

فهرست

۱- مقدمه

۱.۱- هدف

۱.۲- دامنه

۱.۳- اصطلاحات و اختصارات

۲- جایگاه سیستم

۲.۱- دست یافت های سیستم

۲.۲- شرح مشکل

۲.۳- موقعیت محصول

۳- توصیف افراد و کاربران

۳.۱- خلاصه کاربران سیستم

۳.۲- محیط کاری

۳.۳- نیاز های کلیدی کاربران و افراد مرتبط

۳.۴- دیگر محصولات و رقابت

۴- شرح کلی محصول

۴.۱- ابعاد محصول

۴.۲- خلاصه قابلیت های محصول

۴.۳- پیش فرض ها و وابستگی ها

۴.۴- هزینه ها و قیمت

۴.۵- نصب و حقوق نرم افزار

۵- شرح قابلیت های محصول

۵.۱- ورد به سیستم

۵.۲- خروج از سیستم

۵.۱- مشاهده فهرست سفارشات

۵.۴- ارسال سفارشات

۵.۵- ثبت سفارشات

۵.۶- امکانسنجی سفارشات

۵.۷- تأیید سفارشات

۵.۸- مشاهده فهرست و مشخصات کالا

۵.۹ تعریف گروه های کالا

۵.۱ صندوق پیام مدیر

۵.۱۱ صندوق پیام کارمندان

۵.۱۲ صندوق پیام مشتری

۵.۱۳ ویرایش مشخصات کاربران توسط مدیر

۵.۱۴ مشاهده گزارشات مدیریتی توسط مدیر

۵.۱۵ پرداخت وجه

۵.۱۶ ارائه صورتحساب مشتری

۶- محدودیت ها

۱- مقدمه

۱/۱- هدف:

ساخت سیستمی برای مدیریت یک فروشگاه و تعمیرگاه موبایل و کامپیوتر

۱/۲- دامنه:

تمام فروشگاه ها و تعمیرگاه های موبایل و کامپیوتر

۱/۳- اصطلاحات و اختصارات:

رجوع کنید به بخش Glossary در قسمت ضمیمه.

۲- جایگاه سیستم

۲.۱- دست یافت های سیستم:

این سیستم که بصورت Online طراحی گردیده جایگزین سیستم دستی میشود که هم اکنون در فروشگاه استفاده میشود. که فروش از طریق سفارش حضوری و یا تلفنی (خریداران کد محصولات و مشخصات آنها را از پیج اینستاگرام فروشگاه مشاهده میکنند) و همچنین کنترل موجودی کالاها به شکل سنتی انجام میشود و برای ارتباط بین مشتری و فروشگاه از تماس تلفنی استفاده میشود. اما در سیستم جدید مشتری میتواند در سایت اجناس (دستگاه موبایل یا کامپیوتر و یا قطعات جانبی موبایل یا کامپیوتر) را سفارش دهد. بدیهی است که سرعت و دقت انجام سفارشات افزایش پیدا میکند. و همچنین کنترل موجودی اجناس در فروشگاه از کاری طاقت فرسا تبدیل به کاری ساده و دقیق میشود. همچنین نیاز نیست مشتریان برای ارتباط برقرار کردن با فروشگاه از تماس تلفنی استفاده کنند و میتواند از امکانات طراحی شده در سامانه برای ارتباط با فروشگاه استفاده کنند

۲.۲- شرح مشکل:

مشکل:	در هر سفارش نیاز به دریافت آدرس سفارش و مشخصات تحویل گیرنده کالا به صورت تلفنی و دستی بود
تاثیر گذار بر:	مشتری و فروشگاه
اثرات نا مطلوب:	هزینه و زمان زیادی صرف برقراری ارتباط تلفنی میشد و همچنین امکان خطا بالا بود
راه حل موفقیت آمیز:	راه اندازی سیستم Sign up و Log in و Log out

مشکل:	نبود سیستمی جامع برای تعیین تعداد و موجودی هر قطعه یا دستگاه در فروشگاه
تاثیر گذار بر:	فروشگاه
اثرات نا مطلوب:	در سیستم دستی بعضی مواقع موجودی دستگاه ها به اشتباه محاسبه میشد و این موضوع باعث کنسل شدن سفارش مشتری میشد
راه حل موفقیت آمیز:	وجود یک سیستم جامع و کاملاً خودکار که با هر سبد خرید موفقیت امیز محتویات سبد خرید را از موجودی فروشگاه کم میکند

مشکل:	نبود سیستمی برای ثبت سفارش و مشاهده لیست سفارشات به صورت آنلاین
-------	---

تاثیر گذار بر:	مشتری
اثرات نا مطلوب:	ممکن است مشتری به علت اجتناب از تماس تلفنی و یا ثبت سفارش به صورت حضوری از خرید منصرف شود
راه حل موفقیت آمیز:	راه اندازی سیستم دارای قابلیت ثبت سفارش و مشاهده فهرست سفارشات به صورت آنلاین

