Агуулга

НЭГ.

Төслийн зорилго.........................................................................................................................2

Системийн зорилго....................................................................................................................2

ХОЁР.

Хэрэглэгчийн шаардлага...........................................................................................................2

Хэрэглэгчийн талаарх мэдээлэл...............................................................................................2

ГУРАВ.

Хэрэглэгчийн үйл ажиллагааны онцлог..................................................................................2

3.1 Байгууллагын үйл ажиллагаа, хариуцах албан тушаалтан..............................................3

3.2 Үйл ажиллагаатай холбоотой дүрэм журам тогтолцоо...................................................3

3.3 Үйл ажиллагааны үр дүнд мэдээллийг гаргаж өгөх........................................................4

ДӨРӨВ.

Хэрэглэгчийн функциональ шаардлага..................................................................................4

4.1 Хэрэглэгчийн функциональ бус шаардлага.....................................................................6

4.2 Системд хөтлөх бүртгэлүүд...............................................................................................6

4.3 Системээс гарах гаралтууд................................................................................................7

НЭГ. Төслийн зорилго

Онлайн захиалгын систем нь хэрэглэгчид интернэтээр бүтээгдэхүүн(хөгжмийн зэмсэг) сонгон худалдан авах боломжтой дижитал платформ юм. Эдгээр системүүд нь худалдагчтай биечлэн харилцах шаардлагагүйгээр үйлчлүүлэгчид бараануудыг үзэж, сонгон, гүйлгээгээ онлайнаар хийдэг. Онлайн захиалгын системийг янз бүрийн салбарт өргөнөөр ашигладаг бөгөөд хэрэглэгчид болон бизнесүүдэд уян хатан байдлыг олгодог. Системийн зорилго нь Jack's Music-ийн онлайн хөгжмийн зэмсэг болон дагалдах хэрэгслийн захиалгын системээр хэрэглэгчдэд энгийн бөгөөд цаг алдалгүй онлайнаар хүссэн бараагаа захиалахад хялбар болгох юм.

ХОЁР. Хэрэглэгчийн шаардлага

Хэрэглэгчийн талаарх мэдээлэл: Jack's Music нь гитарын цохиур, мөрөвч капо болон өөр бусад төрлийн хөгжим болон түүний дагалдах хэрэгслийг зардаг дэлгүүр юм. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжид анхаардаг манай найрсаг хамт олон нь шинэ онлайн захиалгын системээр үйлчилгээгээ тэлж илүү олон хүн манай гэрээсээ гаралгүйгээр хэрэгтэй зүйлсээ авах боломжтой болно. Энэхүү систем 3 төрлийн хэрэглэгчтэй “Админ”,”Үйлчлүүлэгч”,”Ажилтан(Хэрэглэгч)”.

ГУРАВ. Хэрэглэгчийн үйл ажиллагааны онцлог

Цэсийн менежмент: Ажилчид цэсийг шинэчлэх, удирдах боломжтой.

Захиалгын удирдлага: Ажилчид захиалгыг хүлээн авах, бэлтгэх, дууссан гэж тэмдэглэх зэрэг ирж буй захиалгыг харж, удирдана.

Төлбөрийн боловсруулалт: Онлайн систем авсан захиалгын төлбөрийг автоматаар боловсруулна

Хүргэлт ба хүлээн авах менежмент: Ажилчдад хүргэх, авах захиалга өгөх, эдгээр захиалгын статусыг харах боломжтой.

Хэрэглэгчийн харилцаа холбоо: Үйлчлүүлэгчид ажилчидтай захиалгын шинэчлэлт, саатал болон бусад чухал мэдээллийн талаар харилцана.

Тайлан ба шинжилгээ: Ажилчдад бараа материал, цэсийн санал, үйл ажиллагааны талаар мэдээлэлтэй шийдвэр гаргахад нь туслах зорилгоор борлуулалтын өгөгдөл, захиалгын чиг хандлага болон бусад аналитикийн талаарх ойлголтыг санал болгоно.

3.1 Байгууллагын үйл ажиллагаа, хариуцах албан тушаалтан

Захиалга авагч :

Онлайн захиалгыг хүлээн авах, хянах, үйлчлүүлэгчидтэй харилцах, төлбөр хийсэн ч захиалга баталгаажаагүй байвал засах, захиалгын үнэн зөв байдлыг хангах, хянах. Хариуцлага: Үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг, мэргэжлийн харилцаатай байх ёстой, захиалгатай холбоотой хэрэглэгчийн хүсэлт, гомдол, асуудлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэх хэрэгтэй.

