

به نام خدا

موضوع

تحلیل سیستم فروشگاه آنلاین

ارائه از حسین قاسمی زاده

پائیز ۱۴۰۱

فهرست

۳	مقدمه
۳	فروشگاه اینترنتی
۴	هدف از ایجاد فروشگاه در بستر اینترنت
۴	مزایای فروشگاه اینترنتی
۴	معایب فروشگاه اینترنتی
۵	خرید از سیستم فروشگاه اینترنتی
۶	از انتخاب محصول تا تحویل محصول
۶	ایجاد حساب کاربری
۶	اطلاعات حساب کاربری
۶	محصولات
۶	صفحه کالا
۷	سبد کالا
۷	زمان و مکان ارسال
۷	پرداخت و تکمیل خرید
۷	زمان خرید محصول تا تحویل محصول
۸	فرهنگ لغت داده‌ها (Data Dictionary)
۹	نمودار رابطه موجودیت (ERD)
۹	نمودار جریان داده (Data Flow Diagram)
۱۰	سطح صفر
۱۰	سطح یک
۱۱	سطح دو
۱۲	نمودار تغییر حالت (State Transition Diagram)
۱۲	بخش ایجاد حساب کاربری
۱۲	بخش ثبت سفارش
۱۳	بخش پرداخت
۱۴	Use case

مقدمه

کسب و کارهای الکترونیکی یکی از بهترین و مدرن‌ترین راهکارهای کسب درآمد با عمری کمتر از دو دهه است.

تجارت در فضایی بی‌واسطه، سریع، کم‌هزینه و با کمترین محدودیت. استفاده از کسب و کارهای الکترونیکی مخاطبان بسیاری را فارغ از زمان و مکان دسترسی آنان به اینترنت برای انسان‌ها به همراه داشته و به نسبت کسب و کارهای سنتی در زمان بسیار کوتاه‌تری امکان رشد وجود دارد.

در کنار افزایش استفاده از وسایل دیجیتالی، استفاده از اینترنت نیز در سال‌های اخیر رشدی پرسرعت به خود گرفته‌است و آینده این لوازم دیجیتالی به اینترنت گره خورده است به طوری مهم‌ترین سرویس‌های مورد نیاز کاربران به صورت آنلاین و از طریق بستر اینترنت ارائه می‌شود و با اطمینان می‌توان گفت که در آینده نه چندان دور، تمام این سرویس‌ها به صورت آنلاین خواهد بود.

فروشگاه اینترنتی

فروشگاه اینترنتی در حقیقت یکی از ابزارهای تجارت الکترونیک است که به مشتری اجازه می‌دهد به صورت مستقیم کالاها و خدمات خود را از فروشنده در بستر اینترنتی و وب با استفاده از مروجر تهیه کند. محصولات در دسته بندی‌های مشخص، بخش بندی شده‌اند و می‌توان با انتخاب دسته بندی یا جستجوی محصول مشخص وارد صفحه محصول شده و اطلاعات مرتبط به آن محصول را به طور کامل مشاهده کرد. نظرات کاربران را پس از استفاده از آن محصول مورد مطالعه قرار داد و پس از آن اقدام

به خرید کرد و پس از خرید فروشنده محصول را از طریق پست یا رانندگان استخدام شده توسط شرکت به دست مشتری می‌رسانند.

هدف از ایجاد فروشگاه در بستر اینترنت

در این جا باید به مزایا و معایب فروشگاه اینترنتی پرداخت:

مزایای فروشگاه اینترنتی

- صرفه جویی در زمان
- صرفه جویی در هزینه
- دسترسی همیشگی فاقد از زمان و مکان به فروشگاه
- مشاهده تمام مشخصات محصول قبل از خرید
- دیدن نظرات از تجربه خرید دیگر کاربران و در نتیجه انتخاب درست
- مقایسه سریع قیمت محصول با دیگر فروشگاه‌ها
- نیاز نداشتن به فضای فیزیکی برای ارائه محصول

معایب فروشگاه اینترنتی

- بعضی اجناس آنطور که به نظر می‌رسند نباشند محصولاتی که دارای ابعاد خاصی هستند مانند لباس
- کلاهبرداری از طریق فروشگاه‌های اینترنتی هم اتفاق می‌افتد پس باید به نماد الکترونیک و یا دامنه درگاهی که کاربر برای پرداخت هزینه محصول به آن انتقال داده‌میشود توجه نمود
- بعضی از فروشگاه‌ها امکان مرجوعی کالا را ندارند برای همین باید توجه به این مسئله داشت
- دسترسی نداشتن به محصول به صورت آنی بعد پرداخت مبلغ

در نتیجه بودن فروشگاه اینترنتی کمک زیادی به صرفه‌جویی در زمان و هزینه می‌کند و راحتی خرید محصولات و همچنین یکی از مزایای مهم در ایجاد فروشگاه اینترنتی رشد سریع‌تر نسبت به فروشگاه سنتی است و البته رقابت هم در این فضا سخت‌تر است.

