

## **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΙΔΕΑΣ - ΣΤΟΧΟΙ**

Η **επιχείρησή** μας αποτελεί μια διαδικτυακή πλατφόρμα, η οποία έχει σχεδιαστεί με σκοπό την προβολή και αγορά υπηρεσιών και δραστηριοτήτων που αφορούν παιδιά και νέους εφήβους. Η εφαρμογή μας απευθύνεται σε γονείς εξοικειωμένους με την ιδέα του διαδικτύου, οι οποίοι αναζητούν έναν εύκολο, γρήγορο και αποτελεσματικό τρόπο εύρεσης κατάλληλων υπηρεσιών και δραστηριοτήτων για τα παιδιά τους. Μέσω της πλατφόρμας δίνεται, επιπλέον, η δυνατότητα σε σχετικούς παρόχους που επιθυμούν να αναπτύξουν την επιχειρηματικότητα τους να προωθήσουν τα αντίστοιχα προϊόντα τους και να τα διαθέσουν προς πώληση στους χρήστες.

Το **όραμά** μας είναι κάθε παιδί να λαμβάνει μέρος σε δραστηριότητες που θα συμβάλλουν στην κοινωνική, ψυχοσωματική και ακαδημαϊκή του εξέλιξη.

Η **αποστολή** μας είναι η ασφαλής και τεχνολογικά σύγχρονη σύνδεση του κάθε χρήστη με τον κατάλληλο πάροχο, οι υπηρεσίες του οποίου συνάδουν με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του εκάστοτε γονέα και των παιδιών του.

Στους **στόχους** της επιχείρησής μας συγκαταλέγονται οι ακόλουθοι:

- Η ανάπτυξη μιας υγιούς και βιώσιμης επιχείρησης, η οποία θα μπορεί από το 2ο έτος λειτουργίας της, όχι μόνο να καλύπτει τα έξοδά της, αλλά και να παράγει σημαντικά έσοδα.
- Η ανάπτυξη μιας επιτυχημένης και αναγνωρίσιμης επιχείρησης, η οποία θα βρίσκεται μεταξύ των πρώτων του είδους της στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Η σταδιακή επέκταση της επιχείρησης, με μελλοντικό σχεδιασμό πολιτικής "επιβράβευσης" σε σταθερούς πελάτες - χρήστες, μέσω της παροχής πόντων - δώρου για κάποιο σύνολο συνολικών αγορών αυτών.
- Η σύναψη στρατηγικών συνεργασιών, με σκοπό τη βελτίωση της φήμης της επιχείρησης και την μεγιστοποίηση του προσδοκώμενου κέρδους της.
- Η εύκολη και ποιοτική πλοήγηση στην πλατφόρμα και συνολικά η βέλτιστη δυνατή εμπειρία για τους χρήστες της εφαρμογής.
- Η διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων των χρηστών, καθώς και η προώθηση ασφαλών δραστηριοτήτων και υπηρεσιών.
- Η συνεχής παρότρυνση μη - εγγεγραμμένων ή/και νέων χρηστών να δημιουργήσουν λογαριασμό στην εφαρμογή, μέσω ποιοτικού και σχετικού με τις ανάγκες τους περιεχόμενο.

## **ΧΡΗΣΤΕΣ**

Η πλατφόρμα μας υποστηρίζει τέσσερις **τύπους χρηστών**: χρήστης - γονέας, πάροχος υπηρεσιών, ανώνυμος χρήστης και διαχειριστής.

### **Χρήστης – Γονέας**

Ο Χρήστης - Γονέας αποτελεί μία από τις κυριότερες κατηγορίες χρηστών της πλατφόρμας μας, καθώς είναι εκείνος που προμηθεύεται εισιτήρια για συμμετοχή σε δραστηριότητες που γίνονται διαθέσιμες από τους παρόχους υπηρεσιών.

