



מס' קבוצה	אתר	תאריך הגשה
12	https://www.skates.com/	29/03/2021
חברי הצוות - מספרי ת.ז.		
315695643	316297480	316161694

פרויקט בסיסי נתונים

מטלה 1 (30%) – רקע כללי על הארגון והאתר

החברה בה בחרנו היא חברה שהוקמה ע"י צוות של אנשים העוסקים בתחום המסחר האלקטרוני ומוצרי ספורט. צוות זה עוסק בתחומים אלו משנת 1990, עם ניסיון רב במתן שירותי קנייה מקוונת. מטה החברה נמצא מדיסון הייטס, משיגן, ארצות הברית. לא קיימות חנויות פיזיות של החברה, בהן ניתן לרכוש את המוצרים. לבעלי החברה ישנם 2 אתרים שבעזרתם הם מוכרים ונותנים שירות ללקוחות בשני תחומים: האחד ציוד טניס, והשני ציוד המשמש להחלקה על גלגליות ועל הקרח – בו נתמקד בפרויקט זה. בנוסף, החברה עתידה להשיק אתר נוסף שעתיד להיפתח בקרוב המוכר ציוד גולף.

מטרתה המרכזית של החברה היא כלכלית, ולכן מוכרת ללקוחות מוצרים שונים הנדרשים בתחום החלקת גלגליות והחלקה על הקרח. אתר זה של החברה, מאגד במקום אחד ובצורה נגישה ונוחה עבור לקוחותיו מגוון מוצרים בתחום זה של מספר מותגים שונים. האתר מאפשר ללקוחות להזמין מוצרים וציוד כרצונם עד לפתח ביתם מבלי לצאת מהבית. באתר ניתן למצוא שלושה סוגים של נעלי החלקה: גלגליות, רולרבלידס ונעלי החלקה על הקרח עבור ילדים ומבוגרים (נשים וגברים). כמו כן, באתר ניתן לרכוש ביגוד וציוד נלווה - בלמים, גלגלים, מיסבים, תיקים, קסדות, מגנים וכובעים.

אתגר משמעותי שאיתו מתמודדת החברה הינו יצירת קשר של אמון בינה לבין הלקוחות. בכדי ליצור אמון שכזה יש צורך בהשאת רשם חיובי על הלקוחות המקבלים שירות וקבלת ביקורות חיוביות. ניתן לעשות זאת על ידי רמת שירות איכותית, איכות ועמידות גבוהה של המוצרים הנמכרים, הנגשת האתר והפיכתו לפשוט לשימוש. כמו כן, האתר מוכר ציוד ספורט מקצועי ולכן מדובר על מוצרים שנמכרים לקהל יעד ספציפי בתקופות שנה מוגדרות ולטווח הארוך. עובדה זו מגבילה את היקפי המכירות שיכולים להיות.

אתר בארץ - מגה ספורט: אתר זה הינו בעל אופי דומה לאתר הסקייטים בכך שמטרתו היא כלכלית-ע"י מכירת מוצרים. האתר מאפשר ללקוחות לבצע קנייה מקוונת של ציוד וביגוד של מגוון מותגים. בשונה מהאתר שלנו, אתר זה מציע מוצרים של מגוון סוגי ספורט, ולא רק של תחום ספורט ספציפי. בנוסף, האתר מציג ללקוחות את סניפי החברה הקיימים – דבר המאפשר ביצוע קנייה לא מקוונת גם כן.

אתר בעולם – ASOS: אתר זה מאפשר גם הוא ללקוחות לרכוש מוצרים, ביגוד, בצורה מקוונת. בדומה לאתר הסקייטים גם הוא פועל בצורה מקוונת בלבד וללא סניפים פיזיים. לעומת זאת, אתר זה מבצע משלוחים לכל העולם, ופועל גם על ידי אפליקציה.



