**Kravspecifikation Nordbutiker**

**Referenser**

Vision länk

**Aktörer**

**Primära aktörer**

***Kunderna***

Oavsett kund ska man enkelt kunna ta reda på hur man kontaktar support för eventuella frågor och få ett svar inom 24 timmar.

***Kundsupport-personal/pakethanterande-personal***

Vill kunna gå in i systemet och överblicka kundköp, kundhistorik, samt leveransinfomation.

***Administrativ personal***

Ska kunna över blicka försäljning, inköp, och lagersaldon och jämföra dessa mellan de olika butikerna.

**Stödjande aktörer**

***Nordbutikers nuvarande webbsystem***

Det nuvarande systemet som Nordbutiker använder, med förenklingar för at underlätta användande för både personal och kund.

**Off-stage aktörer**

* Allmänna reklamationsnämnden
* Datainspektionen
* Klarna**[1]**

**Funktionella krav**

F 1: Ny sökfunktion

F 2: Kundregister

F 3: Funktion för pakethantering

**Användningsfall**

***Administrativ personal***

AF 1: Sökfunktion som överblickar försäljning, produkter, och lagersaldon.

AF 1.1: ta fram och jämföra försäljning av olika produkter och hemsidor

AF 1.2: procentuell inkomst per produkt och hemsida

AF 1.3: Ska vara funktionellt med Joomla 3

***Kundsupport personal***

AF 2: Lägg in ett register för kundinformation med sökfunktion

AF 2.1: Leveransinformation

AF 2.2: Personlig information**[2]**

AF 2.3: Sparad konversationshistorik**[3]**

AF 2.4: Betalningsinformation**[4]**

***Pakethanterande personal***

AF 3: En funktion för att överblicka och kryssa av väntande ordrar

AF 3.1: Nyligen inkomna och oskickade ordrar ska listas med avkryssningalternativ

AF 3.2: Ytterligare lista för att kryssa av ordrar som skickats

AF 3.3: Sökfunktion för att kunna hitta äldre ordrar

AF 3.4: Åtkomst till postombuds spårning och transport av paket

***Kund***

AF 4: Oavsett användare ska det finnas enkla och tydliga instruktioner för att kontakta Nordbutiker

AF 4.1: Mail, Telefonnummer på tydligt markerat på förstasidan

AF 4.2: Chattfunktion med kösystem som är öppen under arbetstid

**Icke-funktionella krav**

IF 1: Förenklad åtkomst till kontaktalternativ

***Begränsningar***

B 1: Att systemet ska byggas vidare på ett redan existerande system

***Stödbarhet***

S 1: Kompatibelt med nuvarande systemet byggt på Joomla 3

***Användbarhet***

AB 1: Personal i företaget ska få enklare och effektivare arbetsuppgifter

AB 2: Kunder ska få en bättre och säkrare erfarenhet av att handla hos Nordbutiker

***Säkerhet***

ST 1: Nuvarande säkerhet ska behållas och tillämpas

**[1]** - Tillhandahåller bl.a. kreditupplysningar och betalningslösningar

**[2]** - Personnummer, adress m.m

**[3]** - Chatt, Mail, telefonsamtal

**[4]** - Betald/Obetalda fakturor, tidigare betalningsanmärkningar