

**Πολυτεχνική Σχολή**

**Τμήμα Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής**

Εργασία στο μάθημα

«Εφαρμοσμένα Πληροφοριακά Συστήματα ΙΙ» & «Υπολογιστικές Μέθοδοι στην Οικονομία»

10ο εξάμηνο

**Comms for Goods**

Βαγιανού Εμμανουέλα 1059607

Κόλλιας Ιωάννης 1064886

Απρίλιος 22

Περιεχόμενα

[Περίληψη 3](#_Toc102442947)

[Βασική Λειτουργία Εφαρμογής 3](#_Toc102442948)

[Σύστημα Αξιολόγησης 3](#_Toc102442949)

[Μεταφορά Προϊόντων 4](#_Toc102442950)

[Θετικά-Αρνητικά Εφαρμογής 4](#_Toc102442951)

[«Μικροί» Παραγωγοί – «Μεγάλοι» Νικητές 5](#_Toc102442952)

[Τμήμα Υποστήριξης Χρηστών 5](#_Toc102442953)

# Περίληψη

Η ανάγκη για τη δημιουργία του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος προήλθε έπειτα από έρευνα που έγινε σε επαγγελματίες του κλάδου εστίασης, όπου μας εξομολογήθηκαν πως ένα από τα κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζουν είναι η επικοινωνία τους με τους προμηθευτές και η προμήθεια των προϊόντων που έχουν ανάγκη για τη λειτουργία της επιχείρησής του. Έτσι καλούμαστε το πληροφοριακό σύστημα που θα υλοποιήσουμε να απλουστεύσει την επικοινωνία μεταξύ προμηθευτή και εστιάτορα ιδιαίτερα στην περίοδο της πανδημίας που το πρόβλημα είναι πολύ πιο έντονο.

Αν μπορούσαμε να κάνουμε μια σύντομη περιγραφή για το πληροφοριακό μας σύστημα, μετά την είσοδο στην εφαρμογή, ο χρήστης ανάλογα με τα στοιχεία που καταθέτει χωρίζεται σε δύο κατηγορίες: σε εστιάτορα ή σε προμηθευτή. Στην πρώτη περίπτωση, αναρτά μία λίστα με τα προϊόντα που επιθυμεί. Έπειτα οι προμηθευτές καλούνται να παραθέσουν προσφορές για τα ζητούμενα προϊόντα και οι εστιάτορες διαλέγουν από μία λίστα την καλύτερα γι’ αυτούς προσφορά. Αφού επιλεγεί το προϊόν, ουσιαστικά ολοκληρώνεται και η παραγγελία μεταφέρεται ο εστιάτορας στο περιβάλλον για τους τρόπους αποστολής του προϊόντος.

# Βασική Λειτουργία Εφαρμογής

Αναλύοντας με λεπτομέρεια τη λειτουργία της εφαρμογής, πρώτα απ’ όλα, ο χρήστης εγγράφεται στην εφαρμογή καταθέτοντας βασικές πληροφορίες (e-mail, ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο, password και την κατηγορία χρήστη στην οποία ανήκει). Μόλις γίνει η εγγραφή και καταχωρηθεί στη βάση δεδομένων, γίνεται επαλήθευση μέσω ΑΦΜ η επαγγελματική κατάρτιση του χρήστη.

Μόλις εισέλθει στην εφαρμογή ο εστιάτορας θα μπορεί να αναρτά μία λίστα με προϊόντα που θέλει να αγοράσει για την επιχείρησή του ενώ ο προμηθευτής ειδοποιείται από την εφαρμογή για τη ζήτηση του προϊόντος και καλείται να δώσει μία προσφορά. Έπειτα, ο εστιάτορας κοιτάει τις προσφορές που έγιναν στο ενδιαφερόμενο προϊόν και επιλέγει την κατάλληλη για την επιχείρησή του. Έτσι, επιλέγεται και ο προμηθευτής με τον οποίο θα συνεργαστεί, ολοκληρώνεται η παραγγελία και οδηγείται στο περιβάλλον επιλογής πληρωμής αλλά και μεταφοράς του προϊόντος.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να τονίσουμε πως ολόκληρο το πληροφοριακό μας σύστημα, στηρίζεται στην εμπιστοσύνη μεταξύ των χρηστών και δεν αποσκοπεί στην αισχροκέρδεια των λίγων (πιθανότητα για απάτες). Γι’ αυτό το λόγο δημιουργήσαμε ένα σύστημα αξιολόγησης των χρηστών αλλά και της εφαρμογής, έτσι ώστε να διασφαλίσουμε την αξιοπιστία της πλατφόρμας.

