МИНИСТЕРСТВО НАУКИ и высшего образования

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)

Директор

(подпись)

Р. А. Байбиков

11.11.2024

**FLORASHOP.RU**

**Руководство оператора**

**ЛИСТ УТВЕРЖДЕНИЯ**

**Электронный документ**

Руководитель

(подпись)

Д. В. Иванова

11.11.2024

Разработчик

(подпись)

В. Е. Шелепова

11.11.2024

2024

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ и высшего образования

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)

**FLORASHOP.RU**

**Руководство оператора**

**Электронный документ**

**Листов 9**

Руководитель

(подпись)

Д. В. Иванова

11.11.2024

Разработчик

(подпись)

В. Е. Шелепова

11.11.2024

2024

**АННОТАЦИЯ**

Издание программы: 2024.

Настоящее руководство предназначено для обеспечения необходимыми инструкциями по работы с сайтом «ФлораШоп» операторов, ответственных за прием и обработку заказов, управление каталогом товаров и статей, общение с клиентами и другие операции, связанные с продажей и доставкой цветов через сайт.

В руководстве описаны основные функции сайта, инструкции по работе и административной панелью, по управлению разделами сайта, таких как «Каталог», «Обзоры» и «Служба поддержки», по решению типовых проблемных ситуаций во время работы на сайте, а также требования к аппаратному и программному обеспечениям и персоналу. Руководство составлено в соответствии с требованиями ГОСТ 19.505-79.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Назначение программы4

1.1. Функциональное назначение4

1.2. Эксплуатационное назначение4

1.3. Состав функций4

2. Условия выполнения программы4

2.1. Климатические условия эксплуатации4

2.2. Минимальный состав технических средств4

2.3. Минимальный состав программных средств5

2.4. Требования к персоналу5

3. Выполнение программы5

3.1. Вход на сайт5

3.2. Функция 1 – Добавление товара на сайт6

3.3. Функция 2 – Управление блоком обзоров6

3.3.1. Добавление публикации6

3.3.2. Редактирование публикации7

3.4. Функция 3 – Ответы на запросы пользователей7

4. Сообщение оператору7

4.1. Ошибка 17

4.2. Ошибка 28

4.3. Ошибка 39

1. **НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**
   1. Функциональное назначение

Программа предназначена для автоматизации процессов приема, обработки и управления заказами на доставку цветов через веб-сайт. Она обеспечивает взаимодействие между клиентами, менеджерами магазина и курьерской службой, а также обеспечивает управление разделами сайта и возможность аналитики продаж.

* 1. Эксплуатационное назначение

Программа должна эксплуатироваться в офисе магазина цветов и/или удаленно у сотрудников, ответственных за управление сайтом и обработку заказов. Пользователями программы должны являться администраторы сайта, менеджеры по работе с клиентами и курьеры службы доставки.

* 1. Состав функций

Программа обеспечивает возможность выполнения перечисленных ниже функций:

* Функция управления складом;
* Функция аналитики продаж;
* Функция редактирования каталога товаров;
* Функция приема заказов;
* Функция изменения статуса заказов;
* Функция отмены заказов;
* Функция отслеживания местоположения курьеров;
* Функция коммуникации с курьерской службой;
* Функция связи с клиентами через чат поддержки.

1. **УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ**
   1. Климатические условия эксплуатации

Программа должна работать корректно в стандартных условиях эксплуатации компьютерной техники.

* 1. Минимальный состав технических средств

В состав технических средств должен входить IBM-совместимый персональный компьютер (ПЭВМ), включающий в себя:

* Процессор Pentium-1000 с тактовой частотой, ГГц - 10, не менее;
* Материнскую плату с FSB, ГГц - 5, не менее;
* Оперативную память объемом, Тб - 10, не менее;
* Жесткий диск c объемом памяти не менее 5 Гб;
  1. Минимальный состав программных средств

Минимальный состав программных средств включает в себя:

* Операционная система Windows 10, macOS или Linux;
* Веб-браузер;
* Веб-сервер Apache;
* База данных MySQL.
  1. Требования к персоналу

Системный администратор должен иметь высшее профильное образование и сертификаты компании-производителя операционной системы. В перечень задач, выполняемых системным администратором, должны входить:

* Задача поддержания работоспособности технических средств;
* Задачи установки (инсталляции) и поддержания работоспособности системных программных средств – операционной системы;
* Задача установки (инсталляции) программы.

Пользователь программы (оператор) должен обладать практическими навыками работы с графическим пользовательским интерфейсом операционной системы. Персонал должен быть аттестован на II квалификационную группу по электробезопасности (для работы с конторским оборудованием).

