

Zespół: Mateusz Popielarz, Adam Samsonowicz, Kamil Gliński, Kacper Kwapisz

Lead: Mateusz Popielarz

System wspomagania sprzedaży/marketingu urządzeń z sektora automatyki przemysłowej

Źródło danych: firma rodzinna

0 Spis Treści

- 1.1 Przedmiot modelowania
 - 1.1.1 Nazwa firmy
 - 1.1.2 Typ firmy
 - 1.1.2 Cel produktu
 - 1.1.3 Opis dziedziny działalności
 - 1.1.4 Cele firmy
 - 1.1.5 Schemat struktury organizacyjnej
- 1.2 Opis obszaru modelowania OM
 - 1.2.1 Wywiad z zarządem w celu ustalenia przeznaczenia systemu
 - 1.2.2 Definicja celu systemu
 - 1.2.3 Składniki organizacyjne dla Obszaru Modelowania
- 1.3 Zakres odpowiedzialności systemu (ZOS)
 - 1.3.1 Obszary aktywności (OA)
 - 1.3.1.1 Obsługa zamówień
 - 1.3.1.2 Obsługa zleceń zakupu
 - 1.3.1.3 Obsługa reklamacji
 - 1.3.1.4 Obsługa magazynu
 - 1.3.1.5 Kontrola stanów magazynowych
 - 1.3.1.6 Integracja z systemami marketingu
 - 1.3.1.7 Rejestr potencjalnych klientów i stanu kontaktu z nimi
 - 1.3.1.8 Zarządzanie
- 1.4 Problem
 - 1.4.1 Nazwa problemu
 - 1.4.2 Nazwa kodowa
- 1.5 Cele do osiągnięcia
 - 1.5.1 Cele produktu
 - 1.5.2 Cele przedsięwzięcia projektowego
- 2.1 Funkcje systemu ze strony widzenia użytkownika
 - 2.1.1 Aktorzy w systemie
 - 2.1.2 Historie użytkowników (Use Cases)
 - 2.1.2.1 Obsługa zamówień
 - 2.1.2.3 Obsługa reklamacji
 - 2.1.2.8 Zarządzanie

- 2.2 Dane przechowywane w systemie ## Zmergować definicję danych i nie używać słowa encja ni atruybu
 - 2.2.1 Dane ogólne
 - 2.2.2 Opis klienta i powiązanych encji
 - 2.2.3 Opis Dostawcy
 - 2.2.4 Opis Magazynu
- 2.3 Dokumenty wprowadzane i wyprowadzane z systemu – wzory ## Trzeba wygenerować wzory w jakiejś apce
 - 2.3.1 Zapytanie ofertowe od klienta
 - 2.3.2 Oferta
 - 2.3.3 Zamówienie towaru u dostawcy
 - 2.3.4 Potwierdzenie zamówienia od dostawcy
 - 2.3.5. Faktura zakupu od dostawcy
 - 2.3.6. Rejestracja towaru na magazynie
 - 2.3.7. Wyrejestrowanie towaru z magazynu
 - 2.3.8. Faktura zakupu dla klienta
 - 2.3.9. Raport sprzedażowe do analiz wewnętrznych
 - 2.3.10. Raport statystyczny wspierający cele marketingowe
 - 2.3.11. Raport statystyczny wspierający prognozy popytu wspierający cele magazynowe

1 Charakterystyka firmy

1.1 Przedmiot modelowania

1.1.1 Nazwa firmy

Instom

1.1.2 Typ firmy

Firma handlowa - FH, firma jest spółką z ograniczoną odpowiedzialnością

1.1.2 Cel produktu

System służy do wspomagania zarządzania FH.

Firma jako działający na rynku pretendent do lidera w sprzedaży urządzeń z automatyki przemysłowej na codzień ma przed sobą wiele wyzwań. Jednym z nich jest świadczenie usług najwyższej jakości. W tym celu kadra specjalistów z zakresu marketingu, sprzedaży i obsługi magazynowej codziennie dokłada wszelkich starań, by utrzymać wysoki poziom zadowolenia klientów, co przekłada się na wysoką liczbę zrealizowanych zamówień przy zmniejszającym się czasie ich realizacji. Dla zmniejszenia czasu dostawy najpopularniejszych towarów są one magazynowane na miejscu i dostarczane z lokalnego miejsca przechowywania.

Jako że nie każdy klient ma odpowiednio przeszkoloną kadrę do montażu sprzętu, firma pośredniczy w implementacji rozwiązania u klienta komunikując się z integratorami. Jednym z problemów z którym firma musi się zmierzyć jest rosnąca ilość zamówień, co sprawia, że kontrola nad procesami oraz zleceniami i zamówieniami jest coraz trudniejsza.

Wysoko wykwalifikowana kadra do spraw sprzedaży służy klientowi wiedzą przy wyborze sprzętu.

1.1.3 Opis dziedziny działalności

Klientami są: przemysł, hurtowanie, integratorzy. Klienci w większości są inżynierami.

Komunikacja odbywa się przez email. Wysyłają zapytania z listą interesujących ich produktów.

Niektórzy kliencie potrzebują pomocy w dobraniu produktów, konfiguracji zestawu produktów.

Integratorzy kupują produkty od firmy, lub zajmują się samym montażem, gdy fabryka dokona zakupu. Są to firmy zewnętrzne niepowiązane.

Firma współpracuje z dostawcami, którymi są międzynarodowe fabryki.

Dostawcy zajmują się wysyłką.

Jeżeli produkt jest wysłany do dostawcy na podstawie reklamacji, i jest to bezpodstawne wg. dostawcy to koszty ponosi firma nie dostawcy. Z tego powodu ważne są procedury decydujące o oględziny produktów wysyłanych do reklamacji przez wewnętrzny zespół.

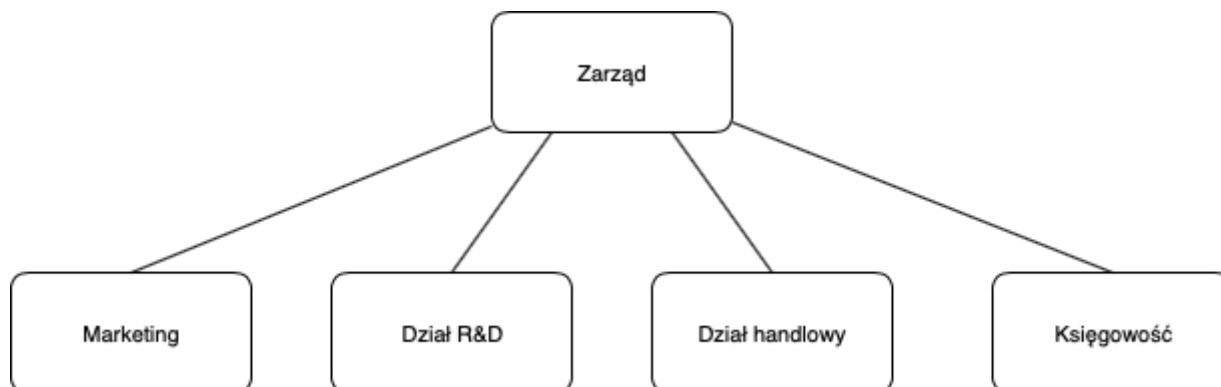
1.1.4 Cele firmy

Celem firmy jest doskonalenie usług, zgodnie z potrzebami klientów i ich oczekiwaniami. Firma chce kontynuować ekspansję na Polskim rynku, a w tym celu jest potrzeba:

- Pozyskania nowych klientów
- Zmniejszenia średniego czasu do zamknięcia zamówienia
- Zwiększenie liczby opinii odebranych od klientów i bardziej przekrojowej ich analizie
- Optymalizacji procesów w firmie
- Optymalizacji ilości i typu magazynowanych produktów

1.1.5 Schemat struktury organizacyjnej

W tym punkcie opiszemy strukturę organizacyjną (Do każdego punktu krótki opis)



Rysunek 1. Diagram struktura zarządu

W obecnym okresie jest około 60 pracowników. W sprzedaży pracuje około 20, w zarządzie 5, W dziale marketingu 5, natomiast w księgowości 10, w dziale usług 20

- Zarząd: Pracownicy tego poziomu zajmują się koordynowaniem działania firmy na najwyższym poziomie, planują długofalową strategię ekspansji, zatwierdzają budżet, wyznaczają cele na kolejne kwartały
- Marketing : Pracownicy działu marketingu zajmują się przygotowaniem materiałów reklamowych, zakupem reklam oraz wyszukiwaniem potencjalnie zainteresowanych firm
- Dział R&D : Pracownicy działu marketingu zajmują się tworzeniem nowych rozwiązań z zakresu automatyki- nie będziemy w tym systemie zajmować się obsługą tego działu.
- Dział handlowy: Pracownicy handlowi zajmują się finalizowaniem zamówień, tworzeniem zleceń zakupu, reagowaniem na niski stan magazynowy i uzupełnianiem braków.
- Księgowość: Pracownicy księgowości zajmują się finansami - przetwarzane są tam faktury, część tego działu jest działem kadrowym

1.2 Opis obszaru modelowania OM

1.2.1 Wywiad z zarządem w celu ustalenia przeznaczenia systemu

Został przeprowadzony wywiad z zarządem. Transkrypcje odpowiedzi umieścimy w *Załączniku Transkrypcja*.

1.2.2 Definicja celu systemu

Celem systemu PSSK jest kompleksowe wspomaganie procesu zamówienia od złożenia go przez klienta, przez pomoc i kontrolowanie procesu zlecenia zakupu komponentów po obsługę gwarancyjną. Dodatkowym celem będzie stworzenie przejrzystej struktury dokumentów przepływających przez firmę niezbędnych do sprawnego działania organizacji.