خرید از سیستم فروشگاه اینترنتی

این نوع کسب و کار بعد از به وجود آمدن اینترنت پدید آمدند، فروشندگان لیست و مشخصات کالاهای خود را در سایت قرار می‌دهد و خریدار پس از مراجعه به آن وب سایت و مطالعه‌ی مشخصات و ویژگی‌های کالا، و با دیدن نظرات کاربرانی که تجربه‌ی استفاده از محصول را داشتند، نسبت به ثبت سفارش و خرید از فروشگاه اقدام می‌کند. این سفارش‌ها پس از بررسی و تأیید نهایی :

- موجودی داشتن محصول در رنگ خاص و یا اندازه مورد نظر
- امکان ارسال به نقطه مورد نظر
- تأیید زمان ارسال از طرف خریدار
- بررسی حجم و وزن کالا باتوجه به نوع ارسال آن توسط مسئولان فروشگاه

توسط پیک موتوری، پست و یا باربری به آدرس سفارش‌دهنده ارسال می‌شود که وجه کالا نیز به روش‌های مختلف قابل پرداخت خواهد بود.

از انتخاب محصول تا تحویل محصول

ایجاد حساب کاربری

در وهله اول برای خرید از یک وب سایت فروشگاه آنلاین باید حساب کاربری ایجاد کنید (در واقع در سایت ثبت نام می کنیم) و مشخصات از قبیل نام، نام خانوادگی، شماره تلفن و ... را ثبت می کنیم تا به عنوان یک فرد حقیقی در فروشگاه اینترنتی شناخته شویم.

اطلاعات حساب کاربری

در حساب کاربری نام و نام خانوادگی، کد ملی، شماره موبایل، ایمیل، تعیین رمز برای ورود به حساب کاربری، تاریخ تولد، شماره کارت برای بازگرداندن مبلغ پرداخت شده در شرایط خاص و ... ثبت می کنیم.

محصولات

به طور کلی در هر دسته بندی یک ساختار سلسله مراتبی وجود دارد. به عنوان مثال اگر در فروشگاه یکی از دسته ها مربوط به موبایل بود به زیر دسته های ریزتر درباره موبایل مثلاً برند، قیمت و براساس نیاز کاربر که استفاده دارد (اقتصادی، میان رده، گیمینگ، مناسب عکاسی و ...) تقسیم می شود.

صفحه کالا

برای هر محصول یک صفحه خاصی وجود دارد که مشخصات، ابعاد، نظرات کاربران و پرسش های عمومی که در مورد کالا هستند وجود دارد. در این صفحه کاربر می تواند رنگ کالا را انتخاب کند و به سبد خرید اضافه کنند.

سبد کالا

در قسمت سبد کالا می‌توانیم تعداد محصول را اضافه یا کم کنیم و از جمع قیمت کالا یا کالاهای سفارش داده شده مطلع شویم.

زمان و مکان ارسال

در این قسمت زمان ارسال کالا (با توجه به زمان تحویل کالا که توسط کاربر تعیین می‌شود، کاربر کد تحویلی که از طرف فروشگاه ارسال شده را باید به فرستنده تحویل دهد تا فروشگاه از صحت تحویل کالا مطمئن شود) و آدرسی که محصول باید به آن ارسال شود را تعیین می‌کنیم. آدرسی که ثبت می‌کنیم در حساب کاربری ذخیره می‌شود.

پرداخت و تکمیل خرید

معمولاً پرداخت هزینه در این فروشگاه‌ها به وسیله ابزارهای پرداخت الکترونیک صورت می‌گیرد که کاربر را در زمان پرداخت به درگاه بانکی انتقال می‌دهد. البته فروشگاه‌های اینترنتی محلی معمولاً قابلیت تحویل وجه در هنگام دریافت کالا را نیز دارند ولی در خریدهای اینترنتی جهانی معمولاً چنین امکانی فراهم نیست.

زمان خرید محصول تا تحویل محصول

اگر کاربر به هر دلیلی که پشیمان از خریدش شد قبل تحویل می‌تواند سفارش را لغو کند و کل مبلغ را پس بگیرد و وقتی محصول بدست مشتری رسید و محصول معیوب بود می‌تواند محصول را مرجوع کند و مبلغ خود محصول را پس بگیرد.

