

Ахмадеев Р. Р.

студент, Уфимский Университет Науки и Технологий,

Кузнецов С. Г.

студент, Уфимский Университет Науки и Технологий,

Чуриков М. А.

студент, Уфимский Университет Науки и Технологий,

**ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА: АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ
ПОЛЬЗАТЕЛЬСКИХ СЦЕНАРИЕВ ЦИФРОВЫХ ПЛОЩАДОК
ТОРГОВЛИ (ЧАСТЬ 3)**

Аннотация: В статье рассматривается такой базовый сценарий, как выполнение заказа. Сценарий детализируется и анализируется с целью углубления понимания внутренних процессов цифровой среды площадок торговли.

Ключевые слова: цифровые площадки, онлайн-торговля, пользовательские сценарии, выполнение заказа.

Abstract: The article discusses such a basic scenario as order fulfillment. The scenario is detailed and analyzed to deepen the understanding of the internal processes of the digital environment of trading platforms.

Keywords: digital platforms, online trading, user scenarios, order fulfillment.

Use case (7): “Доставка заказа”



Рисунок 1. Use case (7): “Доставка заказа”

1. После оформления клиентом заказа сервис отправляет точную информацию о заказе оптовой организации и компании доставки.
2. Оптовая организация собирает заказ и отправляет информацию об этом в сервис.
3. Компания доставки организует получение курьером заказа в оптовой организации, доставку заказа клиенту и направляет информацию о передвижении курьера и статусе доставки заказа в сервис.
4. Сервис принимает информацию от оптовой организации о сборке заказа и обновляет статус заказа в личном кабинете клиента и личном кабинете компании доставки.
5. Сервис принимает информацию от компании доставки о статусе доставки заказа и обновляет указанную информацию в личном кабинете клиента.
6. Клиент подтверждает сервису доставку заказа, производится оплата заказа [1-2].

Название:

Доставка заказа.

Краткое описание:

Сервис направляет информацию о заказе в оптовую организацию и компанию доставки, оптовая организация собирает заказ, далее компания доставки его доставляет.

Участники:

Клиент, сервис, оптовая организация, компания доставки.

Предусловия:

Зарегистрированный в сервисе клиент сделал заказ в сервисе.

Триггер:

Желание клиента получить заказ, желание сервиса и его партнеров доставить клиенту заказ.

Базовый сценарий:

После оплаты заказа сервис направляет детальную информацию о заказе оптовой организации и компании доставки. Оптовая организация собирает заказ и сообщает об этом в сервис. Курьер забирает заказ и доставляет клиенту. Компания доставки сообщает о статусе доставки заказа в сервис. Сервис размещает полученную информацию о статусе заказа в личных кабинетах клиента и компании доставки. Клиент подтверждает сервису доставку заказа.

Альтернативный сценарий:

Курьер попал в ДТП, задержка его передвижения отразилась в сервисе красным флажком на онлайн карте центров доставки и местонахождения курьеров. Оперативно реагирует на это компания доставки, которая направляет к местонахождению попавшего в ДТП курьера другого близко находящегося курьера. Далее базовый сценарий.

Исключительный сценарий:

Клиент отказался от заказа в связи с изменением планов и срочным отъездом в другой город.

Постусловие:

Пользователь получил свой заказ.

Use case (8): “Получение заказа пользователем”

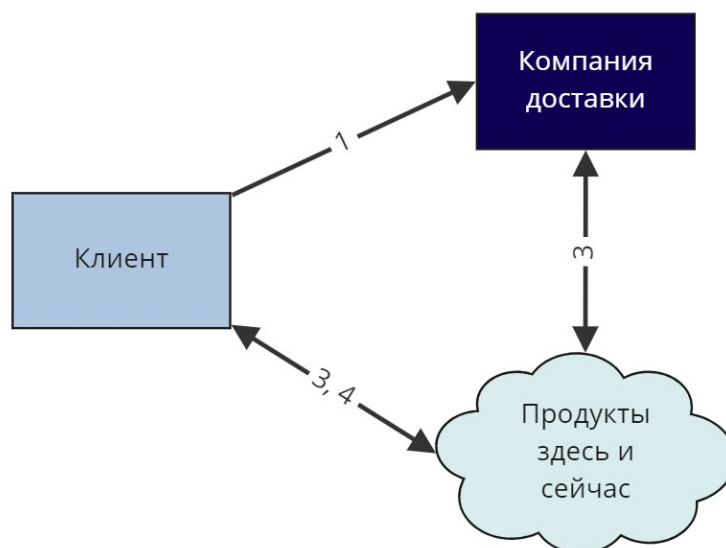


Рисунок 2. Use case (8): “Получение заказа клиентом”

1. Клиент получает заказ, проверяет его и сообщает курьеру, что весь заказ собран правильно и в надлежащем качестве.
2. Курьер сообщает в сервис, что заказ был успешно доставлен.
3. Сервис обновляет информацию в личных кабинетах клиента и компании доставки о статусе заказа.
4. Клиент подтверждает сервису получение заказа.

Название:

Получение заказа клиентом

Краткое описание:

Клиент получает заказ и сообщает курьеру, что доволен. Компания доставки сообщает в сервис, что заказ доставлен. Сервис обновляет в личных кабинетах клиента и компании доставки информацию о статусе заказа. Клиент подтверждает сервису получение заказа.

Участники:

Клиент, сервис, компания доставки.

Предусловия:

Клиент зарегистрирован в приложении и имеет сформированный набор продуктов или оформляет новый.

Триггер:

Желание клиента заказать и получить свой заказ. Желание сервиса, оптовой организации и компании доставки выполнить заказ клиента.

Базовый сценарий:

Пользователь получает заказ, проверяет его на правильность, также, проверяет качество доставленных продуктов. После проверки пользователь сообщает курьеру, что он доволен, курьер, в свою очередь, сообщает в сервис, что заказ был успешно доставлен. Клиент подтверждает сервису получение заказа.

Альтернативный сценарий:

Пользователя не устроило качество продуктов или содержимое заказа, он сообщает об этом сервису. Представитель сервиса связывается с

клиентом и разрешает возникшую ситуацию, в том числе путем предоставления скидки на заказ.

Исключительный сценарий:

Клиент отсутствует по адресу доставки и забыл отменить заказ в связи с изменением планов и срочным отъездом в другой город [3].

Использованные источники:

1. Ковалёв А. В. Архитектура построения систем управления и сбора данных // Вестник ХНАДУ. 2007. №36.
2. Мусабеков М. А. Системная интеграция и построение архитектуры корпоративных систем // Cloud of science. 2013. №4.
3. Жилина Ирина Юрьевна Электронная розничная торговля в России: состояние и перспективы // ЭСПР. 2018. №1.