Бачення та сфера застосування

* **Проект:** Інтернет-магазин "Кухонна Техніка Україна"
* **Затверджено:** версія 1.0
* **Підготував:** Леонід РОЖКОВ
* **Організація:** Кухонна Техніка Україна **Дата створення:**
* 16 березня 2025 року

Зміст

* Історія версій ii

І. Вимоги до бізнесу

1.1. Передісторія

1.2. Можливості для бізнесу

1.3. Бізнес-цілі та критерії успішності

1.4. Потреби клієнта або ринку

1.5. Підприємницькі ризики

ІІ. Бачення рішення

2.1. Візія

2.2. Основні особливості

2.3. Припущення та залежності

ІІІ. Сфера застосування та обмеження

3.1. Сфера застосування початкового випуску

3.2 Сфера застосування наступних релізів

3.3. Обмеження та винятки

ІV. Бізнес-контекст

4.1. Профілі зацікавлених сторін

4.2. Пріоритети проекту

4.3. Робоче середовище

Історія версій

| Ім'я | Дата | Причина змін | Версія |
| --- | --- | --- | --- |
| Леонід РОЖКОВ | 16 березня 2025 року | Створення початкової версії | 1.0 |

1. Вимоги до бізнесу

1.1. Передісторія

Компанія "Кухонна Техніка Україна" була заснована в 2025 році в серці індустріального Харкова, щоб задовольнити зростаючі потреби українських споживачів у сучасній вбудованій кухонній техніці. Наша компанія пройшла шлях від невеликої майстерні до сучасного виробничого комплексу, зберігаючи вірність традиціям якості та інновацій.

Ми пишаємося тим, що наша техніка створюється в Україні, для українських родин. У центрі нашої діяльності — розробка надійних, функціональних та економічних приладів, які роблять життя комфортнішим. Кожен продукт, створений нашою компанією, відповідає сучасним вимогам споживачів і враховує їхні побажання, що дає можливість створити затишок у домі.

1.1.1.Наші цінності

**- Якість:** Ми віддані високим стандартам якості на всіх етапах виробництва.

**- Надійність:** Наша техніка розроблена для тривалої та безперебійної роботи.

**- Інновації:** Ми впроваджуємо інноваційні технології для покращення продукції.

**- Екологічність:** Ми віримо, що техніка має бути не тільки функціональною, але й безпечною для довкілля. Тому використовуємо екологічно чисті матеріали та енергоефективні технології у виробництві.

Обираючи нас, ви обираєте перевірену якість та підтримку українського виробника. Разом ми будуємо майбутнє, де кожна родина має доступ до сучасної та надійної побутової техніки.

1.1.2. Історія компанії

У 2025 році, після відновлення Харкова, група ентузіастів вирішила створити компанію, яка б відродила традиції українського виробництва. Вони почали з невеликої майстерні, де виготовляли побутову техніку з урахуванням потреб місцевих жителів. Завдяки інноваційним технологіям та екологічним підходам, компанія швидко здобула популярність серед українців.

Протягом наступного часу асортимент продукції розширювався, впроваджуючи нові моделі техніки, які відповідали сучасним вимогам. Після цього завдяки зусиллям команди, компанія стала лідером на ринку побутової техніки в Україні, а її продукція експортувалася до багатьох країн світу.

1.1.3. Розширення бізнесу

З метою подальшого розвитку, компанія вирішила створити інтернет-магазин "Вбудована Кухонна Техніка". Це рішення зумовлене прагненням підвищити доступність продукції для наших споживачів та забезпечити зручність покупок. Інтернет-магазин стане платформою для реалізації наших цінностей та надання клієнтам найкращої продукції безпосередньо з виробництва.

1.2. **Можливості для бізнесу**

Наш інтернет-магазин "Вбудована Кухонна Техніка" відкриває широкий спектр можливостей для розвитку та зростання бізнесу у наступних сферах:

* **Доступ до електронної комерції:**
* Створення інтернет-магазину дозволяє нам виходити на нові сегменти клієнтів, включаючи молодь, яка віддає перевагу онлайн-шопінгу, а також зайнятих професіоналів, які шукають зручність у покупках.
* Можливість надання 24/7 доступу до продукції гарантує, що клієнти можуть здійснювати покупки у зручний для них час, без обмежень, пов'язаних з графіком роботи фізичних магазинів.
* Залучення міжнародних клієнтів, що дозволяє розширити ринок збуту та збільшити обсяги продажів.

**Впровадження сучасних технологій:**

* Використання інноваційних рішень, таких як штучний інтелект і машинне навчання, для забезпечення персоналізації покупок. Наприклад, система рекомендацій товарів на основі поведінки користувачів значно підвищує рівень задоволеності споживачів.
* Інтеграція з сучасними платіжними системами, що дозволяє клієнтам обирати зручний спосіб оплати, зменшуючи час обробки замовлень та підвищуючи рівень безпеки.
* Використання аналітики даних для моніторингу поведінки користувачів, що дозволяє оперативно реагувати на зміни у запитах ринку і адаптувати стратегії продажу.

