Система за електронна търговия Balkan Bay

Бизнес модел

Версия 1.0

История на промените

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Версия** | **Описание** | **Автор** |
| 2014.02.15 | 1.0 | Създаване на документа | Малвина Макариева |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Съдържание

1. Представяне 5

1.1 Предназначение 5

1.2 Дефиниции, акроними и абревиатури 5

1.3 Референции 5

1.4 Общ преглед 5

2. Бизнес актьори 5

2.1 Регистрация на физическо лице, чрез наша форма /бизнес процес/ 5

2.1.1 Анонимен потребител /актьор/ 5

2.1.2 Системата /актьор/ 5

2.2 Регистрация на физическо лице, чрез Facebook /бизнес процес/ 5

2.2.1 Facebook /актьор/ 5

2.2.2 Системата /актьор/ 6

2.3 Регистрация на юридическо лице /бизнес процес/ 6

2.3.1 Юридическо лице /актьор/ 6

2.3.2 Системен администратор /актьор/ 6

2.3.3 Системата /актьор/ 6

2.4 Вход в системата /бизнес процес/ 6

2.4.1 Потребител /актьор/ 6

2.4.2 Системата /актьор/ 6

2.5 Изтриване на профил /бизнес процес/ 6

2.5.1 Потребител /актьор/ 6

2.5.2 Системата /актьор/ 7

2.6 Публикуване на артикул /бизнес процес/ 7

2.6.1 Потребител /актьор/ 7

2.6.2 Системата /актьор/ 7

2.7 Покупко-продажба /бизнес процес/ 7

2.7.1 Продавач /актьор/ 7

2.7.2 Купувач /актьор/ 7

2.7.3 Системата /актьор/ 7

2.8 Помощ на потребител /бизнес процес/ 7

2.8.1 Потребител /актьор/ 7

2.8.2 Системата /актьор/ 7

2.8.3 Администратор /актьор/ 7

3. Бизнес процес – Регистрация на ФЛ, чрез наша форма 7

3.1 Цел 7

3.2 Актьори /участници/ 7

3.3 Собственик на процеса 7

3.4 Описание на работата на процеса 7

3.5 Възможност 9

4. Бизнес процес – Регистрация на физическо лице, чрез Facebook 10

4.1 Цел 10

4.2 Актьори /участници/ 10

4.3 Собственик на процеса 10

4.4 Описание на работата на процеса 10

4.5 Възможност 11

5. Бизнес процес – Регистрация на юридическо лице 12

5.1 Цел 12

5.2 Актьори /участници/ 12

5.3 Собственик на процеса 12

5.4 Описание на работата на процес 12

5.5 Възможност 13

6. Бизнес процес – Вход в системата 15

6.1 Цел 15

6.2 Актьори /участници/ 15

6.3 Собственик на процеса 15

6.4 Описание на работата на процеса 15

6.5 Възможност 16

7. Бизнес процес – Изтриване на профил 17

7.1 Цел 17

7.2 Актьори 17

7.3 Собственик на процеса 17

7.4 Описание на процеса 17

7.5 Възможност 18

8. Бизнес процес – Публикуване на артикул 19

8.1 Цел 19

8.2 Актьори /участници/ 19

8.3 Собственик на процеса 19

8.4 Описание на процеса 19

8.5 Възможност 20

9. Бизнес процес – Покупко-продажба 21

9.1 Цел 21

9.2 Актьори /участници/ 21

9.3 Собственик на процеса 21

9.4 Описание на бизнес процеса 21

9.5 Възможност 22

10. Бизнес процес – Управление на количка 23

10.1 Цел – 23

10.2 Актьори /участници/ 23

10.3 Собственик на процеса 23

10.4 Описание на бизнес процеса 23

10.5 Възможности 24

11. Бизнес процес – Помощ за потребителя 25

11.1 Цел 25

11.2 Актьори 25

11.3 Собственик на процеса 25

11.4 Описание на протичането на бизнес процеса 25

11.5 Възможност 26

Бизнес модел

# Представяне

## Предназначение

Предназначението на този документ е да се опише информацията за представените по-долу бизнес процеси и техните диаграми. Да се разяснят и опишат актьорите участващи в процесите и да се изяснят техните роли.

