**Opdracht: Milanov**

**Opdrachtgever: Greta Schaafsma**

Inleiding :

Milanov is een middelgrote speler in de fotostock business en verstrekt buitengewone beelden aan reclamebureaus in Nederland, Engeland, België en Duitsland.

Milanov voegt maandelijks honderden nieuwe beelden toe aan de database en controleert deze op kwaliteit, exclusiviteit en trendgevoeligheid.

**Situatie:**

Milanov wil een e-commerce applicatie invoeren om het fotoaanbod volledig via internet aan de klantenkring aan te bieden. De doelgroep van Milanov bestaat uit vormgevers, artdirectors en web ontwerpers. Omdat deze afnemers bewust opzoek zijn naar een product, is het niet nodig ze te lokken. Wel is het van belang om via de site de binding met de klant te versterken. Kwaliteit, betrouwbaarheid en snelheid zijn belangrijk. De klant moet via een inlogprocedure een beeld kunnen vinden dat op prijs, kleur of onderwerp is op vragen en moet de foto kunnen bestelling en downloaden. Een koppeling tussen de applicatie en het bestaande CRM-systeem van Milanov is vereist.

De betaling moet via internet secure gaan, waarbij Milanov onderscheid maakt tussen bekende en nieuwe klanten.

Milanov wil service en kwaliteit op hetzelfde niveau houden, ook als de bedrijfsvoering door het internet verandert. Uit een implementatie plan moet blijken wat de consequenties zijn van het invoeren van een e-commerce applicatie.

Milanov wil de site zelf kunnen onderhouden.