

Έγγραφο απαιτήσεων εμπλεκόμενων μερών (StRS)

Stakeholders Requirements Specification

ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO/IEC/IEEE 29148:2011

Οικονομικά Εμπλεκόμενα Μέρη

Εισαγωγή

1.1 Ταυτότητα - επιχειρησιακοί στόχοι

Κύριος επιχειρησιακός στόχος της επιχείρησης είναι η παροχή αξιόπιστων και εύχρηστων υπηρεσιών που αφορούν την συνεχή παρατήρηση των τιμών των καυσίμων μέσω του crowdsourcing. Επιχειρησιακός στόχος των στελεχών της επιχείρησης είναι η εξασφάλιση μιας μορφής κέρδους καθώς και η ικανοποίηση αναγκών αυτοικανοποίησης που αφορούν την κοινωνική προσφορά και την παροχή υπηρεσιών είτε για την προστασία των καταναλωτών από την αισχροκέρδεια, είτε με την παροχή πληροφοριών σε τρίτους οικονομικά ενδιαφερόμενους. Για την εξασφάλιση των απαραίτητων οικονομικών απολαβών, η επιχείρηση θα διαθέτει στατιστικά στοιχεία σε ενδιαφερόμενα μέλη έναντι οικονομικού ανταλλάγματος. Ακόμα, θα παρέχεται η δυνατότητα σε πρατήρια καυσίμων είτε σε άλλες επιχειρήσεις συναφείς (ή και όχι με οχήματα) να διαφημίζονται μέσω της εν λόγω πλατφόρμας.

1.2 Περίγραμμα επιχειρησιακών λειτουργιών

Βασική επιχειρησιακή λειτουργία για τα οικονομικά εμπλεκόμενα μέρη είναι η αποθήκευση δεδομένων και η παράδοσή τους, βάσει του κανονισμού GDPR, στα οικονομικά εμπλεκόμενα μέρη. Αυτό διαχωρίζεται σε δύο μέρη. Ένα είναι η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων ώστε να είναι εύχρηστα και ουσιώδη για τους ενδιαφερόμενους. Δεύτερο μέρος είναι η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη προσέλκυση ενδιαφερόμενων για την αύξηση των εσόδων της πλατφόρμας.

Αναφορές - πηγές πληροφοριών

N/A

Διαχειριστικές απαιτήσεις επιχειρησιακού περιβάλλοντος

3.1 Επιχειρησιακό μοντέλο

Πρωτεύων επιχειρησιακός στόχος αποτελεί η συγκέντρωση και ο διαμοιρασμός αξιόπιστων πληροφοριών που αφορούν την αγορά καυσίμων στην περιοχή της Αττικής. Η πληροφορία αυτή αποτελεί πολύτιμο εργαλείο στα χέρια των επιχειρήσεων που θέλουν να χαράξουν την πολιτική τους, καθώς μπορούν να παρακολουθούν τον ανταγωνισμό και να βελτιώνουν συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους. Ακόμη με τη χρήση των στατιστικών που θα παρέχει η πλατφόρμα μπορούν να αποτιμήσουν καλύτερα τις ανάγκες της αγοράς. Επιπλέον, η πλατφόρμα δίνει τη δυνατότητα για διαφήμιση (pop up advertisement, χορηγούμενες) ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων καθώς και τη δυνατότητα για βαθμολόγηση από τους χρήστες των συνεργαζομένων πρατηρίων (ranking system), για τη συλλογή πληροφοριών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Τέλος, η συγκέντρωση πληροφοριών μπορεί να αποτυπώσει περιπτώσεις αισχροκέρδειας ή αθέμιτου ανταγωνισμού που βλάπτουν την αγορά. Επομένως, οι πληροφορίες αυτές μπορεί να είναι χρήσιμες για επιχειρήσεις που ασχολούνται με την αγορά καυσίμων, για επιχειρήσεις που επιθυμούν να διαφημιστούν (καθώς η πλατφόρμα θα έχει πολλούς χρήστες) και για το κράτος το οποίο

μπορεί να παρακολουθεί καλύτερα την αγορά καυσίμων. Για τους παραπάνω λόγους θεωρούμε ότι η πλατφόρμα μας θα προσκαλέσει πολλά οικονομικά ενδιαφερόμενα μέρη και έτσι το μοντέλο της είναι βιώσιμο.