## Дефиниции, акроними и абревиатури

Информация за използваните определения, акроними и абревиатури по време на разработката на целият проект на система за електронна търговия можете да намерите в специализирания документ „Речник“.

## Референции

Подробен преглед на „Спецификацията на софтуерните изисквания“ на Системата за електронна търговия –Balkan Bay.

## Общ преглед

В документа са представени основните бизнес процеси в системата за електронна търговия – Balkan Bay. Целта на процесите, актьорите и фигурите на протичане на процеса са описани в следните процеси:

* Регистрация на физическо лице, чрез наша форма;
* Регистрация на физическо лице, чрез Facebook;
* Регистрация на юридическо лице;
* Вход в системата;
* Изтриване на профил;
* Публикуване на артикул;
* Покупко-продажба;
* Управление на количка;
* Помощ за потребителя.

# Бизнес актьори

## Регистрация на физическо лице, чрез наша форма /бизнес процес/

### Анонимен потребител /актьор/

Анонимният потребител е всеки посетител на системата, който няма регистрация или не е влязъл в потребителският си профил. Неговите права се ограничават до разглеждането на каталога в Системата за електронна търговия.

### Системата /актьор/

Системата е средата, в която се изпълняват заявките на потребителите и им се връща съответният отговор.

## Регистрация на физическо лице, чрез Facebook /бизнес процес/

### Facebook /актьор/

Facebook е известна социална мрежа, която може да се използва за вписване в други сайтове. В случаите, в които анонимен потребител избере да се регистрира в нашата система, чрез Facebook. Тази система комуникира със Системата за електронна търгoвия BBay и удостоверява и взема информацията за потребителят за да може да бъде регистриран при нас.

### Системата /актьор/

Тя вече е описана в точка 2.1.2

## Регистрация на юридическо лице /бизнес процес/

### Юридическо лице /актьор/

Юридическото лице /ЮЛ/ може да бъде всяка фирма, която желае да продава, чрез нашата система. С нея се сключва договор, който описва цялостните отношения между фирмата и Системата за електронна търговия – Balkan Bay.

С едно потребителско име те имат няколко акаунта, които се отличават с различни пароли. Всеки един от тях има различни права. Паролата на всеки един акаунт ще бъде валидна за определен период от време:

* Master – има всички административни права върху личната страницата на ЮЛ, без да пазарува. Той е един единствен профил за цялата фирма. Може да променя страницата им, може да публикува, да изтрива и да редактира. Ако фирмите искат допълнителни акаунти /продавач и редактор/ то се попълва уеб форма и се изпраща към администратор за одобрение. За всеки допълнителен акаунт извън договорените се заплаща определената сума в договора;
* Publisher – неговите права са ограничени до публикация на артикули за продажба;
* Buyer – този акаунт е един единствен за фирмата. Това ограничение се налага поради големия брой акаунти на ЮЛ. Този профил е единственият, който може да пазарува от други потребители в системата;
* Editor – той може да променя статусите на стоката, да обновява количествата и да редактира публикации за артикули публикувани от това ЮЛ.

### Системен администратор /актьор/

* Senior System Administrator /SSA/ - главният системен администратор има пълен достъп до системата. Създава корпоративните /юридически лица/ клиенти и възстановява забравени пароли;
* Corporate System Administrator /CSA/ - той обслужва корпоративните клиенти, подсигурява плащанията, но не може да създава нови корпоративни профили и не може да възстановява техни забравени пароли;
* Product System Administrator /PSA/ - администратор, който следи продуктовия каталог. Проверява сигнали за фалшиви оферти и отговаря на запитвания от клиенти;
* Moderator /Mod/ - той отговаря за коментарите. Ако забележи разминаване в приетите „Права и задължения“, при регистрацията на потребителите, да сигнализира на PSA.

### Системата /актьор/

Описано в точка 2.1.2

## Вход в системата /бизнес процес/

### Потребител /актьор/

Потребителите за нашата система са всички регистрирани потребители в това число спадат физически /ФЛ/ и юридически лица /ЮЛ/ със съответните им права.

* Юридическо лице - ролите са описани в точка 2.3.1
* Физическо лице – след регистрация той може да редактира профила си. В това число влизат дейности, като смяна на парола, адрес, телефон и имейл адрес. Може да публикува различни артикули, да осъществява покупко-продажба и да оставя коментари.

