# OPIS TEME

Online shop „Handmade Pokloni“ (u daljem tekstu HP) koji se bavi proizvodnjom i prodajom ručno rađenih poklona, trenutno kao jedini način komunikacije sa kupcima koristi facebook stranicu, koja ima svojih pogodnosti, međutim zahtjevi kompanije postaju veći, tako da se javila potreba za znatno naprednijom procedurom prodaje.

Do sada HP nije imao uređen sistem naručivanja proizvoda, nego su svi dogovori o prodaji vršili putem poruka, što je bilo veoma nezahvalno kako za mušterije, tako i za samog proizvođača. HP nije bio povezan sa bankovnim sistemom, niti sa kurirskim službama, što je bio veliki nedostatak u poslovanju.

U doba kada je kompanija bila u razvoju, navedeni problemi nisu bili značajni, s obzirom da broj klijenata nije bio toliko velik. Međutim, zahtjevi tržišta su naveli kompaniju HP na odluku o počinjanju instore prodaje, pa tako se planira otvaranje nekoliko poslovnica u gradovima širom BiH. Pošto je ovaj biznis specifičan po tome da u prodavnici nije moguće izložiti sve primjerke robe (npr sve kombinacije boja u proizvodu „Teglice ljubavi“, sve oblike privjesaka prilikom pravljenja nakita i slično), te također HP nudi i proizvodnju personaliziranih poklona kao i poklona koji još uvijek nisu u ponudi (npr.izrada poklona na osnovu prijedloga mušterije), potreban je sistem koji će omogućiti mušterijama da na licu mjesta, u prodavnici, pogledaju i naruče svoj poklon. *Nešto tipa interaktivnog izloga.*

Pored poteškoća u komunikaciji i transakcijama sa mušterijama, kompanija HP također je imala i probleme sa administracijom poslova čak i kada je bilo zaposleno tek nekoliko pojedinaca, te jedno mjesto skladištenja materijala. Sada kada se biznis proširuje, zapošljava se nekoliko desetina ljudi, sa sjedištima širom BiH, sa skladištima na različitim lokacijama, neophodno je da postoji sistem koji će omogućiti praćenje i jednostavnu komunikaciju među ovim poslovnicama i njihovim centrom.

## Kakva je trenutna procedura prodaje?

Proizvođač – ponuđač - prodavač:

* Proizvodnja poklona
* Objavljivanje ponude putem facebook stranice <https://www.facebook.com/pokloni.handmade>
* Komunikacija s mušterijama isključivo online ili telefonski
* U slučaju narudžbe dostavljanje podataka za uplatu kupcu
* Nakon što dobije povratnu informaciju o uplati od strane kupca, proizvođač putem pošte šalje pošiljku

Kupac:

* Iz online ponude bira poklon i šalje poruku vezano za narudžbu
* Nakon što dobije obavijest o podacima za uplatu, u banci ili pošti vrši uplatu novca
* Proizvođaču šalje povratnu informaciju o uplati, u vidu potvrde o uplati, te dostavlja svoju adresu za slanje poklona

## Zahtjevi na osnovu navedene trenutne situacije:

Dostupno kupcima:

* Omogućiti pregled proizvoda kroz katalog (teglice ljubavi, čestitke, nakit...)
* Omogućiti narudžbu poklona iz kataloga (odabir poklona, boja, količine...)
* Omogućiti kreiranje vlastitog poklona ili kombinovanje nekih od ponuđenih ideja
* Omogućiti inline ili online uplatu
* Odabir načina plaćanja i preuzimanja (moguće je da se poklon dostavi na adresu, ili preuzme u nekoj od poslovnica)
* Praćenje pošiljke u slučaju online narudžbe i dostave
* FAQ, informacije o dostavi, poklonima, narudžbi

Dostupno prodavačima u prodavnici:

* Registrovanje prodaje poklona iz prodavnice
* Registrovanje narudžbe poklona
* Prijava dolaska na posao i odlaska
* Zahtjev za slobodnim danima i godišnjim odmorom
* Brza komunikacija sa drugim korisnicima sistema
* Kontraktiranje najbližih prodavnica u slučaju potrebe za dodatnim artiklima

Dostupni proizvođačima - kreativcima (uposlenicima koji izrađuju poklone)

* Pregled narudžbi iz prodavnice (ili prodavnica) za koje je zadužen
* Pregled stanja artikala u prodavnici ili prodavnicama za koje je zadužen, odnosno alarmiranje o tome da je potrebno napraviti nove artikle
* Slanje prijedloga o izradi novog artikla u sjedište kompanije (gdje se odlučuje o proizvodnji)
* Registrovanje napravljenih poklona (tu se automatski oduzima sa zaliha materijala ono što je bilo potrebno za izradu poklona) + dodatno u slučaju neke greške prijava uzalud potrošenih zaliha

Dostupni „sjedištu“ kompanije – tj glavnom licu ili licima koja upravljaju svim centrima za proizvodnju i prodaju:

* Pregled stanja poklona u svim prodavnicama
* Pregled stanja poklona u skladištu iz kog se oni šalju prilikom online prodaje
* Pregled učinka svih proizvođača
* Pregled učinka svih prodavača + akcije na osnovu toga (bonus na platu)
* Pregled komentara kupaca na prodavače, proizvod, dostavu, cijene, prijedlozi, sugestije, kritike...
* Slanje zahtjeva za izradu dodatnih artikala
* Dodavanje novih poklona u shop (cijena, boje, vrste...)
* Dodavanje akcijskih ponuda
* Odobravanje narudžbi novih zaliha materijala
* Unos informacija o nabavci novih materijala
* Odobravanje proizvodnje novih artikala (npr koje je naručio kupac, ili predložio proizvođač...)
* Odobravanje godišnjih odmora i slobodnih dana
* Administracija online shopom (slanje poklona preko kompanija, prijem narudžbi i prosljeđivanje proizvođačima...)

## Akteri:

* Kupci – korisnik sistema koji mora da se loguje sa korisničkim nalogom „kupac“ te na taj način izvršava odabir, kreiranje i kupovinu artikala
* Prodavači – registrovani korisnici sistema, njihovi nalozi služe za prodaju poklona, narudžbe poklona u poslovnicu za koju su zaduženi, te omogućiju administratoru sistema da prati njihov rad
* Proizvođači – registrovani korisnik sistema, sistem koristi da dobije informacije o potrebnim artiklima za proizvodnju, koje on proizvodi. Također putem njegovog naloga administrator može da prati njegov učinak
* Administrator sistema – upravlja kompletnim procesom, od proizvodnje do prodaje, odobrava sve faze i nadgleda uposlenike
* Direktor – korisnik na najvećoj poziciji, zadužen za donošenje odluka u firmi, te ima mogućnost pregleda svih učesnika u sistemu i njihovih učinaka