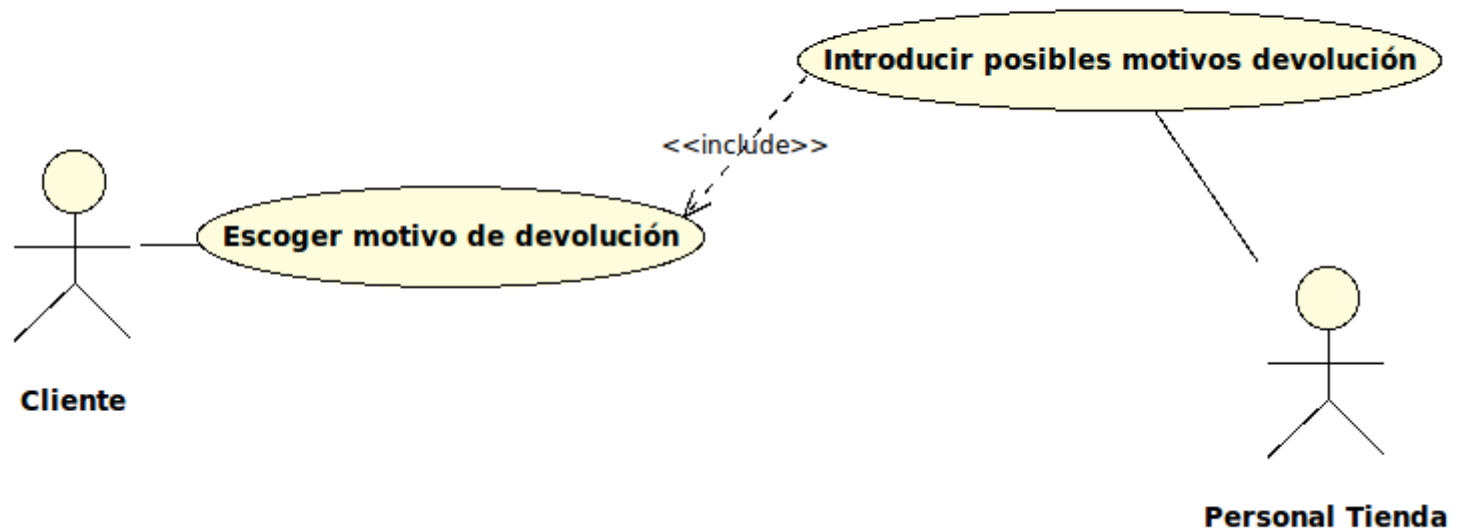
	Magento	OSCommerce	Prestashop
Ventajas	<ul style="list-style-type: none">- Uso muy extendido.- Característica y utilidades muy avanzadas- Cómodo e intuitivo de usar.	<ul style="list-style-type: none">- Lleva mucho tiempo en el mercado. Fue el 1º en aparecer.- Funcionalidades muy avanzadas.- Multitud de métodos de pago y de gestión de transporte.	<ul style="list-style-type: none">- Potente y sencillo de uso. Fácil de instalar.- Modelo MVC- Panel de administración muy completo.- Muy rápido y con diseño muy atractivo.
Desventajas	<ul style="list-style-type: none">- Necesita gran número de recursos.- Características del servidor exigentes.- Usa modelo Entidad-Atributo-Valor	<ul style="list-style-type: none">- Tecnología obsoleta- Dificultad en la modificación de código y de diseño.- Instalación compleja y requiere gran nº de módulos.	<ul style="list-style-type: none">- Curva de aprendizaje grande.- Al ser más nuevo tiene menos funcionalidades implementadas.
Elección			<ul style="list-style-type: none">- Más rápido y nuevo.- Menor coste al utilizarse actualmente.