### Системата /актьор/

Описана в точка 2.1.2

## Изтриване на профил /бизнес процес/

### Потребител /актьор/

Описан в точка 2.4.1

### Системата /актьор/

Описан в точка 2.1.2

## Публикуване на артикул /бизнес процес/

### Потребител /актьор/

Описан в точка 2.4.1

### Системата /актьор/

Описан в точка 2.1.2

## Покупко-продажба /бизнес процес/

### Продавач /актьор/

Продавачите в системата могат да са юридически или физически лица. Всички с регистрация в системата за електронна търговия – BBay, които са публикували артикул за продажба;

### Купувач /актьор/

Това са всички потребители, които имат регистрация в системата. Заявили желание да закупят артикул от друг потребител на системата.

### Системата /актьор/

Описан е в точка 2.1.2

## Помощ на потребител /бизнес процес/

### Потребител /актьор/

Описан в точка 2.4.1

### Системата /актьор/

Описана е в точка 2.1.2

### Администратор /актьор/

Описан в точка 2.3.2

# Бизнес процес – Регистрация на ФЛ, чрез наша форма

## Цел

Целта на процеса на регистрация на ФЛ, чрез наша форма е анонимният потребител да смени своя статус и да стане известен за системата. В следствие на това свое действие, той ще получи възможността да публикува и да пазарува от системата за електронна търговия BBay. Необходимото действие за регистрация по този начин е попълване на нашата уеб форма за регистрация в системата. След обработката да данните от система се изпраща електронно писмо за потвърждение на имейла. Потвърждаването активира профила.

## Актьори /участници/

* Анонимен потребител;
* Системата.

## Собственик на процеса

Анонимният потребител е собственик на процеса. Той първи инициира действие, което е спрямо системата. Анонимния потребител изпълнява необходимите стъпки за регистрацията и след обработката на системата той потвърждава регистрацията си.

## Описание на работата на процеса

За стартирането на процеса е необходимо да има потребител, който желае да се регистрира и да няма профил в системата.

1. Потребителят влиза в модула за регистрация;
2. Попълва необходимите данни за регистрация;
3. Системата проверява коректността на определени данни, като изискванията за паролата;
4. Ако данните не са коректни се показва съобщение, на което информира анонимния потребител за грешни данни и след това го пита дали иска да продължи с регистрацията;
5. Ако иска да продължи с регистрацията се връща отново в модула за регистрация и нанася корекции;
6. Ако не иска да продължи процеса приключва;
7. Ако данните са коректни се изпраща електронно писмо на посочения от анонимния потребител електронен адрес. Това писмо е за активация на потребителският акаунт;
8. Ако не се влезе във „връзката“ в писмото до 24 часа профила няма да се активира и данните за него ще бъдат изтрити.

## Възможност



Фигура 1 Регистрация на ФЛ, чрез наша форма

# Бизнес процес – Регистрация на физическо лице, чрез Facebook

## Цел

Целта на процеса е да улесни анонимните потребители при регистрацията си в системата за електронна търговия – Balkan Bay. Осъществява се комуникация между системата и сървърите на Facebook, за да се потвърдят необходимите данни за регистрация.

## Актьори /участници/

* Facebook;
* Анонимен потребител;
* Системата.

## Собственик на процеса

Собственик на процеса е анонимният потребител. Той има желание да се впише в системата, като използва вече създадения си акаунт в социалната мрежа Facebook.

## Описание на работата на процеса

В началото на процеса е анонимният потребител, който има желание да се регистрира и да ползва регистрацията, но не желае да изпълни процеса предлаган от системата.

1. Анонимния потребител влиза в модула за регистрация на ФЛ /физически лица/ и избира да се регистрира, чрез Facebook профила си, за да влезе в системата;
2. Данните се изпращат до сървърите на социалната мрежа;
3. След обработка системата на Facebook връща съобщение, с което потвърждава или не верността на въведените данни;
4. Ако не са коректни данните се връща съответното съобщение на потребителят и той може да избере дали да продължи с опитите си да се регистрира в системата или да прекъсне;
5. Ако данните са коректни се вземат необходимите за регистрацията данни;
6. Активира се профила и процеса приключва.

