

Бизнес-цель:

Создать уникальную платформу для покупки цветов и букетов, позволяющую клиентам оценивать каждый букет или цветок в отдельности, что обеспечит высокую степень доверия, лояльности и прозрачности, отличающую наш сервис от конкурентов.

Стейкхолдеры:

1. **Клиенты:** покупатели цветов, оставляющие отзывы.
2. **Флористы:** составители букетов, ответственные за качество товара.
3. **Администраторы магазина:** управление заказами, контролем отзывов и качества.
4. **Доставка:** курьеры, обеспечивающие доставку заказов.
5. **Команда разработки:** создание и поддержка приложения.
6. **Маркетологи:** продвижение платформы, привлечение клиентов.
7. **Инвесторы:** финансирование проекта.
8. **Поставщики:** обеспечивают сырье (цветы).
9. **Аналитики:** анализ отзывов, поведения пользователей, улучшение сервиса.
10. **Регуляторы:** обеспечение соответствия законодательству в сфере электронной торговли.

Верхнеуровневые требования к мобильному приложению и сайту цветочного магазина:

1. **Заказ цветов:**
 - Успешное оформление заказа через сайт/приложение (выбор букета, добавление в корзину, ввод данных получателя и адреса доставки, подтверждение заказа).
 - Отмена заказа (как со стороны покупателя, так и со стороны магазина).
 - Изменение параметров заказа (адрес, время доставки, состав букета).
2. **Создание учетных записей:**
 - Регистрация и авторизация пользователей (покупатели, сотрудники доставки, администраторы).
 - Поддержка аутентификации через email, телефон, соцсети.
 - Возможность для администраторов управлять контентом магазина (добавление/редактирование букетов, акций).
3. **Оплата и возврат:**
 - Оплата заказа различными способами (банковские карты, электронные кошельки, Apple Pay/Google Pay).
 - Возможность возврата денег в случае отмены заказа.

4. Мобильные приложения:

- Разработка приложений для Android и iOS.
- Удобная навигация и современный дизайн, соответствующий трендам UX/UI.

5. Место для рекламы:

- Размещение рекламных баннеров в приложении и на сайте (например, для специальных предложений, скидок или партнерских программ).

6. Классификация товаров:

- Разделение на категории (букеты по случаю, цветы поштучно, композиции, аксессуары, подарки).
- Фильтры для поиска (по цене, цвету, виду цветов, поводам).

7. Расчет стоимости:

- Учет стоимости букета, доставки (по расстоянию), дополнительных услуг (например, упаковка, открытка).
- Автоматическое обновление цены в корзине.

8. Определение локации:

- Ввод адреса вручную или определение местоположения пользователя для доставки.
- Расчет времени доставки в зависимости от расстояния.

9. Связь с техподдержкой:

- Возможность задать вопрос или решить проблему через чат, звонок.
- Оценка работы техподдержки.

10. Связь курьера и покупателя:

- Возможность связаться с курьером по поводу доставки (например, уточнить детали адреса).

11. Выбор способа оплаты и хранение карты:

- Сохранение данных карты для будущих покупок (с соблюдением требований безопасности).
- Возможность выбрать оплату наличными при доставке.

12. Альтернативные способы оплаты:

- Использование агрегаторов платежей для обеспечения разнообразных вариантов без прямого взаимодействия с эквайрингом.

13. Расчет комиссий:

- Учёт комиссий эквайринга, если нужно.

14. Рейтинг и отзывы:

- Возможность оценить букет, качество доставки и сервис.
- Просмотр отзывов о товарах.

15. Настройки приложения:

- Персонализация (изменение языка, уведомлений, предпочтений).
- Управление профилем пользователя.

16. Требования к UI:

- Минималистичный дизайн с акцентом на визуальную часть (красивые изображения цветов).
- Поддержка всех размеров экранов (адаптивный дизайн).

17. Временные ограничения:

- Указание времени работы магазина.
- Возможность выбора временных интервалов для доставки.

18. Лимиты на доставку:

- Учет максимальной нагрузки на курьеров (например, ограничение на количество доставок в час).

19. Ограничение на пользователей:

- Обеспечение стабильной работы при высокой нагрузке (например, в период праздников).

20. Время отклика приложения и сайта:

- Высокая скорость загрузки страниц и обработки запросов (не более 2 секунд).

21. Соответствие законодательству:

- Выполнение требований ФЗ о защите прав потребителей, обработке персональных данных (ФЗ-152) и электронных платежах.

22. Безопасность:

- Аутентификация, авторизация и защита данных (шифрование, двухфакторная аутентификация).
- Использование проверенных платёжных систем для обеспечения безопасности транзакций.

23. Акции и скидки:

- Поддержка системы промокодов и персональных предложений.
- Сезонные скидки.

24. Уведомления:

- Push-уведомления о статусе заказа (принят, собран, передан в доставку, доставлен).
- Напоминания о праздниках (например, 8 марта, День матери).

Примеры действий для выявления требований:

1. Анализ конкурентов (изучение популярных цветочных сервисов).
2. Ознакомление с законодательством и стандартами безопасности.