فرهنگ لغت داده‌ها (Data Dictionary)

دسته‌بندی محصولات

در یک فروشگاه اینترنتی محصولات در دسته‌بندی‌های جداگانه قرار می‌گیرند که برای پیدا کردن راحت‌تر محصول توسط کاربر خوب هستند و هم برای سئو سایت خوب است.

ای نماد

در واقع ای نماد برای اعتماد مشتری از خرید به سایت‌های فروشگاه‌های داده می‌شود.

درگاه بانکی

برای کالای سفارش داده شده کاربر به درگاه بانکی انتقال پیدا می‌کند تا با وارد کردن اطلاعات کارت بانکی مبلغ را پرداخت کند.

بازارهای اینترنتی جهانی

فروشگاه‌های اینترنتی جهانی مثل آمازون که فروش جهانی دارند نه صرفاً برای یک کشور

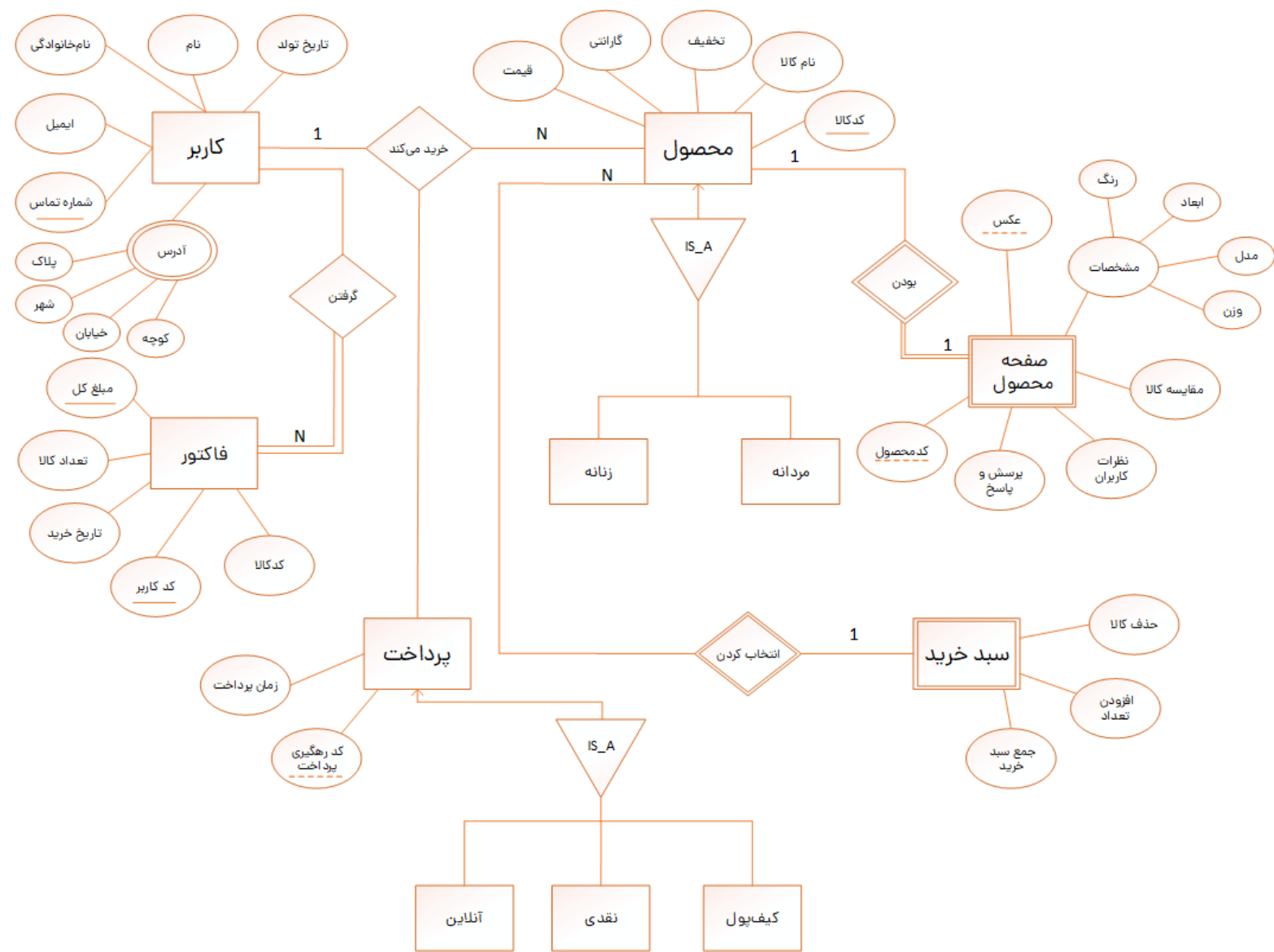
کالای معیوب

برای مثال اگر کالایی شکسته بود کالای معیوب گفته می‌شود.

