**Отчёт об обследовании**

для магазина стройматериалов и товаров

для дома «Переделкино»

Исполнитель: Кузнецова Мария Сергеевна

Январь 2025

Содержание

[Введение 3](#_Toc189223763)

[Система, в рамках которой провели обследование 3](#_Toc189223764)

[Цель обследования 3](#_Toc189223765)

[Методы обследования 3](#_Toc189223766)

[Источники информации 3](#_Toc189223767)

[Глоссарий (опционально) 3](#_Toc189223768)

[Основная часть 4](#_Toc189223769)

[Текущее состояние системы AS IS 4](#_Toc189223770)

[Процессы системы AS IS 4](#_Toc189223771)

[Модель AS IS нотации BPMN 5](#_Toc189223772)

[Точки роста 5](#_Toc189223773)

# Введение

## Система, в рамках которой провели обследование

Обследован сайт магазина «Переделкино»: процесс формирования заказов со стороны клиента, обработка заказов сотрудниками магазина.

Задействованы отделы: склад, администратор сайта, управляющий магазина.

Данный документ содержит в себе информацию об исследовании текущих процессов, выявленных проблемах, определяет требования заказчика и ключевую функциональность для оптимизации работы сайта, содержит в себе краткую информацию о внедряемых изменениях.

## Цель обследования

Цель обследования – выявление и анализ текущих недостатков и возможных вариантов решения в работе сайта магазина «Переделкино».

## Методы обследования

1. Интервью с владельцем.
2. Анализ документации, составленной по итогам интервью и обследования существующих процессов.

## Источники информации

Во время обследования использовались источники информации:

1. Расшифровках интервью.
2. Анализ документации, составленной по итогам обследования системы.

## Глоссарий

В этом отчёте об обследовании применяют такие термины с соответствующими определениями, обозначения и сокращения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Термин или сокращение | Определение |
| 1 | API (Application Programming Interface)) | Программный интерфейс приложения, позволяющий интегрировать разные системы и обмениваться данными между ними |
| 2 | UI-дизайн | Дизайн пользовательского интерфейса |
| 3 | UX-дизайн | Дизайн взаимодействия с пользователем |
| 4 | БД | База данных |
| 5 | Заказчик | ООО «Переделкино» |
| 6 | Исполнитель | ООО «АйТи Решения Практикум» |

# Основная часть

## Текущее состояние системы AS IS

### Процессы системы AS IS

Обследованы следующие отделы и процессы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Процесс** | **Отдел(ы)** | **Степень автоматизации** | **Используемое ПО и инструменты** | **Краткое описание шагов** |
| Оформление заказа | Клиент | Автоматизирован | Сайт магазина «Переделкино» | 1. Поиск товара в каталоге; 2. Добавление товара в корзину; 3. Увеличение/уменьшение количества товара 4. В разделе «Оформление заказа»:   - выбор способа оплаты (наличные, карта),  - подтверждение суммы заказа (свыше 1000 руб.),  - заполнение личных данных (ФИО, адрес, телефон);   1. Система формирует номер заказа и уведомляет об успешном оформлении. |
| Проверка наличия товара | Администратор, склад | Ручной | Телефон | 1. Администратор получается уведомление о заказе; 2. Звонит на склад для уточнения наличия товара; 3. Склад проверяет наличие товара и сообщает информацию администратору. |
| Подтверждение заказа | Администратор, управляющий | Ручной | Телефон | 1. Администратор совершает звонок клиенту для подтверждения заказа;    1. если клиент не ответил на звонок, то заказ переносится в папку «Досогласовать»;    2. управляющий принимает решение о повторном звонке, либо переход к процессу «Отмена заказа». 2. Информацию по заказу переносят в папку «На отгрузку». |
| Отмена заказа (оплачен) | Управляющий | Автоматизированный | Сервис онлайн-оплаты, телефон | 1. Управляющий проверяет наличие оплаты; 2. Заходит в ЛК сервиса онлайн-оплаты; 3. Оформляет возврат средств и отменяет заказ; 4. Клиент уведомляется об отмене заказа. |
| Отмена заказа (не оплачен) | Администратор | Автоматизированный | Телефон | 1. Управляющий проверяет наличие оплаты; 2. Администратор уведомляет клиента об отмене заказа. |

### Модель AS IS нотации BPMN

Ссылка на модель AS IS-процесса в нотации BPMN:<https://drive.google.com/file/d/1gu3U4b7Z1mw21k8qjcxbkXHrVO9xPYx5/view?usp=sharing>

### Точки **роста**

Для определения точек роста в текущем процессе оформления заказа на сайте, была спроектирована CJM с описанием всего клиентского пути и барьеров на каждом из его этапов.

Ссылка на CJM: [*https://miro.com/app/board/uXjVLmh2mqI=/?share\_link\_id=814278988868*](https://miro.com/app/board/uXjVLmh2mqI=/?share_link_id=814278988868)

В ходе обследования были выявлен ряд проблем и рассмотрены рекомендации для их решения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Проблема в существующих процессах** | **Рекомендации для решения** |
| 1 | Нестабильно работает онлайн оплата | Проверить правильность настроек API |
| 2 | Отсутствует поисковая строка (ручной поиск товаров по каталогу) | Доработка UX-дизайна сайта |
| 3 | Отсутствует подробное описание товара | Доработка UX-дизайна сайта |
| 4 | Отсутствуют фильтры для товаров | Доработка UX-дизайна сайта |
| 5 | Чат онлайн-поддержки занимает много места | Доработка UI-дизайна сайта |
| 6 | Отсутствует подсчет общей суммы товара | Доработка UX-дизайна сайта |
| 7 | Не выводится итоговая сумма заказа к оплате | Доработка UX-дизайна сайта |
| 8 | Товар может отсутствовать на складе, клиент узнает об этом только после оформления заказа | Актуализация остатков товаров на сайте с помощью интеграции с БД склада |
| 9 | Отсутствует возможность полного удаления корзины | Расширение функционала сайта |
| 10 | Отсутствует личный кабинет клиента | Создание личного кабинета  (создание БД клиентов) |
| 11 | Отсутствие избранного и истории предыдущих заказов | Расширение функционала сайта |
| 12 | Отсутствует поле для ввода промокода | Доработка UX-дизайна сайта |
| 13 | Отсутствует автоматическое заполнение поле ввода данных клиента | Расширение функционала сайта  Доработка UX-дизайна сайта |
| 14 | Отсутствует проверка мобильного номера клиента | Интеграция сайта с помощью API с сервисами для реализации валидации номера через SMS |
| 15 | Неэффективная работа чата с онлайн-консультантом | Создание чат-бота со скриптами |
| 16 | Отсутствие уверенности, что данные карты будут в безопасности | Подключение двухфакторной аутентификации через API |