

Wojciech Krzos 276264		Zakres i wizja systemu	
		Scope and Vision Statement	
Dokument określający zakres systemu ma za zadanie pomóc zespołowi w przyszłym szczegółowym zaplanowaniu prac.			
Podstawowe informacje:			
Nazwa projektu:	Projekt systemu zamówień internetowych	Data:	27.03.2024
Sponsor:	Firma Apteka Słoneczna		
Opis projektu (kontekst systemu):			
<p>W odpowiedzi na rosnące potrzeby społeczności oraz dynamiczny rozwój rynku e-commerce, Apteka Słoneczna dąży do wprowadzenia systemu zamówień internetowych.</p> <p>Pracownicy spędzają średnio 90 minut dziennie obsługując klientów i ich: zamówienia, zwroty, reklamacje, pytania na temat dostępności towarów w aptece. Wariancja czasu wynosi ok. 60 minut dla każdego dnia (czas znajduje się w przedziale 30 – 150 minut).</p> <p>Przeciążenie pracowników skutkuje również długim czasem oczekiwania dla klientów apteki, który wydłużył się do ok. 20 minut na linii telefonicznej oraz do 10 minut w placówce.</p> <p>System ten ma na celu umożliwienie klientom łatwego dostępu do szerokiej gamy produktów farmaceutycznych i związanych z opieką zdrowotną przez Internet, zapewniając jednocześnie wygodną, szybką i bezpieczną metodę płatności elektronicznej oraz opcję dostawy zakupów bezpośrednio do domu klienta. Projekt ten ma również na uwadze udostępnienie funkcjonalności składania reklamacji, co podniesie standard obsługi klienta i zwiększy ich zadowolenie.</p> <p>Równolegle, system zapewni pracownikom apteki narzędzia niezbędne do efektywnej obsługi zamówień i reklamacji oraz zarządzania ofertą produktów. Dzięki temu apteka nie tylko zoptymalizuje swoje procesy wewnętrzne, ale także zbuduje silniejszą relację z klientami, reagując na ich indywidualne potrzeby i preferencje.</p>			
Cele (biznesowe) projektu systemu:			
<ul style="list-style-type: none">Zwiększenie sprzedaży produktów farmaceutycznych i związanych z opieką zdrowotną przez platformę online o 30% w ciągu pierwszych 6 miesięcy od uruchomienia systemu. Cel ten opiera się na przewidywaniu rosnącego zapotrzebowania na zakupy online i łatwego dostępu do produktów zdrowotnych bez konieczności wizyty w fizycznej lokalizacji apteki.Poprawa efektywności obsługi klienta poprzez skrócenie średniego czasu realizacji zamówienia od momentu złożenia przez klienta do dostawy do drzwi klienta o 20% w ciągu pierwszych 3 miesięcy funkcjonowania systemu. Realizacja tego celu ma na celu podniesienie satysfakcji klientów oraz zwiększenie ich lojalności wobec marki apteki.			

- Redukcja kosztów operacyjnych związanych z obsługą zamówień i logistyką dostaw o **10%** w ciągu pierwszego roku działania systemu, dzięki automatyzacji procesów zamówień, efektywniejszemu zarządzaniu zapasami.
- Zmniejszenie liczby i wartości reklamacji związanych z błędami w zamówieniach, niezgodnością produktu lub problemami z dostawą o **25%** w ciągu 12 miesięcy od wprowadzenia systemu. Dzięki wprowadzeniu jasnych procedur reklamacyjnych i szybkiej obsłudze reklamacji, apteka zamierza zbudować pozytywny wizerunek w oczach klientów i zminimalizować negatywne skutki ewentualnych błędów.

Rezultaty (kryteria akceptacji):

- Co najmniej **70%** klientów apteki, którzy w ciągu 6 miesięcy od uruchomienia systemu zaczęli korzystać z platformy online do składania zamówień, potwierdzi, że system jest wygodniejszy i szybszy niż tradycyjne metody zakupu. Ta zmiana nawyków zakupowych ma na celu zwiększenie zadowolenia klientów oraz zachęcenie ich do częstszego korzystania z usług apteki online.
- W ciągu pierwszych 6 miesięcy działania systemu odnotujemy co najmniej **30%** wzrost liczby złożonych zamówień przez platformę online w porównaniu do poprzedniego okresu, co wskazuje na skuteczne dotarcie do nowych klientów oraz zwiększenie lojalności obecnych klientów apteki.
- Analiza danych zgromadzonych przez system w pierwszym roku jego działania wskaże na **25%** spadek w liczbie reklamacji związanych z błędami w zamówieniach i dostawach. Poprawa ta będzie wynikiem lepszej kontroli jakości procesu zamawiania i efektywniejszej logistyki, co przyczyni się do podniesienia ogólnej satysfakcji klientów z usług apteki.

Wizja rozwiązania

Deklaracja wizji

Główne cechy /własności systemu; użytkownicy systemu

Założenia i zależności

Deklaracja wizji:

Naszym celem jest stworzenie zaawansowanego, intuicyjnego systemu zamówień internetowych dla apteki, który umożliwi klientom łatwe i szybkie dokonywanie zakupów online, zapewniając jednocześnie wygodę i bezpieczeństwo transakcji. System ten ma na celu zrewolucjonizowanie sposobu, w jaki klienci korzystają z usług aptecznych, wprowadzając nowoczesne technologie do ich codziennego życia oraz umożliwiając aptece lepsze zarządzanie ofertą, zamówieniami i procesem dostaw.

