# مستندات سیستم

## موضوعات و تعریف مفاهیم :

موضوع: سیستم هوشمند خرید و فروش کالا به نام دوربازار

توضیح سیستم فعلی : سیستم فعلی سیستم خرید و فروش حضوری است مشتری برای خرید هرگونه کالایی باید به صورت حضوری مراجعه کند تا بتواند از نزدیک انتخاب کند و خرید کند .

توضیح سیستم مطلوب : سیستم هوشمند خرید و فروش کالای دور بازار سیستمی که شبیه ساز سیستم تجارت بازار و خرید و فروش کالا است که در آن تولیید کنندگان و وارد کنندگان تاجران ، فروشندگان عمده ، خرده فروشان اقدام به فروش کالاهای خود می‌کنند و در بخش دیگر خریداران اعم از خریداران خانگی ، خریداران حقوقی ، یا بخشی از بدنه فروش کالا نیز در این بخش قرار دارند برای مثال یک تولیید کننده می‌تواند فروشنده یک کالا باشد و خریدار آن یک عمده فروش یا خرده فروش ، که خود این خرده فروش یا عمده فروش خود نیز می‌تواند به عنوان یک فروشنده قرار بگیرد و در این قسمت خریدار خانگی خریدار شود .

ویژگی های قلمروهای مرتبط :

1. سیستم بانکی که بستر پرداخت هزینه ها از طرف مشتری و ارسال هزینه به حساب مشتری که خود سیستم به فناوری مجهز شده است .
2. سیستم حمل و نقل کشور که مسئول ارسال و جابجایی کالاها می‌باشد .برای سیستم فعلی چندان مجهز به فناوری نیست ولی برای سیستم مطلوب بخشی از سیستم که با سیستم در ارتباط قرار خواهند گرفت سیستم تمهیداتی در نظر گرفته است .
3. سیستم تجاری کشور که قلمرو اصلی است و اساسا سیستم مطلوب برای کمک به سیستم فعلی تشکیل خواهد شد .

## مسئولیت ها و ذی نفعان :

ذی نفعان سیستم فعلی:

تصميمگيرندگان راهبردي در مورد سيستم : وزارت صمت   
مديران واحدهاي عملياتي : سیستم فعلی مدیر واحد های عملیاتی ندارد .   
خبرگان حوزه هاي كاري : تجار ، تولییدکنندگان ، عمده فروشان ، خرده فروشان   
اپراتورها، كاربران نهايي : سیستم اپراتور ندارد . هم شامل بخشی از خود خبرگان حوزه های کاری می شود بخش دیگر هم شامل اشخاص حقیقی و حقوقی .   
توسعهدهندگان، مشتريان : سیستم فعلی سیستمی کلاسیک است و توسعه دهنده و مشتری ندارد .

سیستم مطلوب

تصمیم گیرندگان راهبردی در مورد سیستم : وزارت صمت

مدیریان واحدهای عملیاتی : مدیران واحد های عملیاتی شامل مدیران بخش حمل ونقل کالاها ، مدیران بخش تجاری ، مدیران بخش انبارو بسته بندی کالاها، مدیران بخش پشتیبانی از سیستم ، مدیران بخش توسعه

خبرگان حوزه های کاربردی : خبرگان حوزه کاربردی سیستم فعلی مجدد به خبرگان حوزه جدید تبدیل خواهند شد .

اپراتورها و کاربران نهایی : اپراتورها شامل پیک های حمل و نقل کالا چه پیک های موتوری یا پیک های ماشینی ، کارگران و مسئولین بخش انبار و بسته بندی کالاها ، پشتیبان های سیستم ، توسعه دهندگان سیستم

کاربران نهایی نیز مجدد از سیستم فعلی به سیستم جدید منتقل خواهند شد .

توسعه دهندگان و مشتریان : پروژه درون سازمانی است و سازمان توسعه دهنده خود به عنوان مشتری ظاهر گشته است .

استخراج نیازمندیها:

سیستم فعلی:

‌‌ تصمیم گیرندگان راهبردی در مورد سیستم :

دسترسی به ذی نفعان این بخش نیست.