מטלה 2 (40%) – התהליך העסקי

התהליך העסקי העיקרי המופיע באתר הוא רכישת סקטים מסוגים שונים ומוצרים נלווים. בפני המשתמשים באתר מוצגים סל של פריטים שונים המסווגים לקטגוריות העומדים למכירה. בכל שלב של התהליך ניתנת למשתמש אפשרות להירשם לאתר או להתחבר כמשתמש קיים, אך אין זאת חובה. לאחר בחירת המוצרים והעברתם לסל הקניות על הלקוח לבחור את שיטת המשלוח (משלוח או איסוף עצמי) ואת אמצעי התשלום. לאחר אישור ההזמנה מסתיים התהליך. מטרת החברה היא מטרה עסקית השואפת למקסם את המכירות מהאתר, ולכן זהו התהליך העסקי המרכזי.

באתר קיימים תהליכים עסקיים נוספים ובניהם יצירת קשר דרך שירות הלקוחות של החברה, מתן ביקורת ואפשרות לשאלות על המוצרים. פניית המשתמש אל מוקד שירות הלקוחות יכולה להתבצע על ידי שיחת טלפון או שליחת הודעה במערכת ייעודית באתר (Contact Us). באמצעות ביקורות על המוצרים, הניתנים על ידי כלל המשתמשים, הלקוחות יכולים לקבל חוות דעת אובייקטיביות של לקוחות אחרים, וכמו כן לשאול שאלות שיענו על ידי נציגי החברה. מטרתם של תהליכים אלו היא לספק מעטפת תמיכה ללקוח באמצעות מתן מענה לבעיות שונות ושיפור השירות. תהליכים אלו פחות משמעותיים מתהליך מכירת המוצרים, אך תומכים ומשרתים את מטרתה המרכזית של החברה.

החברה מתמקדת בשיווק ומכירה של מוצרים ממותגים שונים באונליין ולא קיימת פעילות עסקית מחוץ לאתר. במידה ולחברה תהיה רשת חנויות פיזיות ניתן יהיה לעצב מודל עסקי המקביל למודל המרכזי של האתר, תהליך זה יתבסס על בחירה ומכירה של מוצרים בו ניתן להוסיף למודל עזרה ממוכר וגם הרשמה או קבלת הטבות של "חבר מועדון" בקופה.

לתהליך המקוון יתרונות רבים עבור הצרכן, המרכזי שבהם הוא הנגישות של האתר לצרכן בכל שעה ביום. הלקוח הפוטנציאלי יכול למצוא את כלל הפריטים שמציעה החברה בקלות ובמהירות. אין צורך להגיע פיזית לחנות על מנת לבדוק אילו מוצרים יש במלאי, וכן ניתן להשוות אונליין את מחירי הפריטים מול פריטים דומים של חברות מתחרות. מנגד, צרכנים רבים אינם מעוניינים לרכוש מוצרים באופן מקוון, מכיוון שלא מתאפשרת בדיקת התאמת המוצר באופן אישי. היעדר הביטחון בתקינות המוצר ובהתאמתו ללקוח גורם לחשש מרכישה מקוונת. בנוסף, רבים חוששים מממן פרטי תשלום באינטרנט עקב זיוף ונגישות אל מידע אישי.