1. **ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ**
   1. Вход на сайт
      1. Запустить браузер на устройстве.
      2. В адресной строке браузера ввести имя сайта https:/florashop.ru и нажать на «Enter».
      3. Найти на сайте иконку «Личного кабинета», во всплывающем окне нажать на «Авторизация».
      4. На новой странице «Авторизация» ввести в соответствующие поля свои логин и пароль, выданные владельцем сайта, и нажать «Войти».
      5. На появившейся странице сайта проверить наличие админ-панели и выбрать нужный раздел для администрирования.
   2. Функция 1 – Добавление товара на сайт
      1. Перейти в раздел «Управление каталогом».
      2. На появившейся странице сайта нажать «Добавить товар».
      3. Заполнить необходимые поля: название товара, фото/видео товара, краткое описание, подробное описание, цена, наличие, выбор категории.
      4. Отредактировать расположение, цвет и размеры заполненных полей.
      5. Проверить заполненные данные.
      6. Нажать «Сохранить новый товар».
      7. Перейти в раздел «Каталог», вбить в поисковую строку название нового товара и проверить его отображение на сайте.
   3. Функция 2 – Управление блоком обзоров
      1. Добавление публикации
         1. Перейти в раздел «Управление обзорами».
         2. На появившейся странице сайта нажать «Добавить публикацию».
         3. Заполнить необходимые поля: заголовок публикации, фото/видео, текст публикации, хэштеги, ссылки на товары (при необходимости).
         4. Отредактировать расположение, цвет и размеры заполненных полей.
         5. Нажать «Сохранить новую публикацию».
         6. Проверить появившуюся публикацию в разделе «Обзоры».
         7. Проверить работу хэштегов в новой публикации: при нажатии на хэштег сбоку появится всплывающее окно, в котором отобразятся все публикации из раздела «Обзоры», которые содержат такой же хэштег.
         8. Проверить работу ссылок на товары в новой публикации: при нажатии на ссылку будет открыта новая страница с карточкой товара.
      2. Редактирование публикации
         1. Перейти в раздел «Управление обзорами».
         2. На появившейся странице сайта найти нужную статью.
         3. Ниже статьи нажать «Редактировать публикацию».
         4. В появившемся окне изменить необходимые поля, их расположение, цвет и размеры.
         5. Нажать «Сохранить изменения».
         6. Проверить наличие добавленных изменений в публикации.
   4. Функция 3 – Ответы на вопросы пользователей
      1. Перейти в раздел «Служба поддержки».
      2. Нажать на категорию «Ждут ответа» и выбрать вопрос пользователя с помощью пролистывания ленты вопросов и фильтрации их по дате, статусу, ключевому слову.
      3. Нажать «Ответить» напротив соответствующего вопроса.
      4. Вписать ответ пользователю в соответствующее поле, прикрепить фото при необходимости.
      5. Нажать «Отправить».
      6. Проверить наличие ответа в категории «Завершены» и изменение статуса самого вопроса на «Завершен».
2. **СООБЩЕНИЕ ОПЕРАТОРУ**
   1. Ошибка 1

Текст ошибки: «Не удалось сохранить товар. Проверьте заполнение обязательных полей. Изменить добавляемый товар?».

Действия оператора для ответа «Да»:

1. В появившемся всплывающем окне с текстом ошибки нажать на кнопку «Да».
2. На странице редактирования добавляемого товара заполнить поле, над которым написано «Это обязательное поле», в соответствии с требованиями.
3. После заполнения нажать «Сохранить новый товар».
4. В открывшемся разделе «Каталог» вбить в поисковую строку название нового товара и проверить его отображение на сайте.

Действия оператора для ответа «Нет»:

1. В появившемся всплывающем окне с текстом ошибки нажать на кнопку «Нет».
2. Будет открыто новое всплывающее окно «Удалить добавляемый товар?». При нажатии на кнопку «Да» ранее добавляемый товар не будет опубликован на сайте. Будет открыта страница сайта «Каталог».
3. При нажатии на кнопку «Нет» будет открыта страница редактирования добавляемого товара.
   1. Ошибка 2

Текст ошибки: «Не удалось сохранить товар. Проверьте добавленные изображение или видео товара. Изменить добавляемый товар?».

Действия оператора для ответа «Да»:

1. В появившемся всплывающем окне с текстом ошибки нажать на кнопку «Да».
2. На странице редактирования добавляемого товара удалить ранее добавленные изображения в поле «Фото или видео», позже нажать на «Добавить».
3. Рядом с кнопкой «Добавить» нажать «Требования», чтобы ознакомиться с допустимыми форматами с размерами для изображений. Будет открыто всплывающее окно.
4. После ознакомления с требованиями во нажать «Добавить».
5. Выбрать необходимые изображения или видео, соблюдая требования сайта для их формата и размера.
6. После добавления нажать «Сохранить новый товар».
7. В открывшемся разделе «Каталог» вбить в поисковую строку название нового товара и проверить его отображение на сайте.

Действия оператора для ответа «Нет»:

1. В появившемся всплывающем окне с текстом ошибки нажать на кнопку «Нет».
2. Будет открыто новое всплывающее окно «Удалить добавляемый товар?». При нажатии на кнопку «Да» ранее добавляемый товар не будет опубликован на сайте. Будет открыта страница сайта «Каталог».
3. При нажатии на кнопку «Нет» будет открыта страница редактирования добавляемого товара.
   1. Ошибка 3

Текст ошибки: «Не удалось отправить ответ на вопрос №[номер вопроса]. Повторить попытку?».

Действия оператора для ответа «Да»:

1. В появившемся всплывающем окне с текстом ошибки нажать на кнопку «Да».
2. На странице переписки с пользователем проверить все заполненные поля и отредактировать их при необходимости.
3. Нажать «Отправить».
4. Проверить наличие ответа в категории «Завершены» и изменение статуса самого вопроса на «Завершен».

Действия оператора для ответа «Нет»:

1. В появившемся всплывающем окне с текстом ошибки нажать на кнопку «Нет».
2. Будет открыто новое всплывающее окно «Удалить ответ на вопрос №[номер вопроса]?». При нажатии на кнопку «Да» ответ не будет отправлен пользователю. Будет открыт раздел сайта «Служба поддержки».
3. При нажатии на кнопку «Нет» будет открыта страница переписки с пользователем.