مدیران واحد‌های عملیاتی:

سیستم فعلی مدیران واحدهای عملیاتی ندارد .

نیازمندی های خبرگان حوزه کاربردی:

1-‌‌‌‌‌‌‌‌ کسب وکار تحت تاثیر تعطیلی‌های اجباری متوقف نشود .

2-‌  بازار فروش گسترده تر از حالت فعلی شود .

3-هزینه بازار یابی کاهش بیابد .

4-‌ هزینه تبلیغات کاهش بیابد .

5-‌ بستری برای فروش مجازی و غیرحضوری فراهم شود بدون پرداخت هزینه سرسام آور .

6- رقابت های منصفانه وجود داشته باشد .

7-‌ در فروش به سایر استان ها پرداخت های نقدی یا چکی مفقود یا به سرقت نروند .

8-‌ امکان تظمین برای فروش های اقساطی به وجود بیاید .

نیازمندی های کاربران نهایی :

1-‌ توانایی خرید در بیشتر اوقات شبانه روز فراهم شود .

2-‌‌‌ در تعطیلات هم بشود خرید کرد .

3-‌ مقایسه قیمت ها بین فروشندگان متفاوت آسان باشد .

6-‌‌‌ امکان خرید کالا بدون مراجعه حضوری فراهم باشد .

7- امکان ارجاع کالا فراهم شود .

8- امکان خرید از راه دور فراهم باشد (مختص خریداران حقیقی )

9-‌ امکان پرداخت چکی فراهم باشد .

10-‌ تخفیف برای فروش های تکی نیز موجود باشد (مختصص خریداران حقیقی )

11- هزینه‌‌ی ارسال کاهش داشته باشد .

3-‌ مقایسه قیمت‌ها به صورت حضوری سخت است .

4-‌ بعد مسافت

5-‌ تمرکز گرایی بعضی از کسب و کارها به بعضی از استان های خاص

6-هزینه گزاف ارسال توسط پیک فروشنده

7- عدم قابلیت مرجوعیت کالا

سیستم مطلوب:

خبرگان حوزه کاربردی:

1-‌ پرداخت ها به موقع باشد .

2- پشتیبانی سراسر کشور وجود داشته باشد .

3- تبلیغات رایگان باشد .

4- عدالت در دیده شدن کارها رعایت شده باشد .

5- ارسال محصولات هیچ هزینه ای بر عهده خبرگان نداشته باشد .

6- سیستم بتواند در صورت نیاز اجناس خبرگان را انبار کند .

7- سیستم در زمان تعطیلات رسمی و غیر رسمی هم بتواند کسب وکار را فعال نگه دارد .

نیازمندی های کاربران نهایی:

1-‌ هزینه های ارسال تا حد امکان کاهش یافته باشد .

2- امکان خدمات در اسرع اوقات وجود داشته باشد .

3- در تعطیلات نیز امکان خدمات وجود داشته باشد .

4- امکان دریافت تخفیف وجود داشته باشد .

5- امکان ارجاع کالا در صوت هر گونه نقص وجود داشته باشد .

6- گارانتی و تضمین کیفیت موجود باشد .

7- قابلیت تمرکز گرایی بر حسب موقعیت های جغرافیایی وجود داشته باشد .

8- تحویل ها برای مشتریانی که خود بخشی از خبرگان سیستم فعلی هستند به صورت بروز باشد .

9- خرید اقساطی یا چکی موجود باشد .

10- شرط صداقت در فروش کالا ها رعایت شده باشد .

مشتریان:

1-‌ سیستم امکانات کافی برای جذب مشتری را داشته باشد.

2- در حداقل زمان ممکن آمادگی استقرار سیستم وجود داشته باشد .

3- سیستم توانایی سود رسانی حداکثری داشته باشد .

4- توسعه سیستم در حداقل وقت صورت گیرد .

5- توسعه سیستم بگونه ای نباشد که تمام وقت سازمان را در گیر خود کند .

6- سیستم هزینه زیادی را برای سازمان در بر نداشته باشد .

تیم توسعه دهنده :

1-‌ نیازمندی‌های سایر ذی نفعان بگونه ای باشد که قابلیت پیاده سازی داشته باشد .