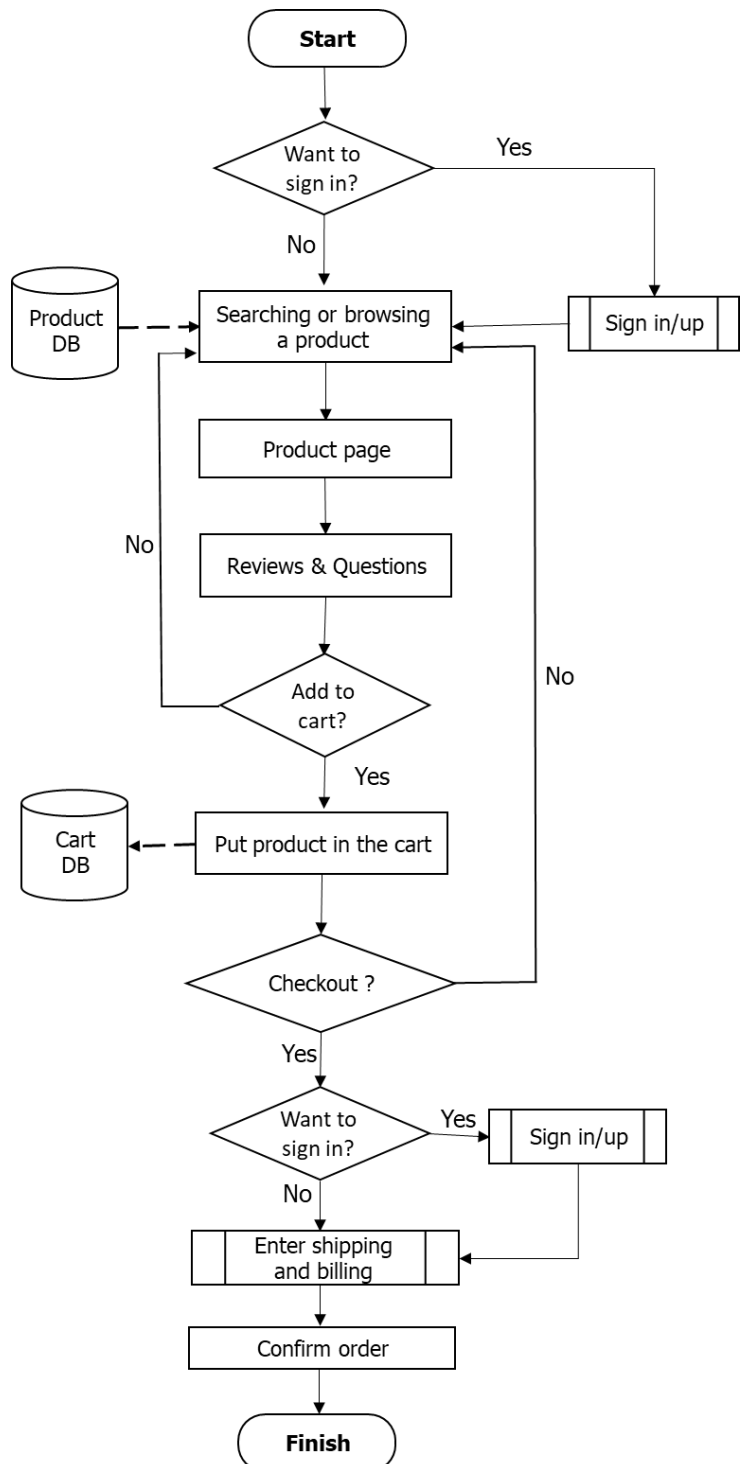
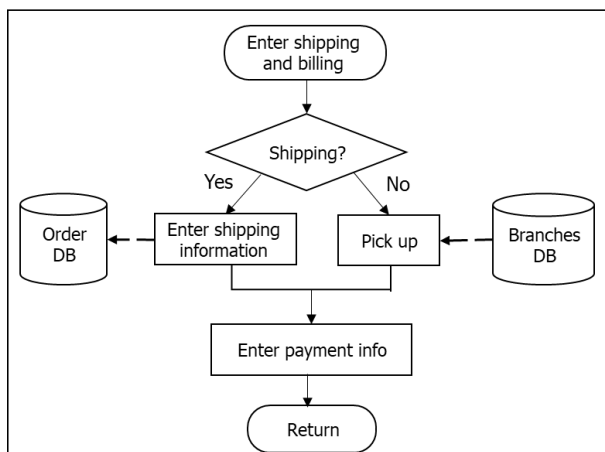
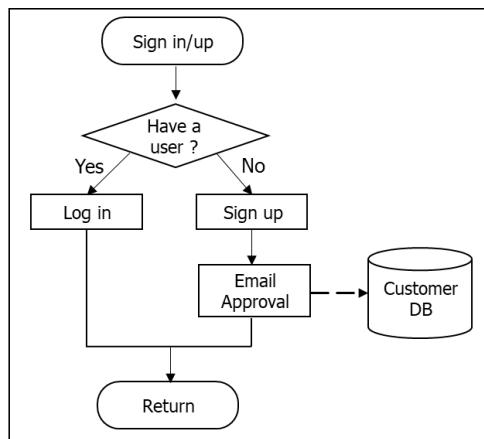
אחד היתרונות הבולטים של מכירה באונליין עבור החברה הוא היעדר בצורך בהשכרת מקום פיזי שישמש כחנות החברה. יתרון זה מקטין עלויות בצורה משמעותית, וכן את הצורך במערך של כוח אדם שיתפעל וינהל את רשת החנויות. לעומת זאת, עקב ייתכנות גבוהה להחזרות ותקלות מצד הלקוחות יש צורך בהרחבת מערך שירות הלקוחות. בנוסף יש צורך במערך משלוחים רחב היקף שפועל תוך תוכנית עבודה מוגדרת, הצופה ביקושים עתידיים.