# Σύστημα Αξιολόγησης

Με τη δημιουργία λογαριασμού, ο χρήστης αποκτά προφίλ με τα βασικά γνωρίσματα του χρήστη (όνομα, περιοχή, εικόνα προφίλ κ.λπ.), τα οποία μπορεί ανά πάσα στιγμή να συμπληρώσει ή/και να αλλάξει. Πέρα από τα προσωπικά στοιχεία του χρήστη αλλά και της επιχείρησής του, διατίθεται και χώρος στον οποίο θα φιλοξενείται το σύστημα αξιολόγησης του χρήστη.

Συγκεκριμένα, το σύστημα αξιολόγησης περιέχει τη βαθμολογία του χρήστη (αστέρια με άριστα τα 5) η οποία θα αναφέρεται σε τρεις κατηγορίες: Τυπικότητα, Συνέπεια και Ποιότητα προϊόντων. Επίσης, το σύστημα αξιολόγησης θα περιέχει μία λίστα σχολίων που έχουν αφήσει άλλοι χρήστες για τον συγκεκριμένο χρήστη για περαιτέρω λεπτομέρειες.

Κάθε χρήστης έπειτα από κάθε συνεργασία με εστιάτορα ή προμηθευτή, έχει τη δυνατότητα να παραθέσει την εμπειρία του από τη συνεργασία που είχε αλλά και να προτείνει αλλαγές ώστε να αναβαθμίσει την επιχείρησή του. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα ο κάθε χρήστης να προϊδεάζεται για την «εντιμότητα» και την αξιοπιστία του ατόμου που πρόκειται να συνεργαστεί.

# Μεταφορά Προϊόντων

Αναπόσπαστο κομμάτι του πληροφοριακού μας συστήματος αποτελεί η μεταφορά των προϊόντων μεταξύ των χρηστών, μιας και συνεισφέρει στην υγιή επικοινωνία του προμηθευτή και εστιάτορα. Γι’ αυτό λοιπόν έπειτα από την επιτυχή πληρωμή του προϊόντος ο εστιάτορας μπορεί να επιλέξει ανάμεσα σε τρεις τρόπους απόκτησής του του επιθυμητού προϊόντος: Παραλαβή από το κατάστημα, Μεταφορά από προμηθευτή, Μεταφορά από το αρμόδιο τμήμα μεταφορών της εφαρμογής μας.

* *Παραλαβή από το κατάστημα:* Επιλέγοντας αυτήν τη μέθοδο ο εστιάτορας δηλώνει διατεθειμένος να παραλάβει ο ίδιος τα προϊόντα που έχει συμφωνήσει από την επιχείρηση του προμηθευτεί, με όποιον τρόπο επιθυμεί. Η μέθοδος αυτή δεν επηρεάζει κάπου την τιμή του προϊόντος, ενώ η διαθεσιμότητα του προϊόντος για παραλαβή εξαρτάται από τον προμηθευτή.
* *Μεταφορά από τον προμηθευτή:* Με αυτόν τον τρόπο το προϊόν αποστέλλεται από τον προμηθευτή τα προϊόντα αν έχει η επιχείρησή του αυτή την ευχέρεια. Στην περίπτωση αυτή, η χρέωση αλλά και ο χρόνος παράδοσης εξαρτάται καθαρά από τον προμηθευτή και την εταιρία που έχει συμφωνήσει για τις μεταφορές, ενώ η εφαρμογή μας δεν φέρει κάποια ευθύνη.
* *Μεταφορά Comms4Goods:* Η εφαρμογή μας έπειτα από συνεργασία με μεταφορική εταιρία διαθέτει σύστημα μεταφορών για τα προϊόντα των χρηστών. Δεν εγγυάται την χαμηλότερη τιμή μεταφορών αλλά έχει την ιδιαιτερότητα ότι με ετήσια συνδρομή ο χρήστης έχει την ευχέρεια των δωρεάν μεταφορικών ανεξαρτήτου προϊόντος (αυτό βοηθάει στην εμπιστοσύνη της εφαρμογής μας και την μεγάλη και συχνή επισκεψιμότητα).

