**Задание:**

В рамках реализации проекта Вам как системному аналитику необходимо составить требования для процесса “Доставка карты клиенту курьером”.

Доставка карты выбирается на этапе заказа карты, но клиент может запросить изменение на доставку и самовывоз в отделении банка

Вводные данные: Клиент сделал заказ карты через удаленные каналы и выбрал доставку карты курьером.

Окончание процесса: статус карты в системе «Получена клиентом»

1. Определите стейкхолдеров + матрица

2. Определите методологию, по которой будете работать

3. Определите состав команды

4. Напишите User Story, которые есть в рамках задачи, определите, какие из них будут в рамках MVP, а какие нет.

5. По 1 US распишите Use Case и 2 альтернативных сценария к нему

**Стейкхолдеры.**

Сторонники (не влияют, одобряют проект):

-менеджеры банка (легче предлагать услуги и добиваться одобрения карты)

-клиент не потенциальный (может захотеть стать клиентом банка)

- инвесторы (не влияют на проект, но важна прибыль)

Союзники (влияют + одобряют):

- клиент потенциальный (если клиенту неудобно, то он и не будет пользоваться)

- курьер (если курьеру непонятен интерфейс, то могут быть проблемы с доставкой. Недовольные клиенты и минус рейтинг)

-команда разработки (это их хлеб)

Мешающие (не влияют + не одобряют):

- Не знаю

Противники (влияют + не одобряют):

- злоумышленники

-другие банки/команды разработки (могут переманить наших разработчиков, пытаться самим реализовать эту идею быстрее и лучше)

**Методология.**

Agile или waterfall. С одной стороны, разработка новая для банка, поэтому лучше взять гибкую методологию, чтобы учесть все требования пользователей и/или показывать тест-версию фокус-группе. С другой стороны, можно сказать, что проект небольшой, похожие наработки/идеи могут быть у других банков и продукт можно будет выпустить сразу в массы. Я бы выбрала Agile, так как это Альфа-банк (или Тинькофф), а не ЦБ.

**Состав команды.**

BA (для сбора требований), но можно SA (если нет BA), т.к. разрабатываем небольшую функцию, solution архитектор (для внедрения в существующий функционал нашей функции), разработчик бэка, тестировщик, PO (достижение бизнес целей, продвижение на рынке)

**User Story.**

Я как клиент хочу иметь возможность заказать доставку карты, чтобы получить ее дома

Я как клиент хочу выбрать дату и время доставки, чтобы мне было удобно получить карту

Я как клиент, хочу иметь возможность выбора и изменения типа доставки, чтобы быть более мобильным

Я как курьер, хочу видеть все доставки на завтрашний день, чтобы спланировать свой маршрут

Я как курьер хочу иметь возможность связаться с клиентом, чтобы предупредить клиента о доставке

Я как менеджер банка, хочу предлагать клиентам удобную доставку карты, чтобы клиенты чаще соглашались оформить карту

**Use Case.**

Описание use case: клиент заказывает карту на дом с доставкой

Актор: Клиент (зарегистрированный пользователь)

Предусловие:

1. Клиент зарегистрирован в системе (либо ввел данные и создал личный кабинет, либо уже является клиентом банка и кабинет есть)
2. Клиент заполнил заявку на выпуск карты (выбрал тип карты, дизайн и т.д.)
3. За основу брался интерфейс Альфа-банка (пришлось заказать карту молодому человеку. Теперь он клиент Альфы :) ) и Тинькофф.
4. Карта создается для ру-сегмента, с текущими возможностями банка

Ожидаемый результат: статус карты в системе « Получена клиентом»

Основной сценарий:

1. Клиент нажимает кнопку «Продолжить»
2. Система предлагает клиенту выбрать, как получить карту: доставит курьер или в офисе
3. Клиент выбирает доставку курьером (или П3)
4. Система предлагает пользователю ввести адрес доставки
5. Клиент вводит адрес доставки
6. Система предлагает выбрать дату и время доставки (или П6)
7. Клиент выбирает дату и время доставки, оставляет комментарий для сотрудника банка и вводит кодовое слово (или П7)
8. Клиент нажимает кнопку «Заказать доставку»
9. Система показывает пользователю данные о доставке в приложении/личном кабинете
10. Система за день до доставки карты присылает пользователю смс-уведомление с информацией о курьере (или П10)
11. За 20-60 минут до доставки курьер звонит клиенту и ждет подтверждения от клиента (или П11)
12. Клиент подтверждает, что осведомлен и ждет курьера
13. Клиент встречает курьера, фотографируется с пакетом документов и подписывает их
14. Курьер отдает карту клиенту
15. Cтатус карты в системе « Получена клиентом» (Клиент получил карту)

Альтернативный сценарий:

П3. 1. Клиент выбирает забрать карту из офиса.

П3. 2. Система предлагает выбрать офис, куда привезут карту.

П3. 3. Клиент выбирает офис.

П3. 4. Система присылает пользователю смс-оповещение о том, что карту можно получить.

П3. 5. Клиент приезжает в офис в часы работы и забирает карту.

П3. 6. Переход к пункту 15 основного сценария.

П6. 1. Клиент меняет адрес доставки.

П6. 2. Система обновляет информацию о доступных дате и времени доставки.

П6. 3. Переход к пункту 4 основного сценария.

П7. 1. Клиент выбирает дату и время доставки, не оставляет комментарий для сотрудника банка, вводит кодовое слово.

П7. 2. Переход к пункту 8 основного сценария.

П10. 1. Клиент отменяет доставку курьером.

П10. 2. Клиент выбирает доставку карты в офис банка.

П.10. 3. Переход к пункту 2.

П11. 1. Клиент говорит, что не может получить карту в назначенное время.

П11. 2. Клиенту предлагается выбрать другое время в приложении/личном кабинете.

П11. 3. Переход к пункту 2.