Менежер :

Онлайн захиалга, хүргэлтийн үйл ажиллагаанд хяналт тавьж, үйлчлүүлэгчийн аливаа асуудлыг зохицуулна.

Хариуцлага: Ажилтны сургалт: Захиалга боловсруулах, харилцагчийн үйлчилгээ, системийн ашиглалт зэрэгт ажилтнуудыг сургаж авна.

Хүргэлтийн жолооч:

Бэлтгэсэн захиалгыг хүлээн авч, хэрэглэгчийн заасан хаягаар хүргэж өгнө. Хүргэлтийн хаяг шаардлагатай мэдээллийг авна .

Хариуцлага: Захиалга хүлээн авах, цаг хугацаандаа хүргэх.

Веб менежер :

Веб сайтын техникийн дэд бүтцийг удирдах үүрэгтэй.

Хариуцлага: Техникийн асуудлуудыг олж засварлах, сайтын хэвийн ажиллагааг хангах захиалгын системд хандах хандалтыг зохицуулна.

3.2 Үйл ажиллагаатай холбоотой дүрэм журам тогтолцоо

1. Захиалга хүргэх:

Захиалга хүлээн авах, цаг хугацаандаа хүргэх(1 цагийн дотор). Үйлчлүүлэгчийн захиалгыг зөв байна уу шалгах. Захиалгын баталгаажуулалтыг үйлчлүүлэгчдэд илгээх. Хүргэлтийн жолооч нарын мэргэжлийн ёс зүй, замын хөдөлгөөний дүрмийг дагаж мөрдөх. Хүргэлтийн радиус: хотын А,Б бүс дотор хүргэх.

1. Хэрэглэгчийн харилцаа:

Мэргэжлийн ур чадвар: Үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг, мэргэжлийн харилцаатай байх ёстой.

Асуудлыг шийдвэрлэх: Захиалгатай холбоотой хэрэглэгчийн хүсэлт, гомдол, асуудлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэх.

1. Өгөгдлийн хамгаалалт:

Хэрэглэгчийн мэдээлэлтэй харьцах: Хэрэглэгчийн мэдээлэл, ялангуяа хувийн болон төлбөрийн мэдээллийг нууцлан хамгаалах.

Захиалга бэлтгэх:

Чанарын стандарт: Бэлтгэх явцад бүтээгдэхүүний бүрэн бүтэн байдал, чанарын стандартыг шалгах.

1. Сургалт:

Ажилтны сургалт: Захиалга боловсруулах, харилцагчийн үйлчилгээ, системийн ашиглалт зэрэгт ажилтнуудыг сургаж авна.

Хуульд нийцсэн байдал: Хөдөлмөр эрхлэлтийн хууль, эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын дүрэм журам болон холбогдох хууль эрх зүйн бусад стандартыг дагаж мөрдөх.

1. Аюулгүй байдал:

Системийн хандалтын хяналт: Захиалгын системд хандах хандалтыг зохицуулна.

3.3 Үйл ажиллагааны үр дүнд мэдээллийг гаргаж өгөх

Захиалгын мэдэгдэл:

Үйлчлүүлэгчид онлайн системээр захиалга өгөх холбогдох ажилтнуудад захиалгын зүйл, тоо хэмжээ, хэрэглэгчийн сонголт зэрэг шинэ захиалгын талаар мэдэгдлийг үүсгэдэг.

Захиалгын статусын шинэчлэлт:

Захиалгын гүйцэтгэлийн явцад систем нь захиалга бүрийн статусыг шинэчилж, ажилчид болон үйлчлүүлэгчдэд түүний явцыг хянах боломжийг олгодог. Үүнд "хүлээн авсан", "бэлдэж байна", "хүргэхэд бэлэн" гэх мэт статусууд багтаж болно.

Борлуулалтын тайлан:

Систем нь борлуулалтын гүйцэтгэл, захиалгын хэмжээ, түгээмэл цэсийн зүйлс, захиалгын оргил цаг болон бусад холбогдох хэмжүүрүүдийн талаарх ойлголтыг өгдөг тайлангуудыг гаргадаг. Эдгээр тайлангууд нь менежментэд санал болгож буй цэс, боловсон хүчин, бизнесийн ерөнхий стратегийн талаар мэдээлэлтэй шийдвэр гаргахад тусалдаг.