3.2 Περιβάλλον διαχείρισης πληροφοριών

Με βάση τα σημερινά δεδομένα, το *crowdsourcing* (μέθοδος πληθωρισμού) αποτελεί την πλέον αποτελεσματική μέθοδο για τη συλλογή και διαχείριση των πληροφοριών μας. Πρόκειται για μία πρακτική που απαιτεί ελάχιστο κόστος (σύνδεση στο ίντερνετ για πρόσβαση στην πλατφόρμα μας) και προσφέρει μεγάλο όγκο πληροφοριών, και για αυτό το λόγο θα τη χαρακτηρίζαμε βέλτιστη. Επιπλέον, με δεδομένη τη μαζική συμμετοχή χρηστών καθώς και μέσω του *feedback* που θα δίνουν (π.χ. Σχόλια και αξιολογήσεις) αναμένουμε τα δεδομένα μας να είναι έγκυρα και *up-to-date*.

4.1 Επιχειρησιακές διαδικασίες

Η επιχείρηση θεωρεί ότι οι παρακάτω επιχειρησιακές διαδικασίες θα μπορούν (ή θα στόχευε στο να μπορούν) να υλοποιηθούν από τους χρήστες μέσω της εφαρμογής:

- **Αποθήκευση δεδομένων και στατιστικών.** Οι καταχωρήσεις των χρηστών μας παρέχουν πολύτιμα δεδομένα για να εξάγουμε συμπεράσματα για την εικόνα της αγοράς καυσίμων σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο. Η βάση μας θα αποθηκεύει στιγμιότυπα των καταχωρήσεων της για συγκεκριμένες μέρες και ώρες ή περιοχές ανάλογα με τις ζητούμενες πληροφορίες από τρίτους. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να αξιοποιηθούν από άλλα μέρη οικονομικά εμπλεκόμενα.
- **Εισαγωγή και καταχώρηση νέων Συνεργατών.** Εάν κάποια εταιρία ή κάποιο πρατήριο θα ήθελε να γίνει συνεργαζόμενο, μπορεί να έρθει σε επικοινωνία με την ομάδα μας ώστε να καταχωρηθεί από εμάς στην πλατφόρμα. Τονίζεται ότι δεν μπορεί να εισαχθεί ένα νέο πρατήριο στη Βάση χωρίς έγκριση από τους διαχειριστές.
- **Ranking Καταστημάτων.** Οποιοσδήποτε εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί να βαθμολογεί είτε να σχολιάζει ένα κατάστημα. Το *ranking* είναι εμφανές στους χρήστες με αποτέλεσμα να επηρεάζει τις προτιμήσεις τους αλλά και ωθώντας σε βελτίωση των υπηρεσιών των καταστημάτων.
- **Χορηγούμενα καταστήματα.** Ένα κατάστημα μπορεί να εμφανίζεται πρώτο στις αναζητήσεις των χρηστών, συνεισφέροντας οικονομικά στην πλατφόρμα.
- **Διαφήμισεις.** Στην πλατφόρμα θα παρέχεται μικρός χώρος για τη διαφήμιση τρίτων. Οι διαφημίσεις είναι ζωτικές για την ομαλή λειτουργία της πλατφόρμας, καθώς δεν διαθέτει άλλη πηγή χρηματοδότησης.

4.2 Περιορισμοί

Στα δεδομένα που παρέχονται σε τρίτους δεν δίνονται προσωπικά στοιχεία των χρηστών, σύμφωνα με τον GDPR*. Ακόμη η πλατφόρμα δεν κρατάει μόνη της στατιστικά για στιγμιότυπα της βάσης αλλά κατόπιν συγκεκριμένης ζήτησης για τα δεδομένα αυτά. Ακόμη το διαφημιζόμενο περιεχόμενο πρέπει να μην είναι προκλητικό ή προσβλητικό.

