

Stakeholders Requirements Specification

Καταστηματαρχες

1 Εισαγωγή

1.1 Ταυτότητα-επιχειρησιακοί στόχοι

Οι καταστηματαρχες είναι ιδιοκτήτες πρατηρίων υγρών καυσίμων ανά την επικράτεια. Χρησιμοποιώντας το Παρατηρητήριο τιμών υγρών καυσίμων έχουν τη δυνατότητα να προβάλλουν την επιχείρησή τους μέσα από τη συνεχή ενημέρωση των καταναλωτών για τις τιμές διάθεσης των καυσίμων. Βελτιώνουν την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής τους αποκτώντας πρόσβαση σε πληροφορίες για τις τιμές της αγοράς. Τέλος, μπορούν να μεγιστοποιήσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες τους μέσω των στατιστικών που τους προσφέρει το παρατηρητήριο.

1.2 Περίγραμμα επιχειρησιακών λειτουργιών

Ο πρατηριούχος εγγράφεται στο παρατηρητήριο παρέχοντας τα απαραίτητα διαπιστευτήρια για την ιδιότητα του. Για να διατηρήσει την εγγραφή του καταβάλλει περιοδικά ένα τέλος συνδρομής. Αποκτά έτσι πρόσβαση στο σύστημα με το ρόλο του καταστηματαρχη, επιτρέποντας του να παρακολουθεί και να ενημερώνεται για το ενδιαφέρον των εθελοντών χρηστών για την επιχείρησή του και τις ανταγωνιστικές επιχειρήσεις και να ελέγχει την εγκυρότητα των καταγραφών τιμής για το πρατήριο του. Παράλληλα, δεσμεύεται να εξαργυρώνει με τη μορφή εκπτώσεων στο κατάστημα του τους πόντους που συλλέγουν μέσω του παρατηρητηρίου οι πελάτες του, ως επιβράβευση για το έργο τους.

2 Αναφορές-πηγές πληροφοριών

- Παρατηρητήριο Τιμών Υγρών Καυσίμων του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας
- Εφαρμογή ενημέρωσης για πρατήρια και τιμές πώλησης καυσίμων

3 Διαχειριστικές απαιτήσεις επιχειρησιακού περιβάλλοντος

3.1 Επιχειρησιακό μοντέλο

Ο πρατηριούχος με την εγγραφή του στο παρατηρητήριο (την οποία διατηρεί καταβάλλοντας περιοδικά ένα αντίτιμο) αποκτά πρόσβαση σε δεδομένα και στατιστικά πολύτιμα για την βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς του, που του παρέχει το παρατηρητήριο. Αυτά αφορούν συγκεκριμένα το κατάστημα του (όπως το ενδιαφέρον των χρηστών) αλλά και συνολικά την αγορά. Επίσης, επιβραβεύει με εκπτώσεις τους εθελοντές που παρέχουν σωστές καταγραφές για το πρατήριο του (όπως διαπιστώνεται από το σύστημα πόντων του παρατηρητηρίου). Με αυτόν τον τρόπο δίνει κίνητρο για καλύτερη κάλυψη της επιχείρησής του, η οποία συνεπάγεται ευρύτερη προβολή της, αποσκοπώντας σε αντίστοιχη αύξηση της πελατείας.

3.2 Περιβάλλον διαχείρισης πληροφοριών

Σήμερα, η μόνη παρόμοια λύση, για την κεντρική συγκέντρωση και δημόσια διάθεση των τιμών υγρών καυσίμων στην αγορά λιανικής είναι το Παρατηρητήριο Τιμών Υγρών Καυσίμων του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Κάθε άλλη αντίστοιχη εφαρμογή (όπως το FuelGr) λαμβάνει τα δεδομένα από αυτό και απλώς τα επαναπροωθεί. Η σημαντικότερη διαφορά είναι ότι αυτό λειτουργεί με διαφορετικό μοντέλο, καθώς υπεύθυνοι για την ενημέρωση των τιμών είναι οι ίδιοι οι καταστηματαρχές και οι χρήστες δεν αποτελούν μέρος του συστήματος.

4 Λειτουργικές απαιτήσεις επιχειρησιακού περιβάλλοντος

4.1 Επιχειρησιακές διαδικασίες

- Ο καταστηματαρχής εγγράφεται στο παρατηρητήριο (με τον αντίστοιχο ρόλο) παρέχοντας διαπιστευτήρια για την ταυτότητα και την ιδιότητα του.
- Μπορεί να κάνει αναφορά ανακρίβειας για την καταγραφή κάποιας τιμής για την επιχείρηση του.
- Εξαργυρώνει (ως έκπτωση) τους πόντους του συστήματος που έχουν συλλέξει οι εθελοντές από την καταγραφή τιμών για την επιχείρηση του.
- Λαμβάνει δεδομένα και στατιστικά από το παρατηρητήριο (επί πληρωμή) για το κατάστημα του και συνολικά για την αγορά.

4.2 Περιορισμοί

- Για την εγγραφή στο σύστημα θα πρέπει να παρέχονται τα απαραίτητα διαπιστευτήρια τα οποία θα επαληθεύουν την ταυτότητα του καταστηματαρχή.
- Ο καταστηματαρχής δεν θα μπορεί να προσθέσει καταγραφή τιμής για καμία επιχείρηση.
- Ο καταστηματαρχής δεν θα μπορεί να επιβεβαιώσει καμία καταγραφή.
- Δεν θα μπορεί να κάνει αναφορά ανακρίβειας για καταγραφή τιμής που αφορά άλλο πρατήριο εκτός του δικού του.
- Δεν θα έχει πρόσβαση σε στοιχεία των εθελοντών πέραν αυτών που είναι δημοσίως διαθέσιμα.