# Θετικά-Αρνητικά Εφαρμογής

Η πλατφόρμα πιστεύουμε ότι θα φέρει επανάσταση στον τομέα της εστίασης, καθώς θα εκσυγχρονίσει τον τρόπο επικοινωνίας του εστιάτορα με τον προμηθευτή του. Αν μπορούσαμε να παραθέσουμε τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής, ας ξεκινήσουμε με το γεγονός ότι θα αποτελεί ένα εργαλείο διαχείρισης και οργάνωσης παραγγελιών στον χώρο της εστίασης, μιας και θα κρατάει αρχείο για τον κάθε χρήστη ξεχωριστά ένα ιστορικό παραγγελιών και από αυτά ο επαγγελματίας, χωρίς επιπλέον κόστος, θα βλέπει διάφορα στατιστικά για τις παραγγελίες του (αποδεικτικά αγοράς, προτιμήσεις προϊόντων κ.α.). Έπειτα, η εφαρμογή, θα οργανώνει και θα αυτοματοποιεί την επικοινωνία μεταξύ προμηθευτή και εστιάτορα, συγκεκριμένα ένα αγαπημένο κατάστημα ή κατάστημα που να κατέχει ως μονοπώλιο ένα προϊόν θα εμφανίζεται στις πρώτες θέσεις της αρχικής σελίδας. Στη συνέχεια, θα παρέχεται, τόσο στον προμηθευτή όσο και στους πελάτες, μεγαλύτερο εύρος επιλογών, καθώς για παράδειγμα είναι δυνατό αν ένας εστιάτορας από την Αθήνα θέλει να δώσει έμφαση στην ποιότητα να βρει πιο εύκολα κάποιον παραγωγό από την επαρχία που θα τον προμηθεύσει, ενώ μέχρι στιγμής θα έπρεπε να κάνει μια ενδελεχή έρευνα, το οποίο βέβαια θα ήταν χρονοβόρο.

Από την άλλη πλευρά, θεωρούμε σημαντικό να αναφερθούν κάποια προφανή μειονεκτήματα που θα έχει η ανάπτυξη μιας τέτοιας πλατφόρμας. Αρχικά, αρκετοί εστιάτορες και παραγωγοί ενδέχεται να μη χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή διότι θα τους επιβάλλει να δηλώσουν κάθε συναλλαγή, με αποτέλεσμα να φορολογούνται. Επίσης, η εφαρμογή μπορεί έρθει σε αντίθεση με τον τρόπο που δουλεύουν οι «παραδοσιακοί» εστιάτορες, καθώς οι ίδιοι θα θέλουν να βλέπουν, για παράδειγμα, τα προϊόντα πριν τα αγοράσουν. Επιπροσθέτως, ίσως ευνοηθούν οι μεγάλοι έμποροι και παραγωγοί καθώς θα έχουν πιο προσιτές τιμές λόγω των μεγάλων ποσοτήτων που διαθέτουν. Η φύση της ίδιας της εφαρμογής ευνοεί τη σύναψη μεγάλων και μακροχρόνιων συνεργασιών, κάτι στο οποίο οι μικροπαραγωγοί να μην καταφέρουν να ανταπεξέλθουν στη προσφορά. Τέλος, για την τελική ολοκλήρωση της παραγγελίας θα απαιτηθεί και επιπλέον συνεννόηση.

# «Μικροί» Παραγωγοί – «Μεγάλοι» Νικητές

Με την έναρξη της εφαρμογής αλλά και για να μειωθούν τα «αρνητικά» της εφαρμογής, αποφασίσαμε να οργανώσουμε μία καμπάνια που ως επίκεντρο αυτής θα είναι η ανάδειξη των μικροπαραγωγών και εξύψωση αυτών. Χάρης αυτού, θα δημιουργήσουμε μία ενότητα στην εφαρμογή μας όπου οι χρήστες θα μπορούν να ανατρέχουν και να ανακαλύψουν μικροπαραγωγούς, οι οποίοι τόσο καιρό δεν είχαν την ευκαιρία ή το βήμα να αναδείξουν τα προϊόντα τους. Συγκεκριμένα, σε αυτήν την κατηγορία εντάσσεται μία ομάδα προμηθευτών όπως, παραγωγοί βιολογικών προϊόντων, παραγωγοί τοπικών προϊόντων καθώς και σύλλογοι και συνεταιρισμοί διαφόρων πόλεων ή χωριών. Τέλος, ένας ακόμη λόγος για την έναρξη αυτής της ενότητας, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η προώθηση μιας πιο υγιεινής διατροφής αφού θα χρησιμοποιούνται τέτοιου είδους προϊόντα από τα εστιατόρια.

# Τμήμα Υποστήριξης Χρηστών

Προφανώς και ένα πληροφοριακό σύστημα για να υπάρχει αλλά και για να θεωρείται επιτυχημένο θα πρέπει να βρίσκεται δίπλα στους χρήστες του. Γι’ αυτό και δημιουργήσαμε ένα σύστημα υποστήριξης με το οποίο ο κάθε χρήστης θα μπορεί να επικοινωνήσει με κάποιον αντιπρόσωπο της εφαρμογής ανά πάσα στιγμή. Συγκεκριμένα, έχουμε προνοήσει συντάσσοντας ένα σύντομο κείμενο με λύσεις για πιθανά προβλήματα που μπορεί να έχει κάποιος χρήστης∙ διαφορετικά, στην περίπτωση που το πρόβλημα είναι πιο περίπλοκο θα μπορούν μέσω live-chat να επικοινωνήσουν με το αρμόδιο τμήμα της εφαρμογής.