2- سیستم در صورت سود رسانی به توسعه دهندگان نیز سود برساند .

3- پیاده سازی سیستم خارج از اوقات کاری سازمان توسعه دهنده صورت نگیزد که مضاعف بر کار روزانه باشد .

4- پیاده سازی سیستم به عنوان کاری بدون مزد در نظر گرفته نشود .

5- بار کاری زیادی بر روی دوش هر توسعه دهنده قرار نگیرد .

6-

سوالات :

1. نشانه ها چیست ؟
2. به محض رخ دادن هرگونه تعطیلی ناخواسته سیستم از کار می‌افتد .
3. عدم رضایت مشتری از عدم توانایی در ارجاع بعضی کالاها .

2- علت محدودیت های سیستم چیست ؟

1. علت محدودیت های سیستم ناشی از عدم ترکیب فناوری در سیستم است .
2. ساختار اداره ی سیستم به صورت کلاسیک است .

3-‎ مسائل چطور حل می‌شوند ؟

1-‌ در صورت رخداد يك تعطيلي ناخواسته سيستم از كار باز مي‌ايستد .

2-‌ درصورت عدم رضايت مشتريت از كالا و درخواست ارجاع ميل فروشنده است كه تعيين كننده است .

3-‌

4-‌ فرصت های جدید چیست ؟

سیستم توانایی فعالیت بیست و چهار ساعته را دارد .

خدمات رسانی محدودیت منطقه جغرافیایی ندارد .

تخفیف های دوره ای داده میشود .

تعطیلات اجباری و غیراجباری تاثیری بر سیستم ندارد .

پرداخت ها زیر بیست و چهار ساعت است .

تحویل ها کم تر از یک روز کاری است .

در صورت درخواست توانایی تحویل در اسرع وقت موجود است .

5-‌ موضاعات کاری جدید که می توان از آنها استفاده کرد ؟

فروشندگان خانگی توانایی فروش کالا های خود را به طور مستقیم دارند در این سیستم دارند .

# اطلاعات بدست امده ؟

**فرصتهاي بدست آمده از تكامل فناوري و شرايط كاري ناشـي از حـل نقـايص وضعفهاي سيستم چيست؟**

سیستم توانایی فعالیت بیست و چهار ساعته را دارد .

خدمات رسانی محدودیت منطقه جغرافیایی ندارد .

تخفیف های دوره ای داده میشود .

تعطیلات اجباری و غیراجباری تاثیری بر سیستم ندارد .

پرداخت ها زیر بیست و چهار ساعت است .

تحویل ها کم تر از یک روز کاری است .

در صورت درخواست توانایی تحویل در اسرع وقت موجود است .

امکان مرجوعیت کالا وجود دارد .

امکان رزور کردن خریدها وجود دارد .

**موضوعات اصلاح شده توسط سیستم جدید چیست ؟**

مشکل تعطیلی کسب و کار ها بر اثر تعطیلات ناخواسته مانند قرنطینه یا بارش شدید برف بر طرف می‌گردد

سیستم از حالتی که در ساعت کاری معینی سرویس دهی کند به حالت بیست و چهار ساعته در آمده است .

محدودیت جغرافیایی برای سرویس دهی از بین می رود .

حذف دلال ها و واسطه ها به حداکثر مقدار خود رسیده است .

امكان ارجاع كالا تحت يك قرارداد مشخصي و تحت نظارت سيستم به وجود مي آيد .

**محدودیت های فنی و سازمانی سیستم موجود چیست ؟**

1-‌ ممكن است بعضا از ذي نفعان فعلي سيستم در برابر سيستم جديد واكنش نشان بدهند .

2-‌ ساختار تجاري كلاسيك سيستم در طي طولاني مدت جا افتاده است حذف اين ساختار تجاري و جايگزيني آن با ساختار جديد نيازمند فرهنگ سازي طولاني مدت است .

**محدودیت های محیطی و مسئولیت های سیستم جدید چیست؟**

1- ‌سيستم جديد هم امكان دارد از تعطيل هاي ناخواسته اسيب ببيند .

2‌‌-‌‌‌ در سیستم جدید پشتیبان آنلاین سایت به وجود آمده است .

