

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
Error! Bookmark not defined.	ایجاد حساب کاربری
Error! Bookmark not defined.	اطلاعات حساب کاربری
Error! Bookmark not defined.	محصولات
Error! Bookmark not defined.	صفحه کالا
Error! Bookmark not defined.	سبد کالا
Error! Bookmark not defined.	زمان و مکان ارسال
Error! Bookmark not defined.	پرداخت و تکمیل خرید
Error! Bookmark not defined.	زمان خرید محصول تا تحویل محصول
۷	فرهنگ لغت داده‌ها (Data Dictionary)
۸	نمودار رابطه موجودیت (ERD)
۸	نمودار جریان داده (Data Flow Diagram)
۹	سطح صفر
۹	سطح یک
۱۰	سطح دو
۱۱	نمودار تغییر حالت (State Transition Diagram)
۱۱	بخش ایجاد حساب کاربری
۱۱	بخش ثبت سفارش
۱۲	بخش پرداخت
۱۳	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

در ابتدا مشتری که وارد سایت می‌شود باید حساب کاربری ایجاد کند تا به عنوان یک شخص حقیقی شناخته شود. محصولاتی که در وب سایت وجود دارند همه دارای یک صفحه‌ی مربوط به خود هستند که عکس دقیق‌تر محصول، مشخصات و نظرات کاربرانی که تجربه استفاده از محصول را داشته‌اند وجود دارد. یکی از ویژگی‌های مهم وب سایت فروشگاه آنلاین دیده شدن سایت است به همین منظور برای بالا نگه داشتن سئو سایت محصولات در دسته‌بندی مشخص و هر محصول دارای تگ‌های معینی هستند که این دسته‌بندی‌ها سلسله مراتبی دارند. یک وب سایت فروشگاه لباس را در نظر بگیرید لباس در اول به دو دسته تقسیم می‌شود مردانه، زنانه و در سلسله بعدی به کفش، تیشرت و... دسته بندی می‌شوند.

کاربر از دسته‌بندی‌ها یا با سرچ کردن می‌تواند محصول مورد نظر را پیدا کند بعد انتخاب کردن محصول در سایت، کالا در سبد خرید کاربر اضافه خواهد شد. در سبد خرید لیستی از محصولاتی که توسط کاربر انتخاب شده‌اند نمایش داده می‌شود. و همچنین کاربر می‌تواند محصول را از سبد کم یا اضافه کند و مجموع مبلغ کالاها را ببیند.

بعد از اطمینان از انتخاب محصول فاکتور فروش برای کاربر تولید می‌شود که بعد از پرداخت برای کاربر صادر می‌شود.

کاربر باید زمان و آدرسی برای ارسال محصولات ثبت کند و تمام اطلاعاتی که مربوط به آدرس هستند در حساب کاربری شخص ذخیره می‌شوند.

برای نهایی کردن سفارش، کاربر می‌بایست مبلغی که در فاکتور برای او مشخص شده را پرداخت کند. کاربر برای پرداخت الکترونیک باید کارتی که دارای رمز دوم است رو داشته باشد. کاربر می‌تواند از درگاه الکترونیک یا با شارژکردن کیف پول حساب کاربری خود مبلغ را پرداخت کند اگر پرداخت موفق بود برای کاربر در سیستم پرداخت موفق ثبت می‌شود و یک پیامی از فروشگاه دریافت می‌کند در غیراین صورت پرداخت ناموفق برای او ثبت می‌شود.

اگر کاربر به هر دلیلی پشیمان از خریدش شد می‌بایست شماره کارتی که فعال باشد در اطلاعات حساب کاربری خود ذخیره کند. 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