Análisis

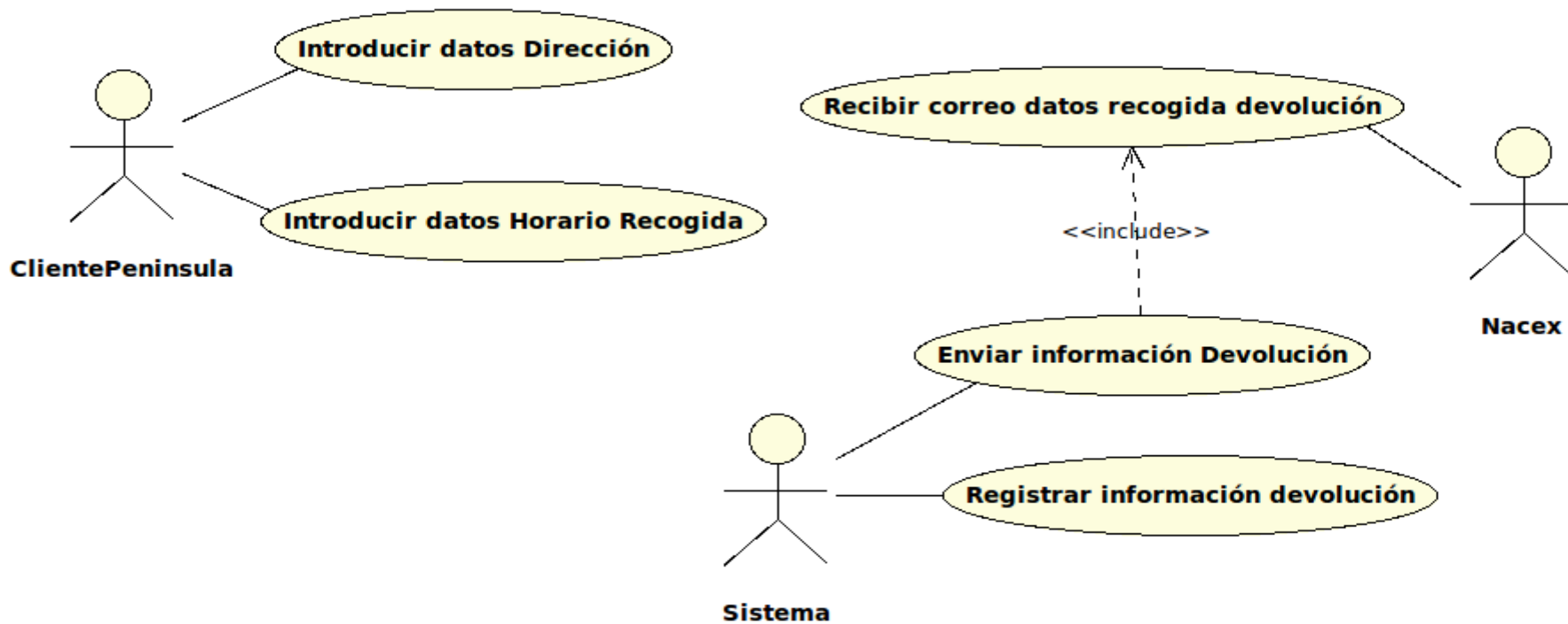
- Casos de Uso: Escoger productos a devolver