4.3 Δείκτες ποιότητας

- Εμπειρία χρήσης της πλατφόρμας (ευχρηστία, αποδοτικότητα, αποκρισιμότητα).
- Διαθεσιμότητα (με την έννοια του χρόνου) του συστήματος.
- Αμεσότητα απόκρισης από την εταιρία σε αναφορές ανακρίβειας.
- Πληρότητα, ακρίβεια και ευχρηστία των στατιστικών και των δεδομένων.
- Ποιότητα υποστήριξης από την εταιρία.
- Πλήθος, εγκυρότητα και συχνότητα καταγραφών για το πρατήριο.
- Συνολικό πλήθος χρηστών της εφαρμογής (συνεπώς και κοινού στο οποίο προβάλλεται το κατάστημα).

5 Έκθεση απαιτήσεων χρηστών

- Λειτουργικές

- Να βλέπει τις τιμές των ανταγωνιστών του.
- Να ενημερώνει / αλλάζει / επιβεβαιώνει / καταγγέλλει τις τιμές για το πρατήριο του.
- Να μπορεί να μπλοκάρει χρήστες ώστε να μην μπορούν να κάνουν καταγραφές για το πρατήριο του.
- Να ορίζει τους ανταγωνιστές του (με απαρίθμηση, ή βάση κριτηρίων, πχ γεωγραφικών).
- Να λαμβάνει ειδοποίηση όταν αλλάζουν οι τιμές των ανταγωνιστών του.
- Να λαμβάνει ειδοποίηση για κάθε νέα καταγραφή (και άλλα σχετικά συμβάντα) για το πρατήριο του.
- Να λαμβάνει αναλύσεις, δεδομένα, στατιστικά σχετικά με την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής του και τη βελτίωση αυτής.
- Να προσθέτει πληροφορίες (πχ πρόσθετες παροχές) σχετικά με το πρατήριο του.
- Να μπορεί να διαγραφεί από το παρατηρητήριο (και να αφαιρεθεί το πρατήριο του).
- Να επαληθεύει την εγκυρότητα των πόντων προς εξαργύρωση ενός πελάτη.

- Μη λειτουργικές

- Η συμμετοχή του στο παρατηρητήριο να μην απαιτεί συνεχή ενασχόληση.
- Να μην απαιτεί ιδιαίτερο εξοπλισμό ή/και λογισμικό για να λάβει μέρος.
- Το περιβάλλον χρήσης της πλατφόρμας να είναι χρηστικό, αποκρίσιμο και αποτελεσματικό.
- Να υπάρχει σεβασμός και διασφάλιση της ιδιωτικότητας των προσωπικών του δεδομένων.
- Η πλατφόρμα να είναι ασφαλής (πχ απέναντι σε διαρροές ή υποκλοπές δεδομένων, να μην μπορεί κάποιος τρίτος να αποκτήσει πρόσβαση στο λογαριασμό του καταστηματούχου).
- Το σύστημα να είναι συνεχώς διαθέσιμο.
- Να προσφέρει ικανοποιητική υποστήριξη για τη χρήση του με τη μορφή οδηγών χρήσης ή εγχειριδίου αλλά και προσωποποιημένη, μέσω επικοινωνίας με κάποιον άνθρωπο.

6 Αρχές του προτεινόμενου συστήματος

- Το παρατηρητήριο υλοποιείται από μία διαδικτυακή εφαρμογή.
- Τις καταγραφές τιμών τις καταχωρούν μόνο οι εθελοντές χρήστες.
- Κάθε καταγραφή μπορεί να επιβεβαιωθεί ως έγκυρη από άλλους χρήστες (όχι τον πρατηριούχο).
- Ο πρατηριούχος μπορεί να αναφέρει μία καταγραφή για το πρατήριο του ως μη έγκυρη. Τότε ενεργοποιείται ο μηχανισμός διερεύνησης και αποκατάστασης του συστήματος.
- Οι πελάτες μπορούν να εξαργυρώνουν πόντους που έχουν συλλέξει από τις καταγραφές τους ως έκπτωση στις αγορές τους. Το παρατηρητήριο είναι υπεύθυνο για την επαλήθευση της εγκυρότητας των πόντων και την επικύρωση της συναλλαγής αυτών.
- Ο καταστηματούχος λαμβάνει ειδοποίηση από την πλατφόρμα για κάθε νέα καταγραφή τιμής για το πρατήριο του.

7 Περιορισμοί στο πλαίσιο του έργου

Στο πλαίσιο του έργου, οι καταστηματαρχές οι καταστηματαρχές επιβάλλουν δύο περιορισμούς: ο πρώτος έχει να κάνει με την ασφαλή και σύμφωνη με τη νομοθεσία διαχείριση των δεδομένων τους που παρέχουν στο παρατηρητήριο, ενώ ο δεύτερος αφορά το σύστημα συλλογής και εξαργύρωσης των πόντων των πελατών, το οποίο πρέπει επίσης να πληροί υψηλές απαιτήσεις ασφάλειας καθώς αν κακομεταχειριστεί εκτεθεί μπορεί να χρησιμοποιηθεί για οικονομικό όφελος (και οικονομική ζημία του παρατηριούχου).

8 Παράρτημα: ακρωνύμια και συντομογραφίες

N/A