

Ejemplo de proyecto de comercio electrónico

**Ejemplo práctico de
Contenidos y Diseño
de un proyecto de
comercio electrónico:
Aragourmet.com**

Antonio Sanz
ansanz@unizar.es

Rafael del Hoyo
rdelhoyo@ita.es

Objetivo del ejemplo: Aragourmet.com

El objetivo de este documento es servir como ejemplo a lo que podría constituir toda la fase de decisión de contenidos y de diseño de un proyecto de comercio electrónico.

Dicho ejemplo debe usarse como tal, es decir, como una base sobre la que apoyarse a la hora de realizar la práctica. Cada proyecto de comercio electrónico es único, y debe responder a una serie de preguntas generadas por su propia naturaleza.

Estructura de Aragourmet.com

La estructura simple de Aragourmet.com puede verse de un plumazo en el siguiente esquema:

Inicio

- Quiénes Somos
- Qué ofrecemos
- Localización
- Aragón: Cultura gastronómica
- Dieta mediterránea

Vino

- Consejos para su disfrute
- Catálogo de productos
 - Somontano
 - Cariñena

Aceite puro de oliva

- Consejos para su disfrute
- Catálogo de aceites

Jamón Serrano

- Consejos para su disfrute
- Catálogo de productos

Noticias

Idiomas

Mapa web

Buscador

Club Aragourmet

Foro

- General
- Amantes del Vino
- Amantes del Aceite de Oliva
- Amantes del Jamón Serrano
- Ofertas Especiales para el Club
- Revista mensual Aragourmet

Tienda Online

- Carrito de la compra
- Como comprar
- Costes de envío y entregas
- Seguridad y privacidad
- Servicio de atención al cliente

Gestión de Pedidos

- Pendientes
- Atendidos
- Enviados
- Completados

Gestión de usuarios

Gestión de noticias

Gestión del foro

Gestión de catálogos

Envío del boletín

Inicio

Contiene toda la información de presentación de las actividades de Aragourmet.com:

- Quiénes somos: Información de carácter general acerca de la empresa.
- Qué ofrecemos: Texto publicitario acerca de la calidad de nuestros productos.
- Localización: Información acerca de la situación de Aragourmet.com (mapas, cómo llegar, etc.)
- Aragón: Cultura gastronómica (sección que habla de la gastronomía típica de Aragón).
- Dieta mediterránea: Sección que habla acerca de la dieta mediterránea, ensalzando sus ventajas y cualidades.

Vino, aceite de oliva y jamón serrano

Estas secciones son gemelas, conteniendo los siguientes elementos:

- Consejos de disfrute: Contiene una serie de consejos destinados a una degustación óptima del producto (como abrir el vino un poco antes para que respire, guardar el jamón en un lugar seco, usar una aceitera para el aceite, etc.).
- Catálogo de productos: En esta sección aparecen los productos que pueden comprarse en Aragourmet.com dentro de su categoría. Pulsando sobre cada producto se obtiene su ficha concreta detallada.

Noticias

En esta sección se comentan las noticias más interesantes que afectan a Aragourmet.com, como pueden ser ofertas, eventos, etc. Debido al propio carácter de la sección su contenido es dinámico.

Idiomas

Se posibilita la elección del idioma que desea el usuario. Se plantea el uso inicial de español, inglés y japonés, aunque se plantea la adopción de chino y alemán como segundas opciones.

Buscador

Esta sección da acceso al buscador genérico de Aragourmet.com, que permite localizar mediante palabras clave cualquier información contenida dentro de la página.

Mapa Web

Contiene la estructura antes citada de la web de Aragourmet.com, facilitando la navegación al permitir observar toda la página de un solo vistazo.

Club Aragourmet

El acceso a esta zona estará restringido a los socios del Club Aragourmet (hacerse socio es gratis y puede realizarse desde la propia web con facilidad). Contiene información de utilidad orientada a fidelizar a los usuarios:

- Foros: Lugar de encuentro de los amantes de la buena comida aragonesa. Existe un foro para cada categoría, y uno general.
- Ofertas Especiales: Los socios del Club recibirán ofertas especiales de los productos de Aragourmet (ya sea mediante descuentos o mediante productos "especiales" como pueden ser cajas con sets de productos).
- Recomendados: Aragourmet realizará una recomendación de algunos de sus productos para los socios.
- Boletín de Aragourmet: Se realizará cada mes, e incluirá la información más interesante de la web (novedades, recomendaciones, etc.). La suscripción es totalmente gratuita.

Tienda Online

Esta sección contiene la tienda online de Aragourmet. Es accesible tanto de forma directa como a través de cualquiera de las páginas de los catálogos, y contiene toda la información que puede necesitar el usuario para realizar su compra.