Αρχικά, μέσω μιας φόρμας, η οποία απαιτεί τη συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων, όπως *Όνομα Χρήστη (Username)*, *Κωδικός Πρόσβασης (Password)*, *Ηλεκτρονική Διεύθυνση (Email)*, κ.ά., επιτυγχάνεται η εγγραφή του στο σύστημα. Για την ολοκλήρωση της εγγραφής χρειάζεται επιβεβαίωση μέσω της Ηλεκτρονικής Διεύθυνσης.

Ο εγγεγραμμένος Χρήστης - Γονέας έχει τη δυνατότητα να εκτελεί *αναζήτηση δραστηριοτήτων*. Η αναζήτηση αυτή γίνεται πιο σύνθετη και συγκεκριμένη μέσω εφαρμογής διαφόρων φίλτρων αναζήτησης που επιλέγει, όπως *Ωρα (Time)*, *Απόσταση (Distance)* από συγκεκριμένη ή τρέχουσα τοποθεσία, *Ηλικιακή Κατηγορία (Age Category)*, κ.ά. Επίσης, μπορεί να προσθέσει τις δραστηριότητες που τον ενδιαφέρουν σε μία *Λίστα Αγαπημένων (Wishlist - Favorites)* για την ευκολότερη πρόσβαση σε αυτές. Υπάρχει η δυνατότητα ταξινόμησης των αποτελεσμάτων της αναζήτησης με βάση κριτήρια όπως Αξιολόγηση, Ημερομηνία, Τιμή κ.ά. τόσο σε αύξουσα όσο και σε φθίνουσα σειρά.

Περαιτέρω, ο Χρήστης έχει ανά πάσα στιγμή τη δυνατότητα να διαμορφώσει το προφίλ του μέσω της *Σελίδας Λογαριασμού (Account Page)*, όπου μπορεί να προσθέσει πληροφορίες όπως *Περιγραφή, Φωτογραφία, Είδος δραστηριοτήτων* κ.ά., καθώς και πληροφορίες σχετικές με τα *Παιδιά του* (π.χ. *Φύλο, Ηλικία* κτλ) Επιπλέον, μπορεί να επιβλέπει τη *Λίστα Αγαπημένων* του και να αφαιρεί δραστηριότητες που πλέον δεν τον ενδιαφέρουν.

Ακόμα, μπορεί μέσω της *Σελίδας Λογαριασμού (Ηλεκτρονικό Πορτοφόλι)* να προμηθεύεται "πόντους", οι οποίοι χρησιμοποιούνται στην αγορά εισιτηρίων για δραστηριότητες που τον ενδιαφέρουν. Μετά τη λήξη μιας τέτοιας δραστηριότητας, μπορεί να αφήσει μία σύντομη κριτική για τον πάροχο της δραστηριότητας.

Τέλος, ο Χρήστης - Γονέας έχει τη δυνατότητα να κάνει αίτηση διαγραφής του λογαριασμού του από τον Διαχειριστή της εφαρμογής.

### **Πάροχος υπηρεσιών**

Ο συγκεκριμένος τύπος χρήστη είναι αυτός που δημοσιεύει δραστηριότητες προκειμένου να τις προωθήσει στους Χρήστες - Γονείς, με σκοπό την πώληση εισιτηρίων και την παροχή υπηρεσιών. Απαιτείται εγγραφή του στην εφαρμογή προκειμένου να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες που του προσφέρονται.

Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

Αρχικά, απαιτείται η συμπλήρωση μιας φόρμας με την καταχώρηση ορισμένων στοιχείων, όπως *username, password, email, όνομα επιχείρησης* ή *ονοματεπώνυμο* κ.ά. Στη συνέχεια, η αίτηση του Χρήστη - Παρόχου για εγγραφή βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής μέχρι ο διαχειριστής της εφαρμογής να επικοινωνήσει μαζί του μέσω email. Τότε, του ζητούνται ορισμένα επιπλέον στοιχεία, όπως *ΑΦΜ, αντίγραφο ταυτότητας (για ιδιώτες)* ή κάποιο άλλο επίσημο έγγραφο, έτσι ώστε να μπορεί να γίνει όσο το δυνατόν καλύτερη ταυτοποίηση της επιχείρησης ή του ανθρώπου που επιθυμεί την εγγραφή του στην πλατφόρμα μας ως πάροχος υπηρεσιών.