**Використання рекламних стратегій:**

* Розробка цільових рекламних кампаній, що включають платні оголошення в соціальних мережах і пошукових системах, що дозволить охопити більшу аудиторію.
* Використання контент-маркетингу для привернення уваги потенційних покупців, створюючи цінний контент (арткліки, огляди, інструкції), пов'язаний із нашою продукцією, що підвищує лояльність та довіру до бренду.
* - Активна взаємодія з клієнтами через соціальні мережі та email-маркетинг, що допомагає зміцнити стосунки з існуючими споживачами, а також залучити нових клієнтів шляхом надання ексклюзивних пропозицій та акцій.

1.3. **Бізнес-цілі та критерії успішності**

Успішність нашого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" залежить від реалізації чітко визначених бізнес-цілей, які допоможуть нам зміцнити позиції на ринку побутової техніки в Україні та забезпечити сталий розвиток бізнесу. Основні бізнес-цілі включають:

**Ціль 1:** **Збільшити обсяги продажу на 30% протягом першого року.**

* Для досягнення цієї цілі ми плануємо активно впроваджувати рекламні кампанії, спрямовані на залучення нових клієнтів, а також покращити обслуговування і задоволення існуючих споживачів, щоб стимулювати повторні покупки.
* Активна співпраця з впливовими блогерами та лідерами думок у сфері техніки, що дозволить збільшити охоплення цільової аудиторії та підвищити впізнаваність бренду.

**Ціль 2:** **Досягти рівня конверсії сайту не менше 5%.**

* Для цього буде проведено комплексний аудит веб-сайту для виявлення місць, що потребують покращення в юзабіліті, дизайні та швидкості завантаження сторінок.
* Впровадження функцій персоналізації, таких як рекомендації товарів на основі попередніх замовлень, що стимулюватиме відвідувачів до покупки.
* Регулярне тестування елементів сайту (A/B тестування) для оптимізації користувацького досвіду.

**Ціль 3:** **Забезпечити 95% задоволеності клієнтів за результатами опитувань.**

* Після кожної покупки ми будемо проводити опитування клієнтів, щоб зрозуміти їхній рівень задоволення продукцією та обслуговуванням.
* Створення програми лояльності для постійних споживачів, що допоможе підвищити їхню лояльність та стимулювати позитивні відгуки.
* Виконання своєчасних реакцій на негативні відгуки, що дозволить швидко усувати проблеми та покращувати якість обслуговування.

Критерії успішності

Для оцінки досягнення наших бізнес-цілей ми встановлюємо такі критерії успішності:

* **Адаптація маркетингових стратегій:** Регулярний аналіз аналітики веб-сайту та даних продажів для коригування маркетингових кампаній у реальному часі.
* **Збільшення підписників на соціальних платформах:** Наша мета — досягти 10,000 підписників на соціальних мережах протягом року, що свідчитиме про зростання впізнаваності бренду та залучення нових клієнтів.
* **Моніторинг відгуків клієнтів:** Відстеження та аналіз відгуків на всіх платформах (соціальні мережі, сайт, сторонні ресурси) для своєчасного реагування на потреби та питання споживачів.
* **Регулярні оцінки продуктивності:** Щоквартальний огляд усіх бізнес-цільових показників, що допоможе оперативно вносити зміни до стратегії в разі необхідності.

Ці бізнес-цілі та критерії успішності допоможуть нашому інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" стати лідером у своїй сфері та досягти сталого розвитку на ринку.

1.4. **Потреби клієнта або ринку**

Для успішної роботи нашого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" важливо враховувати потреби та очікування наших клієнтів. Основні потреби, які ми прагнемо задовольнити, включають:

Проста навігація та безпечні платежі:

* Клієнти очікують інтуїтивно зрозумілий інтерфейс на веб-сайті, який дозволяє швидко знаходити потрібні товари та легко здійснювати покупки. Ми плануємо забезпечити простий і логічний потік від вибору товару до завершення замовлення.
* Забезпечення можливості безпечних платежів є критично важливим. Споживачі повинні мати впевненість у тому, що їхні фінансові дані зберігаються в безпеці. Ми впровадимо сучасні платіжні системи, що відповідають міжнародним стандартам безпеки, а також можливість оплати при отриманні.

Швидка доставка та можливість відстеження замовлення:

* Клієнти очікують, що їхні замовлення будуть доставлені в найкоротші терміни. Ми плануємо пропонувати кілька варіантів доставки, включаючи термінову доставку для найактуальніших продуктів.
* Можливість відстеження замовлення на всіх етапах його доставки є важливою для споживачів. Інтеграція системи трекінгу дозволить клієнтам моніторити статус свого замовлення, підвищуючи їхню впевненість і задоволеність.

Якість товарів з гарантованим поверненням:

* Споживачі прагнуть отримати продукцію високої якості, яка відповідатиме опису на сайті. Наша компанія гарантує, що всі товари проходять суворий контроль якості перед відправленням.
* Для підвищення довіри споживачів ми плануємо впровадити політику повернення товарів, що дозволяє клієнтам безкоштовно повернути продукцію в разі невідповідності їхнім очікуванням або дефектів. Це означає, що клієнти можуть здійснювати покупки без ризику та страху.

