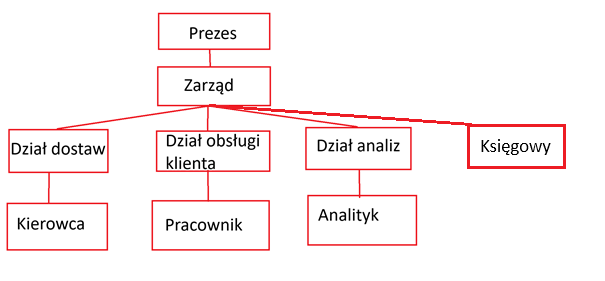
|  |
| --- |
| Wizja systemu |
| Temat: Firma realizująca dostawy zakupów na żądanie |
| Autorzy: Michał Ptasznik, Ryszard Pytka, Kacper Żuchowski |

1. **System w kontekście organizacji**
   1. Nazwa organizacji
   2. Ogólny opis organizacji

Organizacja działająca na terenie Trójmiasta. Firma zajmuje się dokonywaniem zakupów na żądanie i ich dostarczaniem do klienta. Klientami firmy są mieszkańcy Trójmiasta, którzy z różnych względów nie są w stanie dokonać zakupów na własną rękę (osoby starsze, rodzice dzieci, osoby pracujące do późnych godzin wieczornych).

* 1. Struktura organizacyjna

Diagram struktury org. (wstawić rysunek):



Odpowiedzialność jednostek organizacyjnych:

|  |  |
| --- | --- |
| **Jednostka organizacyjna** | **Zakres odpowiedzialności** |
| Prezes firmy | Podejmowanie strategicznych decyzji dla firmy po konsultacjach z zarządem. |
| Zarząd | Przekazywanie najistotniejszych informacji o działaniu firmy oraz konsultacje z prezesem. |
| Kierownik zespołu dostawczego | Raportowanie wydajności pracy kurierów. |
| Kierowca | Zakup zamówionych towarów i dostarczanie ich klientom |
| Kierownik zespołu obsługi klienta | Monitorowanie rodzajów problemów jakie napotykają klienci. |
| Pracownik działu obsługi klienta | Kontakt z klientem, pomoc w rozwiązywaniu problemów z zamówieniami oraz raportowanie zgłoszeń klientów |
| Kierownik działu analiz |  |
| Analityk | Analiza danych przychodzących do systemu, współpraca z innymi analitykami w celu poprawienia poziomu świadczonych usług |
| Księgowy | Zajmowanie się księgowością firmy. Raportowanie sytuacji finansowej organizacji. |

* 1. Problemy występujące w organizacji

<Problemy, które obecnie występują i można je potencjalnie wyeliminować poprzez wprowadzenie systemu IT.>

* Brak zunifikowanego systemu automatycznego wyznaczania trasy. Obecnie kierowcy korzystają z zewnętrznego systemu nawigacyjnego, który muszą obsługiwać ręcznie. Nierzadko wiąże się to z przymusowym postojem.
* Brak zunifikowanego systemu monitorującego pracę kierowcy. Firma nie posiada informacji o przebiegu trasy kierowcy w czasie rzeczywistym, co wiąże się z brakiem dokładnej informacji o przewidywanym czasie realizacji zlecenia. Czas realizacji zamówienia podawany klientowi jest mocno szacunkowy.
* Występowanie sytuacji, w której klient nie jest w stanie odebrać zamówienia w momencie przyjazdu kuriera. Wówczas kurier jest zmuszony podjąć kilkukrotną próbę dostarczenia zamówienia, kiedy w tym czasie byłby w stanie obsłużyć inne zlecenia. Takie sytuacje zmniejszają wydajność pracy.
* Występowanie sytuacji, w której w danym sklepie nie ma zamówionego przez klienta towaru. Obecny system informatyczny nie posiada informacji o aktualnych stanach magazynowych sklepów. Z tego powodu występuje ryzyko przymusu odwiedzenia innego sklepu aby zakupić zamówiony produkt. W ekstremalnych sytuacjach klient zamówił produkt, który w ogóle nie jest dostępny. Wiąże się to ze straconym czasem, niepotrzebnymi kosztami oraz niezadowoleniem klienta.
  1. Ogólna koncepcja systemu

<Jaki system jest planowany – bardzo ogólnie.>

System ma na celu automatyczny przydział zleceń i trasy dla kierowcy, który ułatwi i przyspieszy jego pracę. System na podstawie wyznaczonej trasy będzie w stanie dokładnie podać klientowi czas jaki pozostał do dostarczenia jego zamówienia.

