

تعریف نیازهای عملکردی سیستم و محدودیت‌ها

نیازهای عملکردی سیستم مشخص میکند که آن سیستم چه می‌کند و چه باید بکند. در حقیقت این اقدامات، ویژگی‌هاییست که یک سیستم باید براساس نیازهای کاربران دارا باشد تا بتواند به این نیازها به سرعت و با دقت لازم پاسخ دهد.

حال که در سیستم تعریف شده کاربران را مشخص کردیم، براساس نیازهای هر کدام **Functional Requirement** لازم و محدودیت‌ها در صورت وجود را تعریف میکنیم.

کاربران این سیستم به شرح زیر است:

۱- مشتری ۲- صاحب فروشگاه ۳- پیک موتوری

• مشتری

۱- نیاز به ساخت یک اکانت شخصی

سیستم وظیفه دارد در ابتدا با دریافت مشخصات مشتری پروسه ثبت نام و ساخت اکانت را آغاز کند. سپس با دریافت ایمیل یا شماره همراه کاربر کدی را برای احراز هویت به مشتری ارسال کند. در نهایت با تعبیه سیستمی که مشتری بتواند کد دریافتی خود را در سیستم وارد کند، اکانت مشتری توسط سیستم ساخته شده و به او یک کد کاربری منحصر به فرد اختصاص میابد. **محدودیت:** از آنجا که احراز هویت تنها با ایمیل یا شماره همراه صورت میگیرد در صورتی که مشتری هیچ کدام را نداشته باشد نمیتواند حساب کاربری خود را در سیستم ایجاد کند.

۲- نیاز مشتری به مشاهده فروشگاه‌های مختلف بر اساس نزدیکی به او

سیستم وظیفه دارد با پشتیبانی از سیستم ردیابی مکان مشتری فروشگاه‌های لباس نزدیک به مشتری را به او نمایش دهد. برای اینکار لازم است سیستم به مشتری درخواست فعال کردن سیستم ردیابی مکان او را بدهد تا با فعال شدن این سیستم توسط مشتری و دریافت اطلاعات فروشگاه‌های نزدیک به مشتری را شناسایی کند. **محدودیت:** ممکن است فروشگاه فعالی در نزدیکی مشتری نباشد و این باعث میشود که سیستم فروشگاه‌های دورتری را نیز به مشتری نشان دهد. اینگونه ممکن است انتخاب‌های مشتری محدودتر شده و هزینه پیک نیز بالاتر رود.

۳- قابلیت مشاهده لیست کالاهای موجود در هر فروشگاه با توجه به نوع لباس و میزان قیمت

با توجه به این که ممکن است مشتری نوع خاصی از لباس را در نظر داشته باشد و همینطور با توجه به محدودیت بودجه ای که در اختیار دارد، نیاز به خرید لباس با قیمت پایین تری داشته باشد نیاز است که پلتفرم مورد نظر، سیستمی را برای فیلترینگ لباس‌های یک فروشگاه در نظر بگیرد و همچنین بتواند کالاهای را با توجه به قیمتشان از زیاد به کم و برعکس مرتب کند تا اینگونه مشتری بتواند به کالای مورد نظر خود سریع تر دسترسی پیدا کند و پروسه خرید کوتاه تر شود.

۴- قابلیت مشاهده هزینه پیک

با توجه به اینکه برای رسیدن سفارش به دست مشتری به پیک هایی نیاز است که آن ها نیز برای انجام سرویس هزینه ای را دریافت میکنند لازم است سیستم با محاسبه فاصله مشتری و فروشگاه هزینه پیک را تخمین زده و این هزینه را به مشتری قبل از انجام پرداخت اعلام کند.

۵- قابلیت پرداخت هزینه به صورت آنلاین

لازم است که سیستم با تعبیه درگاه های پرداختی که همه بانک ها را شامل شود، قابلیت پرداخت آنلاین را برای مشتری فراهم کند. همچنین نیاز است که این درگاه ها معتبر بوده و اطلاعات حساب بانکی مشتری را محفوظ نگه دارند.

محدودیت: همانگونه که گفته شد باید امکان انتقال پول از همه کارت های بانکی فراهم باشد در غیر اینصورت اگر درگاه انتقال پول از کارت بانکی مشتری پشتیبانی نکند خرید قابل انجام نیست.