Додаткові потреби:

* Клієнти часто проявляють інтерес до новинок та акцій. Ми плануємо регулярно оновлювати асортимент та пропонувати спеціальні знижки, щоб стимулювати покупки.
* Потреби щодо персоналізації також стають все важливішими. Клієнти хочуть бачити пропозиції, що відповідають їхнім інтересам, на основі їхньої попередньої поведінки та уподобань. Використання даних для персоналізації досвіду покупок є ключовим аспектом нашої стратегії.

Ці потреби клієнтів допоможуть нам в ідентифікації важливих напрямків для вдосконалення сервісу та оптимізації нашого інтернет-магазину, забезпечуючи задоволеність споживачів і сталість бізнесу.

1.5. **Підприємницькі ризики**

В умовах сучасного бізнес-середовища наш інтернет-магазин "Вбудована Кухонна Техніка" стикається з рядом підприємницьких ризиків, які можуть вплинути на стабільність та успішність компанії. Основні ризики включають:

Конкуренція з більшими ритейлерами та онлайн-платформами:

* Ринок побутової техніки є надзвичайно конкурентним, і зустріч з великими учасниками, такими як гіганти електронної комерції, представляє серйозний виклик. Ці компанії мають значні рекламні бюджети та ресурси для пропаганди своїх товарів, що може ускладнити залучення клієнтів.
* Для зменшення ризику конкуренції ми плануємо зосередитися на виділенні наших унікальних пропозицій, таких як якість продукції, українське виробництво, а також відмінний сервіс. Розробка програми лояльності та спеціальних акцій допоможе зміцнити нашу позицію на ринку.

Потенційні перебої у постачаннях через економічні фактори:

* В умовах нестабільності економічного середовища та змін у глобальних ланцюгах постачання, наш бізнес може зіткнутися з проблемами, такими як затримки постачання або підвищення витрат на сировину. Це може призвести до недостатньої кількості товарів на складі та, зрештою, до втрати клієнтів.
* Для мінімізації цього ризику ми плануємо налагодити стійкі стосунки з постачальниками, диверсифікувати постачання та мати резервні запаси критичних компонентів. Також розробимо план дій на випадок непередбачених обставин.

Ризики безпеки даних споживачів:

* В епоху цифровізації захист персональних даних стає надзвичайно важливим. Клієнти повинні бути впевнені, що їхня інформація, включаючи платіжні дані, захищена від несанкціонованого доступу. Будь-який витік даних може завдати серйозної шкоди репутації нашої компанії і знищити довіру клієнтів.
* Для зменшення ризику ми плануємо інвестувати в кібербезпеку, включаючи сучасні шифрувальні технології та регулярні аудити безпеки. Також навчимо персонал основам безпеки даних, щоб забезпечити додатковий рівень захисту.

Зміни у законодавстві та нормативних актах:

* Зміни у законодавстві щодо електронної комерції, захисту прав споживачів і безпеки даних можуть створити додаткові виклики для нашого бізнесу. Невідповідність новим нормам може призвести до юридичних наслідків і фінансових витрат.
* Ми будемо стежити за законодавчими змінами та консультуватися з юристами, аби гарантовано дотримуватися всіх вимог. Це допоможе нам уникнути ризиків, пов'язаних із правовим полем.

Ці ризики підкреслюють важливість стратегічного планування та проактивного підходу до управління бізнесом, що допоможе нашому інтернет-магазину «Вбудована Кухонна Техніка» адаптуватися до змінюваних умов та забезпечити стійке зростання.

2. Бачення рішення

2.1. Наша візія полягає у створенні інтуїтивно зрозумілого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка", який пропонує сучасну вбудовану кухонну техніку, що максимально відповідає потребам українських споживачів. Ми прагнемо не просто продавати товари, а створити платформу, де кожен відвідувач може знайти все необхідне для облаштування своєї кухні. Наша мета — забезпечити унікальний досвід покупок, поєднуючи якість, зручність та технологічну інноваційність.

Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс:

* Клієнти повинні мати можливість легко орієнтуватися у виборі товарів. Ми плануємо реалізувати зручну навігацію з чіткими категоріями, фільтрами та схематичними міні-оглядами, що дозволяють швидко знаходити потрібні моделі.
* Спеціалізовані рекомендації на основі активності користувачів забезпечать персоналізований підхід, що підвищить задоволеність споживачів.

Сучасні технології:

* Наш інтернет-магазин використовуватиме інноваційні технології, щоб підвищити зручність покупок. Наприклад, окрім звичних фото та описів, ми впровадимо відеоогляди продукції, що дозволять клієнтам отримати більш детальне уявлення про функціональність товарів.
* Мобільна версія сайту та мобільний застосунок забезпечать доступність нашої продукції для клієнтів на всіх устройствах, що відповідає сучасним трендам у покупках.

Висока якість продукції:

* Наша компанія фокусується на постачанні тільки найкращих моделей кухонної техніки, які відповідають високим стандартам якості та безпеки. Ми беремо до уваги захисні сертифікації та екологічні норми, щоб гарантувати, що продукція, яку ми пропонуємо, відповідає міжнародним вимогам.
* Забезпечення гарантії на продукцію та підтримка клієнтів протягом усього терміну використання підвищать довіру до нашого бренду.

