

## ESTUDIO DE CASOS REALES

La práctica y entretenimiento a través del estudio de caso “Case-Study” prácticos y reales de empresas actuales es una técnica de aprendizaje activa.

Ayuda al alumno a adquirir la práctica sobre el estudio inductivo de hechos o procesos concretos a través de la observación de la experimentación para llegar a una conclusión general; es decir va de lo particular a lo general.

Ej. /Guía de aplicación: Listado de ítems que el analista usará a su criterio sin descuidar el hilo conductor; se puede omitir y/o reemplazar por otros.

## GUIA- ENFOQUE INTEGRADOR

Plataforma – Retail – Tienda online seleccionada:

- Historia. Cronología
- Objetivos
- Evaluación interna y externa.
- Identificación del Negocio. Perfil del Negocio. Aspectos “claves” Idea de fuerza del negocio. Sector-productos-servicio.
- Promociones. Catálogo online. Ventajas y desventajas.
- Como se conecta el negocio con el mundo en red.
- Descripción de la estructura funcional. ECommerce – Carrito de compra.
- Medios de Pago
- Logística- Tiempos de entrega
- Atención al cliente: pre-durante y post venta.
- Detección de errores (“bugs”)
- Técnicas de evaluación y testing. Simulación de escenarios.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.
- eLeader Play Book
- Herramienta y recursos disponibles en Internet.

eCommerce Institute  
Unidad de Formación & Certificación Regional

[www.ecapacitacion.org/](http://www.ecapacitacion.org/)