Хэрэглэгчийн санал хүсэлт:

Хэрэв системд багтсан бол үйлчлүүлэгчдээс санал хүсэлтийг цуглуулж, дүн шинжилгээ хийж, үйлчилгээ эсвэл нийт хэрэглэгчийн туршлагыг сайжруулах чиглэлийг тодорхойлох боломжтой.

ДӨРӨВ. Хэрэглэгчийн функциональ шаардлага

Үйлчлүүлэгчийн функциональ шаардлага:

Цэс үзэх: Цэсийг үзэхэд цахилгаан гитар, даралтат хөгжим, бөмбөр, микрофон, өсгөгч, DJ хэрэгсэл, студын тоног төхөөрөмж ба дагалдах хэрэгсэл төрлөөр шүүх боломжтой байна.

Захиалга өгөх: Захиалгын мэдээллийг захиалгын явцад шууд хэрэглэгчээс авдаг.(Сонгосон бараа, тоо хэмжээ. нэр, холбоо барих дугаар, хаяг, захиалга өгсөн цаг)

Төлбөр хийх: Үйлчлүүлэгчид янз бүрийн төлбөрийн хэрэгслээр (“Qpay, HiPay, SocialPay, MonPay” гэх мэт) захиалгын төлбөрөө найдвартай хийх боломжтой байх ёстой.

Захиалгыг хянах: Үйлчлүүлэгчид захиалгынхаа харах боломжтой үүнд "хүлээн авсан", "бэлдэж байна", "хүргэхэд бэлэн" орно

Санал хүсэлт өгөх: Үйлчлүүлэгчид захиалга болон ерөнхий туршлагын талаар санал хүсэлтээ өгөх боломжтой

Админ / ажилтны функциональ шаардлага:

Цэсийн менежмент: Админ цэсийн зүйлийг нэмэх, засах, хасах боломжтой байх.

Захиалгын менежмент: Ирж буй захиалгыг харах, захиалгыг хүлээн авах, татгалзах, өөрчлөх, захиалгын статусыг шинэчлэх боломжтой хяналтын самбарт хандах эрхтэй байх ёстой.

Төлбөрийн боловсруулалт: Ажилтнууд төлбөр боловсруулах, буцаан олголтыг зохицуулах, төлбөртэй холбоотой асуудлыг шийдвэрлэх хэрэгслүүдэд хандах боломжтой

Хүргэлтийн болон хүлээн авах менежмент: Ажилтнууд нь хүргэх, хүлээн авах захиалга өгөх, хүргэх маршрутыг удирдах, захиалгын биелэлтийг харах чадвартай байх ёстой.

Тайлан ба шинжилгээ: Админ/ажилтнууд борлуулалт, захиалгын хэмжээ, хэрэглэгчийн санал хүсэлт болон бусад гол хэмжүүрүүдтэй холбоотой тайлан гаргаж, өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийх чадвартай байх ёстой.

Хэрэглэгчийн удирдлага: Админ систем доторх хэрэглэгчийн бүртгэл, зөвшөөрөл, хандалтын түвшнийг удирдах чадвартай байна.

4.1 Хэрэглэгчийн функциональ бус шаардлага

Интерфейс нь ажилчид болон үйлчлүүлэгчдэд ойлгомжтой ашиглахад хялбар байх.

Систем нь ачаалал ихтэй үед их хэмжээний удаашрал, сул зогсолтгүйгээр олон тооны хэрэглэгчдийг зохицуулах чадвартай, найдвартай байх ёстой.

Аюулгүй байдал: Систем нь хэрэглэгчийн мэдээлэл, төлбөрийн мэдээлэл, бизнесийн нууц мэдээллийг зөвшөөрөлгүй хандалт хийх болон бусад зөрчлөөс хамгаалахын тулд найдвартай хамгаалалтын арга хэмжээг хэрэгжүүлэх ёстой.

Хүртээмжтэй байдал: Систем нь янз бүрийн платформ дээр төрөл бүрийн төхөөрөмж болон веб хөтчүүдтэй нийцтэй байх

Мэдээллийг нөөцлөх, сэргээх: Системийн доголдол гарсан тохиолдолд өгөгдлийг алдахаас урьдчилан сэргийлэхийн тулд өгөгдлийг тогтмол нөөцлөх, үйл ажиллагааг хурдан сэргээх үр дүнтэй сэргээх механизмыг бий болгох шаардлагатай.