Комбінація якості та зручності:

* Наш інтернет-магазин надає можливість клієнтам легко оформлювати замовлення, обираючи з різноманітних способів доставки та оплати. Це створює комфорт і зручність для покупців.
* Підтримка клієнтів через багато каналів зв’язку (телефон, онлайн-чат, електронна пошта) допоможе швидко вирішувати питання і надавати професійну консультацію з вибору товарів.

Створення спільноти:

* Ми хочемо залучити клієнтів не лише до покупок, а й до участі у житті нашого бренду. Організація онлайн-зустрічей, вебінарів і майстер-класів з використання нашої продукції сприятиме формуванню спільноти задоволених користувачів, які зможуть обмінюватися досвідом і рецептами.

Ця візія орієнтована на довгостроковий розвиток нашого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" як надійного постачальника якісної кухонної техніки в Україні. Ми переконані, що реалізація цієї візії зробить наше підприємство не лише успішним, але й допоможе кожній українській сім’ї створити сучасну та комфортну кухню.

2.2. Основні особливості

Наш інтернет-магазин "Вбудована Кухонна Техніка" буде обладнаний рядом ключових особливостей, які забезпечать споживачам зручний та інтуїтивно зрозумілий досвід покупок. Основні особливості включають:

1. Інтуїтивно зрозумілий веб-дизайн для легкого користування:

* Наш веб-сайт буде розроблений з акцентом на простоту навігації, що дозволить користувачам легко орієнтуватися у каталозі товарів. Структура сайту забезпечить швидкий доступ до різних категорій продукції, включаючи кухонні прилади, аксесуари і спеціальні пропозиції.
* Чистий і сучасний дизайн з чіткою типографікою та якісними зображеннями продуктів покращить загальний візуальний досвід та заохотить клієнтів залишатися на сайті довше.

1. Система рекомендацій товарів на основі поведінки користувачів:

* Впровадження сучасної системи, що аналізує поведінку користувачів, дозволить пропонувати персоналізовані рекомендації товарів. Це забезпечить кожному клієнту індивідуальний підхід, підвищуючи ймовірність покупок.
* Наприклад, якщо користувач переглядає конкретну модель вбудованої техніки, система зможе запропонувати Related products, accessory options, або на базі попередніх покупок.

1. Гнучкі опції доставки і можливість відстеження замовлень:

* Ми пропонуємо різні варіанти доставки: стандартну, прискорену та експрес-доставку. Клієнти матимуть можливість вибрати найбільш зручний для них варіант в залежності від термінів та бюджету.
* Після оформлення покупки клієнти отримають можливість в реальному часі відстежувати статус своїх замовлень за допомогою спеціального трекінгового коду, що надасть їм впевненість у процесі доставки.

1. Функціонал для оцінювання товарів і залишення відгуків:

* Кожен товар матиме можливість оцінювання, що дозволить клієнтам ділитися своїми враженнями про продукцію. Цей функціонал підвищить довіру до бренду і допоможе іншим покупцям приймати обґрунтовані рішення при виборі.
* Заохочувальна система, що пропонує бонуси за залишені відгуки, стимулюватиме клієнтів активно ділитися своїми думками і враженнями.

1. Інтеграція з аналітичними сервісами для поліпшення досвіду покупок:

* З метою покращення роботи інтернет-магазину ми впровадимо аналітичні інструменти, які забезпечать збір та аналіз даних про поведінку користувачів.
* Ця інформація дозволить нам виявляти тренди, розуміти запити клієнтів та оперативно коригувати нашу стратегію продажу та маркетингу для досягнення найкращих результатів.

Ці основні особливості зроблять наш інтернет-магазин "Вбудована Кухонна Техніка" конкурентоспроможним на ринку та сприятимуть формуванню максимально задоволеного клієнтського досвіду.

2.3. Припущення та залежності

У розробці та реалізації нашого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" ми враховуємо кілька критично важливих припущень і залежностей, які можуть вплинути на успіх нашого бізнесу, особливо в умовах військового стану в Україні. Основні з них включають:

* Соціально-економічні умови в Україні, що сприяють розвитку онлайн-торгівлі:
* Припускаємо, що, незважаючи на військовий стан, український ринок продовжує демонструвати попит на онлайн-торгівлю, оскільки споживачі прагнуть зберегти доступ до необхідних товарів, не наражаючи себе на небезпеку, пов'язану з відвідуванням фізичних магазинів.
* Важливо зазначити, що розташування нашої фірми в Харкові, поблизу якого проходять військові дії, може вплинути на логістику і доступність продукції. Ми припускаємо, що шляхом налагодження партнерства з надійними постачальниками та службами доставки, адаптація до умов може стати більш ефективною, забезпечуючи своєчасне виконання замовлень.

Готовність споживачів використовувати нові технології для покупок:

* В умовах військового стану споживачі в Україні стали набагато активнішими у використанні нових технологій для покупок, оскільки онлайн-платформи пропонують безпечні і зручні рішення в умовах невизначеності. Багато людей орієнтуються на онлайн-торгівлю, щоб забезпечити свої потреби, не виходячи з дому.
* З огляду на те, що багато українців шукають способи спростити процес покупок, ми вважаємо, що впровадження інноваційних рішень, таких як мобільні додатки і послуги доставки, буде особливо актуальним. Це дозволить залучити більше клієнтів і зміцнити нашу позицію на ринку.