مشکل:	نبود فهرست و مشخصات کالا ها
تاثیر گذار بر:	مشتری و فروشگاه
اثرات نا مطلوب:	در سیستم قدیمی که مشتری کالا ها را در اینستاگرام مشاهده میکرد امکان نمایش مشخصات کامل کالا ها وجود نداشت و همچنین ممکن بود مشتری بخشی از کالای ها مورد نیاز خود را در صفحه اینستاگرام فروشگاه پیدا نکند و خرید خود را کامل انجام ندهد
راه حل موفقیت آمیز:	راه اندازی سیستم دارای قابلیت مشاهده فهرست و مشخصات کالا

۲.۳- موفقیت محصول:

برای افراد:	مشتریان و مدیر و کارمندان فروشگاه
عملیات هایی که انجام می دهند:	ثبت اطلاعات مشتریان . سفارش آنلاین و همچنین مدیریت موجودی فروشگاه
سیستم	یک ابزار جامع Online است.
بی شباهت به سیستم هایی که:	بصورت دستی و کاغذی انجام می شده و برای پیگیری و کنترل از طریق تلفن اقدام می گردیده.

محصول ما:	امکان مشاهده محصولات سفارش و پرداخت و همچنین مدیریت موجودی فروشگاه را به صورت خودکار و آنلاین میدهد
-----------	---

۳- توصیف افراد و کاربران:

در این بخش به توصیف کاربران سیستم می پردازیم؛ کاربران سیستم به سه گروه کارکنان فروشگاه و مدیر و مشتریان فروشگاه تقسیم می شوند.

۳.۱ خلاصه کاربران سیستم:

نام	توضیحات	مسئولیت
مدیر فروشگاه	مدیریت شرکت	کنترل و هماهنگ کننده کلیه عملیات های انجام شده در سیستم (نظارت بر انجام کار)
کارمند	کارمندان فروشگاه	امکان سنجی سبد های خرید . انجام تعمیرات و همچنین آماده سازی سبد های خرید برای ارسال
مشتری	خریداران دستگاه و یا سرویس های تعمیراتی	جست و جو بین لیست دستگاه ها و انجام سفارش و یا درخواست سرویس های تعمیراتی

۳.۲ محیط کاری:

- به علت اینترنتی بودن سیستم امکان دسترسی و انجام عملیات برای مشتریان از هر جایی که به اینترنت دسترسی داشته باشیم امکان پذیر است.
- کارمندان و مدیر فروشگاه های اینترنتی میتوانند با سیستمی که دسترسی به اینترنت دارد به انجام هر یک از وظایف خود بپردازند

۳.۳ نیاز های کلیدی کاربران و افراد مرتبط:

نیاز	اولویت	دلیل	راه حل کنونی	راه حل پیشنهادی
------	--------	------	--------------	-----------------

افزایش سرعت و دقت انجام سفارش ها	زیاد	کاهش زمان انجام سفارش و افزایش میزان رضایتمندی مشتریان	افزایش خطوط تلفن فروشگاه و همچنین افزایش کارمندان	ایجاد سیستمی آنلاین که مشتریان بتوانند در آن ثبت سفارش انجام دهند
محاسبه صورت حساب به صورت کامپیوتری و همچنین ثبت صورت حساب ها در لیستی جداگانه برای بررسی های آماری	زیاد	مدیر فروشگاه برای ایجاد سیاست های فروش نیاز به اطلاعات فروش فروشگاه دارد	پیگیری مستقیم از کارمند فروش و صندوق فروشگاه	پیگیری از طریق یک سیستم جامع و مطمئن
بررسی موجودی کالاها در فروشگاه	زیاد	جلوگیری از کنسل شدن سبد خرید مشتریان به دلیل عدم موجودی	کارمند باید به صورت روزانه موجودی کالاها را چک کند و فروش روز را از لیست موجودی بکاهد	محاسبه موجودی فروشگاه از طریق سامانه آنلاین
سیستمی برای ایجاد ارتباط بین فروشگاه و مشتریان	متوسط	خطوط تلفن و تماس صوتی باعث کاهش بهره وری نیروی انسانی میشود	پیگیری های مداوم از طریق تلفن	پیگیری از طریق صندوق پیام

۳.۴ دیگر محصولات و رقابت:

برنامه های Online دیگری نیز در بازار وجود دارند که همگی دارای کاستی هایی می باشند. و تمام نیاز های فروشگاه را مرتفع نمیسازند

۴- شرح کلی محصول:

۴.۱- ابعاد محصول:

این سیستم جایگزین سیستم دستی و کاغذی قدیمی می گردد.