Αποφασίσαμε να ακολουθήσουμε αυτή την αναλυτική και ίσως χρονοβόρα διαδικασία για την εγγραφή των παρόχων υπηρεσιών στην εφαρμογή μας, γιατί δίνουμε πολύ μεγάλη έμφαση στην ασφάλεια των παιδιών. Θέλουμε τα άτομα που δημοσιεύουν μία δραστηριότητα μέσω της πλατφόρμας μας, να είναι όσο το δυνατόν πιο αξιόπιστα και να μην υπάρχουν "ψεύτικες" εκδηλώσεις που μπορεί να βλάψουν τα παιδιά ή τους γονείς τους.

Ο εγγεγραμμένος, πλέον, πάροχος μπορεί να εισέρχεται στην εφαρμογή με το *username* και το *password*, που έχει θέσει κατά την εγγραφή του. Με την είσοδό του έχει μια πληθώρα δυνατοτήτων που παρουσιάζονται παρακάτω:

Πρώτα απ' όλα, έχει την δυνατότητα να συμπληρώσει κατάλληλα μια φόρμα για τη δημοσίευση μιας δραστηριότητας του. Συγκεκριμένα, γράφει μια *περιγραφή* της δραστηριότητας, ορίζει τις *ηλικιακές κατηγορίες* των παιδιών στα οποία απευθύνεται, επιλέγει ορισμένες λέξεις κλειδιά από ένα

σύνολο λέξεων που του παρουσιάζονται για τον προσδιορισμό του τύπου της δραστηριότητας, επιλέγει τοποθεσία, ημερομηνία και ώρες πραγματοποίησης της δραστηριότητας, καθώς και το κόστος και την ποσότητα των διαθέσιμων εισιτηρίων για την κάθε ηλικιακή κατηγορία.

Ακόμα, του δίνεται η δυνατότητα ανά πάσα στιγμή να θέτει σε προσφορά συγκεκριμένο αριθμό εισιτηρίων της δραστηριότητάς του και να καθορίζει τη χρονική ισχύ της προσφοράς, τροποποιώντας τα κατάλληλα πεδία της δραστηριότητας.

Παράλληλα, ο Χρήστης - Πάροχος διαθέτει δικό του προφίλ, το οποίο μπορεί να διαμορφώνει μέσω της *Σελίδας Λογαριασμού (Account Page)*, προσθέτοντας πληροφορίες για την επιχείρησή του, κατηγορίες δραστηριοτήτων με τις οποίες ασχολείται, ηλικιακές κατηγορίες στις οποίες εστιάζει κτλ. Κάνουμε την παραδοχή ότι ο Χρήστης - Πάροχος δεν έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί διαγραφή του λογαριασμού του.

Επιπροσθέτως, έχει τη δυνατότητα μέσω της *Σελίδας Λογαριασμού (Ηλεκτρονικό Πορτοφόλι)* να εξαργυρώνει τους "πόντους", που έχει πιστωθεί από τις πωλήσεις εισιτηρίων, σε χρήματα.

Τέλος, του παρέχεται η δυνατότητα να βλέπει ποιοι Χρήστες - Γονείς έχουν αγοράσει εισιτήριο για κάθε δραστηριότητα του, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας τους, όπως αυτά προκύπτουν από το προφίλ τους.

### **Ανώνυμος Χρήστης**

Ο Ανώνυμος Χρήστης είναι οποιοσδήποτε χρήστης του διαδικτύου που έχει πρόσβαση στο domain της εφαρμογής μας. Φυσικά, ανάμεσα σε αυτούς βρίσκονται υποψήφιοι Χρήστες - Γονείς και υποψήφιοι Χρήστες - Πάροχοι.