مرجوعی کالا

آگر کاربر بعد از خرید کالایی، معیوب بود یا به هر دلیلی پشیمان از خرید خود شد می‌تواند کالا را مرجوع کند.

نمودار رابطه موجودیت (ERD)

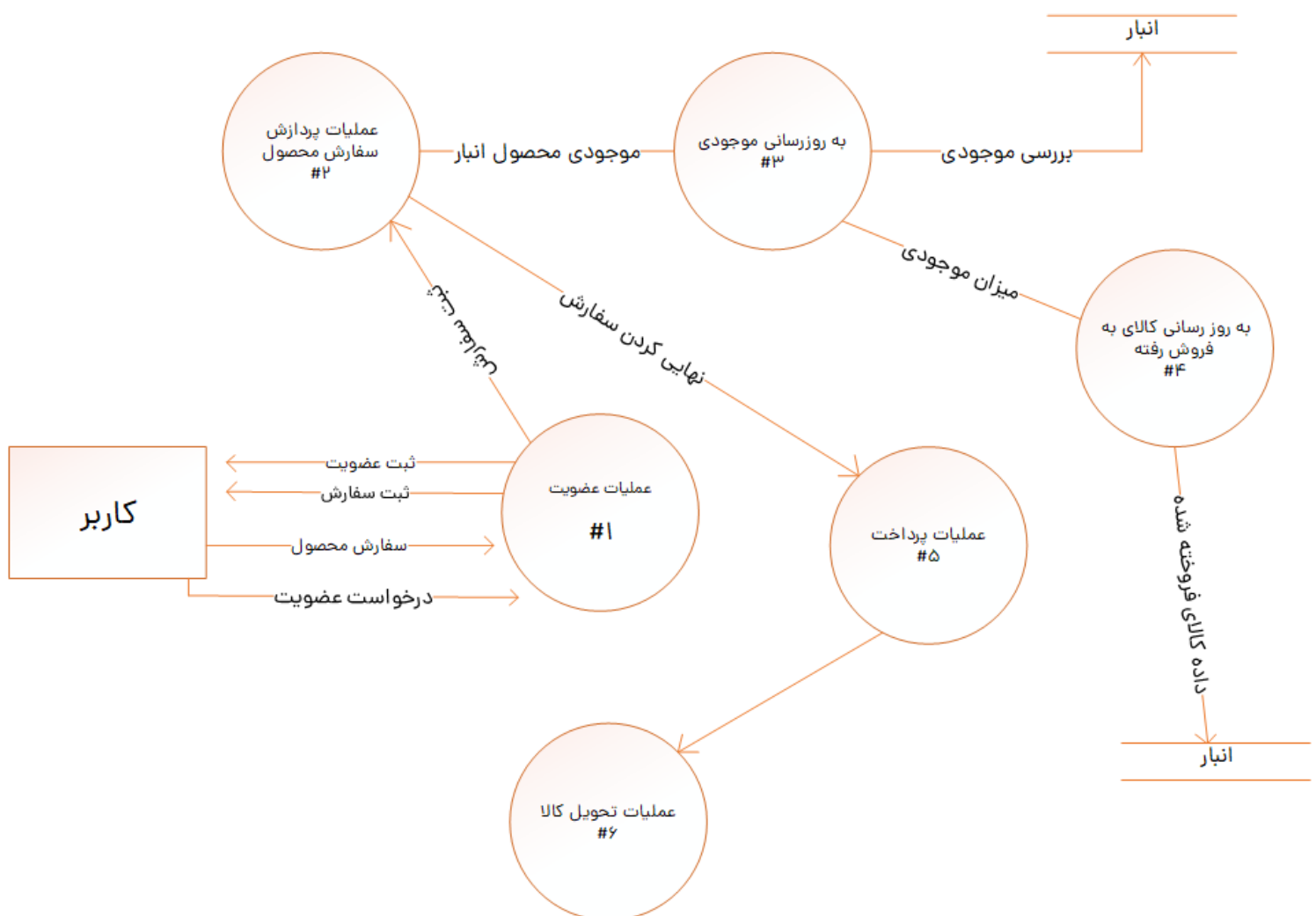


نمودار جریان داده (Data Flow Diagram)