## Възможност



Фигура 2 Регистрация на ФЛ, чрез Facebook

# Бизнес процес – Регистрация на юридическо лице

## Цел

Бизнес процеса описва особеностите при регистрация на ЮЛ. Те са много различни от физическите лица поради по-различното разпределение на правата. Докато при ФЛ всичко е централизирано в един човек, тук не е така. Ролите за юридическите лица са обяснение в точка 2.3.1 От това следва, че регистрацията се прави от администратор. Условие преди регистрацията да се осъществи от администратор е организацията, която иска да се регистрира да е подписала договор за взаимоотношенията си с BBay, в който да са определени правата и задълженията на двете страни и да са договорени комисионните /таксите/ за извършваните услуги от системата.

## Актьори /участници/

* Юридически лице;
* Системен администратор;
* Системата.

## Собственик на процеса

Собственик на процеса е юридическото лице, което желае да се регистрира в системата, за да се възползва от предлаганите услуги.

## Описание на работата на процес

При стартирането на процеса се приема, че юридическото лице вече е изявило желание да се регистрира. Свързало се е организацията представяща системата за електронна търговия BBay.

1. Юридическото лице се свързва с администратор;
2. Администратора проверява дали има сключен договор;
3. Ако няма сключен договор се изчаква за договаряне;
4. Ако след предоговарянето не е подписан договор се съобщава на потребителя, че регистрацията е неуспешна;
5. Ако след предоговарянето е подписан договор се въвеждат данните за всички потребители на юридическото лице;
6. Ако договора е сключен се въвеждат необходимите данни за регистрация на профила на ЮЛ и всичките негови под профили;
7. Системата проверява дали въведените данни са коректни;
8. Ако не са коректни данните се изписва съобщение за това и Администратора се пита дали иска да продължи с въвеждането;
9. Ако не иска да продължи процеса приключва;
10. Ако иска да продължи се връща да редактира профила;
11. След редактирането отново данните се проверяват;
12. Ако данните са коректни акаунта се активира;
13. Юридическото лице получава имейл за добре дошъл в системата.

## Възможност



Фигура 3 Регистрация на ЮЛ

# Бизнес процес – Вход в системата

## Цел

Бизнес процесът описва стъпките необходими за един регистриран потребител да влезе в системата и да я използва. От потребителят се изисква да въведе коректни парола и потребителско име, за да влезе в системата. След това в системата потребителят може да разглежда, публикува, купува и продава различни стоки стига да са в съответствие с приетите от него условия при регистрирането си в сайта, независимо дали е юридическо или физическо лице.

## Актьори /участници/

* Потребител;
* Системата.

## Собственик на процеса

Собственик на процеса е потребителят, който желае да влезе в системата. След като се потвърдят паролата и потребителското име от системата той влиза в нея.

## Описание на работата на процеса

На входа на този процес потребителя трябва предварително да се е регистрирал и да е потвърдил регистрацията си.

1. Потребителя трябва да въведе потребителското си име и парола;
2. Те се проверяват дали фигурират в системата;
3. Ако ги няма се изписва съответното съобщение за липса и се дава възможност на потребителя или да продължи с опита си да влезе в системата за електронна търговия, или да прекрати процеса;
4. Ако данните фигурират се проверява вида на потребителя, който иска да влезе в системата;
5. Ако е физическо лице влиза в системата;
6. Ако е юридическо лице се прави проверка на валидността на паролата му.
7. Ако паролата е изтекла на екрана се изписва съобщение за изтекла парола;
8. Ако не е изтекла потребителя влиза в системата.
9. На екрана се изписва съобщение за добре дошли в системата.

## Възможност



Фигура 4 Вход в системата

# Бизнес процес – Изтриване на профил

## Цел

Бизнес процесът цели да опише протичането на процедурата по изтриване на профил. Тази процедура се стартира след като даден потребител изяви желание да закрие профила си от системата.

## Актьори

* Физическо лице;
* Системата.

## Собственик на процеса

Собственик на процеса е физическото лице, което не желае да използва предлаганите от системата за електронна търговия - BBay услуги.

## Описание на процеса

Потребителят трябва да е в системата и да е влязъл в модула за управление на профила.