Ο Ανώνυμος Χρήστης έχει τις εξής και μόνο δυνατότητες:

Αρχικά, μπορεί να πλοηγηθεί στην πλατφόρμα μας ελεύθερα και να ανακαλύψει τις βασικές λειτουργίες της, καθώς και διάφορες πληροφορίες σχετικές με αυτή. Επίσης, έχει πρόσβαση στις φόρμες εγγραφής της πλατφόρμας, όπου του δίνεται η δυνατότητα να επιλέξει την ταυτότητά του, δηλαδή Χρήστης - Γονέας ή Χρήστης - Πάροχος.

Παράλληλα, έχει πρόσβαση σε μία demo εκδοχή του χάρτη εύρεσης δραστηριοτήτων, όπου μπορεί να εκτελεί αναζητήσεις σε ένα προκαθορισμένο μέρος του χάρτη με μικρή εμβέλεια. Ακόμα, δύναται να κάνει αναζήτηση εφαρμόζοντας μερικά από τα παρεχόμενα φίλτρα και να λαμβάνει τα σχετικά αποτελέσματα.

Όσον αφορά τις δημοσιευμένες δραστηριότητες, διαθέσιμες για προβολή θα είναι όλες οι πληροφορίες, όπως σε ποιους απευθύνεται, τι προσφέρει, κριτικές και αξιολογήσεις, εκτός του κόστους της δραστηριότητας που δεν θα μπορεί να το δει και συνεπώς να προβεί σε αγορά κάποιου εισιτηρίου.

Επιλέγουμε να δώσουμε στον Ανώνυμο Χρήστη μόνο αυτές τις δυνατότητες, έτσι ώστε να τον παροτρύνουμε να δημιουργήσει λογαριασμό στη πλατφόρμα μας. Κάθε φορά που θα προσπαθεί να εκτελέσει ενέργειες, όπως αγορά εισιτηρίων ή δημοσίευση σχολίου – κριτικής η πλατφόρμα θα τον ανακατευθύνει στις φόρμες εγγραφής χρήστη.

## **Διαχειριστής**

Ο Διαχειριστής είναι ο χρήστης που παίζει καθοριστικό ρόλο στην ασφάλεια της πλατφόρμας και έχει την απόλυτη ελευθερία σχετικά με την επεξεργασία και τη διαχείρισή της.

Υποστηρίζει τις εξής λειτουργίες:

*Ανάθεση και ανάκληση ρόλων και δικαιωμάτων:* Ο Διαχειριστής είναι υπεύθυνος για την διαπίστευση των χρηστών κατά την εγγραφή τους στην εφαρμογή και ιδιαίτερα των παρόχων υπηρεσιών. Δέχεται την αίτηση εγγραφής και όλα τα απαραίτητα έγγραφα από τον Χρήστη - Πάροχο, ελέγχει τη γνησιότητα τους και ενεργοποιεί ή απορρίπτει τη δημιουργία λογαριασμού. Στη συνέχεια, μπορεί, κατόπιν επικοινωνίας, μέσα από μια συγκεκριμένη σελίδα να αλλάξει τους ρόλους και τα δικαιώματα των χρηστών, με σκοπό να δώσει επιπλέον δυνατότητες επεξεργασίας.

*Διαχείριση Χρηστών:* Ο Διαχειριστής έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς όλων των χρηστών (Χρήστης - Γονέας ή Χρήστης - Πάροχος). Συγχρόνως, έχει τη δυνατότητα να τροποποιεί τις δημοσιευμένες δραστηριότητες και να διαγράφει ψεύτικες κριτικές/πληροφορίες. Ο τρόπος που προστατεύεται η πλατφόρμα είναι επιτρέποντας μόνο χρήστες με δικαιώματα, που παραχωρήθηκαν από το Διαχειριστή, να τροποποιήσουν διάφορα αρχεία.