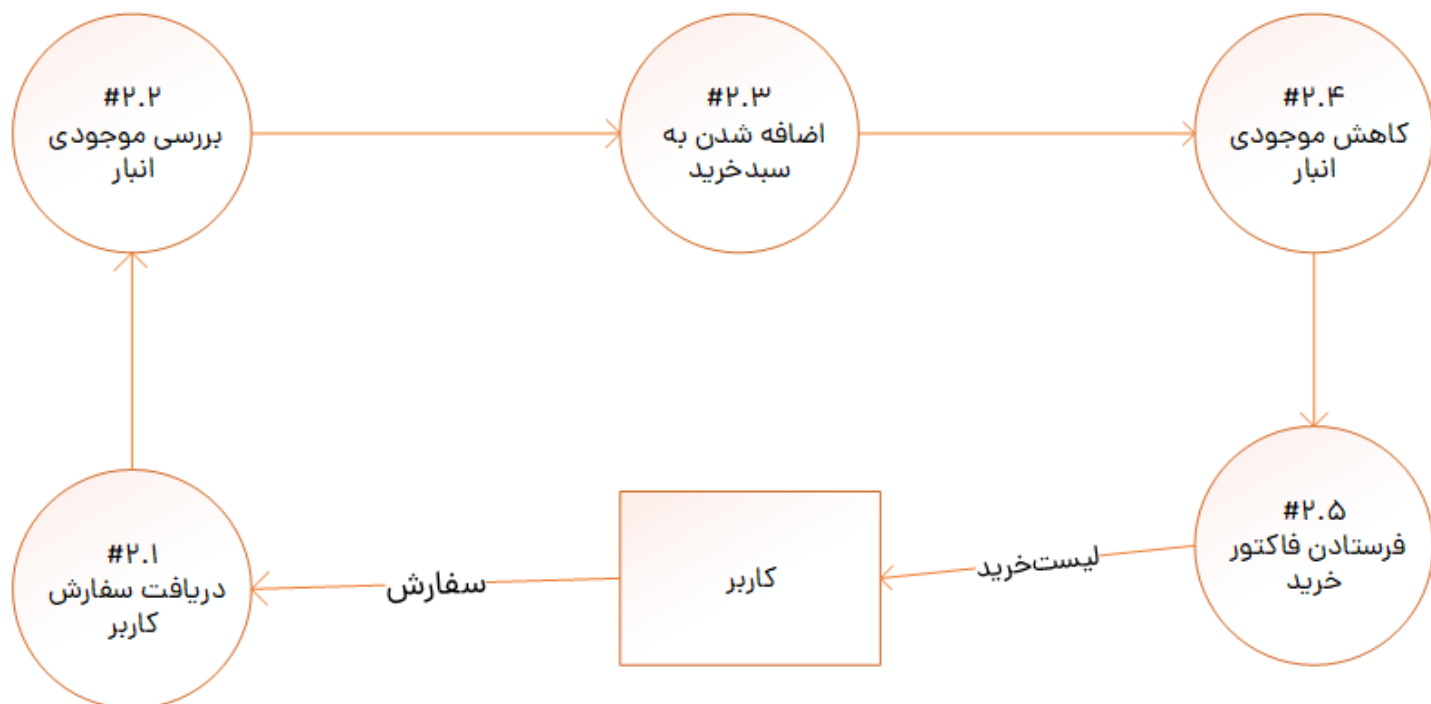
سطح صفر



سطح یک

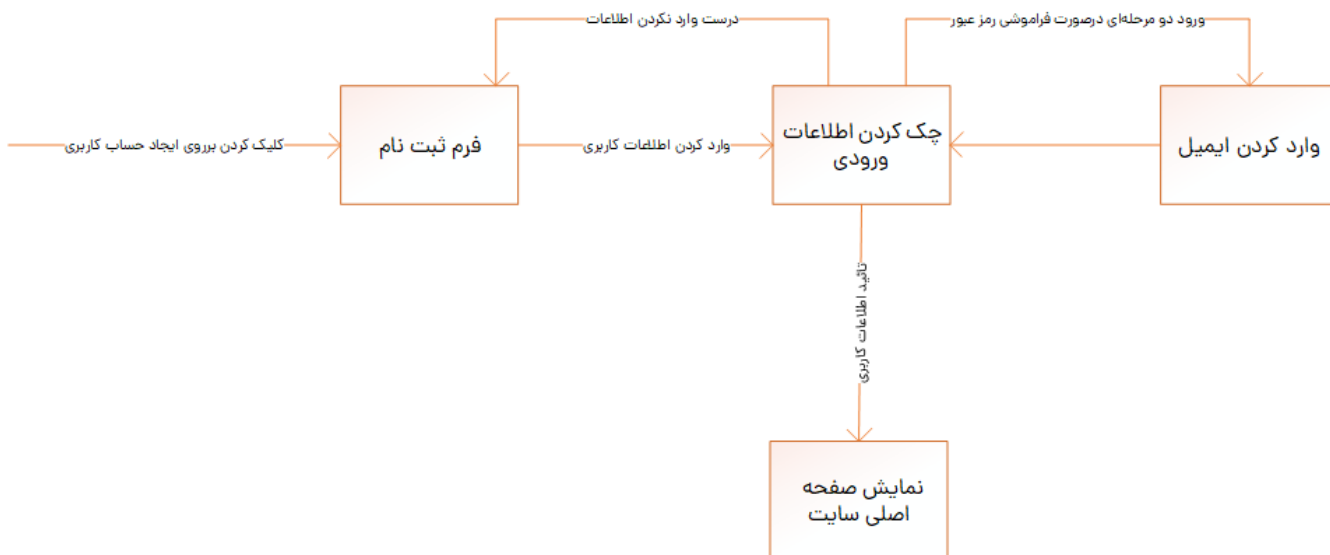