۶- امکان ارسال نظر و دادن امتیاز

پس از رسیدن سفارش به مشتری و استفاده مشتری از لباسی که سفارش داده، ممکن است مشتری انتقادات و پیشنهاداتی نسبت به فروشگاه داشته باشد. این نظرات میتوانند برای مشتریان دیگر مفید باشد و در تصمیم گیری آن ها نقش مهمی را ایفا کند.

۷- امکان مشاهده نظر و امتیاز دیگران به فروشگاه

با توجه به تعریف نیاز قبلی واضح است که مشتریان نیاز دارند نظرات یکدیگر درباره فروشگاه مورد نظر را مشاهده کنند و با توجه به امتیازاتی که فروشگاه از مشتریان قبلی خود دریافت کرده برای ایجاد یک سفارش جدید تصمیم گیری کنند.

بنابراین نیاز است سیستم قسمتی را در پنل هر فروشگاه تعبیه کرده که نظرات و امتیاز مشتریان برای همه افراد دیگر قابل مشاهده باشد.

۸- قابلیت مرجوع کردن کالا توسط مشتری در صورت وجود مشکل

در صورتی که در کیفیت محصول مشکل قابل اشاره ای وجود داشته باشد و یا اطلاعاتی نظیر سایز، رنگ و جنس لباس خریداری شده با اطلاعات درج شده در پنل فروشگاه ناهمخوانی داشته باشد، مشتری نیاز به مرجوع کردن کالا خواهد داشت.

در این صورت سیستم باید با ایجاد یک سیستم پشتیبانی، حال به صورت گفت و گوی آنلاین یا تلفنی قابلیت پاسخگویی به مشتری را فراهم کند. سپس کالا را از مشتری پس گرفته و پول پرداخت شده را با توجه به خواست مشتری به حساب بانکی یا حساب کاربری او بریزد.

• فروشگاه

۱- امکان ثبت فروشگاه در سیستم

با توجه به اینکه میدانیم صاحب فروشگاه باید با مراجعه حضوری، قراردادی منعقد کند و سپس فروشگاه خود را در سیستم ثبت کند، بنابراین شرکت باید زمان و مکان های مشخصی را برای این مراجعات در نظر گرفته تا صاحبان همه فروشگاه ها بتوانند در زمان های مشخصی به شعب شرکت مراجعه کرده و اطلاعات خود را ثبت، قرارداد را منعقد کرده و در نهایت حسابداری برای فروشگاه خود در سیستم ایجاد کنند. بدیهی است هر چه زمان خدمت رسانی در این زمینه به صاحبان فروشگاه بیشتر باشد و شرکت شعب بیشتری را برای ثبت قرارداد در نظر گرفته باشد، فروشگاه های بیشتری اطلاعات خود را در سیستم ثبت میکنند.

محدودیت: اگر فروشگاه نتواند قابلیت هایی را که سیستم انتظار دارد توسط فروشگاه در پلتفرم ایجاد شود، اجرایی کند، سیستم با شرکت قراردادی منعقد نمیکند.

۲- قابلیت ثبت محصول، ویرایش محصول و قیمت گذاری توسط صاحب فروشگاه

پس از اینکه سیستم برای هر فروشگاه حساب مورد نظر را ایجاد کرد، باید دسترسی ای را برای صاحب فروشگاه ایجاد کرده که بتواند اطلاعات مربوط به فروشگاه خود را تغییر داده و عکس و قیمت محصولات را به حساب خود اضافه کند. همچنین با توجه به فروش برخی محصولات موجودی خود را کاهش دهد و یا محصولی را از فروشگاه خود حذف کند. **محدودیت:** محدودیتی که در این قسمت وجود دارد وابسته به بحث موجودی فروشگاه است. اگر موجودی یک فروشگاه در یک محصول خاص به اتمام برسد و مسئول ثبت آن این موضوع را ویرایش نکند محدودیت هایی در ثبت محصول ایجاد میشود.

۳- دریافت لیست خرید مشتری

فروشگاه نیاز دارد برای پاسخ به خواسته های مشتری خود ابتدا لیست سفارش های او را دریافت کند. بنابراین سیستم باید پس از ثبت سفارش و دریافت هزینه بلافاصله لیست سفارش را به فروشگاه ارسال نماید و از فروشگاه تایید سفارش را دریافت کند. اینگونه سیستم مطمئن میشود که فروشگاه سفارش مشتری را دیده و تهیه این سفارشات را در دستور کار قرار داده است.

