Kwiaciarnia internetowa

Wizja

# Wprowadzenie

Serwis kwiaciarni internetowej służy do zamawiania wyrobów kwiatowych (bukiety, wiązanki itp.) przedstawionych w ofercie kwiaciarni. Tradycyjne kupno kwiatów wymaga poświęcenia dużej ilości czasu. Zamawianie przez internet pozwala na oszczędność czasu i wygodę użytkowania. Wyroby kwiatowe mogą być dostarczane pod wskazany adres lub odbierane osobiście w placówce kwiaciarni. Za złożone zamówienie można korzystając z bankowości internetowej lub przy odbiorze. Z witryny internetowej kwiaciarni mogą korzystać nie tylko klienci ale też jej pracownicy co pozwala na usprawnienie pracy kwiaciarni.

# Pozycjonowanie

## Sformułowanie problemu

|  |  |
| --- | --- |
| Problem | Zamawianie kwiatów bez wychodzenia z domu |
| Dotyczy | Klientów kwiaciarni |
| Wpływ problemu | Nie możnosć zamawiania kwiatów przez internet; konieczność wychodzenia z domu w celu wykonania zamówienia i jego opłacenia; brak możliwości zamawiania wyrobów kwiatowych na odległość np. z innego miasta |
| Pomyślne rozwiązanie | Klient może zamawiać wyroby florystyczne przez internet, dzięki czemu oszczędza czas związany ze składaniem zamówienia w siedzibie kwiaciarni. Ponadto można złożyć zamówienie na odległość np. Z innego miasta bądź zza granicy. |

## Opis pozycji produktu

|  |  |
| --- | --- |
| Dla | Floryści, osoby szukajace prezentu, osoby chcące nabyć kwiaty do domu, |
| Który | Umożliwia zamawianie kwiatów przez witrynę internetową oraz przeglądanie oferty kwiaciarni |
| (Nazwa produktu) | Kwiaciarnia Internetowa Kwi@tuszki |
| Który | Pozwala zamawiać kwiaty bez wychodzenia z domu |
| Inaczej niż | Tradycyjne kwiaciarnie bez wsparcia witryn internetowych |
| Nasz produkt | Umożliwia szybkie zamawianie kwiatów przez internet |

# Opis udziałowców i użytkowników

## Podsumowanie udziałowców

| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialności** |
| --- | --- | --- |
| Właściciel | Właściciel kwiaciarni, posiadający największy udział w dochodach pochodzących z uslug świadczonych przez kwiaciarnię w tym ze sprzedaży internetowej; zleceniodawca wykonania systemu | Zapewnia produkty i fundusze potrzebne do wykonywania zleconych zamówień  Zapewnie wypłaty dla pracowników kwiaciarni Dba o reklamę i wizerunek kwiaciarni  Zapewnia miejsce pracy dla pracowników kwiaciarni Zapewnia fundusze potrzebne na zbudowanie witryny internetowej i jej obsługę  Decyduje o wyborze pracowników i przydziela im odpowiedni zakres obowiązków Określa wymagania dotyczące systemu Określa ofertę kwiaciarni |
| Firma tworząca system | Firma zajmująca się projektowaniem i implementacją witryny kwiaciarni internetowe joraz jej obsługą wraz z konserwacją i rozwiązywaniem problemów. | Dostarcza działający system internetowej kwiaciarni, spelniający wymagania określone przez właściciela kwiaciarni i jej pracowników Naprawia na bieżąco występujące błędy i zapobiega powstawaniu nowych  Zapewnia szkolenie dotyczące obsługi serwisu internetowego dla pracowników |
| Administrator | Osoba zajmująca się zarządzaniem zawartością witryny internetowej | Zajmuje się utrzymaniem aktualności informacji znajdujących się w witrynie Określa wymagania dotyczące obsługi serwisu |

## Podsumowanie użytkowników

| **Nazwa** | **Opis** | **Uprawnienia** |
| --- | --- | --- |
| Gość | Użytkownik przeglądający witrynę | * Przeglądanie oferty kwiaciarni * Przeglądanie danych kontaktowych kwiaciarni * Możliwość rejestracji w serwisie w celu uzyskania loginu i hasła |
| Klient | Uzytkownik zalogowany mogący składać zamówienia | * Uprawnienia gościa oprócz rejestracji   - dodawanie pozycji z ofery do koszyka  - skladanie zamówienia i opłacanie go  - wybór miejsca i sposobu dostawy  - wyrażanie opinii na temat zrealizowanych zamówień  - śledzenie statusu zamowienia |
| Kurier | Osoba dostarczająca zamówienia | * Przelądanie listy zamówień   - zmiana statusu zamówienia na (doręczone/zrealizowane)  - sledzenie statusu zamówień  - dostęp do danych teleadresowych odbiory zamówienia |
| Administrator | Osoba zarządzająca treścią witryny | * Modyfikacja oferty kwiaciarni internetowej   - zarządzanie kontami użytkowników |
| Kierownik | Osoba odpowiadająca za skargi/opinie | * Odpowiadanie na opinie wystawiane przez klientów   - analiza ocen wystawianych w opiniach przez klientów |
| Florysta | Osoba odpowiadająca za zapewnienie wyrobu florystycznego zamówionego przez klienta | * Zmienianie statusu zamówienia |