System wymusi na kliencie potwierdzenie odbioru zamówienia kilka minut przed próbą dostarczenia.

System zapewni kompletność zamówień i zmniejszy czas oraz koszty związane z odwiedzaniem przez kuriera punktów, w których nie ma zamówionego produktu.

1. **Interesariusze systemu**

< Interesariusze systemu i ich punkty widzenia (ogólne oczekiwania względem systemu, nadzieje, obawy etc., bez szczegółów nt. funkcji). Warto pamiętać, że interesariusze to nie tylko bezpośredni użytkownicy systemu, ale również inne osoby a także byty nieożywione (systemy współpracujące, przepisy) stanowiące źródła wymagań!>

|  |  |
| --- | --- |
| **Interesariusz** | **Punkt widzenia** |
| Prezes | System ma zwiększyć zadowolenie klientów ze świadczonych usług. |
| Zarząd | System ma być przejrzysty dla pracowników i łatwy w obsłudze. |
| Kierownik zespołu dostawczego | System ma wymagać od klienta potwierdzenia możliwości odbioru zamówienia, aby kierowca nie był zmuszony podejmować wielokrotnych prób dostarczenia zamówienia. |
| Kierowca | System ma wymagać od kierowcy co najwyżej jednego kliknięcia celem potwierdzenia zlecenia i nie rozpraszać go w trakcie jazdy. |
| Kierownik zespołu obsługi klienta | System ma sprawić, że pracownicy będą otrzymywać mniej telefonów od klientów, związanych z błędami w zamówieniach. |
| Pracownik działu obsługi klienta | System ma przekazywać wszystkie niezbędne użytkownikowi informacje, aby zmniejszyć liczbę telefonów od klientów. |
| Kierownik działu analiz |  |
| Analityk | System ma na bieżąco zbierać dokładne dane o postępie zlecenia celem ich dalszej analizy. |
| Księgowy | System ma zmniejszyć koszty związane z transportem zamówień |
| Klient | System ma na bieżąco informować użytkownika o postępie jego zamówienia i czasie jaki pozostał do jego sfinalizowania. |

1. **Kontekst systemu**
   1. Użytkownicy ich specyfika

<Dla każdego użytkownika osobna sekcja tabeli, proszę dodać odpowiednią liczbę wierszy>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Użytko-wnik** | **Specyfika** | **Opis specyfiki** |
| Klient | Profil[[1]](#footnote-1) | Klientami są użytkownicy o różnym stopniu znajomości systemów informatycznych, dlatego należy założyć, że klient posiada bardzo podstawową wiedzę. Należy zapewnić szeroką gamę funkcji pomocy online w postaci filmów instruktażowych/instrukcji opisowych oraz podpowiedzi. Z systemu mogą korzystać osoby z chorobami oczu, czy słuchu. Osoby nieznające języka polskiego |
| Warunki, w których używa systemu[[2]](#footnote-2) | Środowisko domowe. Najistotniejszym aspektem użytkowym jest minimalizacja liczby błędów popełnianych podczas obsługi systemu. |
| Wymagania względem interfejsu użytkownika[[3]](#footnote-3) | Powinien być intuicyjny i łatwy w zrozumieniu dla przeciętnej osoby. Powinien przedstawiać najistotniejsze informacje oraz pokazywać w widocznym miejscu czytelny czas oczekiwania na zamówienie. |
| Kierowca | Profil | Posiada podstawową wiedzę z obsługi systemów nawigacyjnych na urządzeniach mobilnych. Do zaznajomienia z systemem wystarczy krótki film instruktażowy. |
| Warunki, w których używa systemu | System obsługiwany w trakcie prowadzenia samochodu. |
| Wymagania względem interfejsu użytkownika | Niezbędna jest minimalizacja wymaganych interakcji z systemem. Powinny być ograniczone do pojedynczego naciśnięcia dużego przycisku zatwierdź/odrzuć na ekranie. Powinien być intuicyjny i spójny z interfejsami innych systemów nawigacyjnych. |
| ... | ... | ... |