سطح دو

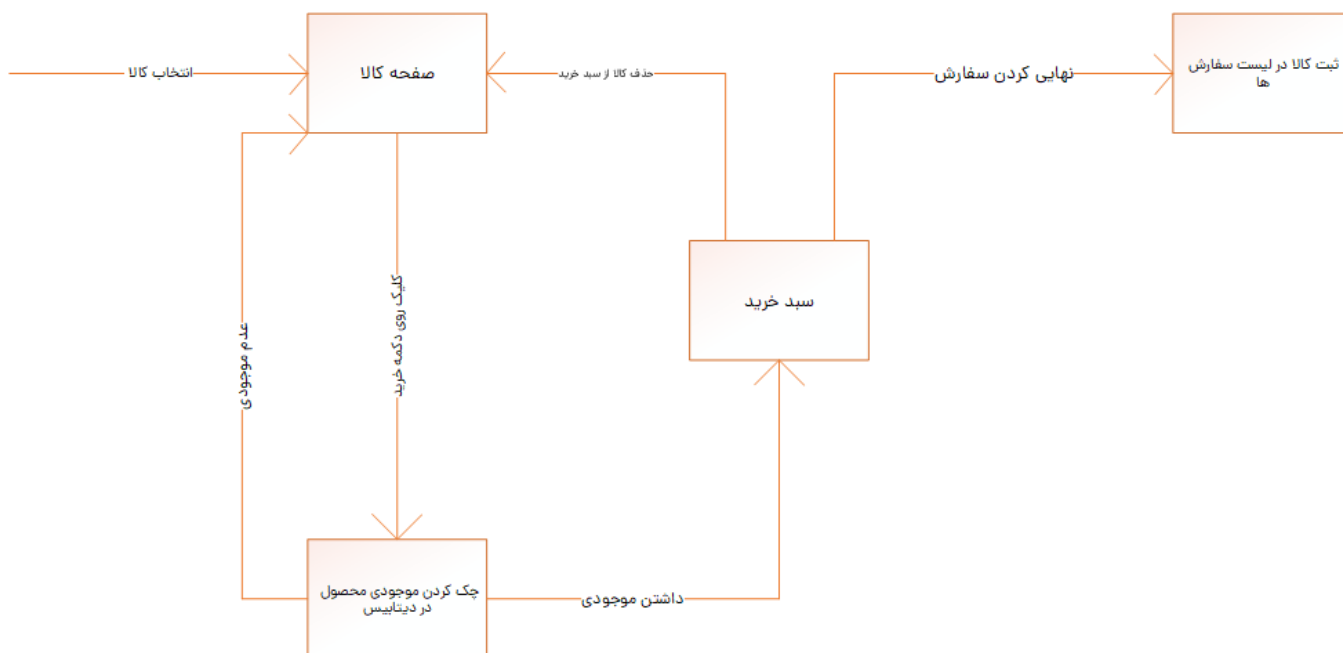


نمودار تغییر حالت (State Transition Diagram)

