1. ANALISI DEI REQUISITI

1.0.1 Informazioni preliminari

Si vuole progettare un database per l’azienda Multibrand S.r.l, storica boutique di abbigliamento nel centro di una cittadina marchigiana. L’attività ci ha contattati poiché necessita di un software gestionale per sopperire alla mole di vendite e in particolar modo per inserirsi nel mondo dell’e-commerce, così da coordinare i movimenti delle merci.

* 1. RACCOLTA INFORMAZIONI

Per raccogliere informazioni utili alla progettazione della base di dati abbiamo effettuato tre interviste: al titolare del negozio, al responsabile delle vendite online e al magazziniere. Sono state scelte queste tre figure in quanto sono in grado di fornirci la loro esperienza nei propri campi, le mansioni che si trovano a svolgere ogni giorno e le necessità derivanti da queste, così da delineare il quadro generale dell’azienda e quindi poter soddisfare le loro richieste.

* + 1. PRIMA INTERVISTA – TITOLARE

Salve, per prima cosa vorremmo chiederle per quale motivo avreste bisogno di un database.

Avendo allacciato molti contatti con le aziende produttrici di abbigliamento, la mole di merci è divenuta troppo imponente per essere gestita “a mano” o comunque attraverso l’utilizzo di fogli elettronici. Inoltre con il continuo sopravanzare di Internet all’interno delle nostre vite i clienti sono sempre più attratti dal fare shopping online, evitando i problemi relativi agli spostamenti (benzina, traffico, parcheggio) e consentendo loro di “visitare” migliaia di negozio alla velocità di un click, con la possibilità di effettuare resi in caso di problemi (ad esempio la taglia) o semplicemente per aver cambiato idea; dunque siamo stati costretti anche noi ad allargarci nel mondo delle vendite online per restare al passo.

Come effettuate le vostre vendite online?

Abbiamo creato un nostro sito web in cui sono presenti tutti i prodotti che sono in vendita in quel momento nel negozio fisico e anche quei prodotti che sono arrivati nel magazzino ma che ancora non sono disponibili alla vendita. Poiché non siamo ancora molto conosciuti sul web ci siamo affidati in parallelo ad una piattaforma di e-commerce esterna che funge da vetrina per le nostre merci. Non sono in grado di darvi informazioni più dettagliate a riguardo perché non sono molto pratico in queste cose, a tal proposito dovreste rivolgervi al nostro addetto alle vendite online.

Lei ha accennato ad una gestione “a mano” delle merci. Può spiegarsi meglio?

Tutto viene regolato con l’uso di fogli Excel, dall’inventario agli stipendi dei dipendenti. Quando arrivano delle merci precedentemente ordinate esse vengono inserite all’interno di questi fogli, mentre quando vendiamo dei prodotti essi vengono rimossi a mano; inoltre vengono usati per inserire le scadenze dei pagamenti, gli incassi giornalieri e i POS giornalieri (per sapere quanti soldi rientrano in banca in un determinato giorno) Per quanto riguarda i dipendenti, su tali fogli vengono specificate la date e gli orari di lavoro (e i relativi giorni di riposo e/o malattia) effettuati durante il mese; a fine mese questi fogli vengono stampati e fatti firmare dai dipendenti per evitare problemi (come accaduto in passato) e infine vengono inviati ad uno studio di consulenza commerciale a cui ci affidiamo per il calcolo degli stipendi e delle spese a cui fa fronte l’azienda, oltre che dei partitari (registri in cui vengono annotate singolarmente e analiticamente le operazioni finanziarie e commerciali).

Di quanti e quali dipendenti ha bisogno l’azienda?

Per quantificare la necessità dei dipendenti nei vari settori aziendali, deve essere valutato il fatturato annuo dell’azienda e gli impegni giornalieri in ogni settore. All’interno dell’azienda sono presenti addetti alla vendita diretta, alla vendita online, all’amministrazione interna ed esterna e alla gestione del magazzino; attualmente sono legati da contratto subordinato 2 amministratori contabili, 1 tecnico informatico, 1 magazziniere, 1 impiegato alla vendita online e 3 commessi (impiegati alla vendita diretta).

Passiamo ora ai prodotti che vende nella sua attività.

Le merci esposte nel negozio e/o disponibili online vengono distribuite da fornitori a livello nazionale. Il contatto con le aziende avviene molto spesso attraverso l’intermediazione di rappresentanti che propongono i prodotti, i quali ci presentano le collezioni delle stagioni future direttamente nel nostro negozio; in altro modo le relazioni con le aziende sono dirette e sono “costretto” ad andare nelle loro boutique di esposizione per scegliere tra un vasto catalogo di proposte. Il pagamento può variare da fornitore a fornitore, solitamente attraverso un pagamento anticipato a mezzo bonifico bancario, emissione di assegni circolari o emissione di assegni c/c.

Come viene gestito il trasporto delle merci acquistate dai fornitori?

Il trasporto delle merci è a carico e responsabilità esclusiva del fornitore, il quale si impegna ad inviare i prodotti entro la data stabilita durante la stipulazione del contratto.

Torniamo al negozio fisico. In che modo i prodotti esposti sono registrati?