- **Carrito de la compra:** En este apartado se muestran los productos almacenados para la compra por el cliente. Tiene las opciones de revisar el carrito y añadir o eliminar productos y cantidades.
- **Como comprar en Aragourmet.com:** Muestra la información básica para comprar en Aragourmet.com de forma sencilla y amena.
- **Costes de envío y tiempos de entrega:** Especifica los costes de envío desde cualquier lugar, tanto de España como del extranjero; así como los tiempos establecidos de entrega.
- **Seguridad y privacidad:** Especifica las condiciones de seguridad del servidor, y las garantías de mantener la privacidad de los datos del usuario.
- **Servicio de atención al cliente:** Especifica cómo contactar con el servicio al cliente de Aragourmet, ya sea mediante teléfono o mediante mail. Incluye un pequeño formulario de envío de quejas, dudas y sugerencias.

Interfaz de administración

La interfaz de administración permite gestionar gran parte de las tareas a realizar en Aragourmet.com, facilitando la tarea de administración por parte de su personal. Algunos de los módulos que debería poseer son los siguientes:

- **Gestión de Pedidos:** En este apartado se trata todo lo referente a un pedido. Se controla en cada momento el estado del pedido, y se aplican las acciones debidas para cada caso (pendiente, solicitado, enviado, completado, anulado).

La aplicación permitirá la gestión mediante página web de todo lo referente a los pedidos, siendo capaz de generar informes de ventas e incluir un buscador para todos los pedidos. También deberá tener en cuenta la contabilidad aplicable únicamente a pedidos, debiendo poder generar informes en un formato importable a los propios sistemas internos de Aragourmet.com

- **Gestión de usuarios:** Permitirá gestionar las cuentas de clientes de Aragourmet.com, tanto de clientes de nuestros productos como de nuestros servicios de foros, boletines, etc. Deberá contener la información de compras de cada uno de ellos, y se podrán añadir, eliminar o modificar datos de los clientes.
- **Gestión de foros:** Se deberá poder controlar en todo momento los mensajes que acceden al foro, así como los comentarios realizados por los usuarios.
- **Gestión de noticias:** Se podrán añadir, modificar y eliminar las noticias desde la propia página web con facilidad, sin tener conocimientos de HTML.
- **Envío del boletín:** Se deberá de poder mandar ficheros a los usuarios de Aragourmet desde la propia web (aplicable al envío del boletín mensual).

- **Gestión de Catálogos:** Se deberá poder añadir, modificar y eliminar productos de los catálogos desde la propia página web (tanto imágenes como texto).

Requisitos de programación de Aragourmet.com

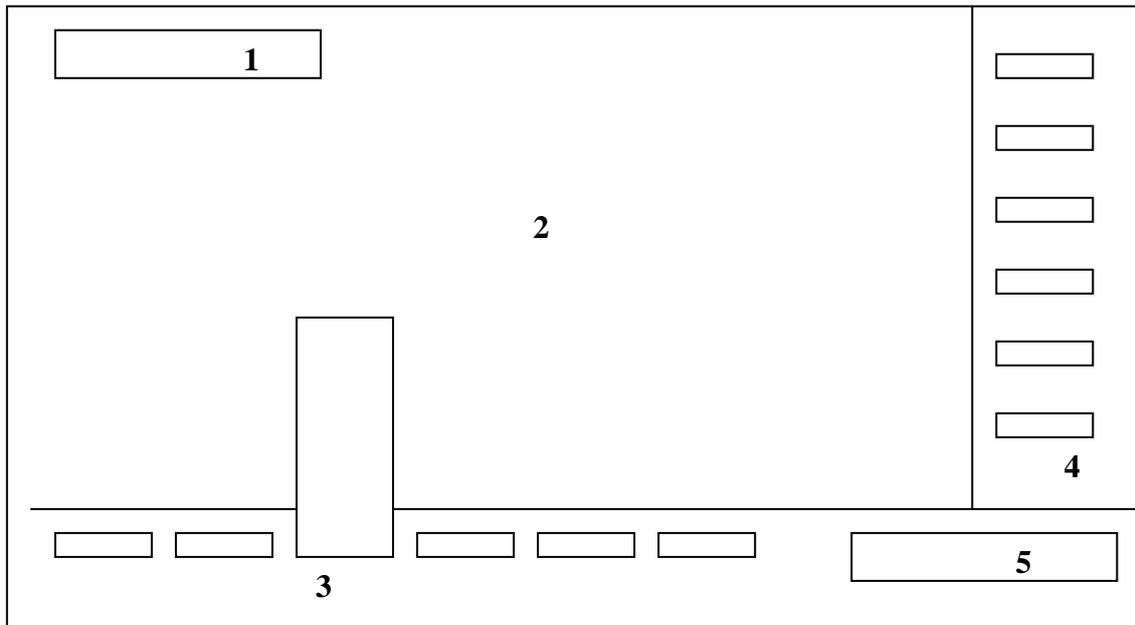
En función a lo definido en el apartado anterior, será necesario programar una serie de módulos destinados a que la gestión de Aragourmet pueda ser realizada por personal administrativo con conocimientos básicos de informática (es decir, que no tenga porqué saber ni HTML, ni manejar un FTP ni cualquier programa o lenguaje extraño).

