**Роль** (принимает решения по всем процессам в модели)

**Процессы (**бот уже разработан и готов к внедрению)

# **Курсовой проект** "Интернет-магазин"

директора интересует ПОЛНЫЙ состав все средств автоматизации и ПОЛНЫЙ состав всех работников, которых нужно задействовать в ИС

по всем диаграммам нужно сделать ровно то, что вы делали в прошлом семестре:

1. кто (роль)

2. как/когда (управление СТРОГО обязательно)

3. чем (подсистема автоматизации)

**\*А1. Определить ассортимент:**

А11. Анализировать конкурентов и прогнозировать спрос на товары в выбранной предметной области - владелец, ИТ-специалист

А12. Закупить товары с учетом потребностей целевой аудитории, стратегических целей и ресурсов компании - владелец

А13. Выбрать подходящую систему управления контентом (CMS, например, 1С-Битрикс) -владелец, ИТ-специалист

А14. Добавить ассортимент товаров в CMS-систему и сформировать YML файл (прайс) - ИТ-специалист

**\*А2. Подготовить площадку торговли:** (подготовка чат-бота к работе, включая: систему хранения информации о заказах, обновления версий YML файла (из CMS)) - ИТ-специалист

А21. Проверить считанные данные YML файла и подготовить ассортимент (например, сортировать товары по необходимому признаку (по популярности, по цене, по скидке, по рейтингу)) для вывода пользователю

А22. Определить варианты: доставки (ПВЗ, склад, или доставка по адресу клиента), оплаты (оплата онлайн, при получении заказа)

А23. Определить системы: отправки заказов курьерам, оценивания (например, ассортимента товаров) и систему возврата товаров

А24. Определить способы формирования и отправки электронного чека (например, отправка на эл. почту)

А25. Тестировать площадку

**\*А3. Обработать заказ: (**применение чат-бота)

**А31.** Получить данные (например, товаров) из бота, оформить и проверить заказ – пользователь + бот

**\*А32**. Обработать все входящие обращения в магазин, принять и подготовить заказ - менеджер

А321. Проверить и подтвердить заказ – пользователь, менеджер

А322. Передать информацию на склад для сборки заказа (запасы переполнены)

А323. Предоставить качественную и оперативную обратную связь, оповещать клиента о статусе заказа - пользователь + бот

\***А33.** Доставить заказ - менеджер

А331. Передать заказ в ПВЗ или курьерскую службу – менеджер + бот

А332. Убедиться в принятии заказа, если статус оплаты «При получении», принять оплату - клиент, менеджер

А333. Подготовить, отправить или распечатать чек – менеджер + бот

**\*А34**. Обработать возвраты - менеджер + бот

А341. Фиксировать входящие заявки

А342. Определить клиента, статус оплаты и сумму заказа

А343. Отправить обратную связь, если заказ оплачен, вернуть денежные средства

**А35**. Отправить оценку работы магазина – пользователь + бот

Старая версия:

--------**Набор процессов верхнего уровня (А0):**---------

\*А1. Определить ассортимент:

А11. Анализировать конкурентов и прогнозировать спрос на товары в выбранной предметной области

А12. Закупить товары с учетом потребностей целевой аудитории, стратегических целей, ресурсов компании

А13. Принять поставки товаров в срок

А14. Выбрать подходящую систему ценообразования

А15. Выполнять регулярные обновления ассортимента

А16. Определить запасы и потребность в новой продукции

\*А2. Подготовить площадку торговли:

А21. Анализировать актуальные площадки продажи товаров на рынке

А22. Определиться с площадкой и потенциальными пользователями

А23. Купить, разработать или арендовать выбранную площадку

А24. Подготовить ассортимент товаров (например, сортировать товары по необходимому признаку (по популярности, по цене, по скидке, по рейтингу))

А25. Определить варианты: доставки (ПВЗ (пункт выдачи заказов), склад, или доставка по адресу клиента), варианты оплаты (оплата онлайн, при получении заказа)

А26. Определить способы формирования и отправки электронного чека

А27. Определить систему оценивания (например, ассортимента товаров) и систему возврата товаров

\*А3. Обработать заказ:

А31. Обработать все входящие обращения в магазин

\*А32. Принять и подготовить заказ

А321. Предоставить качественную и оперативную обратную связь, оповещать клиента о статусе заказа

А322. Проверить и подтвердить заказ

А323. Провести мониторинг наличия заказанных товаров

А324. Передать информацию на склад для сборки заказа

\*А33. Доставить заказ:

А331. Оценить вес и стоимость доставки (если вариант: доставка по адресу)

А332. Передать заказ в ПВЗ или курьерскую службу

А333. Убедиться в принятии заказа и принять оплату (онлайн или при получении)

А334. Подготовить, отправить или распечатать чек

А335. Получить отчёт со статусами доставки

\*А34. Обработать возвраты:

А341. Получить заявку о возврате товара и оформить возврат

А342. Определить статус оплаты и сумму заказа

А343. Если заказ оплачен, вернуть денежные средства

А35. Получить оценку работы магазина