**Описание предметной области для оконного приложения интернет-магазин**

**1. Решаемые задачи программы**

Данное оконное приложение предназначено для комплексной автоматизации работы интернет-магазина и решает следующие ключевые задачи:

* Управление товарным каталогом - централизованное хранение и редактирование карточек товаров, включая наименования, описания, фотографии, цены и остатки на складах.
* Управление складскими остатками - автоматический учет прихода и расхода товара, контроль текущих остатков для предотвращения продаж отсутствующего товара.
* Формирование отчетности - генерация отчетов по продажам для анализа эффективности бизнеса.
* Программа лояльности - скидка 5% при наличии карты магазина.
* Управление платежами - интеграция с платежными шлюзами и эквайринговыми сервисами для приема оплат банковскими картами. Программа автоматически проверяет статус оплаты поступления денежных средств, связывает заказы с финансовыми транзакциями, формирует чеки и управляет процессом возврата средств.
* Организация процесса сборки заказов - оптимизация работы склада путем формирования заданий для кладовщиков. Поддержка технологии сканирования штрих-кодов для точного подбора товара, уменьшения ошибок при комплектации и контроля действий сотрудников на каждом этапе сборки и упаковки заказа.
* Организация доставки - интеграция со службами доставки (СДЭК, Boxberry и др.) для автоматического расчета стоимости и сроков доставки в карточке заказа. Функционал включает печать транспортных этикеток и сопроводительных документов прямо из интерфейса программы, а также автоматическую отправку клиенту трек-номера для отслеживания посылки.

**2. Исполнители задач**

Задачи в программе решаются следующими категориями сотрудников:

* Менеджер по товарам - наполняет и актуализирует каталог (добавляет новые товары, обновляет цены, загружает изображения и описывает характеристики).
* Аналитик - формирует отчётности по продажам товаров.
* Кладовщик - производит сбор заказов.
* Менеджер по продажам - печатает транспортные этикетки и сопроводительные документы прямо из интерфейса программы, а также автоматически отправляет клиенту трек-номер для отслеживания посылки.

**3. Сокращение трудозатрат и издержек**

Внедрение программы позволяет значительно сократить трудозатраты и издержки за счет:

* Исключение ручного переноса данных - избегается многократное переписывание информации о заказе из почты/мессенджера в Excel для менеджера, а затем в бумажный лист для кладовщика. Данные в системе едины для всех.
* Автоматизация отчетности - формирование отчетов по продажам происходит в 1-2 клика, вместо часового составления сводок вручную в Excel.
* Минимизация человеческого фактора - исключаются ошибки из-за неразборчивого почерка, невнимательности при переписывании артикулов или адресов доставки.
* Контроль остатков - система не даст продать товар, которого нет на остатках, что предотвращает конфликты с клиентами и потерю репутации.
* Защита данных - разграничение прав доступа предотвращает случайное или умышленное изменение критически важных данных (например, цен) неквалифицированными сотрудниками.
* Повышение производительности - один менеджер может обрабатывать в день больше заказов без увеличения штата.
* Сокращение операционных издержек - уменьшение количества ошибок напрямую ведет к снижению финансовых потерь на переотправке товаров, компенсациях клиентам и списаниях.

**4. Ключевые фокусы программы**

Внимание в рамках программы сконцентрировано на следующих аспектах:

* Управление товарным каталогом;
* Управление складскими остатками;
* Формирование отчетности;
* Программа лояльности.