۴.۲- خلاصه قابلیت های محصول:

قابلیت های موجود	مزایا از نظر مشتری
اماکن ثبت خرید به صورت اینترنتی	کاربری ساده و سریع
اینترنتی بودن سیستم	تسهیل دسترسی کاربران به سیستم
تعیین کاربران مختلف	هر کدام از کاربران با اطمینان خاطر اطلاعات شخصی و کاری خود را در سیستم قرار دهند و با سیستم کار می کنند.
اطلاعات بروز	دسترسی به جدیدترین و به روز ترین کالا های فروشگاه
امکان پرداخت اینترنتی	سهولت در پرداخت

۴.۳- پیش فرض ها و وابستگی ها:

برنامه Online رزرو بر روی اینترنت قرار می گیرد در نتیجه هر کاربر برای کار با سیستم نیاز به کامپیوتری متصل به اینترنت دارد.

و همچنین نیاز از افراد از قبل حساب کاربری در سیستم ساخته باشند
ساخت حساب کاربری نیاز به اطلاعات هویتی دارد

۴.۴- هزینه ها و قیمت:

هزینه اولیه پروژه شامل تهیه دامنه و فضای (Domain & Host) مناسب برای سیستم فروشگاه میباشد
هزینه دسترسی به اینترنت از فروشگاه و همچنین ساخت و به روزرسانی و نگهداری از پایگاه های داده
هزینه نرم افزار شامل بخشهای تحلیل، طراحی، پیاده سازی و تست.
هزینه پشتیبانی و تهیه نسخه پشتیبان از سیستم برای مواقع ضروری.

۴.۵- نصب و حقوق نرم افزار:

کلیه حقوق مربوط به برنامه در اختیار تیم طراحی می باشد و تیممطابق با سیاست های دلخواه خود می تواند نسبت به عقد قرارداد با فروشگاه ها اقدام کند.

۵- قابلیت های محصول:

در این بخش کلیه قابلیت های سیستم به تفصیل شرح داده می شوند. اما شرح مسائل مربوط به پیاده سازی در این بخش گنجانده نمی شود.

ثبت نام مشتری و کارمندان در سیستم فروش (Sign Up):

اطلاعات هویتی کارمندان و مشتریان در پایگاه داده ذخیره میشود و همچنین نام کاربری و رمز عبوری به انها اختصاص میابد

۵.۱ ورد به سیستم:

کارمندان و مشتریان میتوانند با استفاده از رمز عبور و نام کاربری خود وارد سیستم با دسترسی های محدود به خود شوند

۵.۲ خروج از سیستم:

کارمندان و مشتریان میتوانند از سیستم خارج شوند

۵.۳ مشاهده فهرست سفارشات:

کارمند میتواند فهرست سفارشات مشتریان را برای پردازش مشاهده کند

۵.۴ ارسال سفارشات:

کارمندان فروشگاه میتوانند نسبت به ارسال سفارشات در سیستم اقدام نمایند

۵.۵ ثبت سفارشات:

مشتریان میتوانند پس از مشاهده کالا ها نسبت به ثبت سفارش کالای مورد نیاز خود اقدام نمایند

۵.۶ امکانسنجی سفارشات:

کاربران میتوانند سفارشات را امکان سنجی کنند

۵.۷ تأیید سفارشات:

کاربران میتوانند سفارشات مشتریان را برای ثبت نهایی تایید کنند

۵.۸ مشاهده فهرست و مشخصات کالا:

مشتریان میتوانند فهرست و مشخصات کالاها را مشاهده کنند

۵.۹ تعریف گروه های کالا:

برای سهولت در ثبت سفارش میتوان کالاها را در گروه هایی معنادار دسته بندی کرد

۵.۱۰ صندوق پیام مدیر :

مدیر فروشگاه میتواند از این طریق اقدام به ارسال و یا خواندن پیام های در یافتی کند

۵.۱۱ صندوق پیام کارمندان:

کارمندان فروشگاه میتوانند از این طریق اقدام به ارسال و یا خواندن پیام های در یافتی کنند

۵.۱۲ صندوق پیام مشتریان:

مدیر فروشگاه میتواند از این طریق اقدام به ارسال و یا خواندن پیام های در یافتی کند

۵.۱۳ ویراش مشخصات کاربران توسط مدیر:

مدیر فروشگاه میتواند مشخصات تمام کاربران را ویراش کند

۵.۱۴ مشاهده گزارشات مدیریتی توسط مدیر:

مدیر فروشگاه میتواند به صورت آنلاین گزارشات مدیریتی را کنترل کند

۵.۱۵ پرداخت وجه:

مشتری میتواند نسبت به پرداخت وجه صورت حساب اقدام نماید

۵.۱۶ ارائه صورتحساب مشتری:

کاربر میتواند صورت حساب مشتری را تحویل دهد

۶- محدودیت ها:

سیستم دارای محدودیت خاص سخت افزاری نیست و قابلیت اجرا بر روی هر کامپیوتری که متصل به اینترنت باشد را داراست.