Główne cechy / własności systemu:

1. Zaawansowana platforma e-commerce: System umożliwi klientom przeglądanie produktów, dodawanie ich do koszyka oraz składanie zamówień online, z łatwym dostępem do szczegółowych opisów i zdjęć produktów.
2. Bezpieczne płatności elektroniczne: Współpraca z usługami e-bankowości zagwarantuje klientom bezpieczne i wygodne metody płatności.
3. Zautomatyzowany system logistyki dostaw: Zapewni efektywne i szybkie dostarczanie zamówień do klientów, z możliwością śledzenia statusu zamówienia w czasie

rzeczywistym.

4. System zarządzania reklamacjami: Umożliwi klientom łatwe zgłaszanie i śledzenie reklamacji, zwiększając ich zadowolenie z obsługi.
5. Moduł zarządzania ofertą: Pracownikom apteki zapewni narzędzia do efektywnego zarządzania ofertą, w tym aktualizacji dostępnych produktów i cen.

Użytkownicy systemu:

1. Gość: Osoba niezalogowana korzystająca z systemu; może przeglądać produkty, może dokonać rejestracji, może skontaktować się poprzez formularz z pracownikiem apteki.
2. Klient: Osoba dokonująca zakupów w aptece online; może przeglądać produkty, dodawać je do koszyka, składać zamówienia i dokonywać płatności, a także składać reklamacje.
3. Pracownik apteki: Osoba odpowiedzialna za obsługę zamówień i reklamacji, zarządzanie ofertą produktów oraz monitorowanie dostaw.
4. Administrator systemu: Osoba odpowiedzialna za utrzymanie i rozwój systemu, wdrażanie nowych funkcji oraz zarządzanie bezpieczeństwem danych.

Założenia i zależności:

1. Integracja z systemami dostaw: System będzie zintegrowany z lokalnymi i krajowymi firmami kurierskimi, aby zapewnić sprawną logistykę dostaw.
2. Współpraca z dostawcami usług płatniczych: Aby umożliwić różnorodne metody płatności, system będzie współpracować z renomowanymi dostawcami usług płatniczych.
3. Elastyczność w zarządzaniu ofertą: System umożliwi szybką reakcję na zmieniające się potrzeby rynku i preferencje klientów, umożliwiając bieżące aktualizacje oferty.
4. Zgodność z przepisami: System będzie zgodny z lokalnymi i międzynarodowymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa transakcji.
5. Integracja z IKP (internetowym kontem pacjenta): w celu nabycia informacji o receptach wydanych dla klienta.
6. Integracja z ePuap: w celu potwierdzenia tożsamości klienta.

Zakres i Ograniczenia

Zakres systemu w pierwszej i następnych wydaniach

Ograniczenia i wyłączenia

Zakres systemu w pierwszej wersji:

- Uprawnienia gościa: Możliwość przeglądania ogólnej oferty apteki bez możliwości dodawania produktów do koszyka czy składania zamówień. Dostęp do informacji o aptece, jej lokalizacji i godzinach otwarcia.
- Uprawnienia klienta: Rejestracja i logowanie umożliwiające przeglądanie pełnej oferty, dodawanie produktów do koszyka, składanie zamówień, oraz dostęp do historii zakupów i statusu bieżących zamówień.
- Uprawnienia pracownika: Obsługa zamówień i reklamacji, zarządzanie stanem magazynowym i aktualizacja oferty produktów.

- Uprawnienia administratora: Wszystkie uprawnienia pracownika, zarządzanie kontami użytkowników, wprowadzanie zmian w systemie oraz dostęp do zaawansowanych narzędzi analitycznych i raportów.

Zakres systemu w następnych wydaniach:

- Uprawnienia klienta: Rozszerzenie o funkcję dodawania produktów do ulubionych, tworzenie szablonów zamówień dla ułatwienia przyszłych zakupów.
- Uprawnienia administratora: Rozszerzenie o możliwość wprowadzania nowych funkcjonalności do systemu oraz zaawansowane zarządzanie ofertą i promocjami.
- Personalizacja doświadczenia użytkownika: Możliwość dostosowania oferty i promocji do indywidualnych preferencji klientów na podstawie ich historii zakupów.
- Integracja z systemami zewnętrznymi: Możliwość współpracy z systemami dostaw, e-receptami oraz platformami zdrowotnymi.

Ograniczenia i wyłączenia:

1. Dostępność systemu: System będzie dostępny online 24/7, jednak wsparcie klienta i obsługa zamówień będą realizowane w godzinach pracy apteki.
2. Języki: W pierwszej wersji system będzie dostępny w dwóch wersjach językowych - polskiej i angielskiej.
3. Dostawa: W pierwszej wersji systemu opcja dostawy do domu nie będzie dostępna; klient będzie mógł wybrać opcję odbioru osobistego w aptece.
4. Metody płatności: Może zostać ograniczona liczba dostępnych metod płatności w zależności od integracji z dostawcami usług płatniczych.
5. Asortyment produktów: Oferta dostępna online może być ograniczona w porównaniu do pełnego asortymentu dostępnego w aptece, w zależności od możliwości logistycznych i dostępności produktów.