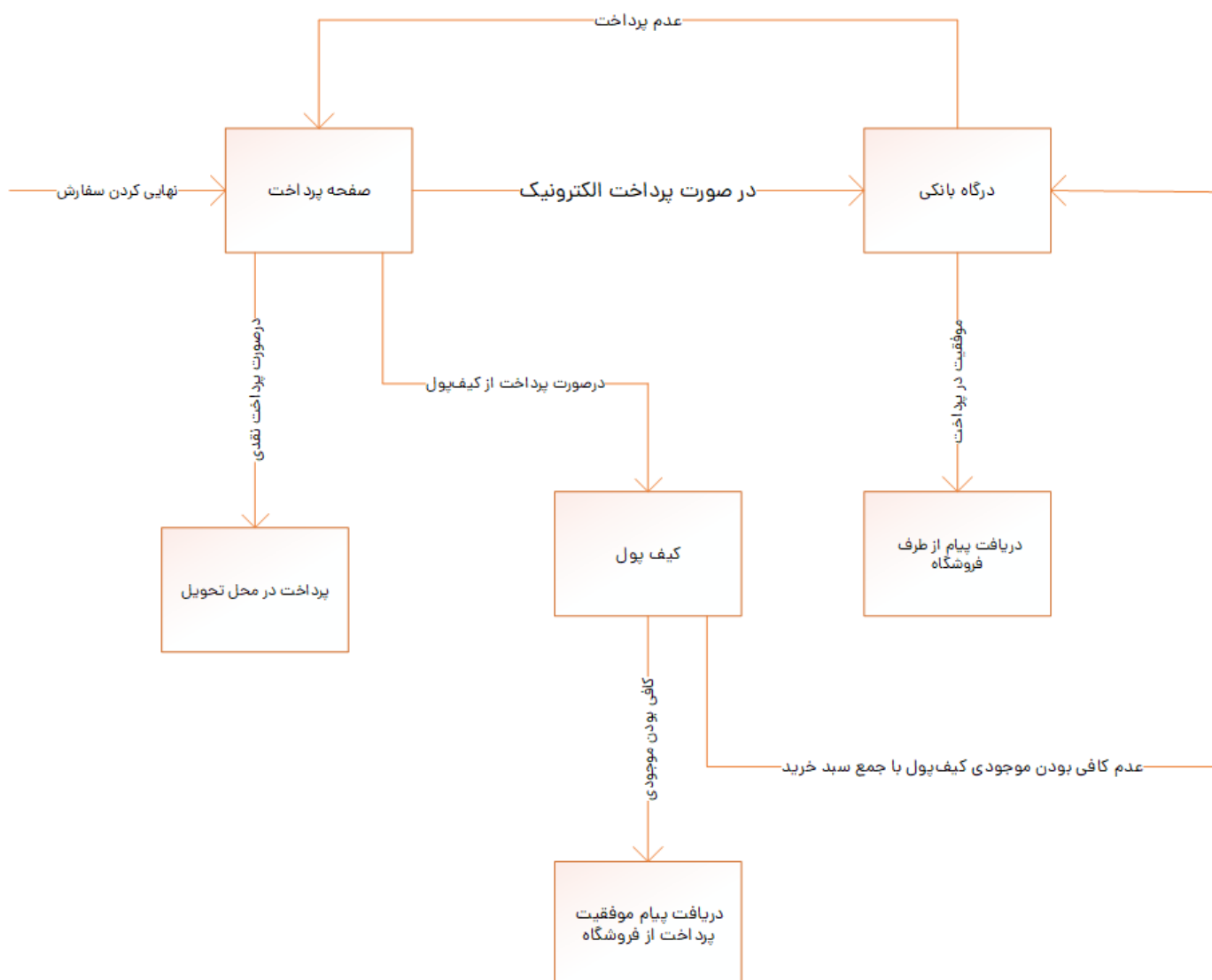
بخش ایجاد حساب کاربری



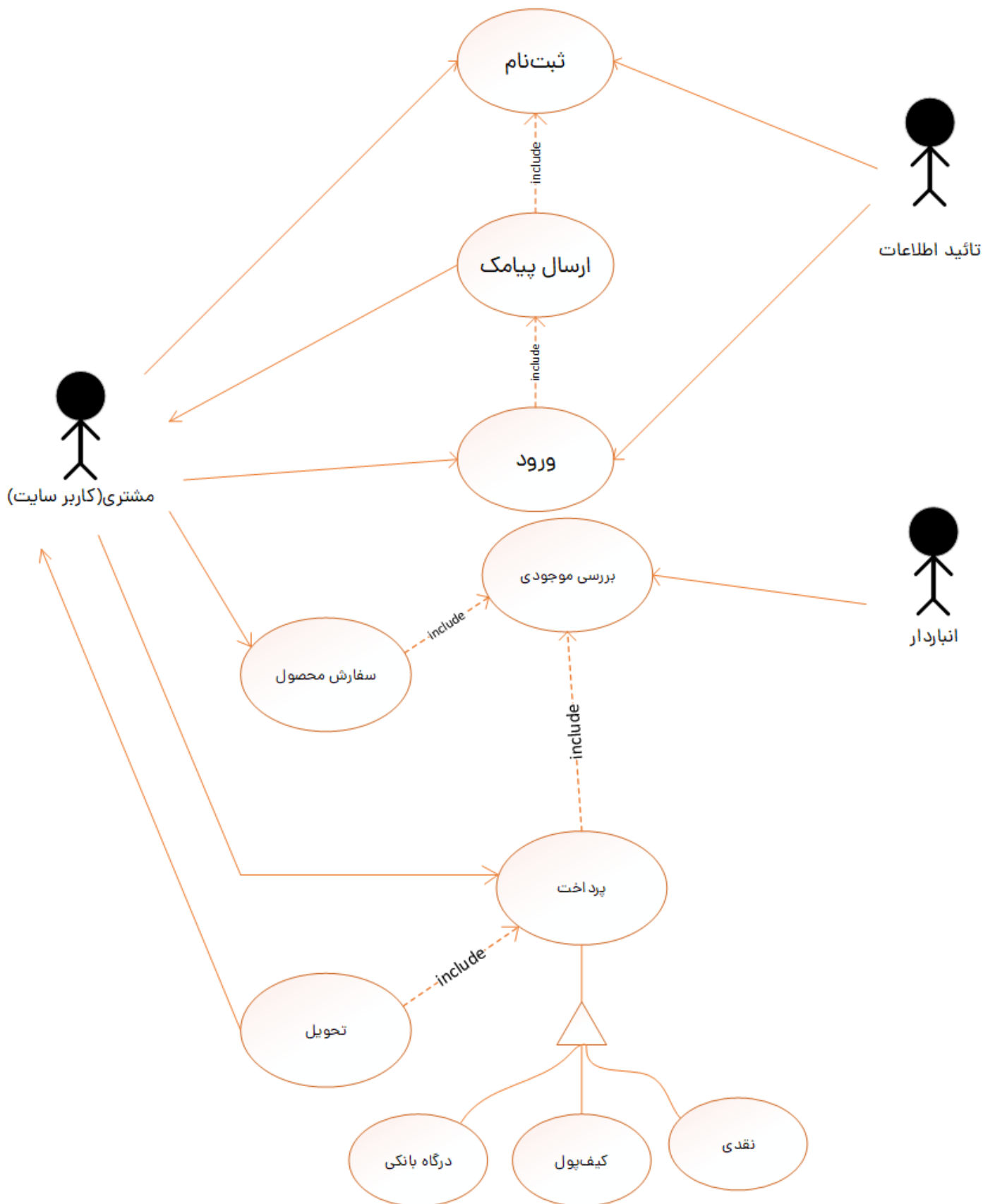
بخش ثبت سفارش



بخش پرداخت



Use case



Use case	توضیحات
ثبت نام	نقش: کاربر(مشتري)
	پیش شرط : کاربر ثبت نام کرده باشد
	<p>عملیات در حال اجرا</p> <p>کاربر روی ایجاد حساب کاربری کلیک می کند. نام و نام خانوادگی و شماره تلفن را وارد می کند. و بر روی ایجاد ثبت نام می کند. در صورت تکراری نبودن شماره تلفن کاربر جدید ثبت می شود.</p>
	شرایط ارسال: ثبت نام موفقیت آمیز

Use case	توضیحات
ورود	نقش: کاربر(مشتري)
	پیش شرط: قبلا ثبت نام کرده باشد
	<p>عملیات در حال اجرا</p> <p>بر روی ورود به حساب کاربری کلیک می کند. اطلاعات حساب کاربری که ایجاد کرده بوده را وارد می کند. سیستم با دیتاهایی که از ثبت نامی ها دارد چک می کند در صورت وجود کاربر وارد حساب کاربری خود می شود.</p>
	شرایط ارسال: ورود کاربر به حساب خود

Use case	توضیحات
سفارش محصول	نقش: کاربر(مشتري)