*Κλείδωμα ή διαγραφή χρήστη:* Ο Διαχειριστής έχει τη δυνατότητα να κλειδώνει ή να διαγράφει αναξιόπιστους χρήστες (ψεύτικες κριτικές/ακατάλληλες εκφράσεις/sram). Το κλείδωμα αφορά για δεδομένο χρονικό διάστημα και έχει στόχο τη συμμόρφωση του χρήστη. Σε περίπτωση αποτυχίας, γίνεται ολική διαγραφή από την πλατφόρμα. Επίσης, έχει τη δυνατότητα διαχείρισης όλων των αιτημάτων διαγραφής των χρηστών. Θεωρούμε ότι η διαγραφή είναι οριστική και ότι δεν υπάρχει δυνατότητα ανάκτησης του λογαριασμού (πρέπει να δημιουργηθεί νέος).

*Επαναφορά στοιχείων λογαριασμού χρήστη:* Τέλος, υπάρχουν περιπτώσεις που ένας χρήστης ξεχνάει το όνομα χρήστη ή το κωδικό του και δεν μπορεί να εισέλθει στη πλατφόρμα. Σε αυτή τη περίπτωση γίνεται αίτημα για επαναφορά του username ή του password και στέλνεται email στο χρήστη, όπου ακολουθεί τις κατάλληλες διαδικασίες που καταγράφονται για την επαναφορά του.

## **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**

Η **επιχειρησιακή πολιτική** της επιχείρησης περιλαμβάνει τους εξής κανόνες και διαδικασίες:

- Μέσω της πλατφόρμας υποστηρίζονται οικονομικές συναλλαγές μεταξύ γονέα - παρόχου και παρόχου - επιχείρησης.
- Ο κάθε γονέας διαθέτει ένα ηλεκτρονικό πορτοφόλι, στο οποίο συγκεντρώνει ένα σύνολο πόντων, τους οποίους έχει αγοράσει ηλεκτρονικά μέσω μιας διαδικασίας προπληρωμής με αναλογία 1:1 (1€ = 1 πόντος). Μέσω της διαδικασίας αυτής έχει τη δυνατότητα να αγοράσει οποιαδήποτε ποσότητα πόντων επιθυμεί, με χρήση πιστωτικής/χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας, καθώς και μέσω web banking. Δεν υπάρχει η δυνατότητα της αντίστροφης διαδικασίας, δηλαδή της αλλαγής των πόντων σε χρήματα. Θεωρούμε ότι ο χρήστης - γονέας είναι υπεύθυνος και αγοράζει πόντους σύμφωνα με τις ανάγκες του.
- Ο πάροχος διαθέτει τις δραστηριότητες ή/και τις υπηρεσίες του στους χρήστες έναντι μιας τιμής - συνόλου πόντων που ο ίδιος ορίζει. Έχει, επίσης, τη δυνατότητα να προσφέρει στους χρήστες έναν αριθμό πόντων - bonus με την αγορά κάποιου εισιτηρίου ή να θέτει κάποιο/-α εισιτήρια σε προσφορά (με μειωμένη τιμή πόντων). Ο πάροχος διαθέτει ένα ηλεκτρονικό πορτοφόλι, στο οποίο μαζεύει πόντους από τις αγορές εισιτηρίων για κάθε δραστηριότητα, τους οποίους μπορεί να εξαργυρώσει σε χρήματα.

