IDU5360 - Süsteemianalüüs

# Intervjuu

**Täitjad**: Ingmar Trump  
Alo Pullmann

**Täitjad**: Eva Maria Veitmaa  
Rasmus Tomsen

* **Mis on see tegevusvaldkond, mida selle esindaja (intervjueeritav) esindab (millega tegeletakse)?**

Vahendusmüük. Raamatute müümine veebiplatvormi kaudu.

* **Mis on intervjueeritava poolt osutatav äriteenus (võib olla mitu)?**

Paberkandjal ja e-raamatute müümine veebikeskkonna kaudu.

* **Kellele seda äriteenust osutatakse (kes kasutab ärisüsteemi töö tulemust; kes maksab osutatud teenuse või ostetud toote eest; kes on klient)?**

Raamatute lugemisest huvitatud internetti kasutav pangakontot omav kodanik, st enamasti vanusegrupp 16-60 eluaastat.

* **Milliseid väärtus(objekte) vahetavad äriteenuse klient ja äriteenuse osutaja (milles väljendub äriteenuse osutamise tulemus (mida klient saab; mida ta väärtustab; mida saab äriteenus(te) osutaja)?**

Teenuse osutaja soovib teenida raha, hoida ja kasvatada olemasolevat kliendibaasi, tagada klientide rahulolu, osutades head teenust ja võttes kuulda klientide tagasisidet.

Teenuse osutaja saab andmeid kliendi kohta, sest tellides salvestatakse süsteemi kliendi kontaktandmed (nimi, aadress, e-posti aadress ja telefoninumber).

Klient soovib lihtsalt, mugavalt ja mobiilselt kodust lahkumata valida endale sobiv raamat, maksta selle eest veebipoe keskkonnas ja saada raamat kätte enda poolt valitud viisil kas postkontorist või kulleriga. E-raamatute puhul saadetakse PDF-formaadis fail meilile.

* **Miks seda äriteenust osutatakse (mis on äriteenuse osutamise eesmärk; mis kasu on äriteenuse osutamisest äriteenuse tarbijale; mida ta sellega peale hakkab; mida see talle annab)?**

Klient saab asukohast olenemata ja internetiühenduse olemasolul lihtsalt, kiirelt ja mugavalt endale sobiva raamatu välja valida ja koju tellida. Kuna raamatuid hoiustatakse osaliselt Eestis asuvas laos, on tarne kliendini kiirem ja lihtsam kui välismaalt tellides.

* **Kas äriteenuse osutamiseks ostetakse ise mingit äriteenust sisse (kolmandalt osapoolelt)? Kui jah, siis millist teenust ja kellelt?**

Pakutavad raamatud ostetakse sisse kirjastustelt.

Klient teostab makseid välise osapoole ehk panga kaudu. Selleks eksisteerib kokkuleppe erinevate pangakanalitega, mis võimaldavad pangalingi, krediitkaardi või arvega tellitud kauba eest maksta.

Kaubavarusid hoiustatakse renditavas laos.

Kauba toimetab laost kliendini postifirma ehk kullerteenusepakkuja.

* **Kui ostetakse äriteenuseid sisse, siis milliseid väärtus(objekte) vahetatakse omavahel?**

E-pood annab kirjastusele raha, kirjastus e-poele raamatuid.

E-pood maksab pangale teenustasu, pank võimaldab kliendi raha kanda otse e-poe arvele.

E-pood maksab laoteenuse osutajale, laoteenuse osutaja tagab e-poele laoruumi(d) ja nende hoolduse.

E-pood maksab kullerteenuse pakkujale ja edastab tollele kliendi kontaktandmed, kullerteenuse pakkuja toimetab kliendi tellimuse e-poe laost kliendini.