- Casos de Uso: Indicar Motivos Devolución

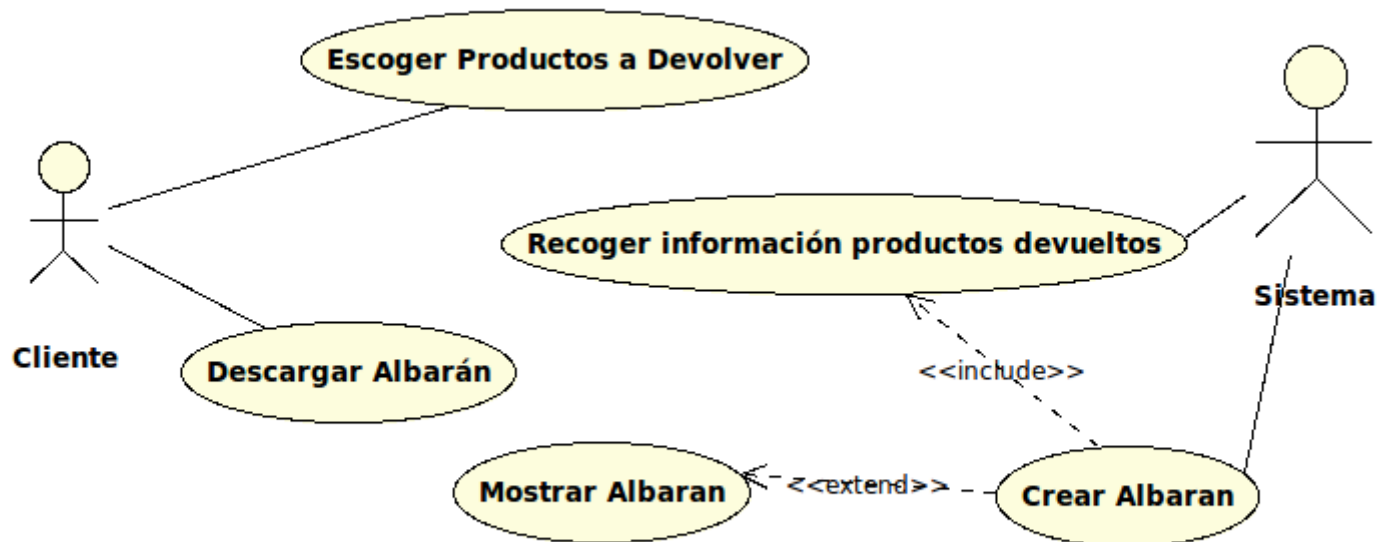


- Casos de Uso: Gestionar Devoluciones por Zona



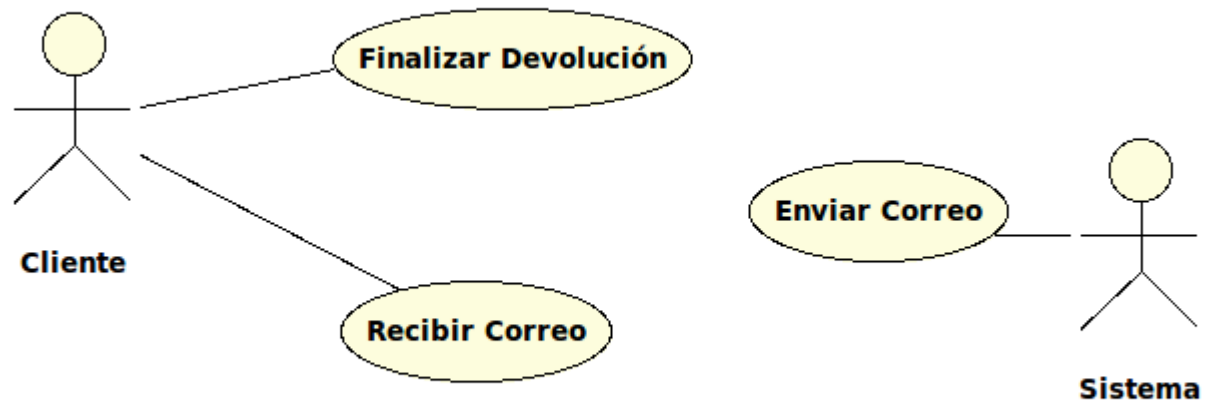
Análisis

- Casos de Uso: Crear Albarán

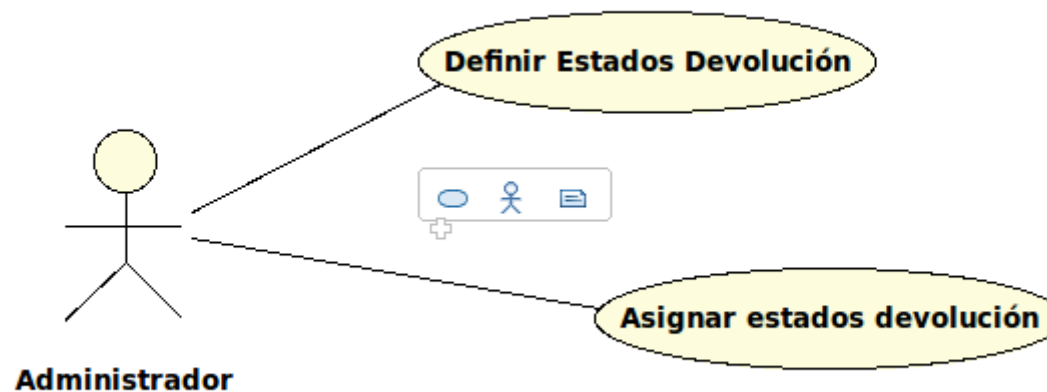


Análisis

- Casos de Uso: Enviar Correo



- Casos de Uso: Definir estados Devolución



Análisis

Interfaces

Deberán seguir la estética que ya tienen en la actual tienda online. La base será: Cabecera fija que muestra información de la empresa, columna izquierda buscador de productos, columna derecha carrito de compras y promociones y pie para informciones Sobre métodos de pago, productos, empresa....



Análisis

Resultado Final:

Mujer Hombre

Talla

41	42	43
44	45	47
48	49	50
51		

Categoría Mujer

<input type="checkbox"/> Formal	<input type="checkbox"/> Casual
<input type="checkbox"/> Botas	<input type="checkbox"/> Bailarinas
<input type="checkbox"/> Tacones	<input type="checkbox"/> Sandalias
<input type="checkbox"/> Descanso	

Categoría Hombre

<input type="checkbox"/> Formal	<input type="checkbox"/> Casual
<input type="checkbox"/> Skate	<input type="checkbox"/> Botas
<input type="checkbox"/> Zapatillas multíuso	<input type="checkbox"/> Sandalias
<input type="checkbox"/> Descanso	<input type="checkbox"/> Calcetines