1.2.3 Składniki organizacyjne dla Obszaru Modelowania

- Dział handlu (Obsługa klienta, pośredniczenie w składaniu zamówień)

System będzie pomagał sprzedawcy przy odbieraniu zamówienia od klienta.

Konsultant będzie wprowadzał dane klienta do systemu

System będzie mógł powiadomić konsultanta o zmianie lub zdarzeniach

System będzie asystował przy składaniu zleceniu zakupu

System będzie przechowywał informacje na temat reklamacji i ich stanu

- Dział księgowości (Wewnętrzne rozliczenia, rozliczenia faktur z dostawcami)

System będzie generował faktury sprzedażowe

System będzie generował faktury dla współpracowników

System będzie rejestrował stan wypłaconych pensji

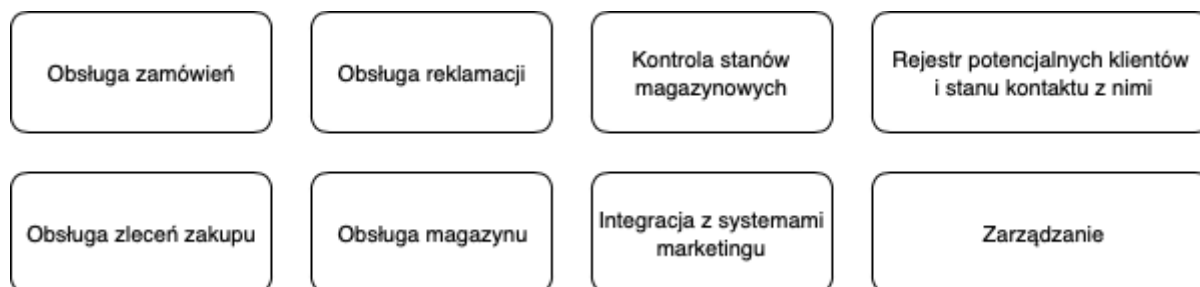
System będzie generował listę płac

- Dział usług (Rozwijanie systemów bezpieczeństwa) - Integracja systemu w tym obszarze będzie polegać tylko na obsłudze kadrowej
- Dział marketingu (Śledzenie rezultatów akcji marketingowych)

System będzie generował raporty System będzie miał możliwość porównywania okresów akcji promocyjnej z wynikami sprzedaży

1.3 Zakres odpowiedzialności systemu (ZOS)

1.3.1 Obszary aktywności (OA)



Rysunek 2. Przegląd obszarów aktywności

1.3.1.1 Obsługa zamówień

Obszar aktywności obsługi zamówień zawiera w sobie

1. Prowadzenie rejestru dostawcy

1. Rejestrowanie dostawców

Jako **Konsultant** potrzebuję **dodać dostawcę do systemu**.

2. Korygowanie danych dostawcy

Jako **Konsultant** potrzebuję **zmodyfikować dane dostawcy**, ponieważ zmiana danych dostawcy, lub dane były wprowadzone z błędem.

3. Rejestrowanie fabryki w systemie

Jako **Konsultant** potrzebuję **dodać fabrykę**, ponieważ istniejąca nie była wcześniej wprowadzona do systemu.

4. Dodanie fabryki do dostawcy

Jako **Konsultant** potrzebuję **dodać fabrykę**, ponieważ dostawca wszedł w posiadanie kolejnej fabryki.

2. Prowadzenie katalogu i cennika towarów

1. Dodawanie nowych pozycji katalogów towarów

Jako **Konsultant** przy odbiorze nowych broszur z towarami od dostawców mogę **dodać nową pozycję towaru** w katalogu.

2. Aktywacja i dezaktywacja pozycji katalogu towarów

Jako **Konsultant** przy odbiorze nowych broszur z towarami od dostawców mogą **zaktualizować pozycję towaru** w katalogu.

3. Ustalanie cen

Jako **Konsultant** mogą dodać do towaru cenę.

4. Generowanie cennika

Jako Konsultant chcą pokazać klientowi dostępne dla niego **towary** w przystępnej postaci

3. Rezerwacja towaru

1. Rezerwacja towaru Jako **Konsultant** gdy istnieje prawdopodobieństwo **Zlecenia zakupu** obejmującego dany towar mogą go **zarezerwować**

2. Zmiana lub likwidacja rezerwacji towaru

Jako **Konsultant** gdy **Zlecenia Zakupu** przestanie obejmować dany towar mogą zlikwidować całkowicie **rezerwację towaru** u danego dostawcy .

1.3.1.2 Obsługa zleceń zakupu

1. Prowadzenie bazy klientów

1. Rejestrowanie klienta

Konsultant w sytuacji gdy nawiązuje się współpraca z nowym **klientem** powinien mieć możliwość dodania go do systemu poprzez interface udostępniany przez system.

2. Korygowanie danych klienta

Konsultant powiadomiony przez **klienta** o zmianie danych **klienta** powinien mieć możliwość wprowadzenia poprawnych danych do systemu.

2. Przyjęcie zapytania ofertowego od klienta

Klient wysłał zapytanie ofertowe do **konsultanta**, **konsultant** powinien być powiadomiony o takim zapytaniu w celu dalszego procesowania danego zapytania.

3. Przygotowanie oferty dla klienta

1. Utworzenie oferty w systemie

Konsultant po otrzymaniu zapytania ofertowego od klienta powinien mieć możliwość utworzenia oferty w systemie.

2. Dodanie produktów do oferty

1. Znalezienie w systemie oraz dodanie produktów do oferty

Konsultant po stworzeniu oferty powinien mieć możliwość dodania produktów do oferty.

Produkty są zdefiniowane przez samego **klienta** lub wyszukane w systemie przez **konsultanta**.

2. Sprawdzenie dostępności produktu

1. Sprawdzenie aktualnego stanu magazynu

Konsultant podczas tworzenia oferty dla klienta musi znać czas realizacji danej oferty, w tym celu powinien mieć możliwość sprawdzenia czy produkty, których potrzebuje klient znajdują się na magazynie.

2. Sprawdzenie najszybszego możliwego czasu dostawy

W przypadku braku towarów na magazynie **konsultant** powinien mieć możliwość sprawdzenia czasu oczekiwania na dostawie produktów.

3. Wygenerowanie dokumentu ofertowego

Konsultant po stworzeniu oferty oraz dodaniu odpowiednio skonfigurowanych produktów powinien mieć możliwość wygenerować dokument ofertowy w czytelnej dla **klienta** formie.

4. Zatwierdzenie oferty przez przełożonego

Jeżeli wymaga tego sytuacja, na którą wpływa doświadczenie oraz pozycja **konsultanta**, to system powinien umożliwiać **konsultantowi** przedstawienie oferty do przełożonego w celu jej akceptacji.

4. Kontakt z klientem w celu potwierdzenia oferty

1. Przedstawienie oferty klientowi

Konsultant po stworzeniu oferty i wygenerowaniu dokumentu ofertowego, przedstawia ten dokument **klientowi**.

2. Potwierdzenie oferty przez klienta

Klient jest zgodny co do oferty, **konsultant** wtedy powinien mieć możliwość sprawdzenia w systemie jaka forma potwierdzenia jest możliwa dla danego **klienta**. Może być to przedpłata dla nowych klientów, lub też zwykły email potwierdzający od zaufanych klientów. **Konsultant** powinien mieć możliwość sprawdzenia wszystkich danych wpływających na dalszy proces zamówienia, mogą być to kredyty kupieckie lub historia spóźnień w zapłatach przez danego **klienta**. W razie braku informacji lub doświadczenia posiadanych przez **konsultanta**, **konsultant** powinien mieć możliwość uzyskania takiej informacji przez system od przełożonego.

5. Wystawienie faktury

Konsultant powinien mieć możliwość przesłania potwierdzonej oferty do działu księgowości w celu wystawienia faktury dla **klienta**.

6. Zatwierdzenie faktury - Klient zapłacił za faktury

1.3.1.3 Obsługa reklamacji

1. Przyjęcie zgłoszenia reklamacji od klienta

Jako **klie**nt chciałbym mieć możliwość złożenia reklamacji aby otrzymać działający produkt lub zwrot pieniędzy.

2. Analiza zasadności reklamacji

1. Sprawdzenie zasadności reklamacji przez zespół

Jako **właściciel** chciałbym, aby **zespół techniczny** przeanalizował zasadność oddania produktu do reklamacji przez **klie**nta, aby nie angażować **dostawcy** we wszystkie zgłoszenia reklamacji.

3. Zgłoszenie reklamacji dostawcy

1. Przygotowanie produktów do odesłania do dostawcy

Jako **właściciel** chciałbym, aby **zespół techniczny** przygotował reklamowane produkty do odesłania **dostawcy**.

2. Realizacja reklamacji do dostawcy

Jako **właściciel** chciałbym móc wysłać przygotowane, reklamowane produkty do **dostawcy**, aby otrzymać od niego wymienione, działające produkty.

4. Prowadzenie rejestru reklamacji

Jako **właściciel** chciałbym mieć rejestr reklamowanych produktów, aby móc analizować awaryjność produktów.

1.3.1.4 Obsługa magazynu

1. Rozładunek oraz załadunek

1. Weryfikacja dokumentacji

Jako **magazynier** chce mieć możliwość **weryfikacji dokumentacji** aby **procesować towar zgodnie z procedurami i przepisami**.

2. Rozładunek za pomocą dostępnej infrastruktury przeładunkowej

Jako **magazynier** chce mieć możliwość **rozładunku przesyłki** aby **zapełnić magazyn produktami**.

3. Przyjęcie towaru i kontrola stanu fizycznego przesyłki

Jako **magazynier** chce mieć możliwość **przyjęcia towaru i kontroli stanu przesyłki** magazynu aby **przekazać go do dalszego procesowania - rozładunku**.