Безпека та стабільність:

* У нашому припущенні ми враховуємо, що стабільність і безпека в країні будуть важливими факторами для успішної роботи бізнесу. Наша компанія повинна бути готова реагувати на зміни в цій сфері, включаючи розробку планів дій на випадок непередбачуваних ситуацій.
* Ми також будемо активно працювати над забезпеченням безпеки даних наших клієнтів, що в умовах війни є надзвичайно важливим аспектом для підтримки довіри до бренду.

Ці припущення та залежності формують основу нашої стратегії розвитку інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка". Вони допомагають нам визначати правильні рішення для забезпечення адаптації бізнесу в складних умовах, а також вбачати можливості для росту в цій новій реальності.

3. Сфера застосування та обмеження

3.1. Сфера застосування початкового випуску

Початковий випуск нашого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" буде зосереджений на основних функціональних можливостях та категоріях продукції, що дозволить створити зручну платформу для користувачів. До основних елементів випуску входять:

Основні категорії товарів:

* Духові шафи: Різноманітні моделі духових шаф, які забезпечують зручність приготування їжі. Доступні вбудовані та окремо стоячі варіанти.
* Варильні поверхні: Газові, електричні та індукційні плити, що сприяють швидкому та зручному приготуванню страв.
* Витяжки: Витяжні системи для очищення повітря в кухні від запахів та отримання комфортної атмосфери.
* Мікрохвильові печі: Створені для швидкого розігріву їжі та приготування простих страв. Включають сучасні моделі з додатковими функціями.
* Посудомийні машини: Енергоефективні моделі, які спрощують процес очищення посуду.
* Пральні машини: Різноманітні моделі з автоматичними програмами прання, що забезпечують комфорт у побуті.
* Мийки та раковини: Сучасні варіанти мийок, які поєднують стильний дизайн і функціональність.
* Змішувачі: Різноманітні моделі змішувачів для кухні, які забезпечують зручність і стиль.
* Морозильні камери: Моделі морозильників, що допомагають зберігати продукти свіжими тривалий час.
* Холодильники: Сучасні холодильники з різними функціями для зберігання продуктів.
* Шафи для підігріву посуду: Оптимальні рішення для підігріву страв перед подачею.
* Подрібнювачі харчових відходів: Зручні пристрої для утилізації відходів на кухні.

Функції пошуку та фільтрації товарів:

* Інтерактивна система пошуку дозволить користувачам швидко знаходити необхідні товари за ключовими словами або специфікаціями. Користувачі зможуть вводити критерії, такі як тип, бренд, ціна та особливості продукту, щоб знайти товар, який найбільше підходить їхнім потребам.
* Функція фільтрації товарів допоможе зекономити час на пошук, дозволяючи споживачам звужувати результати пошуку на основі різних параметрів.

Розділ "Часто задаванні питання":

* Для зручності наших користувачів ми створимо розділ "Часто задаванні питання" (FAQ), де буде зібрана інформація про основні запитання та проблеми, з якими можуть зустрітися клієнти. Це включатиме теми, такі як процес покупки, варіанти оплати, умови доставки, гарантії на продукцію та інші важливі аспекти.

Цей початковий випуск наддасть нашим споживачам основну платформу для комфортного й ефективного шопінгу, закладаючи фундамент для подальшого розвитку та розширення асортименту товарів та послуг у майбутньому.

3.2. Сфера застосування наступних релізів

Наступні релізи нашого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" будуть спрямовані на покращення функціональності платформи та розширення можливостей для користувачів. Основні елементи наступних релізів включають:

Розширення асортименту товарів:

* Планується поступове додавання нових категорій кухонної техніки та аксесуарів. Це може включати такі товари, як кавомашини, кухонні комбайни, мультиварки, а також різноманітні аксесуари для приготування їжі.
* Ми також розглянемо можливість співпраці з новими постачальниками, що дозволить нам запропонувати споживачам більше брендів і моделей, включаючи преміальні та екологічно чисті опції.

Впровадження мобільного додатка:

* Створення мобільного додатка дозволить споживачам зручно здійснювати покупки з мобільних пристроїв. Додаток надасть доступ до всіх функцій інтернет-магазину, включаючи пошук, фільтрацію товарів, оформлення замовлень та відстеження доставки.
* Інтерфейс мобільного додатка буде адаптований для зручності користувачів, з простим і зрозумілим дизайном, що дозволить проводити покупки швидко та без клопоту.

Програма лояльності для постійних клієнтів:

* Ми розробимо програму лояльності, яка забезпечить постійних клієнтів приємними бонусами та знижками. Клієнти зможуть накопичувати бали за кожну покупку, які потім зможуть використовувати для отримання знижок на майбутні замовлення.
* Програма також буде включати спеціальні акції та пропозиції для учасників програми, що заохочуватиме повторні покупки і підтримуватиме тривалі відносини з нашими споживачами.

Ці розширення сприятимуть зростанню нашого інтернет-магазину, покращенню клієнтського досвіду та зміцненню нашої позиції на ринку кухонної техніки. Наступні релізи націлені на адаптацію до запитів споживачів і постійні зміни в технологічному середовищі.