Marca

<input type="checkbox"/> DVS
<input type="checkbox"/> El Naturalista
<input type="checkbox"/> etnies
<input type="checkbox"/> Hush Puppies
<input type="checkbox"/> Laura Arnaiz
<input type="checkbox"/> Plumers
<input type="checkbox"/> Punto Blanco
<input type="checkbox"/> Skechers

Precio

menos 50€	50€ a 75€
75€ a 100€	100€ a 125€
125€ a 150€	más 150€

Pedido	Fecha	Precio Total	Pago	Detalles	
#000120	10/05/2013	265,88 €	Pago contra reembolso	-	detalles

Pedido servido el 10/05/2013

Order: #000120
Método de pago: Pago contra reembolso
Gastos de Devolución: Costes Devolución Gratuitos

Por favor, escoja el ítem a devolver y modifique la cantidad si es necesario

Productoooo	Cantidad	Precio unidad
<input type="checkbox"/> 61780_CDB Skechers - Torino - Talla : 47,5 EUR - 13 USA	3	59,90 €
<input type="checkbox"/> 2234_red 2234 - Talla : 43	1	78,44 €

MOTIVO

Motivo Devolución

Por favor indique un motivo de devolución de los que se listan a continuación

Motivo de devolución

DIRECCIÓN DEVOLUCIÓN

Deseo llevar el paquete a las oficinas NACEX
Al llevarlo a la oficina debes dar el núm de cliente: 0848.3293

Dirección de devolución

PAGO: Pago contra reembolso

Introduzca su número de cuenta para proceder a la devolución del importe:

Transporte 0,00 €
Total 0,00 €

IVA y transporte incluido






CONFIRMAR

MI CUENTA

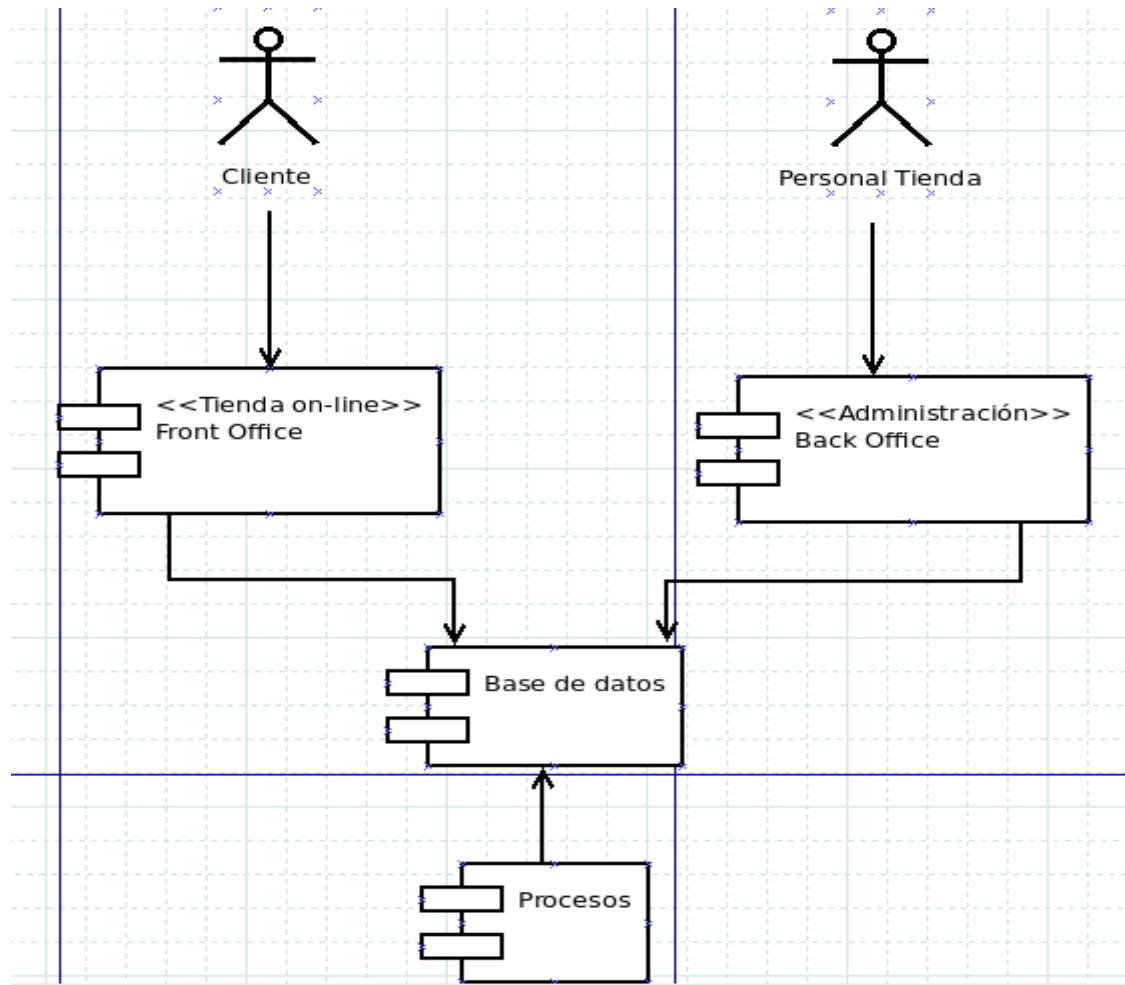
- Mis pedidos
- Mi mercancía devuelta
- Mis devoluciones
- Mis vales descuento
- Mis direcciones
- Mis datos personales
- Mis puntos
- Apertinar
- Mis vales
- Mis alertas

[Cerrar sesión](#)