Come detto in precedenza, i prodotti vengono registrati all’interno di fogli elettronici. Più precisamente, essi sono muniti di un cartellino che presenta un codice il quale indica marca, modello e colore, affiancato da un codice riconoscitivo univoco per ciascuno di essi, che però è in questo momento inutilizzato ai fini dell’inventario.

Dunque le merci come passano in cassa?

Semplicemente in cassa viene battuto il prezzo di ogni prodotto, senza sapere di quale si stia parlando. Sullo scontrino risulta anche lo sconto (se presente), il dipendente che ha effettuato la vendita e l’IVA applicata.

Fornite inoltre qualche servizio per i clienti?

Offriamo un servizio di assistenza al cliente in base alle esigenze riguardo le merci acquistate, come ad esempio restringere o accorciare un pantalone, accorciare una cintura, cambiare un tacco …, facendo pagare al cliente l’effettivo costo dei materiali, senza manodopera.

Per concludere, ci può dire sommariamente a quali spese andate incontro?

In primis il costo delle merci acquisite dai fornitori e gli stipendi dei dipendenti, dopodiché dobbiamo pagare utenze e affitto dei locali (negozio e magazzino esterno), il commercialista, i materiali di consumo (carta, toner…) ed infine le spedizioni effettuate attraverso le vendite online.

Perfetto, grazie mille per la disponibilità e l’esaustività.

* + 1. SECONDA INTERVISTA – MAGAZZINIERE

Buongiorno, ci potrebbe dire in che modo vengono gestite le merci consegnate dai fornitori?

L’azienda è provvista di due magazzini, uno interno al negozio ed uno in un locale esterno. Le merci consegnate dai fornitori vengono stipate all’interno del magazzino esterno in attesa di allestire il negozio con la nuova collezione stagionale, ma già disponibili per la vendita online.

Su foglio elettronico è presente la lista di ogni prodotto presente all’interno dei magazzini e di quelli ordinati e in attesa di consegna da parte dei fornitori.

In generale come vengono organizzati i prodotti?

Vi è una suddivisone gerarchica dei prodotti in base al sesso, alla marca, alla tipologia (borse, scarpe, abiti, pantaloni, …) e infine alle varianti di colore.

Nel negozio i prodotti sono esposti nelle vetrine o all’interno del negozio stesso per essere visualizzati direttamente dal cliente; sono esposti tutti i modelli nelle loro varianti di colore, mentre le varie taglie disponibili sono presenti nel magazzino.

Non credo ci sia altro da chiedere, grazie per la disponibilità.

* + 1. TERZA INTERVISTA – ADDETTO VENDITE ONLINE

Salve, ci potrebbe dire in che modo vendete i vostri prodotti online?

Il negozio si serve di due piattaforme, ovvero un sito privato del negozio e un sito esterno. Questa scelta è dovuta al fatto che il negozio è sbarcato recentemente sull’e-commerce e dunque si è pensato che sarebbe stato utile all’azienda promuovere i suoi prodotti su un sito più famoso, così da avere l’opportunità nel tempo di farsi conoscere.

Spiegaci come è strutturato il sito web gestito dall’azienda.

Un nuovo utente che fa acquisti per la prima volta deve registrarsi fornendo i suoi dati anagrafici, città, CAP e via di residenza e inserire le credenziali del metodo di pagamento; infine deve scegliere una email ed una password con cui poter accedere al profilo appena creato e ricevere mail relative al sito e agli acquisti.

Sul sito è presentata in breve la storia dell’azienda, i recapiti e foto e video del negozio, oltre ovviamente alla parte relativa alla vendita delle merci : i prodotti sono organizzati in base al sesso, al tipo (scarpe, borse, pantaloni, accessori, …), alla marca e al modello, e relativamente ad ogni singolo prodotto sono mostrate le taglie e le varianti di colore disponibili.

Nella piattaforma sono inserite sia le merci in vendita nel negozio fisico sia quelle contenute nel magazzino.

Come funziona la vostra partnership con la piattaforma esterna?

Noi abbiamo la possibilità di esporre i nostri prodotti all’interno di questa vetrina virtuale la quale, a differenza del sito privato, prevede un costo: l’azienda paga 350€ fissi annuali alla piattaforma, la quale inoltre trattiene una percentuale del 2% sul prezzo di ogni prodotto venduto.

Come vengono caricati i prodotti su queste piattaforme?

I prodotti vengono “creati” manualmente uno ad uno attraverso il proprio nome, marca, modello, colore, taglia, gender, quantità disponibile e prezzo; ad ogni singolo prodotto è associato un codice riconoscitivo univoco.

Come funziona la spedizione delle merci online?

L’azienda prende degli accordi con una o più società di spedizione con le quali pattuisce tempi di consegna e costi; dunque è tutto a carico del negozio venditore.

Hai parlato della possibilità di reso da parte del cliente.

L’azienda è stata costretta ad inserire questa opzione per il cliente poiché tutti i maggiori siti di e-commerce in generale offrono questa opportunità, cosicché il cliente viene invogliato da questi siti

L’utente ha la possibilità di essere rimborsato dei prodotti acquistati sulle piattaforme online entro 30 giorni dalla consegna.

Il negozio provvede ad informarlo sulle modalità di spedizione (tempi di ritiro, invio etichette da applicare sul collo, …), anche queste a carico dell’azienda.

Grazie per la disponibilità, è stato molto chiaro ed esauriente a riguardo