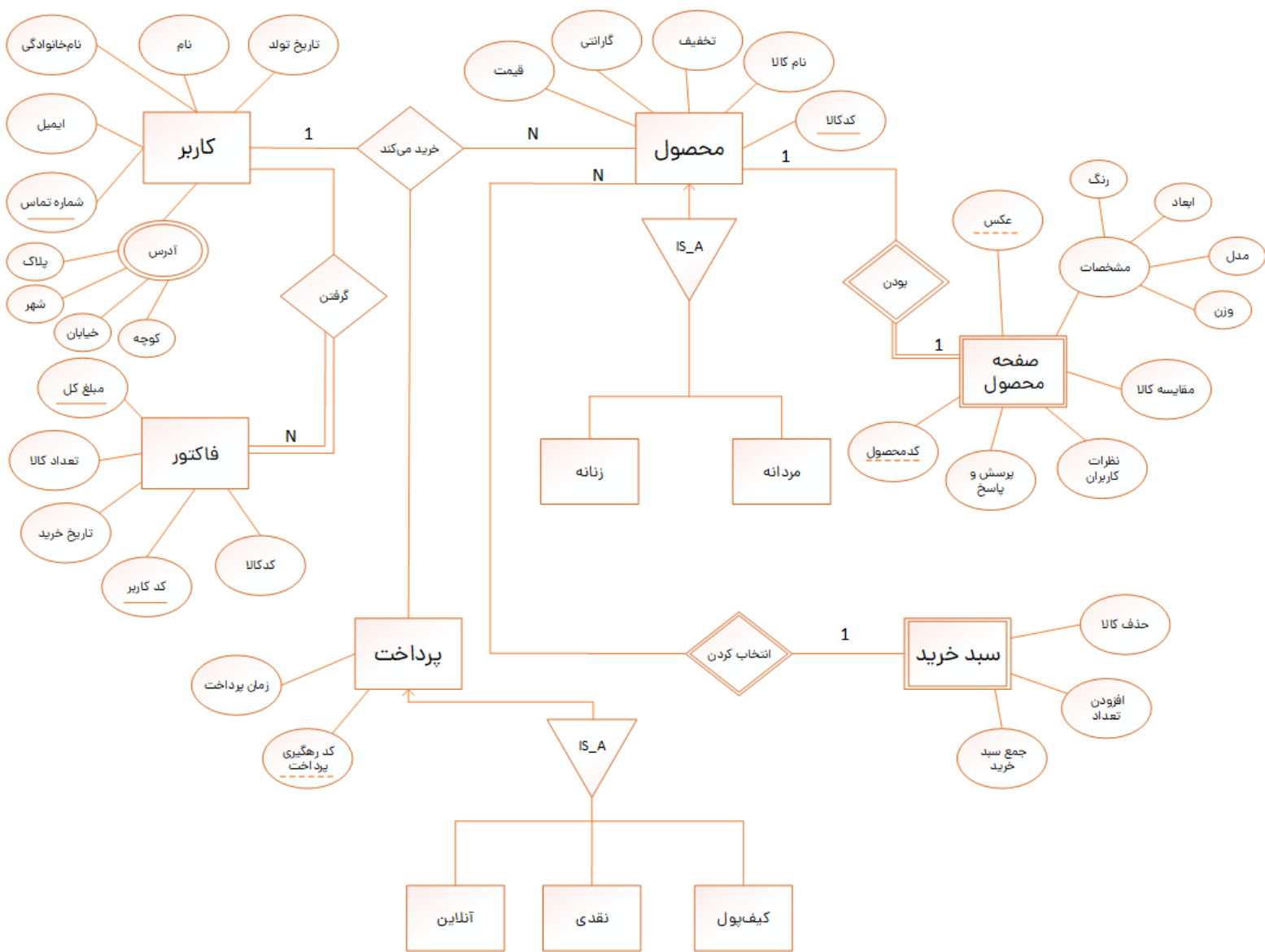
کالای معیوب

برای مثال اگر کالایی شکسته بود کالای معیوب گفته می‌شود.