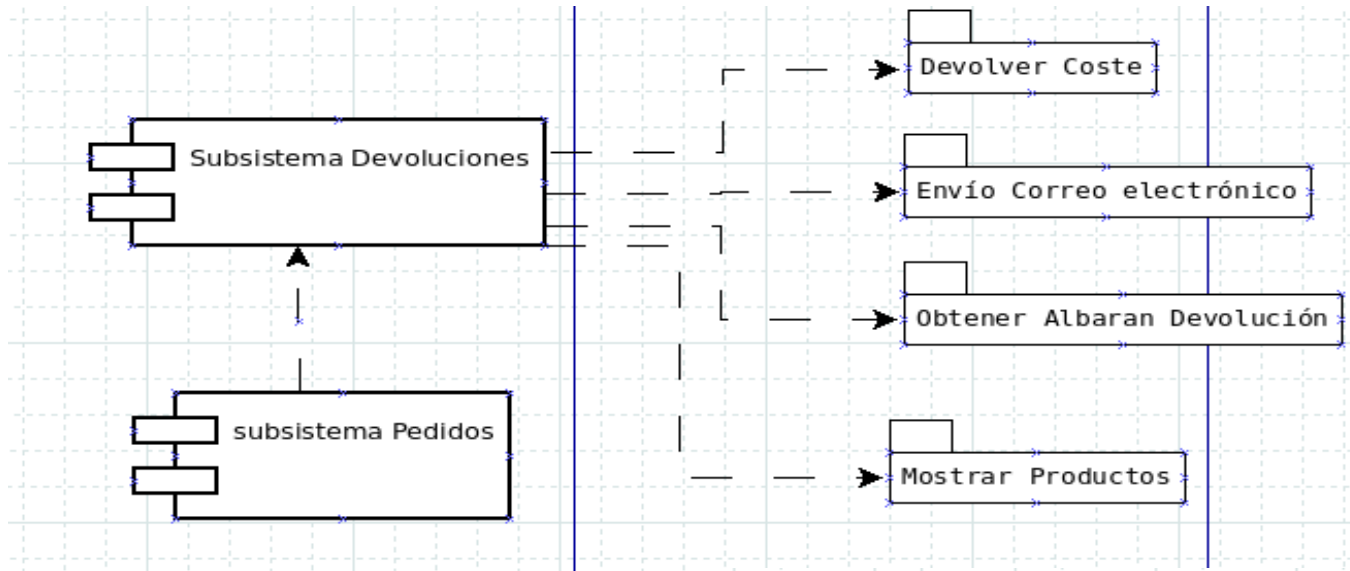
PROMOCIONES

-  **Skechers - Shape Ups XT**
92,34 € (-20%)
73,79 €
-  **9022**
108,78 € (-10%)
97,90 €
-  **Islet**
76,91 € (-10%)
69,22 €
-  **Hush Puppies - Lacey**
81,92 € (-15%)
69,64 €
-  **El Naturalista - Yggdrasil**
92,39 € (-40%)
55,37 €

Arquitectura del sistema. Diagrama de Componentes.

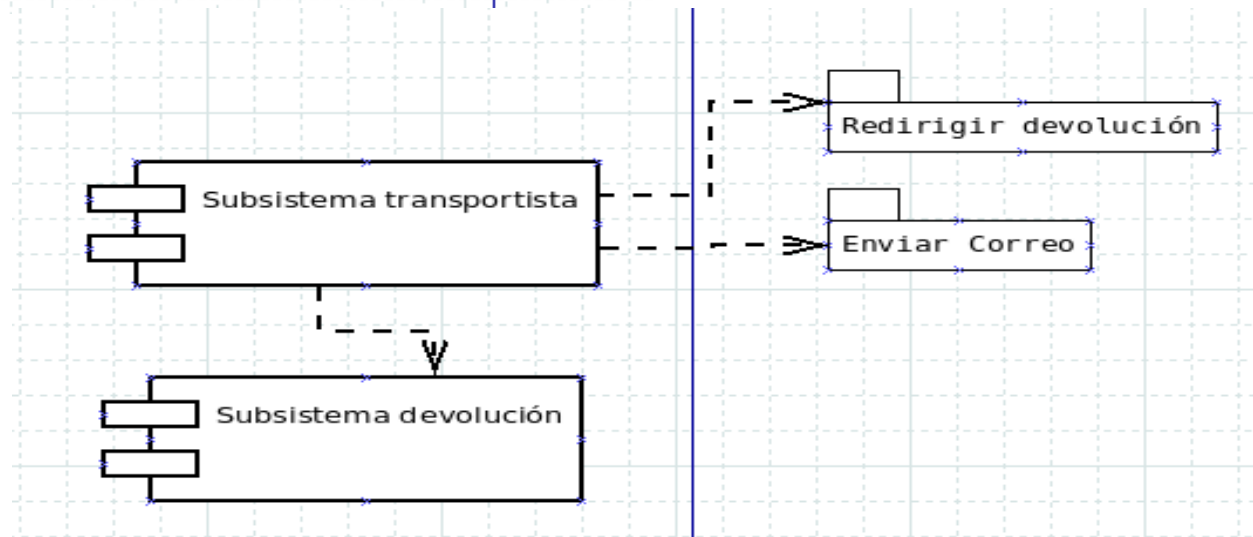


Identificación de subsistemas:



Subsystema Devoluciones

Subsystema Transportista



- **Alternativa de componentes y licencias más adecuadas**

GrandesZapatos ya posee un entorno tecnológico que será el que utilizemos:

- * Plataforma de la tienda Prestashop: versión 1.4.5.1, Licencia OSL v3
- * Servidor Web Apache: versión 2.2.14, Licencia Apache Software License
- * Base de Datos Mysql: versión 5.1.38, Licencia GPL
- * Interprete de Scripts PHP 5.2.11, Licencia PHP License
- * Sistema Operativo GNU/Linux: versión nucleo: 2.0.6,GPL

Para desarrollar utilizaremos las siguientes herramientas:

- * Cliente FTP Filezilla: versión: 3.3.01, Licencia GNU/GPL
- * Depuración Firebug: versión: 1.11.02, Licencia BSD
- * Gestor BD PhpMyAdmin: versión 3.3.02, Licencia GPL
- * Editor Scripts Eclipse: versión 3.5.2, Licencia Eclipse Public License
- * Gestión de Proyectos Planner: versión 0.14.4, Licencia GPL
- * Diagramas UML Moskitt: versión 1.3.8 Licencia: Eclipse Public License
- * Manipulación de Imágenes GIMP: versión 2.6.8 Licencia: GNU/GPL
- * Documentación OpenOffice: versión 3.2 Licencia: LGPLv3

- **Entornos**

Entorno Desarrollo: Ordenador local con las mismas características que la infraestructura de GrandesZapatos en pruebas

Entorno Preproducción: Infraestructura de GrandesZapatos en pruebas, el entorno es el mismo 100% que el de producción. Aquí las pruebas de integración y de sistema serán más fiables que en el entorno de desarrollo.

Entorno Producción

- **Definición de Pruebas**

- Pruebas Unitarias



- Pruebas de Integración



- Pruebas de Sistema



- Pruebas de Implantación



- Pruebas de Aceptación

Desarrollo

Tareas y estimación de Costes

Descripción Tareas	Horas	Coste
Estudio Viabilidad	8	320
Análisis	14	560
Diseño	14	560
Estudio de Prestashop y configuración de entorno de desarrollo	26	520
Programación		
Obtener productos que cumplan condiciones devolución	22	120
Obtener Coste Devolución	14	280
Introducir y mantener Motivos Devolución	16	320
Gestionar Devoluciones según Transportista	24	480
Mostrar Método Pago Devolución	20	400
Crear Albarán	16	320
Gestionar Estados	10	200
Enviar Correos	14	280
Pruebas	8	200
Aceptación y puesta en Marcha	4	160
TOTAL	210	5.000

Implantación

- Pruebas unitarias, de integración, etc en servidor de preproducción de GrandesZapatos
- Backups, subida producción acordada con GrandesZapatos
- Incidencias y resolución
- Aceptación por parte de GrandesZapatos
- Entrega Manual de Usuario

Mantenimiento

- Se entregará toda la documentación relacionada con la nueva funcionalidad para que si se necesita se puedan hacer futuras modificaciones
- Se entregará el código con una guía de instalación ya que al ser código abierto pueden necesitar modificaciones o si deciden en la empresa en un futuro contratar a algún técnico que pueda realizar mejoras y evolucionar la tienda

Conclusiones

- El uso de Prestashop es adecuado para poner una tienda online de forma rápida.
- Si se quiere modificar comportamiento la curva de aprendizaje es grande.
- La existencia de las comunidades y los foros de Software libre son un gran apoyo para este tipo de desarrollos.
- Al ser de código abierto las posibilidades de adaptación son infinitas.