4. Przygotowanie towaru do składowania

Jako **magazynier** chce mieć możliwość **przygotowania towaru do składowania** aby **umożliwić szybką wysyłkę w przypadku zamówienia**.

2. Czynności monitorujące

1. Zarejestrowanie towaru w magazynie

Jako magazynier chce mieć możliwość zarejestrowania towaru aby udostępnić oraz uaktualnić informacje o dostępności towaru.

1. Tworzenie zamówienia dostaw na podstawie zarejestrowanych rezerwacji wystawienie dokumentów magazynowych

Jako magazynier chce mieć możliwość tworzyć zamówienia dostaw aby zapewnić wymagane dokumenty dotyczące dostaw.

Jako magazynier chce mieć możliwość wystawiania dokumentów aby zapewnić wymagane dokumenty w procedurze.

1. Powiązanie towaru z dostawcą i nabywcą

Jako magazynier chce mieć możliwość powiązania towaru z dostawcą i nabywcą aby dostarczyć przesылkę pod odpowiednią lokalizację.

1. Wyrejestrowanie towaru z magazynu

Jako magazynier chce mieć możliwość wyrejestrowania towaru z magazynu aby uaktualnić informacje o dostępności towaru.

1.3.1.5 Kontrola stanów magazynowych

1. Kontrolowanie

1. Sprawdzenie stanu magazynu

Jako magazynier chce mieć możliwość sprawdzenia stanu magazynu aby określić jego aktualny stan.

1. Informowanie o danych poziomach stanu magazynu

Jako magazynier chce mieć możliwość informowania o danych poziomach stanu magazynu aby uzupełniać go na bieżąco produktami

1. Zaawansowana kontrola towarów aktualnych na magazynie jak i towarów sprzedanych

Jako magazynier chce mieć możliwość kontroli towaru aby zapewnić jakość produktów

1. Kontrolowanie sprzedaży online (w tym kontrola ilości i wartości towaru znajdującego się na magazynie)

Jako magazynier chce mieć możliwość kontrolowania sprzedaży online i wartości towaru aby wysyłany towar był zawsze zgodny z umową i adekwatny do ceny

2. Kategoryzowanie

1. Grupowanie towarów pod jedną nazwą oraz przypisanie do kategorii i nadanie ceny

Jako magazynier chce mieć możliwość grupowania towaru aby zminimalizować czas wyszukiwania towaru

1. Przypisywanie numeru seryjnego dla każdego egzemplarza

Jako **magazynier** chce mieć możliwość przypisywania unikalnego numeru seryjnego produktom aby umożliwić rozróżnienie produktu oraz ułatwić wyszukiwanie

1. Przypisywanie numeru partii

Jako **magazynier** chce mieć możliwość przypisywania numeru partii aby umożliwić rozróżnienie produktu oraz ułatwić wyszukiwanie

1. Przypisywania kodów EAN

Jako **magazynier** chce mieć możliwość przypisywania kodów EAN aby umożliwić wysyłkę produktu po całej Europie

3. Prognozowanie popytu

1. Tworzenie prognoz popytu

Jako **magazynier** chce mieć możliwość tworzenia prognoz popytu aby utrzymać kluczowe produkty na stanie

1.3.1.6 Integracja z systemami marketingu

1. Marketing w internecie

1. Pozycjonowanie strony

Strona firmy powinna mieć zapewnioną dobrą wyszukiwalność w popularnych przeglądarkach.

2. Reklama na portalach biznesowych powiązanych z branżą

Reklamy na portalach biznesowych przedstawiają produkty oferowane przez firme. System powinien dostarczyć informacji o najlepiej sprzedających się produktach oraz innych statystykach zdefiniowanych na potrzeby marketingu.

3. Statystyki powiązane z katalogiem produktowym

Katalog produktowy jest udostępniony na stronie głównej firmy, strona znajduje się w sieci www. Opisywany w dokumencie system powinien mieć możliwość wglądu do statystyk związanych z ruchem w katalogu produktowym w celu udoskonalenia przedstawianych przez system statystyk marketingowych.

2. Wystawienie danych na strategiczne potrzeby marketingowe

1. Podejmowanie decyzji przez dział marketingu na podstawie danych

Dział marketingu podejmuje decyzje bazujące na danych sprzedażowych. System takie dane powinien generować oraz dostarczać do pracowników powiązanych z planowaniem strategicznym czynności marketingowych.

1.3.1.7 Rejestr potencjalnych klientów i stanu kontaktu z nimi

1. Prowadzenie bazy potencjalnych klientów

1. Dodawanie informacji i danych o klientach Jako **Konsultant** gdy chce wprowadzić nowego **klienta** do systemu mogą wpisać jego podstawowe dane do formularza.
2. Zmiana informacji o kliencie Jako **Konsultant**, gdy dostanę informacje o klienta o zmianie w jego danych mam możliwość zmienić istniejący wpis w rejestrze.
3. Usuwanie informacji i danych o klientach Jako **Konsultant** gdy klient wycofa zgodę na rodo muszę mieć możliwość zanonimizowania danych

2. Informowanie o ofercie

1. Wyświetlenie daty ostatniego kontaktu z klientem Jako **Konsultant** mam możliwość sprawdzenia, kiedy ostatni raz prezentowałem mu daną ofertę.
2. Wysyłanie notyfikacji o ofercie pocztą elektroniczną email Jako **Konsultant** mam możliwość wysłania wygenerowanej oferty na adres e-mail
3. Udzielanie informacji o ofercie telefonicznie Jako **Konsultant** mam możliwość za pomocą systemu ustanowić połączenie telefoniczne z klientem - system pokazuje wygenerowaną, spersonalizowaną ofertę którą **konsultant** może zaprezentować. W systemie powinna być załączona kopia oferty, rozmowy i potwierdzenie zgody klienta na nagrywanie.

1.3.1.8 Zarządzanie

1. Organizacja (obieg dokumentacji, system informacji, obszary zadaniowe)

Jako **właściciel** chciałbym mieć możliwość łatwego obiegu dokumentacji między działami.

2. Szacowanie czasowego i ilościowego zapotrzebowania na produkty dla 1 dostawy

Jako **właściciel** chciałbym znać zapotrzebowanie czasowe (prognozę zamówień) na produkty do zamówienia od **dostawcy**.

Jako **właściciel** chciałbym znać zapotrzebowanie ilościowe na produkty do zamówienia od **dostawcy**.

3. Przydział pracowników do określonych zadań

Jako **właściciel** chciałbym mieć możliwość przydzielania pracowników do określonych zadań za pomocą systemu zarządzania

1.4 Problem

1.4.1 Nazwa problemu

System do przekrojowego zarządzania firmą wspomagający sprzedaż, marketing i kontakt z integratorami

1.4.2 Nazwa kodowa

Przekrojowy system sprzedażowo-konsultingowy - PSSK

1.5 Cele do osiągnięcia

1.5.1 Cele produktu

Produkt ma na celu wsparcie firmy poprzez:

- Redukcję narzutu komunikacyjnego między ludźmi i formalizacji komunikacji
- Krystalizację procedur istniejących w firmie
- Umożliwieniem dostępu do statystyk działalności
- Uproszczenie kontaktu sprzedawca klient, uproszczenie obsługi zamówienia przez kilku sprzedawców
- Śledzeniem stanu magazynowego i wprowadzeniem mechanizmu notyfikacji przy niedostatecznym poziomie materiałów
- Zwiększenie jakości obsługi przez ujednoliconą mechanizm informacji o kliencie

1.5.2 Cele przedsięwzięcia projektowego

Przedsięwzięcie docelowo miałoby na celu

- Zmniejszenie średniego czasu obsługi pojedynczego klienta o więcej niż 10%
- Ograniczyć czas brak stanów magazynowych najpopularniejszych produktów o 15%
- Ograniczyć reklamacje odrzucone przez dostawców o 5%
- Zmniejszyć czas realizacji następnego zamówienia o tych samych parametrach jak jedno z poprzednich o 40%
- Ograniczyć czas spędzany na wypełnianiu dokumentów przez wprowadzanie ustandaryzowanych elektronicznych formularzy o 20%

Dodatkową korzyścią z tego przedsięwzięcia byłoby przeciwiczenie zbierania wymagań oraz przeprowadzenia ich analizy biznesowej.