1. Потребителят трябва да направи заявка за изтриване на профила. Това става, след като отиде в модула за управление на профила и избере съответната функция;
2. За да се удостовери, че действието се изпълнява от потребителя, а не от злонамерено лице, трябва да се потвърди с въвеждане на паролата на потребителя;
3. Паролата се проверява от системата;
4. Ако паролата не е вярна се извежда съобщение за грешна парола и се задава въпрос на потребителя, дали иска да продължи с това свое действие;
5. Ако не желае да продължи с изтриването на профила, процеса се приключва;
6. Ако паролата е вярна се прави проверка от системата дали потребителят има направени поръчки или трябва да достави такива на друг потребител;
7. Ако има поръчки акаунта не може да бъде изтрит и се връща съобщение на потребителя в системата;
8. Ако потребителят няма направени поръчки статуса на акаунта се променя от „Активен“ на „Преустановен“.
9. Изпраща се съобщение до потребителя в което се съобщава, че акаунта е изтрит и че той може да се възстанови с писмо до администратор.

## Възможност



Фигура 5 Изтриване на профил

# Бизнес процес – Публикуване на артикул

## Цел

Целта на процеса е публикуване на артикул в системата. По този начин той ще бъде видим за всички независимо дали са потребители или не. Артикулът ще може да бъде закупен от други потребители.

## Актьори /участници/

* Потребител;
* Системата.

## Собственик на процеса

Собственик на процеса е потребителят, независимо дали е физическо или юридическо лице. Действието, което иска да инициира е публикация на артикул, който да продаде.

## Описание на процеса

На входа на този процес потребителя трябва да се е регистрирал и потвърдил регистрацията си. Да е влязъл в системата и в профила си, където е избрал добавяне на артикул.

1. Попълване на данните за стоката;
2. Системата проверява дали всички задължителни полета са въведени;
3. Ако не са въведени коректно данните, се появява съобщение оказващо кои са некоректните данни;
4. Ако потребителя иска да продължи въвеждането, системата го връща да редактира данните;
5. Ако не желае да продължи процеса приключва;
6. Ако всички данни са наред, артикула се добавя в каталога;
7. Потребителя получава съобщение за успешно публикуване на артикула в пощенската си кутия в системата.

## Възможност



Фигура 6 Публикуване на артикул

# Бизнес процес – Покупко-продажба

## Цел

Процесът описва покупко-продажбата на артикул в системата. Целта е да се разгледат взаимодействията на система, купувача и продавача.

## Актьори /участници/

* Купувач;
* Продавач;
* Системата.

## Собственик на процеса

Собственик на процеса е купувача. Той проявява инициативата да закупи дадена стока.

## Описание на бизнес процеса

На входа на процеса потребителят /ФЛ или ЮЛ/ трябва да се е вписал в системата.

1. Потребителя избира артикул;
2. Решава дали ще го купи или не;
3. Ако няма да го закупи сега процеса приключва;
4. Ако потребителят реши да закупи артикула се проверява дали има налични количества;
5. Ако няма поръчката не се прави;
6. Ако име се потвърждава поръчката;
7. Избира се метод на плащане;
8. Заплаща се;
9. Ако няма налични средства поръчката се приключва;
10. Ако има продукта се запазва;
11. Системата информира продавача за продажбата и му изпраща необходимата му информация за изпращането на пратката;
12. Продавача уведомява системата, че пратката е пратена и ако е наличен код за проследяване на пратката;
13. Системата му изпраща съобщение до купувача за статуса на поръчката.

## Възможност



Фигура 7 Покупко-продажба

# Бизнес процес – Управление на количка

## Цел

Целта на процеса е да се разгледат възможностите за управление на количката.

## Актьори /участници/

* Потребител;
* Системата.

## Собственик на процеса

Собственик на процеса е потребителят.

## Описание на бизнес процеса

Потребителят трябва да е в системата.

1. Потребителят може да избере дали да добави в количката артикул или да оперира вътре в нея;
2. Ако добавя артикул в количката, система го поставя в количката и изписва съобщение за успешно действие;
3. Ако желае да изтрие артикул от количката, той се изтрива от системата и се изписва съобщение;
4. Ако не иска да го изтрие процеса се приключва;
5. Ако желае да закупи артикул от количката, се извиква под процеса „Покупко-продажба“ и процеса приключва;
6. Ако не желае да закупи продукт, то тогава процеса приключва.