- Τα εισιτήρια προς διάθεση αφορούν μεμονωμένες δραστηριότητες, δεν δύνανται να είναι μέρος μηνιαίου ή άλλου πακέτου και δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν περισσότερες από μία (1) φορές. Κάνουμε την παραδοχή ότι υπάρχει η δυνατότητα χρήσης ενός εισιτηρίου περισσότερες από 1 φορές, εφόσον αυτό έχει ισχύ για συγκεκριμένη υπηρεσία που προσφέρει ο πάροχος και περιγράφεται στη δραστηριότητα. Δεν γίνεται έλεγχος από την πλατφόρμα, αλλά εξαρτάται στην επικοινωνία γονέα - παρόχου. Η επίσημη ημερομηνία με σκοπό την αναζήτηση της δραστηριότητας είναι η 1η για την οποία έχει ισχύ το εισιτήριο, την οποία και θέτει ο ίδιος πάροχος. Για παράδειγμα, ο γονέας μπορεί να αγοράσει 1 εισιτήριο με συγκεκριμένη τιμή, για συμμετοχή σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα του παιδιού του 5 φορές σε συγκεκριμένες ημερομηνίες, όπως περιγράφονται από τον πάροχο.
- Το σύστημα λαμβάνει υπόψιν του τις περιπτώσεις ταυτόχρονης λήψης του τελευταίου εισιτηρίου από 2 ή περισσότερους γονείς και τις αποτρέπει.
- Ο τρόπος αγοράς εισιτηρίου δεν περιλαμβάνει κάποιο καλάθι αγορών. Για τη συγκεκριμένη δραστηριότητα που έχει επιλέξει ο χρήστης - γονέας μπορεί να αγοράσει το εισιτήριο που επιθυμεί σύμφωνα με τις επιλογές που έχει θέσει ο πάροχος, κατευθείαν μέσω ειδικού section της σελίδας της δραστηριότητας. Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμα εισιτήρια, ο χρήστης - γονέας πραγματοποιεί την αγορά, μειώνοντας έτσι το ποσό των πόντων που έχει στο πορτοφόλι του. Υπάρχει έλεγχος επιβεβαίωσης από το γονέα πριν την αγορά για ασφάλεια και αποφυγή λαθών. Το εισιτήριο γίνεται διαθέσιμο σε μορφή pdf. Δεν υπάρχει δυνατότητα ακύρωσης του εισιτηρίου εφόσον έχει πραγματοποιηθεί η συναλλαγή.
- Το σύστημα πληρωμών είναι σύμφωνο με το πρωτόκολλο HTTPS για την ασφαλή μεταφορά των δεδομένων.
- Η επιχείρηση κερδίζει ποσοστό 15% επί των αγορασμένων εισιτηρίων, επιδιώκοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη βιωσιμότητά της. Έτσι, για κάθε εισιτήριο που πωλείται, πιστώνεται στους παρόχους το ποσό της τιμής του μείον το ποσό της προμήθειας, ενώ το ποσό της προμήθειας πιστώνεται στην επιχείρηση.

### **ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ**

Τέλος, κάποιες **σχεδιαστικές λεπτομέρειες** που αφορούν την πλατφόρμα μας είναι οι εξής:

- Παρέχει responsive design, έτσι ώστε να είναι πλήρως λειτουργική και χρηστική με ομοιόμορφο τρόπο για Desktop, Tablet και Mobile συσκευές.
- Υπάρχει διαλειτουργικότητα της πλατφόρμας με τα Google Maps, ώστε να υποστηρίζεται η αναζήτηση δραστηριοτήτων / υπηρεσιών με κριτήριο γεωγραφικής περιοχής και εγγύτητας.
- Υπάρχει διαλειτουργικότητα της πλατφόρμας με σύστημα αποθήκευσης των εισιτηρίων σε μορφή pdf.
- Εφαρμόζεται watermark με το λογότυπο της επιχείρησής μας στις φωτογραφίες που προβάλλονται μέσω της εφαρμογής μας.
- Οι συναλλαγές που υποστηρίζονται από το σύστημά μας ακολουθούν το πρότυπο ACID.
- Το σύστημα θα πρέπει να είναι διαθέσιμο κάθε στιγμή προς τους χρήστες.
- Το πλήθος των χρηστών θα είναι τέτοιο ώστε να μπορεί να υποστηριχτεί από τη βάση.