مرجوعی کالا

اگر 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)

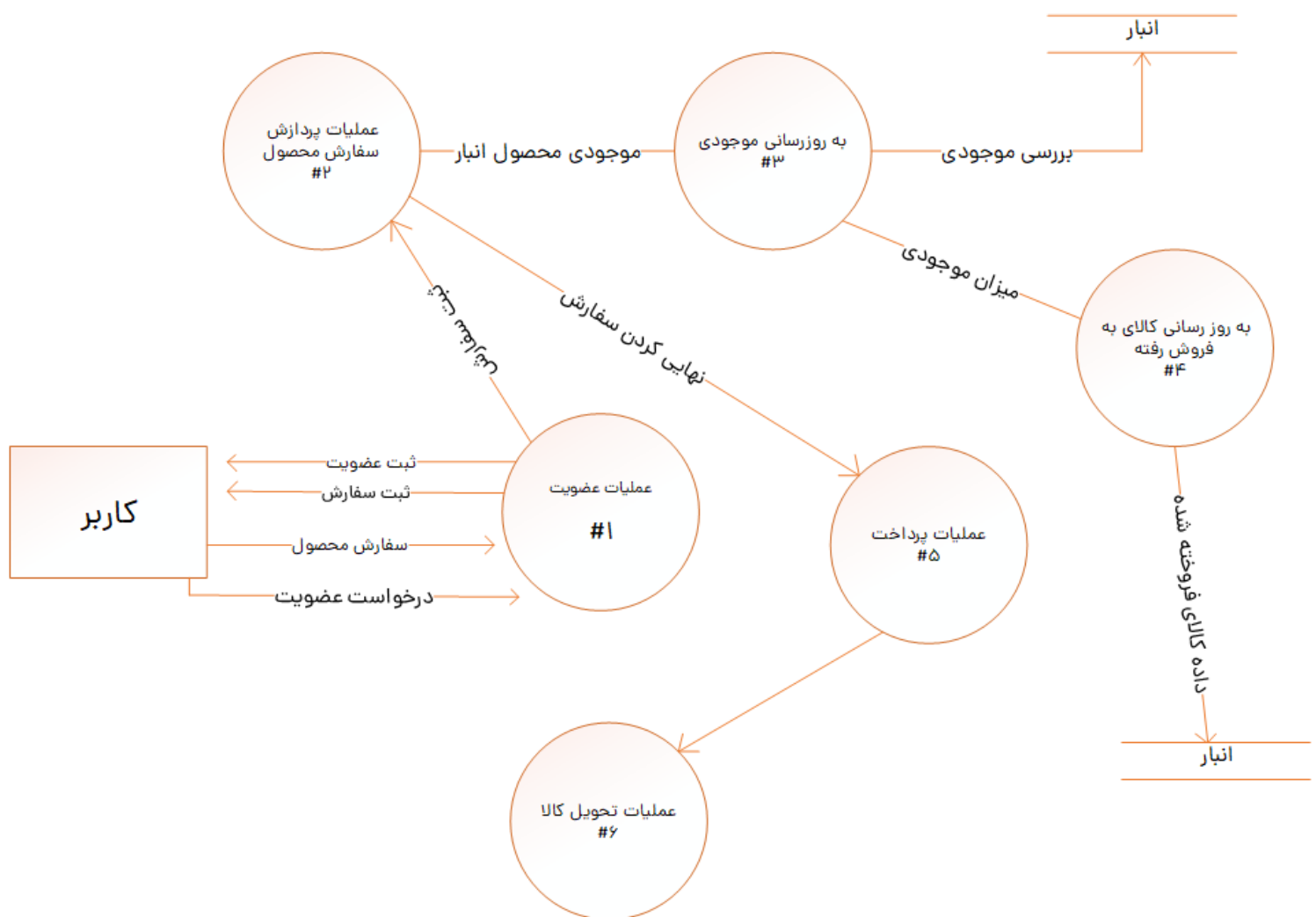


نمودار جریان داده (Data Flow Diagram)