۴- دریافت هزینه از طریق سیستم

صاحب فروشگاه انتظار دارد که پس از سفارش مشتری هزینه سفارش را دریافت کند. این دریافت هزینه میتواند به صورت مستقیم یا غیرمستقیم باشد. پرداخت هزینه مستقیم به این صورت است که هزینه پرداختی توسط مشتری به صورت مستقیم به حساب اعلام شده فروشگاه ریخته میشود و پرداخت غیرمستقیم به این صورت است که ابتدا هزینه به حساب شرکت پرداخت شده و سپس شرکت هزینه های پرداختی را به حساب فروشگاه ها میریزد.

۵- امکان مشاهده نظرات مشتریان و پاسخ به آن ها

همانگونه که مشتریان تقاضای ثبت نظرات و انتقادات خود را دارند. صاحبان فروشگاه ها نیز نیاز دارند که به این نظرات پاسخ داده و مشکلات مشتریان خود را رفع کنند. بنابراین سیستم باید شرایطی را در اختیار فروشندگان قرار دهد که آن ها بتوانند در قسمت نظرات پاسخگوی مشتریان خود باشند.

• پیک موتوری

۱- امکان ایجاد حساب کاربری

به مانند صاحبان فروشگاه ها، زمان و مکان های مناسبی نیز باید برای ثبت اطلاعات پیک ها توسط شرکت در نظر گرفته شود تا آن ها بتوانند به راحتی در این سیستم ثبت نام کرده و شرکت نیز از پیک های زیادی برای ارسال سریع سفارش به مشتریان بهره مند شود.

محدودیت: همچون ثبت قرارداد با فروشگاه، شرکت از پیک نیز انتظاراتی همچون فراهم کردن موتور سیکلت برای انتقال محصولات دارد که اگر پیک های موتوری نتوانند این انتظارات را فراهم کنند، نمیتوانند حساب مخصوص خود در سیستم را داشته باشند.

۲- با خبر شدن پیک از ثبت سفارش جدید

هنگامی که سفارشی در محدوده جغرافیایی مشخصی ثبت شد، لازم است که این اطلاعات به دست پیک های حاضر در آن محدوده برسد. این اطلاعات شامل محل فروشگاه، محل زندگی مشتری و پولی که در صورت قبول کردن این انتقال به پیک میرسد، میشود. پس از قبول انتقال سفارش توسط پیک لازم است اطلاعات بیشتری مانند کالاهایی که مشتری سفارش داده در اختیار پیک قرار گیرد.

محدودیت: اگر پیک در محدوده جغرافیایی باشد که سفارشی در آنجا ثبت نشود، سیستم به او سفارش های دورتر را نمایش میدهد و اینگونه در صورت قبول کردن سفارش، پیک نیاز به طی کردن مسافت بیشتری خواهد داشت.

۳- امکان رد کردن سفارش

سیستم باید به پیک این شرایط را بدهد در صورتی که تمایل به انتقال سفارش نداشته باشد آن را رد کند و سفارش های دیگری را مشاهده کند و برای انتقال آن ها تصمیم گیری نماید.

محدودیت: اگر پیک انتقال سفارشی را بپذیرد نمیتواند آن را رد کند مگر با پرداخت جریمه

۴- امکان بازگرداندن کالاهای مرجوعی توسط پیک

همانگونه که پیک امکان انتقال سفارش از فروشگاه به دست مشتری را دارد، باید امکان بازگرداندن کالا از مشتری به فروشگاه را نیز داشته باشد. بنابراین سیستم شرایطی را برای پیک ها فراهم میکند که در صورت درخواست مرجوع کردن یک کالا و پذیرش آن توسط واحد پشتیبانی لیست سفارش هایی که باید آن ها را به فروشگاه برگردانند در اختیار پیک ها قرار گرفته و پیک با توجه به مسافت و هزینه دریافتی تصمیم گیری میکند.

محدودیت: همچون شماره ۲ که توضیح دادیم محدودیت هایی در مرجوع کردن سفارش وجود خواهد داشت اگر در مناطق نزدیک تر به پیک موتوری درخواست برای مرجوع کردن یک کالا وجود نداشته باشد. بنابراین سیستم درخواست های دورتری را به پیک نمایش خواهد داد.