- **Funciones de bases de datos:** Serán unas funciones básicas que servirán para conectar a la base de datos y realizar operaciones contra ella.
- **Funciones de generación de páginas web:** Nos permitirán generar páginas web de forma dinámica (también denominadas "on the fly" o "al vuelo").
- **Gestor de catálogos:** Permitir controlar los productos de la página web mediante una interfaz clara.
- **Gestor de pedidos:** Permitir controlar el proceso de vida de un pedido desde principio a fin, controlando todos los pedidos realizados y generando informes tanto comerciales como estadísticos, y con unas potentes capacidades de búsqueda.
- **Gestor de noticias:** Permitir modificar, añadir y eliminar noticias de la web.
- **Buscador:** Permitir buscar cualquier tipo de información dentro de la web.
- **Gestor del Club:** Mediante un acceso restringido por usuario y contraseña, deberá dar acceso a la parte del Club de Aragourmet, así como dar las opciones de registrarse y modificar sus datos personales y de suscripciones. A su vez deberá poder hacerse cargo de las secciones de "Recomendaciones" y "Ofertas"
- **Gestor de carrito de la compra:** Deberá tener la capacidad de añadir, modificar y eliminar productos (sobre todo las cantidades), así como de ofrecer información de precios totales, descuentos, etc. Estará enlazado con la pasarela de pago de la entidad bancaria que seleccionemos.
- **Gestor de foros:** Podrá modificar los correos y usuarios que envían correos al foro, guardando registro de los accesos, y ofreciendo diversas modalidades de presentación (por fechas, por temas, etc.)
- **Gestor de usuarios:** Permitirá gestionar los usuarios de Aragourmet de forma interna, observando los datos de cada cliente, sus compras, su participación en los foros, etc.
- **Envío del boletín:** Permitirá enviar un correo a todos los usuarios de Aragourmet desde la propia web (se empleará para enviar el boletín y/o para comunicaciones importantes).

Propuesta de Diseño

Se va a elegir una propuesta de diseño un tanto innovadora, aprovechando la cantidad limitada de contenidos dentro de Aragourmet.com.

La disposición de contenidos va a variar del clásico "menú a la izquierda, contenidos en el centro-derecha", para pasar a ser una disposición "menú abajo, contenidos en el centro-izquierda", como puede verse en el esquema siguiente:



- 1) Logotipo de Aragourmet.com, con el nombre inscrito (el logotipo se tiene pensado que serán las figuras en sombra de una botella de vino, un jamón serrano y una aceitera, en colores rojo, granate y amarillo fuerte).
- 2) Zona central de contenido (donde aparecerán todos los contenidos de Aragourmet).
- 3) Menú principal: Donde están contenidos todos los enlaces principales: Quiénes somos, Vino, Aceite y Jamón, Tienda Online y Club Aragourmet. Estos enlaces conforman un menú desplegable.
- 4) Submenú secundario: En este submenú (no desplegable) están localizados los otros servicios de Aragourmet: Buscador, Noticias (se presentan dos o tres noticias), Selección de idiomas, etc.
- 5) Zona de información de contacto: Se incluye claramente teléfono, dirección de correo electrónico y física de Aragourmet.com. En esta parte también se incluirá la política de privacidad de la web (se verá en prácticas posteriores).

La información se presentará íntegramente en la zona 2), ocupando el espacio que se considere oportuno (se evitará que se existan casos de scroll). La Interfaz de administración aprovechará este mismo esquema, presentando las opciones de gestión de pedidos en la zona 1) y las de gestión de usuarios y foros en la parte derecha.