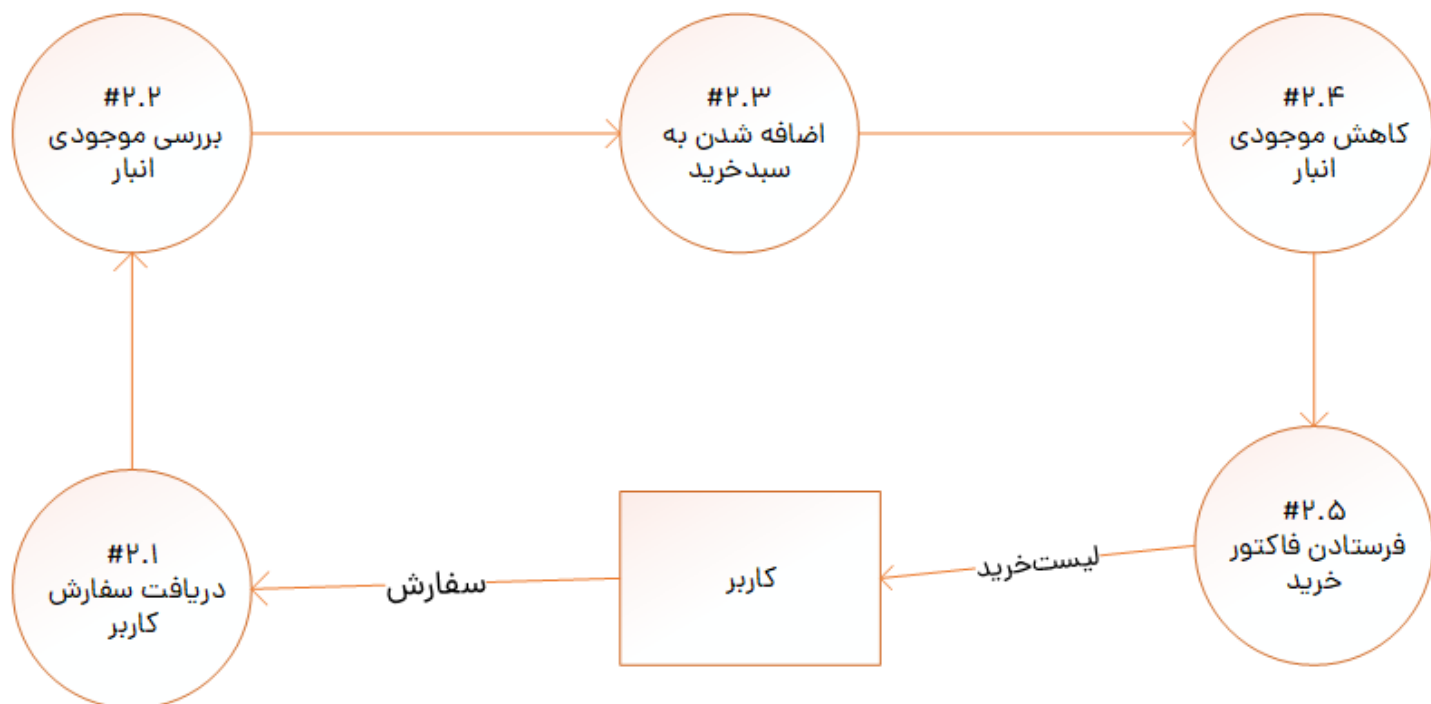
سطح صفر



سطح یک

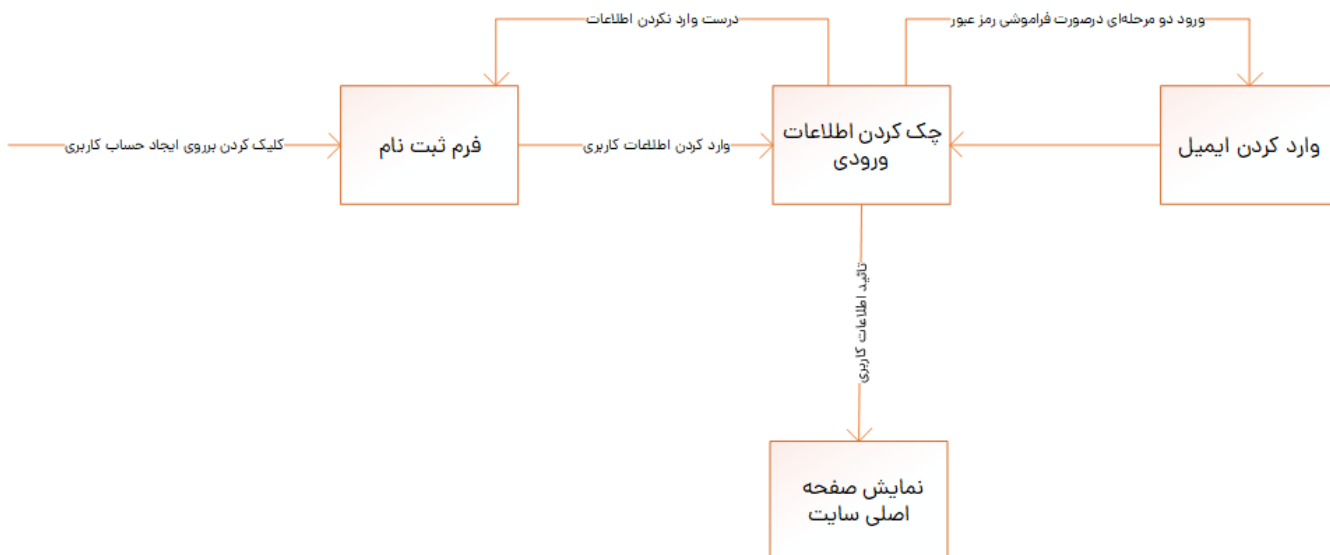