במהלך ביצוע ההזמנה נאסף מידע רב אודות הלקוח, הכולל את היסטוריית החיפושים שלו לצורך חשיפתו למוצרים דומים וכן את פרטיו האישיים. לאחר בחירת המוצרים לרכישה – דגם, צבע, מידה וכמות, נדרש המשתמש למלא את פרטי התשלום והמשלוח. ראשית, יבחר הלקוח האם מעוניין במשלוח או איסוף עצמי. במידה ויבחר באיסוף עצמי יצטרך לבחור מיקום מהאפשרויות שיינתנו לו, אחרת מחויב להכניס את פרטי המשלוח המלאים (מדינה, עיר, רחוב, מיקוד, טלפון). כמו כן, ישנה אפשרות להוסיף מספר דירה ושם החברה הרוכשת (במידה ורלוונטי). במידה והלקוח רשום כמשתמש של האתר, הוא יכול לבחור בהכנסה מהירה של פרטי המשלוח השמורים בחשבון.



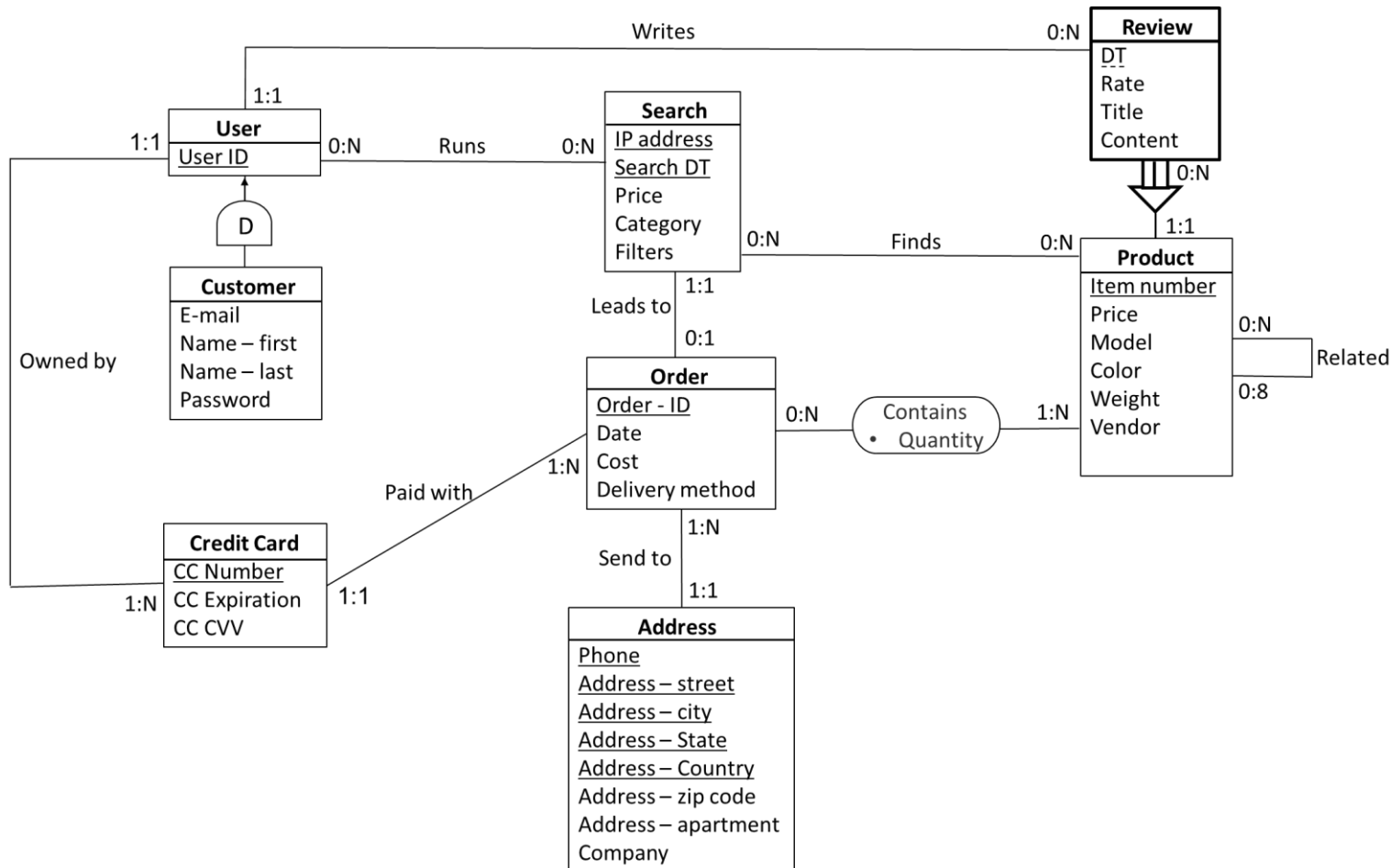
בשלב השני יבחר את זמן האספקה הרצוי. בשלב השלישי, יבחר הלקוח את אמצעי התשלום ויכניס את פרטי החשבון בהתאם (במידה ובחר בכרטיס אשראי יכניס: מספר כרטיס אשראי, תוקף, שם בעל הכרטיס, CVV). במידה ויש בבעלות הלקוח קוד קופון הוא יוכל לממשו. כלל הפרטים הנאספים בתהליך זה הכרחיים לצורך ביצוע המשלוח.

תהליך עסקי – רכישת סקטים מסוגים שונים ומוצרים נלווים





מטלה 3 (30%) – עיצוב קונספטואלי (תרשים ישויות-קשרים) ראשוני



הנחות:

- עבור כל משתמש שנכנס לאתר, בין אם רשום לאתר (customer) ובין אם לא (user), נשמר מזהה ייחודי.
- באתר קיימת יותר מאופציית תשלום אחת, אנו התמקדנו באפשרות התשלום בכרטיס אשראי כאשר כל כרטיס אשראי שייך לבן אדם אחד בלבד.
- מכל מוצר ניתן לקבל המלצה לשמונה מוצרים שונים במקסימום.
- בכל רגע נתון יכולה להירשם במקסימום ביקורת אחת למוצר מסוים.
- מספר טלפון מקושר לאדם אחד בלבד באופן חד ערכי והינו שדה חובה בעת כתיבת כתובת המגורים.