2. Opis Wymagań Systemu

2.1 Funkcje systemu ze strony widzenia użytkownika

2.1.1 Aktorzy w systemie

@startuml

:Konsultant:
:Magazynier:
:Marketingowiec:
:Członek zarządu:
:Księgowy:
:System zewnętrzny dostawcy:

@enduml



Rysunek 3. Aktorzy w systemie

W systemie możemy wyróżnić następujących aktorów

- Konsultant - wprowadza zamówienia do systemu, aktualizuje je, dezaktywuje, zgłasza zlecenia zakupu, sprawdza stan zamówień, zgłasza reklamację w system, sprawdza notyfikacje, może przejąć opiekę nad klientem innego konsultanta
- Magazynier - aktualizuje stan magazynowy, zgłasza ewentualne nieprawidłowości w stanie faktycznym, zatwierdza wysyłkę towaru
- Marketingowiec - wprowadzają informacje do systemu na temat kampanii promocyjnych, aktualizuje ich stan, ma dostęp do statystyk
- Członek zarządu - Ma dostęp do większości informacji, jego zakresem zainteresowań będzie wpływ przeprowadzanych akcji na wyniki finansowe i efektywność działań, widoki dla tego aktora powinny ukrywać dane użytkownika RODO
- Księgowy - ma dostęp do zamówień i zleceń zakupu, synchronizuje dane między zewnętrznym
- System zewnętrzny dostawcy - może aktualizować stan zlecenia zakupu (np. na wysłane), lub stan reklamacji

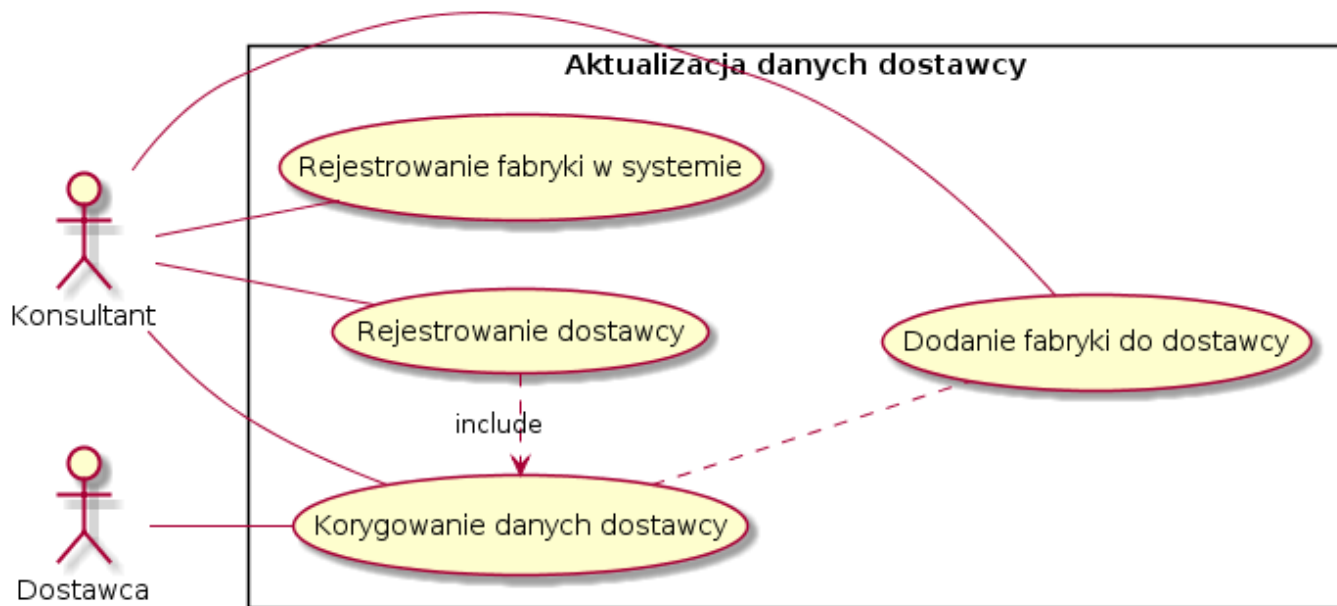
2.1.2 Historie użytkowników (Use Cases)

W tym punkcie określimy przypadki użycia do określonych wcześniej historyjek użytkownika.

2.1.2.1 Obsługa zamówień

```
@startuml
left to right direction
skinparam packageStyle rectangle
actor Konsultant
actor Dostawca
rectangle "Aktualizacja danych dostawcy" {
    (Korygowanie danych dostawcy) .. (Dodanie fabryki do dostawcy)
    (Rejestrowanie dostawcy) .> (Korygowanie danych dostawcy) : include
    Konsultant -- (Rejestrowanie dostawcy)
    Konsultant -- (Rejestrowanie fabryki w systemie)
    Konsultant -- (Dodanie fabryki do dostawcy)
    Konsultant -- (Korygowanie danych dostawcy)
```

```
Dostawca -- (Korygowanie danych dostawcy)
}
@enduml
```



Rysunek 4. Diagram przypadków użycia aktualizacji danych dostawcy

Numer i Nazwa przypadku użycia: 1.1.1.1 - Rejestrowanie dostawcy

Autor: Mateusz Popielarz

Cel przypadku użycia: Dodanie dostawcy do systemu

Kontekst użycia: Gdy system będzie wprowadzany będziemy potrzebować możliwości wprowadzenia istniejących dostawców do systemu. Innym przypadkiem jest sytuacja, gdy firma pozyska nowego dostawcę - w tym wypadku także będziemy musieli go wpisać do systemu.

Zakres: System do obsługi dostawców

Poziom: Przetwarzanie danych dostawców

Aktor główny: Konsultant

Uczestnicy i interesy:

Konsultant - Jest to w jego zakresie obowiązków *Dostawca* - Chce być w naszym systemie, żeby móc dostawać od nas zamówienia, będzie powiadomiony o zdarzeniu zmiany danych w celu ich weryfikacji

Numer i Nazwa przypadku użycia: 1.1.1.2 - Modyfikowanie danych dostawcy

Autor: Mateusz Popielarz

Cel przypadku użycia: Aktualizacja lub poprawienie danych dostawcy

Kontekst użycia: Gdy system będzie wprowadzany będziemy potrzebować możliwości wprowadzenia istniejących dostawców do systemu. Innym przypadkiem jest sytuacja, gdy firma pozyska nowego dostawcę - w tym wypadku także będziemy musieli go wpisać do systemu.

Zakres: Gdy dane dostawcy, jak siedziba, nazwa, adres kontaktowy lub numer, ulegną zmianie system musi być w stanie bezproblemowo poradzić sobie ze zmianą tych danych. Dokumenty wystawione przed datą zmiany NIE MOGĄ zostać zmienione. Historia zmian musi być zapisana razem z datą, powodem i osobą jej dokonującą do wglądu zarządu.

Poziom: Przetwarzanie danych dostawców

Aktor główny: Konsultant

Uczestnicy i interesy:

Konsultant - Jest to w jego zakresie obowiązków *Dostawca* - Jego dane muszą być aktualne, żeby system mógł poprawnie zaklasyfikować paczki, będzie powiadomiony o zdarzeniu zmiany danych w celu ich weryfikacji

Numer i Nazwa przypadku użycia: 1.1.1.3 - Rejestrowanie fabryki w systemie

Autor: Mateusz Popielarz

Cel przypadku użycia: Dodanie fabryki do systemu i podłączenie jej do dostawcy

Kontekst użycia: Gdy system będzie wdrażany **Konsultant** musi mieć możliwość dodania **Fabryki** do systemu, która już istnieje w obecnych dokumentach firmy. Każda fabryka jest przypisana do jednego z dostawców, ale może być przypisana do wielu w przypadku, gdy jest podwykonawcą każdego z nich. (Przykład **GlobalFoundries** produkujący chipy dla **AMD** i dla **Samsung**)

Zakres: Gdy dane fabryki, jak nazwa, adres kontaktowy lub numer, ulegną zmianie system musi być w stanie bezproblemowo poradzić sobie ze zmianą tych danych. Dokumenty wystawione przed datą zmiany NIE MOGĄ zostać zmienione.

Poziom: Przetwarzanie danych dostawców

Aktor główny: Konsultant

Uczestnicy i interesy:

Konsultant - Jest to w jego zakresie obowiązków

Numer i Nazwa przypadku użycia: 1.1.1.4 - Dodanie fabryki do dostawcy

Autor: Mateusz Popielarz

Cel przypadku użycia: Podłączenie fabryki do dostawcy

Kontekst użycia: Gdy system będzie wdrażany **Konsultant** musi mieć możliwość dodania **Fabryki** do systemu, która już istnieje w obecnych dokumentach firmy. Każda fabryka jest przypisana do jednego z dostawców, ale może być przypisana do wielu w przypadku, gdy jest podwykonawcą każdego z nich. (Przykład **GlobalFoundries** produkujący chipy dla **AMD** i dla **Samsung**)

Zakres: System powinien być na tyle rozszerzalny, żeby w każdym momencie można było dodać kolejną fabrykę. Taka operacja nie powinna zmieniać istniejących raportów, wgląd w dodawanie fabryk w czasie powinien być rejestrowany i dostępny do wglądu dla zarządu

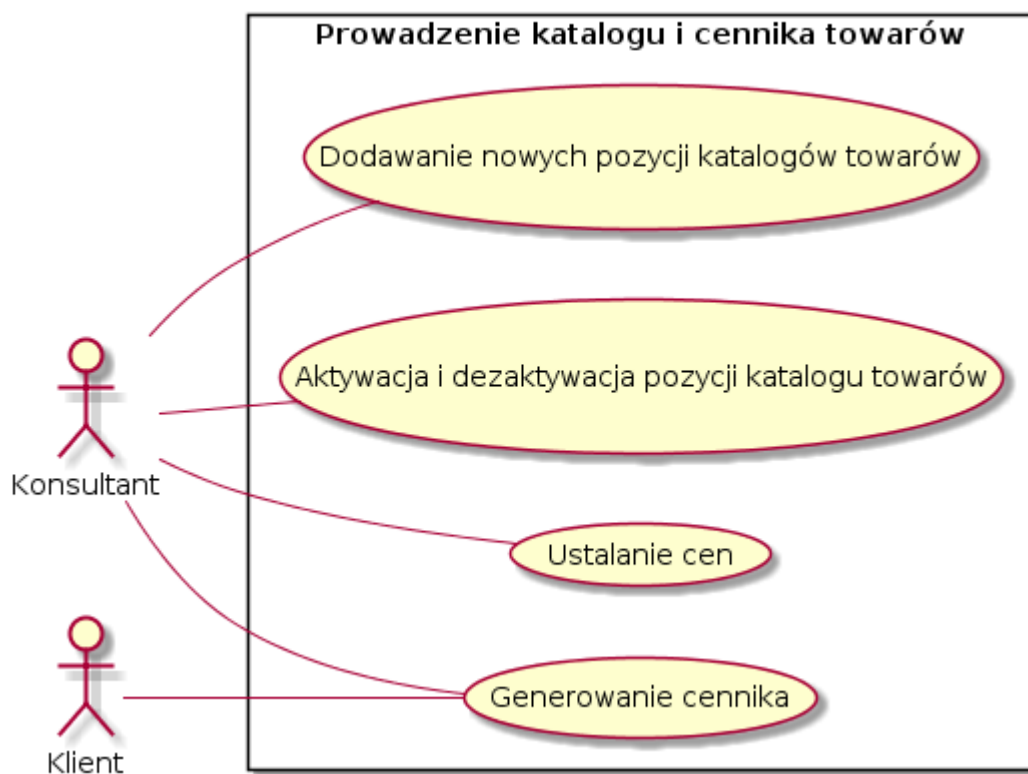
Poziom: Przetwarzanie danych dostawców

Aktor główny: Konsultant

Uczestnicy i interesy:

Konsultant - Jest to w jego zakresie obowiązków

```
@startuml
left to right direction
skinparam packageStyle rectangle
actor Konsultant
actor Klient
rectangle "Prowadzenie katalogu i cennika towarów" {
    (Konsultant) -- (Dodawanie nowych pozycji katalogów towarów)
    (Konsultant) -- (Aktywacja i dezaktywacja pozycji katalogu towarów)
    (Konsultant) -- (Ustalanie cen)
    (Konsultant) -- (Generowanie cennika)
    (Klient) -- (Generowanie cennika)
}
@enduml
```



Rysunek 5. Diagram przypadków użycia aktualizacji danych dostawcy

Numer i Nazwa przypadku użycia: 1.1.2.1 - Dodawanie nowych pozycji katalogów towarów

Autor: Mateusz Popielarz

Cel przypadku użycia: Dodawanie nowych pozycji katalogów towarów

Kontekst użycia: Firma systematycznie dostaje broszury handlowe od znanych dostawców. Niektóre produkty są dodane do oferty. Konsultant ma mieć możliwość dodać nowy towar w ofercie - niektóre towary nie są dostępne od razu, więc musi być możliwość ustalenia dat, w których ten produkt może być dostępny.

Zakres: Dodanie pozycji

Poziom: Prowadzenie katalogu i cennika towarów

Aktor główny: Konsultant

Uczestnicy i interesy:

Konsultant - Jest to w jego zakresie obowiązków

Numer i Nazwa przypadku użycia: 1.1.2.2 - Aktywacja i dezaktywacja pozycji katalogu towarów

Autor: Mateusz Popielarz

Cel przypadku użycia: Aktywacja i dezaktywacja pozycji katalogu towarów

Kontekst użycia: Firma systematycznie dostaje broszury handlowe od znanych dostawców. Niektóre produkty są tylko dostępne czasowo, lub są zastąpione przez nowe produkty. Konsultant ma mieć możliwość zedytować w ofercie - niektóre towary są wadliwe lub wycofane z powodu bezpieczeństwa i zastępowane przez nowsze rewizje - musi być możliwość dostępu do informacji kto kupił dany towar w jakim okresie i powiadomienie tych klientów.

Zakres: Aktualizacja pozycji

Poziom: Prowadzenie katalogu i cennika towarów

Aktor główny: Konsultant

Uczestnicy i interesy:

Konsultant - Jest to w jego zakresie obowiązków

Numer i Nazwa przypadku użycia: 1.1.2.3 - Ustalanie cen

Autor: Mateusz Popielarz

Cel przypadku użycia: Ustalanie cen

Kontekst użycia: W systemie każdy **towar** musi mieć możliwość definiowania **ceny** - cena powinna być możliwa do ustawienia wobec zakupionego progu ilościowego a także grupy klientów w której klient się znajduje. Ceny muszą mieć możliwość dodania przedziału czasowego w których są aktualne.

Zakres: Ustalenie pozycji

Poziom: Prowadzenie katalogu i cennika towarów

Aktor główny: Konsultant

Uczestnicy i interesy:

Konsultant - Jest to w jego zakresie obowiązków

Numer i Nazwa przypadku użycia: 1.1.2.4 - Generowanie cennika

Autor: Mateusz Popielarz

Cel przypadku użycia: Generowanie cennika

Kontekst użycia: W systemie ma być dostępna opcja generowania cennika per klient z uwzględnieniem czasu, kiedy jest generowany, rozmiaru zamówienia, typu klienta i dostępnych w tym wymiarze czasu **towarów**. Raz wygenerowany cennik musi być wersjonowany. **Zakres:** Ustalenie pozycji

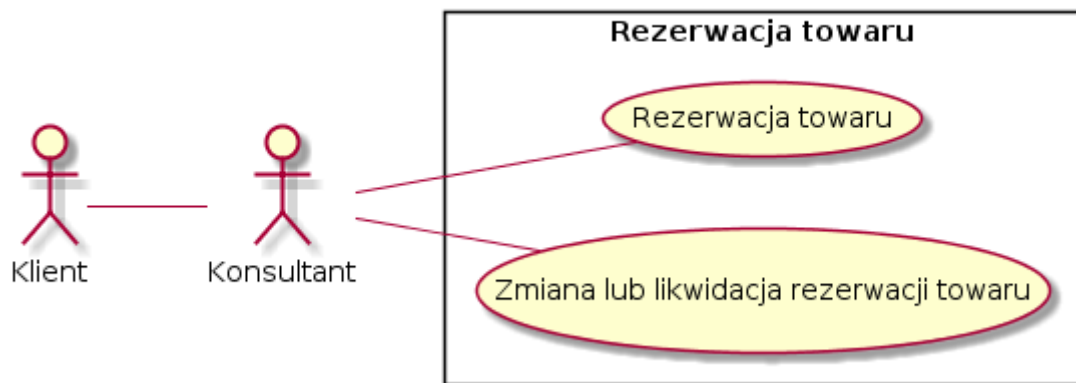
Poziom: Prowadzenie katalogu i cennika towarów

Aktor główny: Konsultant

Uczestnicy i interesy:

Konsultant - Jest to w jego zakresie obowiązków

```
@startuml
left to right direction
skinparam packageStyle rectangle
actor Konsultant
actor Klient
rectangle "Rezerwacja towaru" {
    (Konsultant) -- (Rezerwacja towaru)
    (Konsultant) -- (Zmiana lub likwidacja rezerwacji towaru)
    (Klient) -- (Konsultant)
}
@enduml
```



Rysunek 6. Diagram przypadków użycia rezerwacji towaru**Numer i Nazwa przypadku użycia:** 1.1.3.1 - Rezerwacja towaru**Autor:** Mateusz Popielarz**Cel przypadku użycia:** Rezerwacja towaru

Kontekst użycia: W sytuacji, gdy podczas rozmowy z klientem dojdzie do złożenia **przedoferty** która zainteresuje klienta powinna być możliwość **rezerwacji** towaru - polega to na albo nie sprzedawaniu tego towaru innym klientom, gdy jest bardzo niski stan magazynowy, albo na wysłaniu zapytania do dostawcy o zarezerwowanie na okres czasu, który został klientowi przedstawiony jako okienko czasowe na jego decyzję - w przypadku wygaśnięcia tego okienka produkt automatycznie zostaje **wycofany z rezerwacji**.

Zakres: Rezerwacja towaru**Poziom:** Prowadzenie katalogu i cennika towarów**Aktor główny:** Konsultant**Uczestnicy i interesy:***Konsultant* - Jest to w jego zakresie obowiązków*Klient* - Inicjuje proces

Numer i Nazwa przypadku użycia: 1.1.3.2 - Zmiana lub likwidacja rezerwacji towaru**Autor:** Mateusz Popielarz**Cel przypadku użycia:** Zmiana lub likwidacja rezerwacji towaru

Kontekst użycia: W sytuacji gdy klient zmieni którąś z części **zlecenia zakupu** musi być możliwe anulowanie całości lub części **Zamówienia** - ta informacja musi być jak najszybciej wysłana do **Dostawcy**. W sytuacji, gdy dostawca zaczął już produkcję części jest to przypadek niemożliwy do automatycznego rozstrzygnięcia przez system - bezpośredni manager musi zostać poinformowany. Historia zmian musi być przechowywana.

Zakres: Rezerwacja towaru**Poziom:** Prowadzenie katalogu i cennika towarów**Aktor główny:** Konsultant**Uczestnicy i interesy:***Konsultant* - Jest to w jego zakresie obowiązków*Klient* - Inicjuje proces

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.1.1 - Rejestrowanie klienta

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia:** ** Dodanie nowego klienta do systemu

Kontekst użycia: **Konsultant** musi mieć możliwość wprowadzenia klienta do systemu w celu procesowania oferty.

****Zakres:** **

****Poziom:** ** Przetwarzanie danych klientów

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

Konsultant - Potrzebuje danych klienta w celu procesowania oferty

Klient - Dane klienta muszą istnieć w systemie, żeby można było dalej procesować ofertę

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.1.2 - Korygowanie danych klienta

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia:** ** Korekta danych klienta w systemie

Kontekst użycia: **Konsultant** otrzymuje informację o zmianie danych klienta i wprowadza te zmiany do systemu

****Zakres:** **

****Poziom:** ** Przetwarzanie danych klientów

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

Konsultant - Potrzebuje aktualnych danych klienta w celu procesowania oferty

Klient - Aktualne dane klienta muszą istnieć w systemie w celu poprawnego procesowania oferty.

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.2.0 - Przyjęcia zapytania ofertowego od klienta

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia:** ** Poinformowanie **konsultanta** o potrzebie obsługi danego zapytania ofertowego

Kontekst użycia: **Klient** wysyła zapytanie ofertowe drogą mailową z opisanym problemem. **Konsultant** po otrzymaniu informacji o potrzebie **klienta** zaczyna proces ofertowy.

