**فهرست**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1- مقدمه** | | | |
|  | | **1.1- هدف** | |
|  | | **1.2- دامنه** | |
|  | | **1.3- اصطلاحات و اختصارات** | |
|  | |  | |
| **2- جایگاه سیستم** | | | |
|  | | **2.1- دست یافت های سیستم** | |
|  | | **2.2- شرح مشکل** | |
|  | | **2.3- موقعیت محصول** | |
| **3- توصیف افراد و کاربران** | | | |
|  | | **3.1- خلاصه کاربران سیستم** | |
|  | | **3.2- محیط کاری** | |
|  | | **3.3- نیاز های کلیدی کاربران و افراد مرتبط** | |
|  | | **3.4- دیگر محصولات و رقابت** | |
| **4- شرح کلی محصول** | | | |
|  | | **4.1- ابعاد محصول** | |
|  | | **4.2- خلاصه قابلیت های محصول** | |
|  | | **4.3- پیش فرض ها و وابستگی ها** | |
|  | | **4.4-- هزینه ها و قیمت** | |
|  | | **4.5- نصب و حقوق نرم افزار** | |
| **5-شرح قابلیت های محصول** | | | |
|  | | **5.1 ورد به سیستم**  **5.2 خروج از سیستم**  **5.1 مشاهده فهرست سفارشات**  **5.4 ارسال سفارشات**  **5.5 ثبت سفارشات**  **5.6 امکانسنجی سفارشات**  **5.7 تائید سفارشات**  **5.8 مشاهده فهرست و مشخصات کالا**  **5.9 تعریف گروه های کالا**  **5.10 صندوق پیام مدیر**  **5.11 صندوق پیام کارمندان**  **5.12 صندوق پیام مشتری**  **5.13 ویراش مشخصات کاربران توسط مدیر**  **5.14 مشاهده گزارشات مدریتی توسط مدیر**  **5.15 پرداخت وجه**  **5.16 ارائه صورتجساب مشتری** | |
| **6- محدودیت ها** | | | |
|  | | | |
|  | | | |

1. **مقدمه**
   1. **هدف:**  
       ساخت سیستمی برای مدیریت یک فروشگاه و تعمیرگاه موبایل و کامپیوتر
   2. **دامنه:** تمام فروشگاه ها و تعمیرگاه های موبایل و کامپیوتر
   3. **اصطلاحات و اختصارات**:  
       رجوع کنید به بخش Glossary در قسمت ضمیمه.

2- **جایگاه سیستم**

2.1**- 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 کالا ها 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 موبال یا کامپیوتر) را سفارش دهد . بدیهی است که سرعت و دقت انجام شفارشات 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 میتواندد از امکانت طراحی شده در سامانه برای ارتباط با فروشگاه استفاده کنند

2.2**- 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 کاملا 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 وجو 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 مشهاده فهرست و مشخصات کالا |

2.3**- موقعیت 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 |

3**- 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.

3.1 **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 اماده 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 |

**3.2 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

**3.3 نیاز های کلیدی کاربران و افراد مرتبط**:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **نياز** | **اولويت** | **دليل** | **راه حل کنوني** | **راه حل پيشنهادي** |
| 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 بتواندد در آن ثبت سفارش انجام دهند |
| محاسبه صورت حساب به صورت کامپیوتری و همچنین ثبت صورت حساب ها در لیستی جداگانه برای برسی های آماری | زیاد | مدیر فروشگاه برای ایجاد سیاست های فروش نیاز به اطلاعات فروش فروشگاه دارد | پیگیری مستقیم از کارمند فروش و صندق فروشگاه | پیگیری از طریق یک سیستم جامع و مطمئن |
| برسی موجودی کالاها در فروشگاه | زیاد | جلوگیری از کنسل شدن سبد خرید مشتریان به دلیل عدم موجودی | کارمند باید به صورت روزانه موجودی کالا ها را چک کند و فروش روز را از لیست موجودی بکاهد | محاسبه موجودی فروشگاه از طریق سامانه انلاین |
| سیستمی برای ایجاد ارتیاط 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 صندق پیام |

3.4 **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

4- **شرح کلی محصول**:

4.1- **ابعاد محصول**:  
 این سیستم جایگزین سیستم دستی و کاغذی قدیمی می گردد.

4.2- **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 |

4.3- **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

4.4- **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

هزينه نرم افزار شامل بخشهاي تحلیل، طراحي، پياده سازي و تست.

هزینه پشتیبانی و تهیه نسخه پشتیبان از سیستم برای مواقع ضروری.

4.5**- 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.

5- **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

**5.1 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

**5.2 خروج از سیستم:**

کارمندان و مشتریان میتواندد از سیستم خارج شوند

**5.3 مشاهده فهرست سفارشات:**

کارمند میتواند فهرست سفارشات مشتریان را برای پردازش مشاهده کند

**5.4 ارسال سفارشات:**

کارمندان فروشگاه میتوانند نسبت به ارسال سفارشات در سیستم اقدام نمایند

**5.5 ثبت سفارشات:**

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

**5.6 امکانسنجی سفارشات:**

کاربران میتوانند سفارشات را امکان سنجی کنند

**5.7 تائید سفارشات:**

کاربران میتوانند سفارشات مشتریان را برای ثبت نهایی تایید کنند

**5.8 مشاهده فهرست و مشخصات کالا:**

مشتریان میتوانند فهرست و مشخصات کالاها را مشاهده کنند

**5.9 تعریف گروه های کالا:**

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

**5.10 صندوق پیام مدیر :**

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

**5.11 صندوق پیام کارمندان:**

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

**5.12 صندوق پیام مشتریان:**

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

**5.13 ویراش مشخصات کاربران توسط مدیر:**

مدیر فروشگاه میتواند مشخصات تمام کاربران را ویراش کند

**5.14 مشاهده گزارشات مدریتی توسط مدیر:**

مدیر فروشگاه میتواند به صورت آنلاین گزارشات مدیرتی را کنترل کند

**5.15 پرداخت وجه:**

مشتری میتواند نسبت به پرداخت وجه صورت حساب اقدام نماید

**5.16 ارائه صورتجساب مشتری:**

کاربر میتواند صورت حساب مشتری را تحویل دهد

6- **محدودیت ها**:

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

|  |
| --- |
|  |