3.3. Обмеження та винятки

У процесі реалізації нашого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" ми усвідомлюємо певні обмеження та винятки, які можуть вплинути на вихід початкової версії продукту. Основні з них включають:

На початку не буде функцій доставки за межі України:

* У перший період роботи інтернет-магазину доставка товарів буде обмежена лише територією України. Це пов’язано з необхідністю зосередитися на внутрішніх логістичних процесах, а також з ускладненнями, викликаними військовими діями.
* Доставка в зони активних бойових дій може бути неможливою або небезпечною, тому ми плануємо забезпечити роботу лише в безпечних регіонах. З моментом стабілізації ситуації ми розглянемо можливість міжнародної доставки.

Відсутність мобільного застосунку в першій версії:

* У початковій версії не буде доступного мобільного застосунку, що може обмежити можливості для користувачів, охочих здійснювати покупки через мобільні пристрої. Усі функції будуть доступні через веб-сайт, оптимізований для мобільних пристроїв.
* Розробка мобільного застосунку запланована на майбутні релізи, коли ми зможемо забезпечити належну стабільність та функціональність.

Ризики, пов'язані з військовими діями:

* Ситуація з військовими конфліктами вплине на постачання товарів і роботу логістичних компаній. Можуть виникнути затримки в постачанні, а також необхідність коригування бізнес-процесів відповідно до безпекової ситуації.
* Необхідно враховувати незаплановані зміни у доступності товарів, що може вплинути на виконання замовлень, а також на комунікацію з клієнтами.

Ці обмеження та винятки на стадії початкового випуску допоможуть нам зосередитися на основних аспектах бізнесу, забезпечуючи якість обслуговування та стабільність платформи в умовах військової нестабільності. Водночас ми готові адаптувати стратегію у відповідь на зміни, щоб забезпечити безпеку та задоволеність наших клієнтів.

4. Бізнес-контекст

4.1. Профілі зацікавлених сторін

У рамках нашого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" визначено кілька ключових зацікавлених сторін, які відіграють важливу роль у розвитку бізнесу. До них належать:

Клієнти:

* Споживачі: Це основна група зацікавлених сторін. Їхні потреби та очікування визначають наш асортимент і якість обслуговування. Клієнти шукають якісні побутові товари, зручність у процесі покупок, доступні ціни та швидку доставку. Наша мета — задовольнити їхні потреби та надати неперевершений досвід покупок.

Постачальники:

* Виробники та дистриб’ютори: Це партнери, які забезпечують нас якісною побутовою технікою. Взаємодія з надійними постачальниками є критично важливою для нашого успіху, оскільки вони впливають на асортимент, цінову політику та умови доставки. Ми прагнемо партнерства з виробниками, які відповідають високим стандартам якості та екологічності.

Маркетинговий відділ:

* Спеціалісти з просування: Ця команда відповідає за стратегічне планування та реалізацію маркетингових кампаній, спрямованих на підвищення впізнаваності бренду та залучення нових клієнтів. Вони аналізують ринкові тенденції, розробляють рекламні матеріали та організовують акції, що сприяють формуванню позитивного іміджу компанії та підвищенню лояльності клієнтів.

Служба підтримки клієнтів:

* Представники служби підтримки: Ця команда забезпечує швидке реагування на запити клієнтів, допомагає вирішувати проблеми та надає консультації щодо продукції. Вони грають важливу роль у підтриманні високого рівня обслуговування та задоволеності клієнтів.

Логістичні партнери:

* Компанії з доставки: Ці партнери відповідають за забезпечення швидкої та ефективної доставки товарів до споживачів. Вони відіграють важливу роль у збереженні репутації нашого бренду, оскільки своєчасна і безпечна доставка впливає на загальний досвід клієнтів.

Ці професії зацікавлених сторін формують екосистему нашого бізнесу, а їхня співпраця є критично важливою для досягнення успіху та стабільного зростання нашого інтернет-магазину.

Таблица

| Стейкхолдер | Основне значення | Основні інтереси | Обмеження |
| --- | --- | --- | --- |
| **Клієнти** | Зручність покупок та доступ до якісних товарів | - Стабільність якості товарів Швидкість і надійність доставки Конкурентоспроможні ціни Позитивний досвід використання | - Вартість доставки- Обмежений асортимент у певних категоріях  - Ризики пов’язані з війною (наприклад, затримки) |
| **Постачальники** | Стабільні замовлення | - Надійне партнерство- Вигідні умови співпраці (ціна, обсяги)  - Прогнозуема стабільність попиту  - Вчасні розрахунки | - Залежність від коливань ринкових умов  - Конкуренція з іншими постачальниками  - Можливі затримки з постачанням з причини зовнішніх факторів (наприклад, війни або економічні кризи) |
| **Маркетинговий відділ** | Збільшення продажів | - Ефективні рекламні кампанії  - Залучення нових клієнтів  - Підвищення впізнаваності бренду  - Аналітика і моніторинг ефективності кампаній | - Обмежений бюджет на рекламу  - Наявність конкурентів з великими рекламними бюджетами  - Складність у вимірюванні ROI (окупності інвестицій) |
| **Служба підтримки клієнтів** | Високий рівень обслуговування | - Швидке реагування на запити  - Устранення проблем клієнтів  - Позитивні відгуки і рекомендації від клієнтів | - Нестача ресурсів (персонал, технології)  - Складні запити чи скарги, які потребують значної уваги |
| **Логістичні партнери** | Надійна доставка товарів | - Вчасність і точність доставки  - Мінімізація витрат на логістику  - Співпраця на тривалий термін | - Зовнішні фактори, такі як погодні умови або військові дії  - Обмежена спроможність у певних регіонах (особливо у зонах конфлікту) |