Directrices de usabilidad

En cuanto al diseño de Aragourmet.com, se han tomado las siguientes consideraciones en cuanto a facilitar la usabilidad de la página web:

- La página inicial tendrá una breve presentación de Aragourmet.com y enlazará al resto de contenidos, con textos similares a "Si desea conocer nuestra gama de vinos, pulse aquí" (donde "aquí" es un enlace web).
- Se plantea que la interfaz sea lo más sencilla posible para el usuario. Para ello se ha tenido cuidado de que toda la información esté a no más lejos de tres clicks de distancia de la página inicial (el caso normal de compra es el de Inicio→Sección→Producto→Añadir al carrito). Todos los menús contienen pocas opciones, y se explican de forma clara.
- Se plantea el introducir listas desplegadas en los formularios en los que el usuario tenga que indicar sus datos, para limitar el número de errores. De la misma forma, si se ha cometido un error en la inserción de datos (un DNI con 7 números, por ejemplo), el sistema es capaz de detectarlo y de volver a mostrar la página de forma que sólo tenga que corregir el dato erróneo (sin tener que volver a escribir todos sus datos).
- Para facilitar la usabilidad, se realiza una autenticación directa con los miembros del club con su carrito de la compra, es decir, un miembro que ya se haya autenticado y que haya completado todo su perfil de datos tendrá una "cuenta de cliente", de forma que podrá realizar compras sin tener que volver a introducir sus datos personales.
- El lenguaje será en todo momento correcto y educado. Se revisarán todos los contenidos en busca de faltas de ortografía antes de ser subidos al servidor.
- El diseño de la página será sobrio pero elegante. Se propone una página con un diseño limpio, con pocos gráficos y menús discretos, con mucho espacio para que el contenido flote libremente (esto es posible debido a la limitada cantidad de contenidos de los que disponemos).
- El logotipo de Aragourmet.com estará presente en todas las páginas, y servirá para volver a la página inicial
- Cada página tendrá un título bien definido en el navegador, de forma que ayude a la mejor navegación.
- Dada la sencillez de la página, no se plantea el uso de "miguitas de pan", pies activos u otras herramientas de ayuda a la navegación.
- La página web, dado que tendrá pocos gráficos y una cantidad de texto limitada, se pretende que sea de una rapidez de carga elevada.
- Con el cambio de idiomas, se cambiará la moneda para que se ajuste a la correspondiente al idioma seleccionado (en caso de inglés, euros y dólares).

- Los colores a emplear serán los siguientes:
 - Fondo: Blanco (Nos da limpieza y claridad)
 - Cabeceras de Texto: Granate oscuro (da elegancia y colorido)
 - Texto: Negro (Aporta legibilidad y claridad, más aun sobre fondo blanco).
 - Colores asociados a sección: rojo (vinos), granate oscuro (jamón serrano), amarillo fuerte (aceite de oliva). Estos colores formarán los botones de los menús, las líneas de separación y los demás elementos de diseño de la web. Aportan separación de producto y facilitan "llegar" a cada categoría, además de dar imagen de Aragón (se usan básicamente los colores de su bandera).

- Se plantea el cambiar el color de los enlaces a un rojo/granate, que pase a gris cuando los enlaces hayan sido visitados. Una vez la página esté completada, se realizarán una serie de pruebas que nos permitan verificar la eficiencia del sistema. En caso de que no resulte intuitivo, se cambiará al esquema clásico de "Azul, rojo cuando se ha visitado".

- En función del tiempo de desarrollo, se considera imprescindible que la página se vea perfectamente en el navegador Internet Explorer con versiones 5.0 y superiores, con una resolución de 800x600 pixels. La página debería ser accesible (se entiende que con alguna ligera incorrección) bajo Firefox, siendo un bonus el que se vea correctamente bajo Chrome, Opera y otros navegadores y/o Sistemas operativos. Con resoluciones de 1024x768 pixels, la página debe de verse un poco más pequeña pero de forma correcta. Con resoluciones de 640x480, se deberá intentar que la página no aparezca excesivamente deformada.

Análisis de usabilidad de la competencia

Con vistas a mejorar nuestra página web, y a observar los defectos de las de nuestra competencia, realizamos un somero análisis de algunas de las páginas que se dedican a nuestro negocio o negocios similares.

Bodegas Garvey <http://www.grupogarvey.com>

Pros:

- Página efectista y atractiva al usuario.
- Incluye una opción de descarga de salvapantallas que es interesante como mecanismo de fidelidad.
- Posee una opción para prescindir de la página en Flash y ser solo HTML.

Contras:

- Carga MUY lenta de la página inicial (18seg con una ADSL de 256Kb).
- Se abusa demasiado del efectismo en Flash (de ahí los tiempos elevados de respuesta).
- Si los contenidos se acceden por varias páginas, se emplean unas flechitas muy pequeñas que pueden ser obviadas por los usuarios.
- Los datos de la empresa no están fácilmente accesibles.
- Son necesarios 7 clicks para acceder al producto. El diseño del carrito es realmente pobre.