# Opis produktu

## Potrzeby i cechy

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Potrzeba** | **Priorytet** | **Cechy** | **Planowane wydanie** |
| Płatność online | Wysoki | Klient po złożeniu zamówienia może za nie zapłacić korzystając z usług bankowości elektronicznej wybranego banku. | 1.0 |
| Wysyłanie e-maili z potwierdzeniem rejestracji | Wysoki | Po podaniu danych rejestracyjnych przez nowego użytkownika serwisu zostaje wysłany e-mail z linkiem aktywacyjnym potwierdzającym rejestrację w serwisie | 1.0 |
| Wysyłanie e-maili z linkiem do zmiany hasła | Średni | Klient może chcieć zresetować hasło do swojego konta w serwisie. W tym celu przed zalogowaniem podaje on w formularzu e-mail powiązany z jego kontem. Gdy konto z podanym e-mailem zostało znalezione w bazie, zostaje wysłany e-mail z linkiem kierującym do strony z formularzem zmiany hasła | 1.0 |
| Wysylanie e-maili z potwierdzeniem złożenia zamówienia oraz zmianami jego statusu | Wysoki | Po udanym złożeniu zamówienia i wybraniu odpowiednich opcji opłaty i odstawy, zostaje wysłany e-mail do klienta z potwierdzeniem złożenia zamówienia | 1.0 |
| Obsługa koszyka | Wysoki | Koszyk zawiera produkty (tu: wyroby kwiatowe), których zamówieniem jest zainteresowany klient. Po przejściu na strone zawierającą zawartość koszyka, można z niego produkty usuwać bądź złożyć z nich zamówienie. | 1.0 |
| Mozliwość składania opinii o zamówieniu wraz z oceną | Średni | Po zakończeniu realizacji zamówienia, klient może wystawić opinię o przebiegu i jakości zamówienia jak i wystawić ocenę w skali 1-6. | 2.0 |
| Określanie sposobu i miejsca dostawy | Wysoki | Klient składając zamówienie ma możliwość wyboru sposobu i miejsca dostawy zamówionego wyrobu. Możliwy jest odbiór osobisty bądź dostawa pod wskazany adres | 1.0 |
| Logowanie | Wysoki | Logowanie polega na podaniu loginu i hasła. Użytkownik zalogowany ma dostęp do przypisanych do jego konta treści. | 1.0 |
| Listowanie zamówień wraz z filtrowaniem po statusie | Wysoki | Klient może widzieć wszystkie swoje zamówienia wraz z ich statusem. Może je filtrować wg podanego statusu. Opcję taką powinien posiadać też Kurier jak i Kierownik kwiaciarni. | 1.0 |
| Odpowiadanie na opinie klientów | Średni | Kierownik może odpowiadać na opinie wystawiane przez klientów. | 2.0 |
| Listowanie wszystkich ocen wystawionych przez klientów wraz z filtrowaniem | Średni | Kierownik może listować wszystkie wystawione przez klientów opinie i filtrować je po odpowiednich parametrach np. dacie wystawienia lub ocenie. | 2.0 |
| Możliwość modyfikacji oferty kwiaciarni | Wysoki | Administrator może dodawać, usuwać lub modyfikować pozycje w aktualnej ofercie kwiaciarni. | 1.0 |
| Zmiana statusu zamówienia | Wysoki | Kurier oraz Florysta mogą zmieniać status zamówienia w celu poinformowania klienta o przebiegu jego zamówienia | 1.0 |
| Dostęp do aktualnej oferty kwiaciarni dla gościa i klienta | Wysoki | Przeglądanie aktualnej oferty kwiaciarni wraz z możliwością dodania do koszyka (Klient) | 1.0 |
| Modyfikacja danych użytkownika w tym zmiana loginu i hasła | Wysoki | Zalogowani użytkownicy mogą zmieniać swoje dane w tym login i hasło do serwisu. | 1.0 |
| Tworzenie własnych kompozycji kwiatowych na podstawie podanej listy dostępnych kwiatów | Niski | Na postawie listy składowych wyrobu florystycznego, klient może stworzyć swoją własną kompozycję poprzez wybranie typu i ilości każdej składowej. | 3.0 |
| Listowanie dostępnych kwiatów | Niski | Listowanie dostępnych składowych wyrobu florystycznego potrzebne do skomponowania własnej kompozycji. | 3.0 |
| Dodawanie dodatkowych uwag do zamówienia | Wysoki | Klient w trakcie składania zamówienia może wypełnić pole ‘Uwagi’ podając dodatkowe informacje do zamówienia | 1.0 |
| Komunikacja z klientem poprzez witrynę internetową (obejmuję listę otrzymanych wiadomości) | Niski | Możliwość komunikacji z klientem poprzez stronę internetową kwiaciarni. Strona zawiera skrzynkę pocztową w której znajduje się historia konwersacji. Prowadzic rozmowę z klientem może Florysta, Kierownik bądź kurier | 3.0 |
| Obsługa kodów rabatowych | Niski | Klient podczas składania zamówienia może podać kod rabatowy uprawniający do zmiejszenia ceny za zamówienie. Kod musi występować w bazie dostępnych kodów rabatowych. | 3.0 |

## Inne wymagania produktowe

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wymaganie** | **Priorytet** | **Planowane wydanie** |
| Witryna dostępna na urządzeniach mobilnych | Wysoki | 1.0 |
| Strona po pierwszym logowaniu oferuje tutorial | Średni | 2.0 |
| Strona przy pierwszej wizycie zachęca do rejestracji | Niski | 3.0 |
| Strona przy kompozycji zamówienia wyświetla podpowiedzi | Niski | 3.0 |
| Zapewnienie bazy danych pozwalającej na gromadzenie danych o klientach, zamówieniach i opiniach | Wysoki | 1.0 |
| Witryna jest estetyczna na wszystkich popularnych przeglądarkach internetowych | Wysoki | 1.0 |