Гүйцэтгэлийн хяналт: Систем нь хариу үйлдэл хийх хугацаа, алдааны түвшин, системийн ашиглалт зэрэг гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг хянах хяналтын хэрэгслүүдийг агуулсан байх ёстой бөгөөд ингэснээр идэвхтэй засвар үйлчилгээ хийх, оновчтой болгох боломжийг олгоно

4.2 Системд хөтлөх бүртгэлүүд

Цэсийн зүйл: Захиалга хийх боломжтой бүх бүтээгдэхүүний нэр, тайлбар, үнэ, ангилал.

Төлбөрийн гүйлгээ: Үйлчлүүлэгчийн хийсэн төлбөр, олгосон буцаан олголт, гүйлгээний ID, төлбөрийн байдал (жишээ нь, хүлээгдэж буй, дууссан) болон холбогдох хураамж, татвар зэрэг санхүүгийн бүх гүйлгээний бүртгэл.

Хүргэлтийн мэдээлэл: Хүргэлтийн зам, захиалга тус бүрт хуваарилагдсан хүргэлтийн ажилтнууд, хүргэх тооцоолсон хугацаа.

Хэрэглэгчийн санал хүсэлт: Бүтээгдэхүүний чанар, хүргэлтийн хурд, ерөнхий үйлчилгээний үнэлгээний хамт үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн санал хүсэлт.

Гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн: Захиалгын хэмжээ, борлуулалтын орлого, захиалгын дундаж үнэ, үйлчлүүлэгчийг хадгалах түвшин, вэбсайтын урсгал зэрэг системийн гүйцэтгэлтэй холбоотой үндсэн гүйцэтгэлийн үзүүлэлтүүд.

4.3 Системээс гарах гаралтууд

Захиалгын баталгаажуулалт: Захиалгын дугаар, захиалсан бараа, хүргэлтийн хаяг, хүргэлтийн тооцоолсон хугацаа, нийт зардал зэрэг дэлгэрэнгүй мэдээллийг багтаасан захиалгыг амжилттай хийсний дараа хэрэглэгчдэд илгээсэн баталгаажуулах мессеж.

Захиалгын статусын шинэчлэлтүүд: Захиалга баталгаажсан, бэлтгэгдсэн, хүргэлтэд гарсан эсвэл хүргэгдсэн зэрэг захиалгын статусын талаар хэрэглэгчдэд мэдээлэх мэдэгдэл. Эдгээр шинэчлэлтүүдийг имэйл, SMS эсвэл системийн интерфейсээр дамжуулан илгээж болно.

Баримт ба нэхэмжлэх: Гүйлгээ хийж дууссаны дараа хэрэглэгчдэд өгсөн, захиалгын талаарх дэлгэрэнгүй мэдээлэл, тухайлбал зардал, татвар, ашигласан хөнгөлөлт, төлбөрийн арга зэргийг агуулсан дижитал баримт эсвэл нэхэмжлэх.

Хүргэлтийн хяналт: Хүргэлтийн байдал, хэрэглэгчдэд өгсөн шинэчлэлтийг бодит цаг хугацаанд хянаж, захиалгын явц, ирэх тооцоолсон цагийг хянах боломжийг олгодог.

Цэс: Тодорхойлолт, зураг, үнэ, тусгай санал, урамшуулал бүхий бэлэн цэсийн зүйлсийг динамикаар харуулах, хэрэглэгчдийг уруу татах, захиалга өгөх шийдвэрийг нь хөнгөвчлөх.

Хэрэглэгчийн санал хүсэлтийн маягт: Захиалгыг бөглөсний дараа хэрэглэгчдэд танилцуулж, санал хүсэлт, үнэлгээ, үйлчилгээг сайжруулах санал хүсэлтээ хуваалцахыг урьсан санал асуулга юм.

Аналитик тайлан: Системийн гүйцэтгэл, борлуулалтын чиг хандлага, хэрэглэгчийн сонголт, захиалгын хэмжээ, хүргэлтийн үр ашиг болон бусад гол хэмжүүрүүдийн талаарх ойлголтыг өгдөг хураангуй тайлан, хяналтын самбарууд.

Алдааны мессеж, сэрэмжлүүлэг: Буруу оролт, төлбөрийн алдаа, нөөцгүй бараа гэх мэт алдаа гарсан тохиолдолд хэрэглэгчдэд мэдэгдэнэ, асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэх зааварчилгаа.