4.3 Δείκτες ποιότητας

Ποσοστό ενεργών εγγεγραμμένων χρηστών (εθελοντές *crowdsourcing*) ως προς συνολικό πλήθος εγγεγραμμένων χρηστών

Πλήθος εγγεγραμμένων μελών

Πλήθος συνεργαζόμενων πρατηρίων

Πλήθος επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται για χρήση των δεδομένων της εφαρμογής

Πλήθος επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται για διαφήμιση μέσω της εφαρμογής

Πλήθος κακόβουλων χρηστών

Έκθεση απαιτήσεων χρηστών

Οι οικονομικά συνεργαζόμενοι παράγοντες και οι τρίτοι με τους οποίους συνεργάζεται η πλατφόρμα επιθυμούν την αξιοπιστία της πληροφορίας που τους παρέχεται καθώς και την επάρκεια της. Συγκεκριμένα, είναι λογικό να απαιτείται μεγάλος όγκος δεδομένων για την εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων. Από τη μεριά των διαφημιστών είναι αναγκαία η υψηλή επισκεψιμότητα της πλατφόρμας, ώστε να είναι ευρύτερο το κοινό στο οποίο απευθύνονται. Επομένως απαιτείται η πλατφόρμα να έχει μεγάλο πλήθος χρηστών είτε απλών είτε εγγεγραμμένων. Ακόμη είναι θεμιτό να περιορίζονται χρήστες που χρησιμοποιούν με κακόβουλο τρόπο την πλατφόρμα και προσπαθούν να αλλοιώσουν την πληροφορία που συλλέγεται.

Αρχές του προτεινόμενου συστήματος

Το προτεινόμενο σύστημα είναι ένα παρατηρητήριο τιμών υγρών καυσίμων. Όλοι οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να δουν τις καταχωρήσεις ενώ αυτοί που έχουν εγγραφεί στην εφαρμογή έχουν τη δυνατότητα εισαγωγής νέων πληροφοριών, αναφοράς άλλων χρηστών καθώς και προσθήκης αξιολόγησης στα προϊόντα. Οι πληροφορίες που εισάγονται θα είναι στη διάθεση των διαχειριστών και αυτοί θα μπορούν να τις διαχειρίζονται σύμφωνα με την κρίση τους για τη βελτίωση των υπηρεσιών της πλατφόρμας. Επίσης, οι διαχειριστές είναι σε θέση να διαγράφουν χρήστες, να εισάγουν νέα πρατήρια και συνεργαζόμενες επιχειρήσεις καθώς και να προκαλούν οποιαδήποτε αλλαγή στο σύστημα για να εξασφαλίσουν την εύρυθμη λειτουργία του.

Περιορισμοί στο πλαίσιο του έργου

Σε αρχικό στάδιο οι δυνατότητες του συστήματος θα είναι περιορισμένες λόγω του περιορισμού των διαθέσιμων χρηματικών μονάδων. Ωστόσο θα είναι σχεδιασμένο με τρόπο που θα καθιστά εφικτή την εξέλιξη του και την ένταξη νέων στοιχείων. Επίσης, οι επιδιορθώσεις, οι αλλαγές και οι τροποποιήσεις της πλατφόρμας θα γίνονται με τρόπο που δεν θα εμποδίζουν την ομαλή λειτουργία του συστήματος και δεν θα είναι εμφανείς στους χρήστες. Ακόμα, ένας περιορισμός καθίσταται η προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών αλλά και το προσωπικό και εταιρικό απόρρητο (π.χ. GDPR νομοθεσία), τα οποία δεν πρέπει να παραβιαστούν.

Παράρτημα: ακρωνύμια και συντομογραφίες

GDPR: General Data Protection Regulation