4.2. Пріоритети проекту

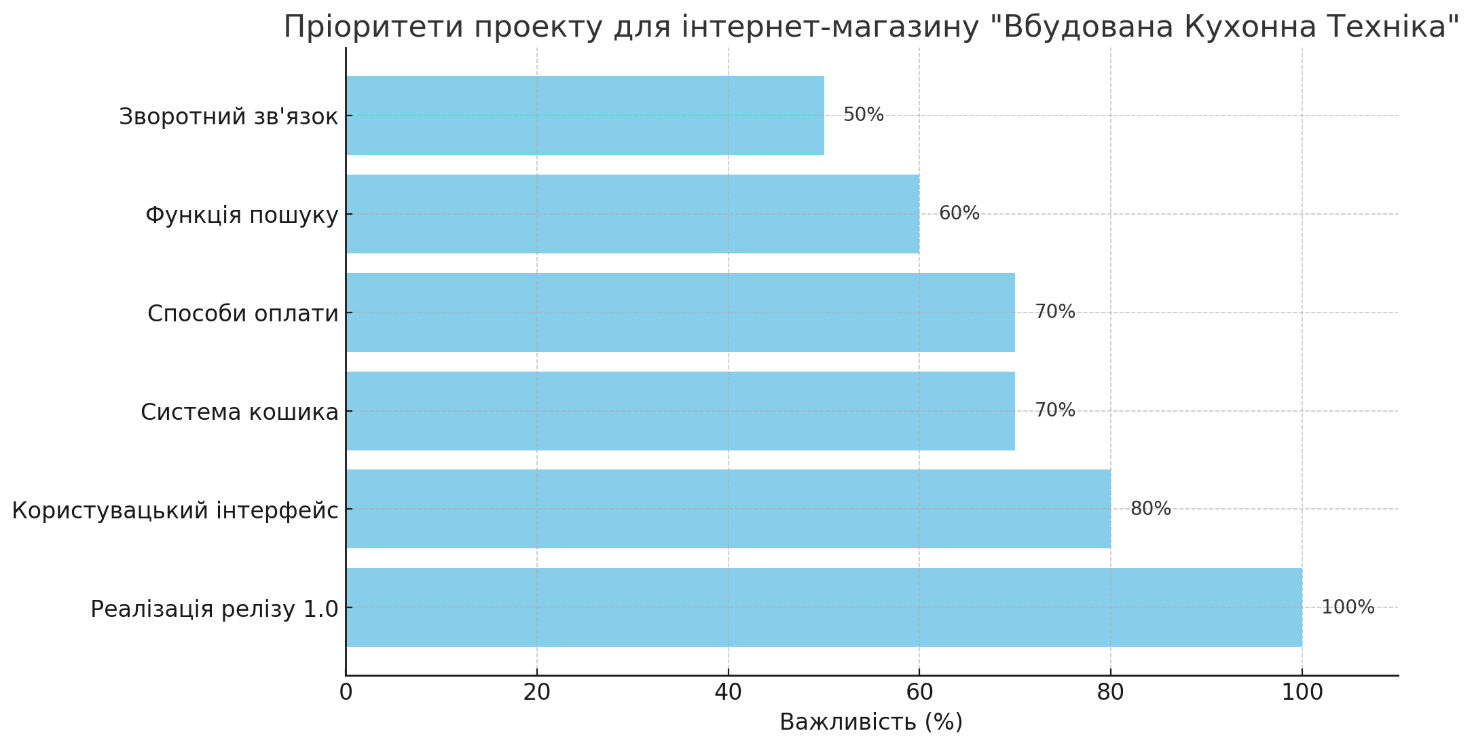
У рамках реалізації інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" визначено ключові пріоритети проекту, які є критично важливими для його успішного запуску:

Реалізація релізу 1.0 до 01/10:

* Завершення першої версії продукту до зазначеної дати є основним пріоритетом. Це дозволить всім учасникам ринку ознайомитися з нашим інтернет-магазином, почати продажі та отримати перший зворотний зв'язок від користувачів. Відзначаємо важливість своєчасного виконання проекту для побудови довіри з боку клієнтів і партнерів.

Включення 70-80% важливих функцій у початковий реліз:

* Необхідно забезпечити включення найбільш критичних функцій, які задовольнять основні потреби користувачів і допоможуть конкуренції на ринку. Серед них:
* Користувацький інтерфейс: простий і інтуїтивно зрозумілий дизайн, що забезпечує комфортну навігацію;
* Система кошика: можливість додавати товари, редагувати їх кількість і оформляти замовлення;
* Способи оплати: інтеграція основних методів оплати, що забезпечують зручність для клієнтів;
* Функція пошуку: ефективна система пошуку товарів, що дозволяє швидко знаходити необхідні позиції;
* Зворотний зв'язок: можливість залишати відгуки та оцінки товарів.

Вибір цих функцій базується на аналізі ринкових вимог та очікувань цільової аудиторії, що допоможе забезпечити конкурентоспроможність нашого продукту.