****Zakres:** **

****Poziom:** ** Proces ofertowy

****Aktor główny:** **Klient

****Uczestnicy i interesy: ****

Konsultant - Otrzymuje informację o potrzebie klienta

Klient - W celu realizacji swoich interesów potrzebuje rozwiązania lub produktów z czym zwraca się do konsultanta

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.3.1 - Utworzenie oferty w systemie

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia: **** Wypełnienie podstawowych informacji dotyczących klienta oraz kontekstu przygotowywanej oferty. Przed wybraniem produktów **konsultant** ma możliwość i obowiązek uzupełnienia informacji na temat oferty takich jak przewidywany zysk, priorytet oferty dla klienta, termin ważności oferty.

Kontekst użycia: **Konsultant** ma możliwość stworzenia oferty i wyboru klienta dla, którego ta oferta będzie dalej procesowana. **Konsultant** ma również możliwość uzupełnienia podstawowych informacji, które będą później widoczne na ofercie oraz będą mogły być użyte do analiz i raportów.

****Zakres: ****

****Poziom: **** Proces ofertowy

****Aktor główny: **** Konsultant

****Uczestnicy i interesy: ****

Konsultant - Uzupełnia informacje na temat oferty. Informacje te są później wykorzystywane do raportów.

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.3.2.1 - Dodanie produktów do oferty - Znalezienie w systemie oraz dodanie produktów do oferty

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia: **** Wyszukanie produktów i dodanie ich do oferty

Kontekst użycia: **Konsultant** ma możliwość wyszukania produktów w katalogach dostawców oraz dodania ich do oferty. Wyszukiwanie produktów odbywa się poprzez dedykowaną wyszukiwarkę obsługującą katalogi dostawców oraz magazyn. Każdy produkt dodany do oferty podlega edycji w celu zmiany jego ceny dla klienta w zależności od kontekstu sprzedaży i polityk rabatowych.

****Zakres: ****

****Poziom: **** Proces ofertowy

****Aktor główny: **** Konsultant

****Uczestnicy i interesy: ****

Konsultant - Wyszukuje produkty i dodaje je do oferty

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.3.2.2 - Dodanie produktów do oferty - Sprawdzenie dostępności produktu

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia:** ** Klient oczekuje podania daty dostawy produktu, klient wymaga szybkiej dostawy

Kontekst użycia: Klient oczekuje szybkiej dostawy w celu realizacji swoich zobowiązań. Konsultant jest zobowiązany do podania terminu na kiedy dane produktu są w stanie być dostarczone.

****Zakres:** **

****Poziom:** ** Proces ofertowy

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

Konsultant - sprawdzenie dostępności produktu w fabryce i na magazynie

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.3.2.2.1 - Dodanie produktów do oferty - Sprawdzenie dostępności produktu - Sprawdzenie aktualnego stanu magazynu

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia:** ** Sprawdzenie możliwości szybkiej wysyłki dla klienta

Kontekst użycia: Konsultant ma dostęp do magazynu. Konsultant sprawdza dostępność produktów na magazynie poprzez graficzny interfejs w wyszukiwarce.

****Zakres:** **

****Poziom:** ** Proces ofertowy

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

Konsultant - sprawdza w systemie dostępność produktów na magazynie

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.3.2 - Dodanie produktów do oferty - Sprawdzenie dostępności produktu - Sprawdzenie najszybszego możliwego czasu dostawy

****Cel przypadku użycia:** ** Sprawdzenie najszybszej możliwej dostawy

Kontekst użycia: Konsultant ma możliwość sprawdzenia w wyszukiwarce produktów terminy ich dostawy. Jest to scenariusz alternatywny do scenariusza 1.2.3.2.2.1, czyli sytuacja gdy nie ma produktów na magazynie i klient akceptuje późniejszy termin dostawy.

****Zakres:** **

****Poziom:** ** Proces ofertowy

****Aktor główny: ** Konsultant**

****Uczestnicy i interesy: ****

Konsultant - sprawdza w systemie dostępność produktów w fabryce

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.3.3 - Wygenerowanie dokumentu ofertowego

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia: **** Wygenerowanie oferty, która będzie przedstawiona klientowi

Kontekst użycia: **Konsultant** przygotował ofertę dla **klienta** i potrzebuje reprezentatywnego dokumentu, który będzie można przesłać do **klienta** elektronicznie lub wydrukować i przedstawić podczas spotkania.

****Zakres: ****

****Poziom: **** Proces ofertowy

****Aktor główny: ****Konsultant

****Uczestnicy i interesy: ****

Konsultant - generuje dokument ofertowy na podstawie danych uzupełnionych na ofercie

Klient - otrzymuje dokument ofertowy w celu podjęcia decyzji o zakupie.

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.3.4 - Zatwierdzenie oferty przez przełożonego

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia: **** Wartość oferty wykracza poza kryteria samodzielnego składania ofert

Kontekst użycia: Oferta, którą zajmował się **konsultant** przekroczyła wartość pozwalającą na samodzielność danego **konsultanta** i wymagane jest potwierdzenie od przełożonego. Przełożonym jest **konsultant** z wyższym stażem lub pracownik na szczeblu kierowniczym nazywany **Zatwierdzającym ofertę**. **Konsultant** wysłał poprzez system prośbę o akceptację na dalsze procesowanie i przedstawienie oferty klientowi. **Zatwierdzający ofertę** ma możliwość akceptacji lub odrzucenia danej prośby, lub przejęcia procesowania oferty.

****Zakres: ****

****Poziom: **** Proces ofertowy

****Aktor główny: **** Konsultant

****Uczestnicy i interesy: ****

Konsultant - wysłał prośbę o akceptację procesowania lub przejęcie własności nad ofertą

Zatwierdzający ofertę - akceptuje, odrzuca prośbę o zatwierdzenie lub przejmuje ofertę i procesują ją dalej.

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.4.1 - Kontakt z klientem w celu potwierdzenia oferty - Przedstawienie oferty klientowi

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia:** ** Oferta została zatwierdzona, dokument ofertowy jest wygenerowany. Oferta jest gotowa do przedstawienia klientowi.

Kontekst użycia: **Konsultant** ma możliwość wysłania dokumentu ofertowego do klienta z poziomu systemu, lub wydrukowanie tego dokumentu i przedstawienie go klientowi.

****Zakres:** **

****Poziom:** ** Proces ofertowy

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

Konsultant - przedstawia ofertę klientowi

Klient - otrzymuje ofertę od konsultanta

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.4.2 - Kontakt z klientem w celu potwierdzenia oferty - Potwierdzenie oferty przez klienta

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia:** ** Klient podjął decyzję w kontekście danej oferty

Kontekst użycia: **Klient** podjął decyzję dotyczącą przedstawionej mu oferty. **Klient** przekazuje decyzję **konsultantowi**, który procesuje tę decyzję w systemie. W przypadku akceptacji danej oferty **konsultant** składa zamówienie w fabryce na dane produkty, lub składa zamówienie na dane produkty w magazynie. Wszystko to odbywa się podczas jednej funkcji systemu, składania zamówienia.

****Zakres:** **

****Poziom:** ** Proces ofertowy

****Aktor główny:** **Klient

****Uczestnicy i interesy:** **

Klient - Przekazuje decyzję

Konsultant - procesuje otrzymaną decyzję w systemie

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.4.5 - Wystawienie faktury

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia:** ** Dla zamówionej oferty wymagane jest przygotowanie faktury

Kontekst użycia: **Księgowość** dostaje informację w systemie o złożonym zamówieniu przez klienta. **Księgowość** generuje fakturę w systemie na podstawie złożonego zamówienia i przesyła ją klientowi oczekując na zapłatę.

****Zakres: ****

****Poziom: **** Proces fakturowania

****Aktor główny: **** Księgowość

****Uczestnicy i interesy: ****

Księgowość - generuje fakturę w systemie

Klient - otrzymuje fakturę

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.2.4.6 - Zatwierdzenie faktury - Klient zapłacił za fakturę

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia: **** Oznaczenie danej faktury jako opłaconą

Kontekst użycia: **Klient** opłacił fakturę. **Księgowość** korzystając z zewnętrznych informacji bankowo finansowych odnotowuje daną fakturę jako opłaconą w systemie.

****Zakres: ****

****Poziom: **** Proces fakturowania

****Aktor główny: **** Księgowość

****Uczestnicy i interesy: ****

Księgowość - odnotowuje płatność w systemie, informacja o płatności pochodzi spoza systemu

Klient - opłaca fakturę

2.1.2.3 Obsługa reklamacji

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.3.1.1 - Zgłoszenie reklamacji przez klienta

Autor: Kacper Kwapisz

Cel przypadku użycia: Zgłoszenie reklamacji przez klienta

Kontekst użycia: **Klient** zgłasza reklamację raz pośrednictwem formularza reklamacji na stronie dostępnego na stronie internetowej

Zakres: Reklamacja produktu przez klienta

Poziom: Przyjęcie zgłoszenia reklamacji

Aktor główny: Klient

Uczestnicy i interesy:

Klient - Inicjuje proces. Jego dane muszą być dostępne w systemie, aby zweryfikować np. datę zakupu.

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.3.1.2 - Obsługa zgłoszenia reklamacji klienta przez pracownika

Autor: Kacper Kwapisz

Cel przypadku użycia: Podjęcie kolejnych kroków w obsłudze reklamacji przez klienta

Kontekst użycia: Pracownik przekierowuje zgłoszoną przez klienta reklamację produktu zespołowi technicznemu do analizy zasadności reklamacji.