سطح دو

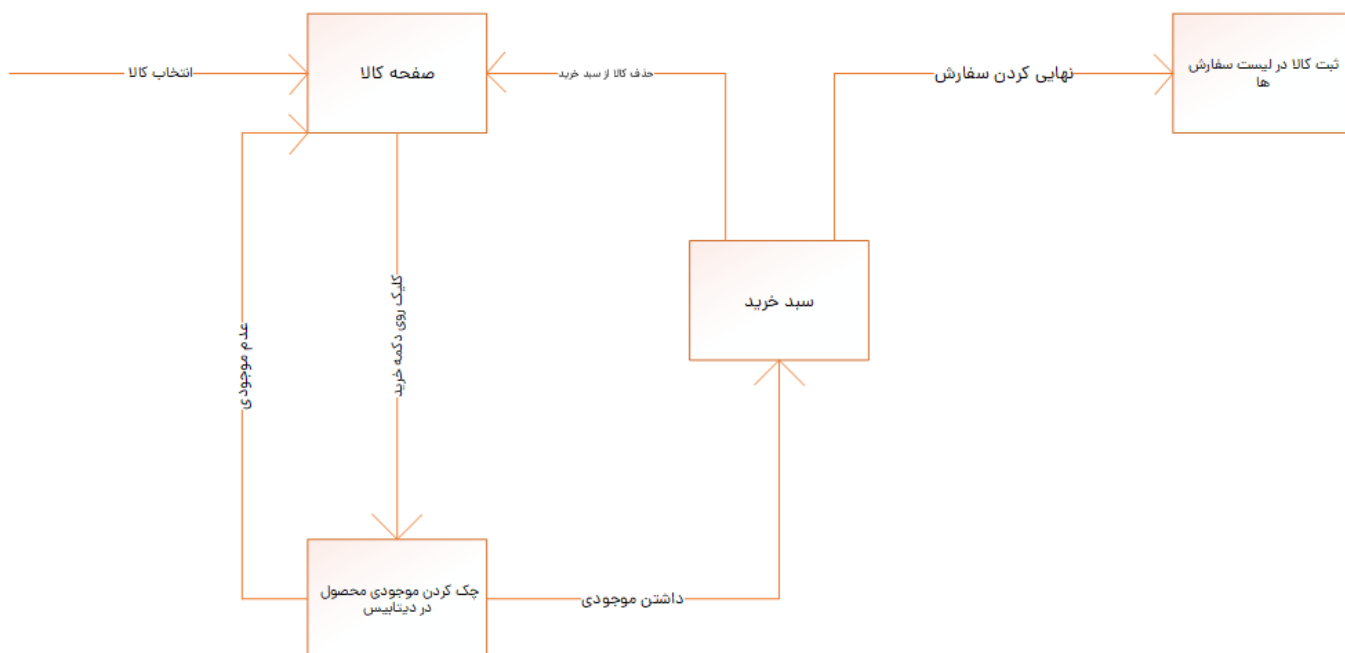


نمودار تغییر حالت (State Transition Diagram)

