**Projekt SWISSGROOVES**[**www.swissgrooves.ch**](http://www.swissgrooves.ch)

# Webshop – Kontext

Das folgende Diagramm beschreibt die wichtigsten Komponenten, beteiligte Akteure und die zwischen ihnen bestehenden Informations-, Produkt- und Zahlungsströme.



Zentraler Akteur ist die **SwissGrooves-Web-Plattform**, welche aus dem Webshop für den Produktverkauf und einem Kommunikations- und Service-Center besteht. Letzteres soll vor allem dem gegenseitigen Austausch der Webshopkunden dienen. Von dieser Plattform existieren Informationswege zu den Kunden (grün gefärbt) bzw. auch umgekehrt – vom Kunden zur Plattform (Rückmeldungen, Beschwerden, Fragen); ausserdem kommuniziert der Webshop mit der internen Instanz „Swissgrooves-ERP“ (grau gefärbt) und mit den externen Instanzen Kurierdienst, Zulieferer, ID-Service, Inkasso-Dienstleister und Payment-Service. Im Folgenden eine kurze Beschreibung der einzelnen Akteure bzw. Funktionsblöcke:

* Der Akteur **Kunde** ist nicht nur der Käufer im Webshop, sondern auch eine beliebige Person, welche das eingerichtete Kommunikations- und Service-Center in Anspruch nimmt. So können Personen ihre Second-Hand-Produkte anbieten oder Musik- und Filminteressierte sich gegenseitig austauschen und beraten. Dies wird zu einem regen Informationsaustausch zwischen Kunden und Plattform und zu einem verstärkten Besuch der Plattform führen.
* Informationen bezüglich der Bestellung werden vom Webshop an das **ERP-System** gesandt, welches dann für die Lieferung des gewünschten Produkts an die Kunden sorgt.
* Die **Kurierdienste (Post, DHL, anderer Dienstleister?)** übernehmen den Transport an die Kunden, wofür sie marktüblich entschädigt werden. Post und DHL sind nicht im Stundenbereich mit ihren Auslieferungen − Idee: Joint Venture mit einem Pizza-Heimservice, der in den grösseren Schweizer Städten flächendeckend arbeitet: Der Heimservice bekommt von dem Logistikzentrum die auszuliefernden Päckchen und baut deren Auslieferung in die normalen Touren mit ein. Das ist vermutlich billiger zu bekommen als eine Postzustellung und ist erheblich schneller, stellt uns aber auch vor erhöhte Anforderungen, was die Flexibilität betrifft und erfordert eine in jeder Hinsicht ausgefeilte Lösung.
* Die **Zulieferer** bieten CDs, DVDs, aber auch Lizenzen für den Web-Verkauf von Dateien an. Ausserdem werden im Webshop Informationen über diese Produkte zur Verfügung gestellt.
* Der **ID-Service** sorgt dafür, dass die Identität eines Kunden auch nach einem Umzug, nach einer Eheschliessung oder dem Wechsel der Telefonnummer zweifelsfrei festgestellt werden kann. Dies erhöht einerseits die Benutzerfreundlichkeit des Shops und ermöglicht andererseits die korrekte Behandlung von gekauften, heruntergeladenen Dateien: Wenn eine Datei einmal bezahlt ist, darf ein weiterer Download kein Geld mehr kosten.
* Der **Inkasso-Dienstleister** übernimmt gegen ein angemessenes Entgelt das Eintreiben unbezahlter Rechnungen. Dies ist kein einfaches Geschäft und würde unser Unternehmen überfordern.
* Der **Payment Service** (PayPal u. a.) ist ein externer Dienst; er ist für die Abwicklung der Geldströme zuständig: Der Payment Service nimmt die Bezahlung vom Kunden entgegen, behält sich davon eine angemessene Vergütung und überweist das restliche Geld an uns. Ausserdem stellt er dem Kunden noch nähere Informationen bezüglich des Zahlungsvorgangs zur Verfügung.

Dieses Geschäftsmodell verspricht allen beteiligten Akteuren einen Nutzen: der Kunde erhält neben günstigen Produkten auch noch Rat von anderen Personen und wird auf diverse Dienstleistungsangebote aufmerksam.

# Grobe funktionale Beschreibung

Unsere E-Business Anwendung ist unser Webshop (www.swissgrooves.ch), und weist folgende Hauptfunktionalitäten auf:

* **Produkte-Shop**

Hier können die Kunden aus den folgenden Produktkategorien wählen:

Online-Musik, CDs, Musik-DVDs, DVDs und Blueray, die sie online problemlos und gemütlich von zuhause aus bestellen können. Es sollen ansprechende und detaillierte Produktbeschreibungen und Produktbilder (Thumbnail und hochauflösend) zur Verfügung gestellt werden, damit unsere Kunden genau wissen, was sie bei uns kaufen. Zudem sollen Kunden Rezensionen verfassen können.

* **Forum**

Hier können die Musik- und Filminteressierten sich über Filme und Musik austauschen und auf Raritäten und wichtige Ereignisse hinweisen. Die Benutzer können einander Kauf-Tipps geben und sich dabei näher kennen lernen. Es soll hierdurch ein Gefühl der Zusammengehörigkeit entstehen. Diejenigen Nutzer, die unsere Produkte gekauft haben und zufrieden waren, können uns dann anderen Nutzern und Freunden weiterempfehlen.

* **Musik-, Filme- und HiFi – Börse**

Hier können die Kunden ihre eigenen gebrauchten CDs, DVDs, HiFi- oder HomeCinema-Equipment gratis online anbieten. Oder Kauf- und Suchwünsche platzieren.

Dieser zusätzliche Service ist ein weiteres Element, um Kunden an unseren Webshop zu binden.

* **Photogalerie**

Hier befinden sich die Bilder unserer stolzen Kunden, welche ihre HiFi-Anlagen oder HomeCinema-Einrichtungen präsentieren, wo sie ihre Musik oder Filme geniessen und „erleben“. Damit wollen wir bei unseren Kunden ein positives Image aufbauen.

* **Nützliche Links**

Hier werden einige Links für Musik- und Filminteressierte genannt, die ihnen nützen könnten. Zum Beispiel neue DVD-Veröffentlichungen oder Konzertagenturen.

* **Warenkorb**

Hier soll dem Kunden ersichtlich sein, welche und wie viele Produkte er bestellt hat sowie die Gesamtsumme seiner Bestellung. Der User braucht nur den Warenkorb-Button anzuklicken, um seinen aktuellen Konto-/Warenstand einzusehen.

* **Payment-Service**

Die Kunden haben so die Möglichkeit, bei uns die bestellte Ware online zu bezahlen. Dies ermöglicht uns und dem Kunden eine rasche Abwicklung der Bestellung.