

Сбор и анализ требований клиента для фиксации ЗНИ

Документ описывает порядок и основные принципы регистрации пожеланий от клиентов сотрудниками ЛК, поступающих на линию консультаций.

В случае, если на ЛК обращается клиент с какими-либо пожеланиями к доработке ПП, предварительно сотрудники ЛК должны правильно обработать данное пожелание.

Ниже блок-схема, укрупненно описывающая процесс:



1. Понять ЗАЧЕМ клиенту нужна функциональность

Прежде всего необходимо добиться от клиента правильную формулировку требования.

Требование - это не функция системы, а задача, которую решает пользователь.

Корректно поставленная задача позволит избежать сложностей, возникающих на этапе внедрения у клиента - потеря времени, денег, негатив от клиента.

Пример:

Клиент формулирует пожелание следующим образом: **Добавьте в счет на оплату период выставления счета.**

Достаточно ли в таком требовании информации для постановки задачи на разработку?

Ответ:

Текущей информации недостаточно. Вот как должно выглядеть полное обоснование для реализации пожелания:

БП клиента построен таким образом, что счета на оплату плановых работ по сервисному обслуживанию по умолчанию формируются сразу за полгода. Но может быть такое, что их клиентам такой период выставления счета не подходит, потому что у них финансовый период закрывается раз в квартал. Кроме того могут быть клиенты, которые обслуживаются от даты до даты – в таком случае счет формируется с указанием конкретных дат. Поэтому бывают случаи, когда период выставления счета может меняться не только в рамках временных периодов (месяц, квартал, полгода, год), но и в рамках конкретных дат.

2. Понять КАК она должна работать

Юзкейс - это сценарий работы пользователя или последовательность действий в системе, которую выполняет пользователь.

Их может быть несколько, необходимо это предусмотреть.

Пример на “подумать”:

Клиент говорит: **Реализуйте систему, которая будет начислять бонусы**

Какие тут могут быть юзкейсы?

3. Ограничения

Т.к. пожеланий поступает много, сотрудники ЛК выступают в роли фильтра этих пожеланий. Основными параметрами фильтрации можно считать:

- адекватность пожелания
- полезность для пользователя
- соответствие отраслевой специфике
- соответствие законодательству

В зависимости от ограничений, под которые попадает пожелание, можно определить, куда

направить это пожелание и стоит ли его вообще фиксировать.

Пример на “подумать”:

Укажите, под какие параметры фильтрации попадают приведенные ниже пожелания:

- *Добавьте в розницу печатную форму конверта, как в УНФ*
- *Необходимо в аптеке удалить из базы все характеристики товаров, которые проданы*
- *Добавьте возможность оформить реализацию в РМК*
- *Появился новый автокаталог. Сделайте интеграцию с каталогом*
- *Добавьте в аптеку скидки на фальсификаты*

Revision #1

Created 29 August 2024 08:38:00 by Анастасия Еганова

Updated 29 August 2024 08:47:50 by Анастасия Еганова