Zakres: Reklamacja produktu przez klienta

Poziom: Przyjęcie zgłoszenia reklamacji

Aktor główny: Pracownik

Uczestnicy i interesy:

Pracownik - Inicjuje proces

Klient - zgłasza reklamacje

Zespół techniczny - przejmuje dalsze czynności

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.3.3.1 - Przygotowanie produktów do odesłania do dostawcy

Autor: Kacper Kwapisz

Cel przypadku użycia: Przygotowanie produktów do odesłania do dostawcy

Kontekst użycia: Zespół techniczny przygotowuje produkty do odesłania do dostawcy

Zakres: Przygotowanie produktów do odesłania do dostawcy

Poziom: Zgłoszenie reklamacji dostawcy

Aktor główny: Zespół techniczny

Uczestnicy i interesy:

Zespół techniczny - przygotowanie produktów do odesłania do dostawcy

dostawca - potencjalny odbiorca przesyłki reklamacji

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.3.3.2 - Realizacja wysłania produktów do dostawcy

Autor: Kacper Kwapisz

Cel przypadku użycia: Wysłanie produktów do dostawcy, aby otrzymać od niego wymienione, działające produkty.

Kontekst użycia: Po przygotowaniu produktów do odesłania **zespół techniczny** odsyła produkty do **dostawcy**

Zakres: Wysłanie produktów do dostawcy

Poziom: Zgłoszenie reklamacji dostawcy

Aktor główny: Zespół techniczny

Uczestnicy i interesy:

Zespół techniczny - wysyła do dostawcy reklamowane produkty

dostawca - potencjalny odbiorca przesyłki reklamacji

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.3.4.1 - Wprowadzenie reklamowanych produktów do rejestru

Autor: Kacper Kwapisz

Cel przypadku użycia: Wprowadzenie reklamowanych produktów do rejestru w celu późniejszych statystyk i analiz awaryjności produktów.

Kontekst użycia: Po przyjęciu reklamacji **pracownik** wprowadza informacje o produkcie i powodzie reklamacji do rejestru

Zakres: Wysłanie produktów do dostawcy

Poziom: Prowadzenie rejestru reklamacji

Aktor główny: Pracownik

Uczestnicy i interesy:

Pracownik - wprowadza zareklamowane produkty wraz z przyczyną reklamacji do rejestru

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.6.1.1- Marketing w internecie - pozycjonowanie strony

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia: ****

Kontekst użycia:

****Zakres: ****

****Poziom: ****

****Aktor główny: ****

****Uczestnicy i interesy: ****

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.6.1.2- Marketing w internecie - reklama na portalach biznesowych powiązanych z branżą

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia: ****

Kontekst użycia:

****Zakres: ****

****Poziom: ****

****Aktor główny: ****

****Uczestnicy i interesy: ****

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.6.1.3 - Marketing w internecie - Statystyki powiązane z katalogiem produktowym

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia: ****

Kontekst użycia:

****Zakres: ****

****Poziom: ****

****Aktor główny: ****

****Uczestnicy i interesy: ****

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.6.2 - Wystawienie danych na strategiczne potrzeby marketingowe

Autor: Adam Samsonowicz

****Cel przypadku użycia: ****

Kontekst użycia:

****Zakres: ****

****Poziom: ****

****Aktor główny: ****

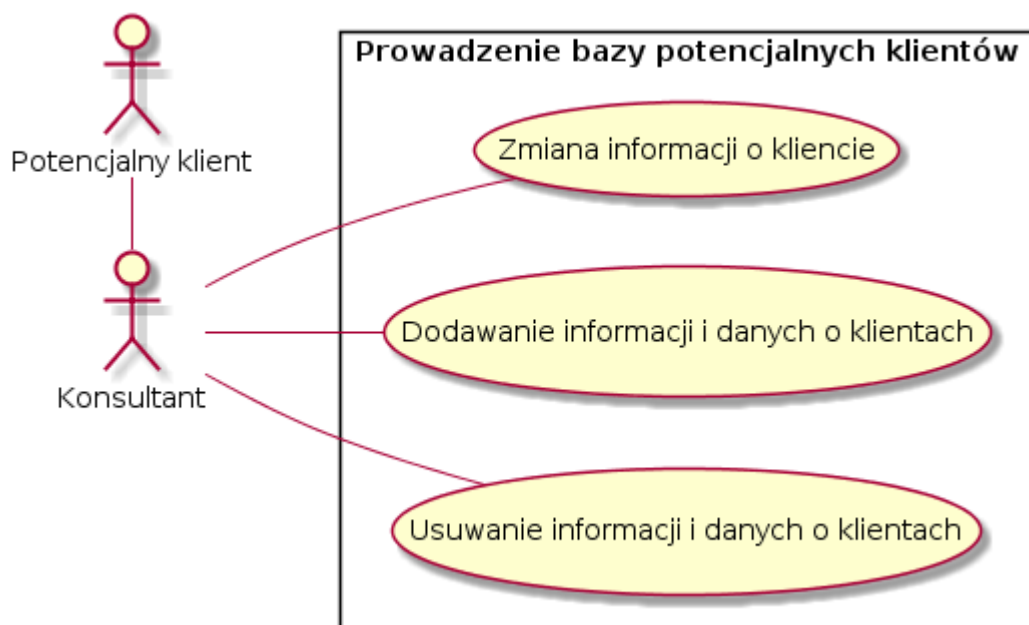
****Uczestnicy i interesy: ****

```
@startuml
left to right direction
skinparam packageStyle rectangle
actor :Potencjalny klient:
actor Konsultant
```

```

rectangle "Prowadzenie bazy potencjalnych klientów" {
    (Konsultant) -- (Zmiana informacji o kliencie)
    (Konsultant) -- (Dodawanie informacji i danych o klientach)
    (Konsultant) -- (Usuwanie informacji i danych o klientach)
    :Potencjalny klient: - (Konsultant)
}
@enduml

```



Rysunek 7. Diagram przypadków użycia obsługi Rejestru potencjalnych klientów

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.7.1 - Dodawanie informacji i danych o klientach

Autor: Mateusz Popielarz

****Cel przypadku użycia:** ** Dodawanie informacji i danych o klientach

Kontekst użycia: Gdy do naszej firmy zgłosi się nowy klient i jeszcze nie potwierdzi zgody na rodo do rejestru wpisujemy tylko niezbędne dane jak Numer Identyfikacyjny i numer telefonu.

****Zakres:** ** Prowadzenie bazy potencjalnych klientów

****Poziom:** ** Prowadzenie bazy potencjalnych klientów

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.7.2 - Zmiana informacji o kliencie

Autor: Mateusz Popielarz

****Cel przypadku użycia:** ** Zmiana informacji o kliencie

Kontekst użycia: Gdy klient wróci do naszej firmy z aktualizacją danych o sobie i ze zgodą na RODO mamy mieć możliwość zaktualizowania istniejącego statusu.

****Zakres:** ** Prowadzenie bazy potencjalnych klientów

****Poziom:** ** Prowadzenie bazy potencjalnych klientów

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.7.1 - Usuwanie informacji i danych wrażliwych o klientach

Autor: Mateusz Popielarz

****Cel przypadku użycia:** ** Usuwanie informacji i danych o klientach

Kontekst użycia: Zgodnie z obowiązującymi przepisami nie możemy przetwarzać danych wrażliwych w przypadku usunięcia zgody na przetwarzanie danych. W tym przypadku zostawiamy tylko email kontaktowy, reszta danych powinna zostać zanonimizowana.

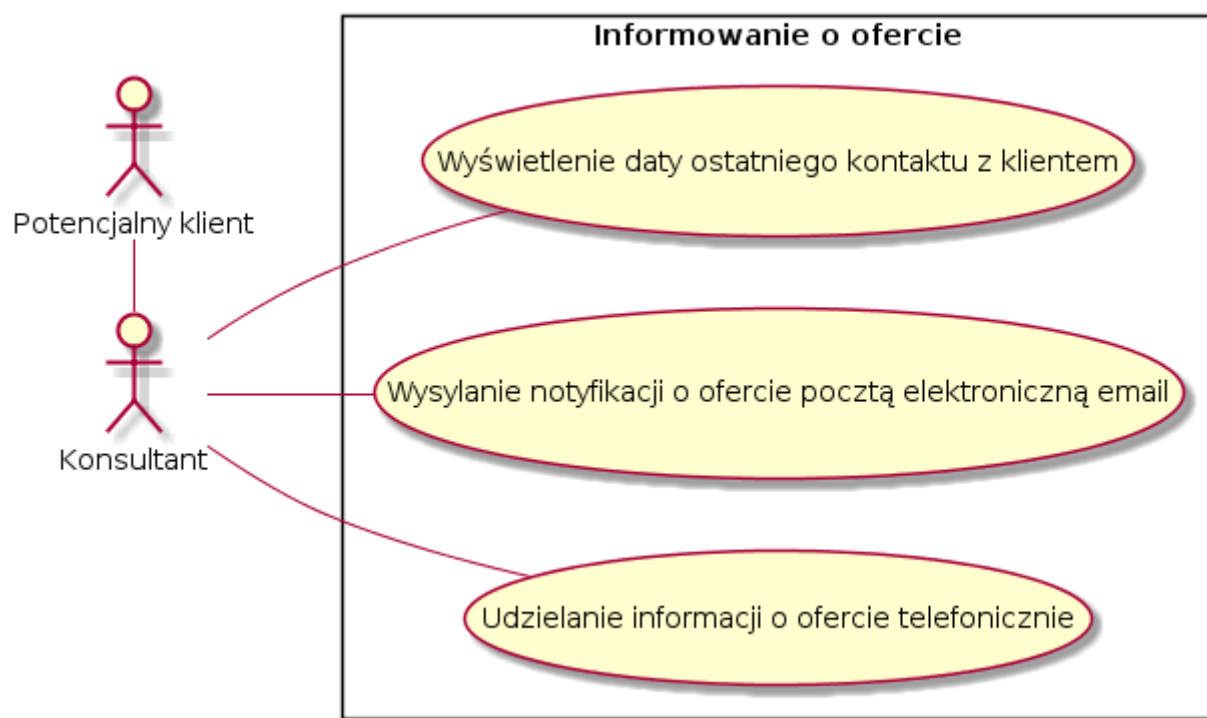
****Zakres:** ** Prowadzenie bazy potencjalnych klientów