## Възможности



Фигура 8 Управление на количка

# Бизнес процес – Търсене в каталог

## Цел

Целта на процеса е да опише стъпките по търсенето на артикули в системата, с помощта на използването на търсачката.

## Актьори

* Анонимен потребител;
* Потребител;
* Системата.

## Собственик на процеса

Собственик на процеса е всеки регистриран или анонимен потребител на системата, който желае да търси артикули в системата.

## Описание на протичането на бизнес процеса

Потребителя трябва да е избрал „Търсене“:

1. Потребителя въвежда критериите по които ще се осъществява търсенето;
2. Системата проверява в базата си данни дали има артикули отговарящи на зададените параметри от потребителя;
3. Ако няма намерени съвпадения системата изписва съобщение за това;
4. Ако има се генерира списък с артикули;
5. Списъка се показва на потребителя.

## Възможности



Фигура 9 Търсене в каталога

# Бизнес процес – Забравена парола на ФЛ

## Цел

Целта на процеса е да опише стъпките необходими да бъдат преминати от физическото лице, което е потребител на системата, за да замени забравената си парола с нова.

## Актьори

* Физическо лице;
* Системата

## Собственик на процеса

Собственик на процеса е физическото лице, което е забравило паролата и предприема стъпки за възстановяването и.

## Описание на протичането на бизнес процеса

Потребителя трябва да е влязъл в раздела за забравена парола:

1. Потребителя въвежда имейла си;
2. Имейла му се проверява дали съществува в базата данни;
3. Ако го няма в системата се извежда съответното съобщение;
4. Ако е наличен потребителя трябва да въведе отговора на тайния въпрос, който се въвежда при регистрацията на потребителя;
5. Ако отговора е грешен се предоставя възможност на потребителя да повтори действието, като отново въведе отговора.
6. Ако не иска да пробва пак процеса приключва;
7. Ако отговора на тайният въпрос е верен потребителя въвежда новата си парола;
8. Паролата се проверява дали отговаря на политиката за големина и съдържание на паролите в организацията;
9. Ако не отговаря се изписва съобщение след това се потребителя може да избере дали да продължи или да прекрати процеса по промяна на паролата;
10. Ако паролата е удовлетворява условията за дължина и съдържание се запаметява в системата и се изписва съответното съобщение.

## Възможности



Фигура 10 Забравена парола на ФЛ

# Бизнес процес – Изтриване на артикул

## Цел

## Актьори

## Собственик на процеса

## Описание на протичането на бизнес процеса

## Възможности



Фигура 11 Изтриване на артикул

# Бизнес процес – Редактиране на профил на ФЛ

## Цел

## Актьори

## Собственик на процеса

## Описание на протичането на бизнес процеса

## Възможности



Фигура 12 Редактиране на профил на ФЛ

# Бизнес процес – Търсене в каталог

## Цел

## Актьори

## Собственик на процеса

## Описание на протичането на бизнес процеса

## Възможности



Фигура 13 Търсене в каталог

# Бизнес процес – Помощ за потребителя

## Цел

Описва се процеса на помощ от страна на системата и системните администратори спрямо потребителите. При възникване на проблем за потребителя той трябва да потърси решение в осигурените му материали в системата за електронна търговия или да сигнализира за тях на администратор, ако не открие решение.

## Актьори

* Потребител
* Системен администратор
* Система

## Собственик на процеса

Потребителят е собственик на този процес. Той може да бъде физическо или юридическо лице. При възникване на проблем той трябва да потърси начин за решаването му.

## Описание на протичането на бизнес процеса

В началото на този процес потребителят трябва да е влязъл в системата с потребителското си име и парола.

1. Потребителят влиза в модула за „Помощ“. В него търси отговор след „Често задавани въпроси и отговори“ и Ръководство за потребителя;
2. Ако отговорите на проблема на потребителя са открити там процеса приключва;
3. Ако не са се изпраща съобщение до системния администратор със запитване;
4. Системата го предава на администратора и той изпраща отговор на потребителя;
5. Ако отговора не помогне на потребителя той може да отправи следващо запитване;
6. Ако отговора удовлетворява потребителя процеса завършва.

## Възможност



Фигура 14 Помощ за потребител