3-‌ پیک های راهبری به وجود آمده اند .

4-‌ مدیریت کل سیستم که همان مدیریت سازمان توسعه دهنده نیز هست .

5 – مسئولین آموزش سیستم که راهکارهای کار با سیستم را ارائه می‌ دهند .

6- توسعه دهندگان سیستم به عنوان نگه دارندگان سیستم فعالیت دارند .

7- مشاوران اقتصادی سیستم .

8-

**سناریوهای تعامل سیستم جدید با محیط چیست؟**

سیستم برای ارسال کالاها هنوز هم از روش قدیمی استفاده می کند البته با تفاوت های بسیار زیادی .

روش انبار داری از انبار داری تک توسط فروشنده اولیه به انبار داری توامان توسط سازمان به علاوه خود فروشنده تغییر کرده .

مشتری و خدمات دهنده هیچ ارتباطی با هم ندارند هر گونه تعامل توسط سیستم انجام خواهد گرفت .

**شرایط عملکردی سیستم جدید در محیط چیست؟**

**نیازمندی های سیستم جدید برای براورده کردن شرایط فوق چیست؟**

1-‌ يافتن سرمايه گذار براي سيستم

2- سیستم درصد قابلیت دسترسی بیست و چهار ساعته داشته باشد .

3-‌ سیستم دارای پشتیبانه شبانه روزی باشد .

4-‌ سیستم دارای نمایندگی ها و انبارهای کالای استانی باشد .

5-‌ برای امکان مرجوعیت کالا وبازپس گیری هزینه پرداختی قوانین لازم و ضروری وضع شده باشد .

6- استخدام مشاوران اقتصادی و آموزش دهندگان سیستم

7-‌ استخدام پیک های راهبری مورد اعتماد و تایید شده

8- تعیین کارمزد منصفانه چه از مشتری چه از فروشنده

9-‌ ارائه پیشنهاد های ترغیب کننده به ذی نفعان برای استفاده از سیستم .

10- تهیه الگوریتم های مناسب و لازم برای محاسبه

11-‌ سیاست های سازمان به گونه ای باشد که حداکثر سود ممکن را ببرد .

ارزیابی و توافق :

1-‌ هزینه های ارسال : هزینه ارسال کالاها یک تضاد است که برای حل این تضاد محدودیت خرید قرار می دهیم که از یک میزان خریدی به بعد ارسال رایگان باشد . البته با توجه به این نکته که این شرایط فقط برای کاربرانی قابل انجام است که در استان محل زندگی آنها نماینده ای و انبارهای سازمان موجود و همچنین ذخیره انبار قبلا تامین شده باشد و در صورت که از نمایندگی مرکزی تامین شده باشد هزینه واقعی پرداخت شده باشد .

2- مرجوعیت کالا :برای مرجوعیت کالاها شرایط قرارداده می شود . برای مثال اگر کالا در مسیر ارسال اسیب دیده هزینه مرجوعیت بر عهده سازمان است . اگر توسط مشتری آسیب دیده کالا پس گرفته نمی شود حساب مشتری مسدود میشود . اگر از مبدا فروشنده اسیب دیده، فروشنده مسئول است .

3-‌ سود سازمان و فروشنده : بابت هر فروش کار مزدی دریافت میشود . میزان کارمزد تحت توافق کسر می گردد .

4-‌ ارائه خدمات تحت هر شرایطی : مشتریان به عنوان کاربران نهایی توقع ارائه خدمات تحت هر شرایطی را دارند ،چه شرایط بد آب و هوایی باشد . چه تعطیلات اجباری ناخواسته و غیره . سازمان هم میل دارد علاوه بر کسب مشتریان ، سود و منفعت خود را ببرد . سیاست های خاصی باید وضع شود که به صورت ( ؟ ) باشد تا تحت شرایط مختلف قابلیت تغییر داشته باشند .

مخاطرات سیستم :

راهکارهای جایگزین :

الویت بندی نیازمندی ها :

1-‌ شبانه روزی بودن سیستم یا قابلیت دسترسی بالا

2-‌ امکان مرجوعیت کالاها