****Poziom:** ** Prowadzenie bazy potencjalnych klientów

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

```
@startuml
left to right direction
skinparam packageStyle rectangle
actor :Potencjalny klient:
actor Konsultant
rectangle "Informowanie o ofercie" {
    (Konsultant) -- (Wyświetlenie daty ostatniego kontaktu z klientem)
    (Konsultant) -- (Wysyłanie notyfikacji o ofercie pocztą elektroniczną email)
    (Konsultant) -- (Udzielanie informacji o ofercie telefonicznie)
    :Potencjalny klient: - (Konsultant)
}
@enduml
```



Rysunek 8. Diagram przypadków użycia funkcji informowania o ofercie

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.7.2.1 - Wyświetlenie daty ostatniego kontaktu z klientem

Autor: Mateusz Popielarz

****Cel przypadku użycia:** ** Wyświetlenie daty ostatniego kontaktu z klientem

Kontekst użycia: Informacja o dacie ostatniego kontaktu powinna być bardzo dobrze widoczna

****Zakres:** ** Informowanie o ofercie

****Poziom:** ** Informowanie o ofercie

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.7.2.2 - Wysyłanie notyfikacji o ofercie pocztą elektroniczną email

Autor: Mateusz Popielarz

****Cel przypadku użycia:** ** Wysyłanie notyfikacji o ofercie pocztą elektroniczną email

Kontekst użycia: Gdy konsultant zauważy, że dawno nikt nie kontaktował się z klientem ma możliwość wysłania mu oferty spersonalizowanej przez system na podstawie jego poprzednich zamówień. Zdarzenie to powinno być odnotowane w systemie z kopią oferty, która została wysłana.

****Zakres:** ** Informowanie o ofercie

****Poziom:** ** Informowanie o ofercie

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.7.2.3 - Usuwanie informacji i danych wrażliwych o klientach

Autor: Mateusz Popielarz

****Cel przypadku użycia:** **Usuwanie informacji i danych wrażliwych o klientach

Kontekst użycia: System pokazuje wygenerowaną, spersonalizowaną ofertę którą konsultant może zaprezentować. W systemie powinna być załączona kopia oferty, rozmowy i potwierdzenie zgody klienta na nagrywanie.

****Zakres:** ** Prowadzenie bazy potencjalnych klientów

****Poziom:** ** Prowadzenie bazy potencjalnych klientów

****Aktor główny:** ** Konsultant

****Uczestnicy i interesy:** **

2.1.2.8 Zarządzanie

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.8.1.1 - Wprowadzenie dokumentów do systemu

Autor: Kacper Kwapisz

Cel przypadku użycia: Wprowadzenie dokumentów do dostępnej dla pracowników platformy w celu ułatwienia obiegu dokumentacji i zadań między działami.

Kontekst użycia: Pracownik wprowadza dokumenty lub zadania do systemu, aby poprzez system były widoczne dla innych pracowników.

Zakres: Platforma dla pracowników

Poziom: Organizacja w firmie

Aktor główny: Pracownik

Uczestnicy i interesy:

Pracownik - wprowadza dokumenty, zadania, ogłoszenia do systemu

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.8.2.1 - Możliwość odczytu prognoz zapotrzebowania czasowego na produkty

Autor: Kacper Kwapisz

Cel przypadku użycia: Właściciel zna zapotrzebowanie czasowe (prognozę zamówień) na produkty do zamówienia od dostawcy. Dzięki temu może lepiej zaplanować budżet oraz miejsce w magazynie.

Kontekst użycia: Właściciel za pośrednictwem systemu ma dostęp do prognozy zamówień pod kątem czasowym

Zakres: Platforma dla pracowników

Poziom: Organizacja w firmie

Aktor główny: Właściciel

Uczestnicy i interesy:

Właściciel - odczytuje i ma możliwość analizy prognoz czasowych zamówień

Dostawca - od niego firma zamawia produkty

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.8.2.2 -Możliwość odczytu prognoz zapotrzebowania ilościowego na produkty

Autor: Kacper Kwapisz

Cel przypadku użycia: Właściciel zna zapotrzebowanie ilościowe na produkty do zamówienia od dostawcy. Dzięki temu może lepiej zaplanować budżet oraz miejsce w magazynie.

Kontekst użycia: Właściciel za pośrednictwem systemu ma dostęp do prognozy zamówień pod kątem ilościowym

Zakres:

Poziom: Organizacja w firmie

Aktor główny: Właściciel

Uczestnicy i interesy:

Właściciel - odczytuje i ma możliwość analizy prognoz ilościowych zamówień

Numer i nazwa przypadku użycia: 1.8.3.1 - Przydział pracowników do określonych zadań

Autor: Kacper Kwapisz

Cel przypadku użycia: Właściciel chciałby mieć możliwość przydzielania pracowników do określonych zadań za pomocą systemu zarządzania

Kontekst użycia: Właściciel wprowadza do systemu zadania dla konkretnych pracowników. Pracownicy za pośrednictwem platformy widzą przydzielone im zadania.

Zakres: Przydział pracowników do określonych zadań

Poziom: Organizacja w firmie

Aktor główny: Właściciel

Uczestnicy i interesy:

Właściciel - przydziela pracowników do określonych zadań

Pracownik - widzi przydzielone mu zadanie przez właściciela

2.2 Dane przechowywane w systemie ## Zmergować definicje danych i nie używać słowa encja ni atrybu

2.2.1 Dane ogólne

1. Produkt

1. Ilość na magazynie
2. Obecna potrzebna ilość
3. Zamówiona ilość
4. Sprzedane

2. Osoba

1. Imię
2. Nazwisko
3. Email kontaktowy
4. Telefon kontaktowy
5. Adres kontaktowy

3. Lokal przemysłowy

1. Adres

4. Faktura

1. Firma
2. Kwota
3. Zastosowana stawka VAT
4. Kwota opłacona

5. Firma

1. Nazwa firmy
2. NIP
3. Wystawione faktury przez naszą firmę
4. Wystawione faktury do opłacenia przez naszą firmę
5. Kraj pochodzenia

6. Pracownik (Rozszerza **Osoba**)

1. Pensja
2. Data zatrudnienia
3. Data rozwiązania umowy
- 4.

7. Konsultant (Rozszerza **Pracownik**)

8. Pracownik usług (Rozszerza Pracownik)

2.2.2 Opis klienta i powiązanych encji

W tej sekcji zajmiemy się opisem wymaganych encji określających klienta

1. Klient (Rozszerza Osoba) - jednoznacznie określa klienta

1. Firma, której jest reprezentantem
2. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych w formie cyfrowej
3. Liczba wszystkich zamówień w systemie
4. Łączna kwota zamówień
5. Numer referencyjny
6. Lokale

2. Firma klienta (Rozszerza Firma)

1. Reprezentanci

3. Oferta

1. Zaproponowane produkty
2. Data wystawienia
3. Klient

2.2.3 Opis Dostawcy

1. Fabryka dostawcy (Rozszerza Lokal przemysłowy)

1. Kody produktów obsługiwanych przez tą fabrykę
2. Dostawca (Referencja do Dostawca)

2. Dostawca (Rozszerza Firma)

1. Fabryki (Wiele Fabryka Dostawcy)

2.2.4 Opis Magazynu

1. Miejsce w magazynie

1. Sektor
2. Numer Miejsca
3. Obecnie przechowywany produkt
4. Historycznie przechowywane produkty
5. Rezerwacja pod produkt wielkogabarytowy

2.3 Dokumenty wprowadzane i wyprowadzane z systemu – wzory ## Trzeba wygenerować wzory w jakiejś apce

- Ekran wprowadzenia danych dostawcy do systemu (w wariacie modyfikacji pola będą po prostu wstępnie wypełnione)

2.3.1 Zapytanie ofertowe od klienta

1. Klient
2. Produkt

2.3.2 Oferta

1. Klient
2. Pracownik
3. Produkt

2.3.3 Zamówienie towaru u dostawcy

1. Produkt
2. Dostawca
3. Oferta

2.3.4 Potwierdzenie zamówienia od dostawcy

1. Zamówienie towaru u dostawcy

2.3.5. Faktura zakupu od dostawcy

1. Faktura
2. Zamówienie towaru u dostawcy

2.3.6. Rejestracja towaru na magazynie

1. Produkt
2. Magazyn
3. Pracownik
4. Dostawca

2.3.7. Wyrejestrowanie towaru z magazynu

1. Produkt
2. Magazyn
3. Oferta

2.3.8. Faktura zakupu dla klienta

1. Faktura
2. Klient

3. Produkt

2.3.9. Raport sprzedażowe do analiz wewnętrznych

1. Produkt
2. Klient
3. Dostawca
4. Oferta
5. Zamówienie

2.3.10. Raport statystyczny wspierający cele marketingowe

1. Produkt
2. Klient
3. Dostawca
4. Oferta
5. Zamówienie

2.3.11. Raport statystyczny wspierający prognozy popytu wspierający cele magazynowe

1. Produkt
2. Magazyn

User stories ->

Mateusz 1. 7.

Kamil 4 5

Adam 2 6

Kacper 3 8

Lista plików graficznych

1. [Składniki organizacyjne firmy](#)
2. [Obszary aktywności](#)