* 1. Zewnętrzne systemy współpracujące i ich interfejsy

|  |  |
| --- | --- |
| **System współpracujący** | **Interfejs (udostępniane / wywoływane funkcje, transmitowane dane, techniczny sposób współpracy np. API, web service, eksport/import danych)** |
| System przyjmowania zamówień | System obsługujący zamówienia udostępnia API, które przesyła informacje o nowych zamówieniach w postaci plików JSON |
| System bazodanowy | System poprzez komunikację z użyciem web service’u przekazuje dane do firmowej bazy danych, z której korzysta oprogramowania analityczne firmy |
| Systemy partnerskich sieci handlowych | Systemy poprzez Web API przekazują informacje o aktualnych stanach magazynowych poszczególnych jednostek handlowych w postaci plików JSON. |

1. **Wymagania funkcjonalne**

**<**Wyliczenie, jakie usługi system ma udostępniać, pogrupowane według użytkowników.

Dla każdej funkcji należy określić jej priorytet (ważność) wg skali:

MUST- konieczne do realizacji, SHOULD - powinno być zrealizowane, COULD - może być zrealizowane (jeśli starczy czasu i zasobów).>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Użytkownik** | **Funkcja** | **Priorytet** |
| Klient | Podgląd czasu jaki pozostał do dostarczenia zamówienia | MUST |
| Informacja, które sklepy odwiedził i jakie produkty zakupił kurier | COULD |
| Lista dostępnych produktów do zamówienia | MUST |
| Opcja wymuszająca potwierdzenie możliwości odbioru zamówienia przed przyjazdem kuriera. | MUST |
| Kierowca | Nawigacja do najbliższych punktów jakie musi odwiedzić | MUST |
| Możliwość łatwego zatwierdzenia zlecenia | MUST |
| Możliwość łatwej odmowy wykonania zlecenia | SHOULD |
| ... |  |  |
|  |  |  |

1. **Wymagania jakościowe**

<Wymagania dotyczące poziomu gwarancji jakościowych (wyjaśnienia kategorii wymagań jakościowych znajdują się w dodatkowej instrukcji). Dla każdego wymagania należy określić jej priorytet (ważność) wg skali: MUST - konieczne, SHOULD - powinno być, COULD - może być (jeśli starczy czasu i zasobów), WON’T - w ogóle niepotrzebne.>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria** | **Treść wymagania**  **(możliwa do obiektywnej weryfikacji)** | **Priorytet** |
| wydajność | System musi być w stanie obsługiwać jednocześnie wszystkich pracujących kierowców. Należy wziąć pod uwagę możliwość zatrudnienia przez firmę większej liczby kierowców. | 1 |
| niezawodność | System powinien działać niezawodnie podczas pracy kierowcy. Nie można dopuścić do sytuacji, w której kierowca traci informacje o swoim zleceniu. | 2 |
| dostępność | System musi być dostępny przez 13 godzin na dobę. | 1 |
| ochrona | System powinien nie dopuszczać do wycieku danych o lokalizacji kierowcy. | 1 |
| bezpieczeństwo | - | 4 |
| przenośność | System musi być obsługiwany przez urządzenia mobilne takie jak telefony oparte o system Android/iOS. Może zaistnieć potrzeba na wdrożenie systemu na dedykowanych urządzeniach nawigacyjnych. | 3 |
| elastyczność | System może potencjalnie zostać rozbudowany o obsługę większej liczby placówek (potencjalne poszerzenie działalności na inne miasta). | 3 |
| konfigurowalność |  |  |
| *<ew. inne>* |  |  |

1. **Ograniczenia**

<Zidentyfikowane ograniczenia, które wpływają na kształt systemu i sposób realizacji projektu.>

1. Umiejętności obsługi systemów IT, potrzeba pomocy/ wsparcia, ograniczenia (niepełnosprawność, język itp.) [↑](#footnote-ref-1)
2. Specyficzne warunki, w których używany jest system oraz najważniejsze aspekty wykonywanych zadań [↑](#footnote-ref-2)
3. Wymagania wywiedzione z profilu i warunków używania [↑](#footnote-ref-3)