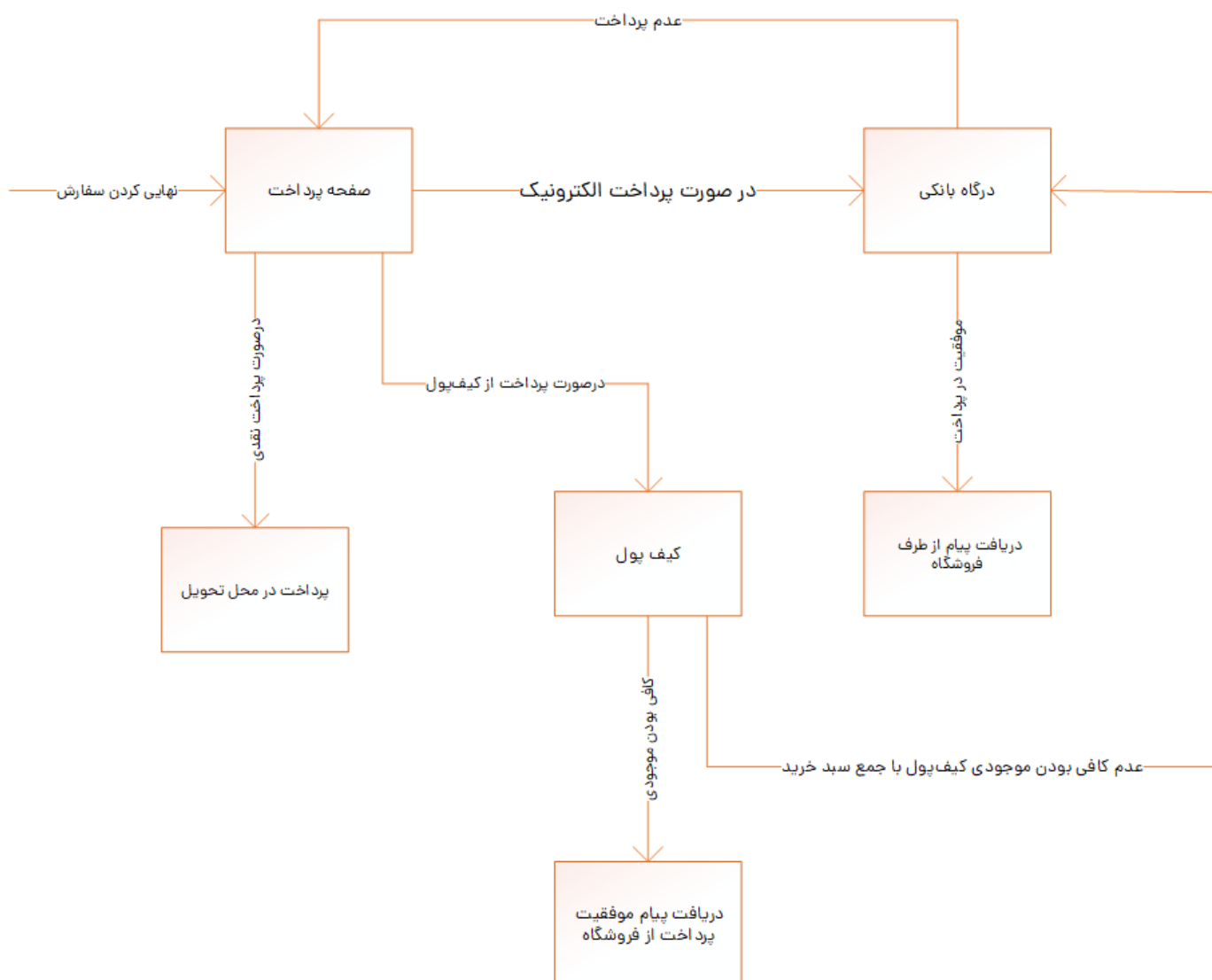
بخش ایجاد حساب کاربری



بخش ثبت سفارش



بخش پرداخت



Use case