4.3. Робоче середовище

Робоче середовище нашого інтернет-магазину "Вбудована Кухонна Техніка" складається з кількох ключових аспектів, що забезпечують ефективність та зручність використання платформи для клієнтів.

Географічне положення:

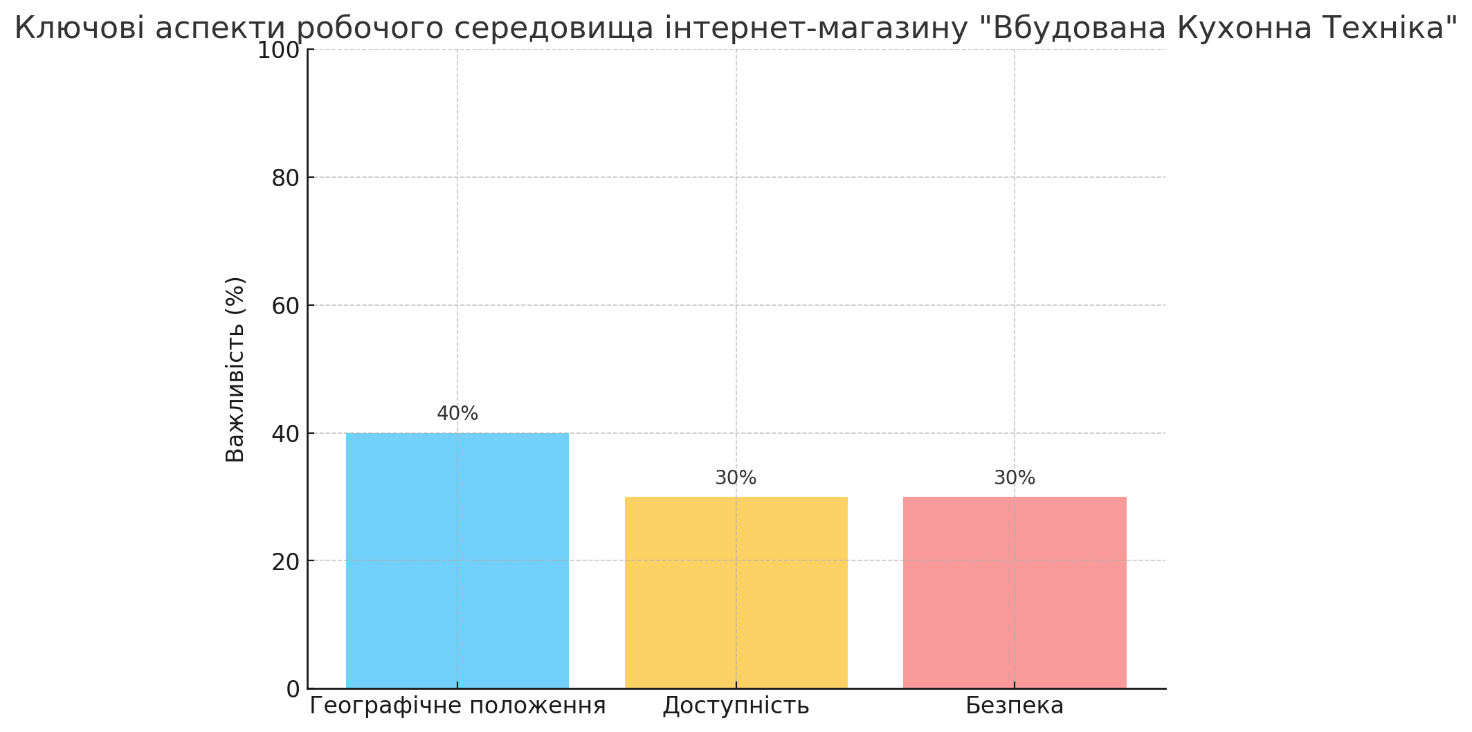
* Наша цільова аудиторія охоплює клієнтів з усіх регіонів України. Це означає, що платформа повинна бути адаптована до різних регіональних особливостей, включаючи мову, валюту та специфіку пропозицій. Важливо врахувати логістичні аспекти, щоб забезпечити швидку та ефективну доставку товарів до всіх куточків країни.

Доступність:

* Платформа повинна бути доступною 24/7, що дозволить клієнтам здійснювати покупки в будь-який зручний для них час. Це важливий аспект сучасного бізнесу, оскільки багато споживачів цінують можливість робити покупки у зручний для себе час, без обмежень. Для забезпечення безперебійної роботи необхідно впровадити резервні системи та ефективну технічну підтримку.

Безпека:

* Забезпечення захисту особистих даних споживачів є критично важливим аспектом нашої платформи. Ми зобов'язуємося дотримуватися всіх нормативних актів і стандартів безпеки даних. Це включає:
* Використання шифрування даних для захисту інформації при передачі;
* Regular security audits and updates to address potential vulnerabilities;
* Clear privacy policy outlining how customer data will be used and protected;
* Механізми для швидкого реагування на інциденти безпеки.

Ці аспекти формують основу для створення ефективного, безпечного та зручного робочого середовища для наших клієнтів, що сприятиме досягненню успіху та довгострокової лояльності споживачів.