	پیش شرط: در سایت ثبت نام کرده باشد.
	<p>عملیات در حال اجرا</p> <p>انتخاب محصول مورد نظر.</p> <p>در صورت موجودی، محصول به سبد خرید کاربر اضافه می شود.</p> <p>محصول در لیست سفارشات کاربر قرار می گیرد، برای نهایی کردن سفارش.</p>
	شرایط ارسال: فرستادن لیست سفارشات برای کاربر

Use case	توضیحات
پرداخت	نقش: کاربر(مشتري)
	پیش شرط: وجود کالا در سبد خرید
	<p>عملیات در حال اجرا</p> <p>انتخاب نوع پرداخت از سمت کاربر.</p> <p>در صورت انتخاب پرداخت آنلاین، کاربر به درگاه بانکی انتقال پیدا می کند.</p> <p>وارد کردن اطلاعات بانکی.</p> <p>در صورت درست بودن پرداخت صورت می گیرد.</p>
	شرایط ارسال: پیام پرداخت موفق از سمت سایت

Use case	توضیحات
تحويل	نقش: کاربر (مشتری)
	پیش شرط: تعیین زمان و آدرس برای ارسال محصول
	<p>عملیات در حال اجرا</p> <p>ارسال محصول از فروشگاه به آدرس کاربر(مشتری). دریافت کد تحويل از فروشگاه.</p>
	شرایط ارسال: پیغام تحويل کالا به کاربر