# Лабораторная работа «Составление анкеты-опросника»

## Задание

Давайте рассмотрим кейс на предприятии розничной торговли. Имеется старая система “Личный кабинет”. Принято решение полностью заменить данную систему на новую.

Составьте анкету-опросник, ответы на который позволят вам спроектировать архитектуру и выбрать технологии для реализации требуемой системы.

Результат должен быть представлен в виде текстового документа или таблицы со списком вопросов.

Перечень функций текущей системы приведен ниже:

1. ● Получение данных о наличии товаров от складской системы;
2. ● Авторизацию/регистрацию/восстановление доступа к личному кабинету;
3. ● Возможность выбора, заказа, оплаты товара;
4. ● Отображение новостей с новостного портала;
5. ● Позволяет клиентам создать и редактировать свой профиль, включая контактные данные, адрес доставки и настройки уведомлений.
6. ● Показывает список предыдущих заказов с подробной информацией, включая статус заказа, дату и сумму.
7. ● Позволяет клиентам отслеживать текущие заказы и видеть их текущий статус и местоположение.
8. ● Позволяет клиентам добавлять, удалять и редактировать товары в корзине перед оформлением заказа.
9. ● Позволяет пользователям сохранять товары в список "избранное" для будущих покупок.
10. ● Показывает рекомендации по товарам и акциям на основе истории покупок.
11. ● Предоставляет информацию о текущих акциях и скидках, которые могут быть доступны клиентам.
12. ● Позволяет клиентам оставлять отзывы о товарах и опыте покупок, а также обращаться в службу поддержки.
13. ● Позволяет клиентам подписываться на уведомления и рассылки о новых товарах, акциях и событиях.
14. ● Отображать баланс бонусов и предоставлять возможность обменивать их на скидки или подарки.
15. ● Позволяет клиентам инициировать процедуры возврата или обмена товаров.
16. ● Автоматически уведомляет клиентов о статусе и изменениях в заказах.
17. ● Показывает информацию о прошлых платежах и счетах.
18. ● Позволяет клиентам отправлять запросы в службу поддержки и следить за статусом обращений.
19. ● Позволяет клиентам управлять настройками безопасности аккаунта, включая смену пароля и настройку двухфакторной аутентификации.
20. ● Обеспечивает возможность связи с компанией через разные каналы, такие как чат, телефон или электронную почту, прямо из личного кабинета.
21. ● Позволяет пользователям входить в свой личный кабинет через аккаунты в социальных сетях.
22. ● Предоставляет доступ к руководствам, FAQ и полезным ресурсам, которые могут помочь.

## Анкета-опросник

1. Какие основные минусы вы видите в текущей системе, которых не хотели бы видеть в новой?
2. С какими основными трудностями вы сталкиваетесь, при работе в текущей системе?

### Функция «Получение данных о наличии товаров от складской системы»

* 1. Достаточно ли быстро вы получаете данные при их запросе?   
     Возникала ли у вас при работе потребность получать эти данные быстрее?
  2. Достаточен ли объем получаемых данных?   
     Возможно у вас возникала мысль наподобие «Эх, ну почему здесь не указано …»
  3. Или наоборот, не является ли он избыточным?   
     Возможно у вас возникала мысль наподобие «Для чего здесь указано …, не понимаю»
  4. Какие аспекты вам внешне не нравятся при получении этих данных?   
     Возможно какую-то информацию необходимо выделить больше/меньше?
  5. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Авторизация/регистрация/восстановление доступа к личному кабинету»

1. С какими сложностями вы сталкивались при использовании данных функций?
2. Не возникает ли проблем с авторизацией, при введении корректных данных?
3. Не было ли проблем с восстановлением пароля?
4. Есть ли примеры решений в авторизации/регистрации/восстановлении доступа, которые вы считаемте эталонными и были бы рады применению подобных в новой системе?
5. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Возможность выбора, заказа, оплаты товара»

1. Бывают ли сложности при выполнении данной функции?
2. Устраивает ли вас скорость работы приложения при выполнении данной функции?
3. Достаточна ли полнота информации при выборе и заказе товара?  
   Если недостаточна, то чего вам не хватает?
4. Не является ли информация избыточной?  
   Если избыточна, то что именно является лишним?
5. Есть ли фильтры при выборе товара, которых вам не хватает?
6. Есть ли отрицательные моменты, которые вас смущают при оплате товара?
7. Возникала ли у вас потребность при выполнении данной функции, которую она не покрывала?
8. Есть ли моменты в интерфейсе, которые вас смущают?  
   Если есть, можете ли вы привести примеры интерфейсов, которые для вас являются эталонными или близкими к эталону?
9. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Отображение новостей с новостного портала»

1. Есть ли сейчас возможность фильтрации новостей?  
   Необходима ли такая возможность?  
   Если да, то какие категории должны быть?
2. Сколько новостей оптимально отображать на одной странице?
3. Есть ли в текущем отображении новостей какие-то минусы, которых вам хотелось бы не видеть в новой системе?
4. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Позволяет клиентам создать и редактировать свой профиль, включая контактные данные, адрес доставки и настройки уведомлений»

1. Какие основные минусы вы работе данной функции вы видите сейчас?
2. Каких данных на ваш взгляд не хватает в вашем профиле?  
   Возможны вы хотели бы видеть свой профиль с каким то креативом, чего именно вам не хватает?
3. Какие данные в профиле вам кажутся излишними?
4. Были ли проблемы с внесением каких-либо данных?
5. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Показывает список предыдущих заказов с подробной информацией, включая статус заказа, дату и сумму»

1. Какой информации вам не хватает в данном списке?
2. Какая информация для вас является излишней в списке?
3. Какое число в списке предыдущих заказов на одной странице для вас оптимально?
4. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Позволяет клиентам отслеживать текущие заказы и видеть их текущий статус и местоположение»

1. Сталкивались ли вы с какими-то проблемами при пользовании данной функцией?  
   Если да, то с какими?
2. Бывали ли случаи, когда статус заказа в приложении расходился с реальностью?
3. Какой информации вам не хватает при отслеживании товара?
4. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Позволяет клиентам добавлять, удалять и редактировать товары в корзине перед оформлением заказа»

1. Сталкивались ли вы с какими-то проблемами при пользовании данной функцией?  
   Если да, то с какими?
2. Были ли проблемы добавлением товаров в корзину?  
   Если да, то опишите, какого рода были эти проблемы?
3. Были ли проблемы удалением товаров в корзину?  
   Если да, то опишите, какого рода были эти проблемы?
4. Были ли проблемы с тем, что товары произвольно пропадали из корзины?
5. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Позволяет пользователям сохранять товары в список "избранное" для будущих покупок»

1. Сталкивались ли вы с какими-то проблемами при пользовании данной функцией?
2. Если да, то с какими?
3. Бывали ли случаи, когда товар самопроизвольно пропадал из списка избранных?
4. Бывали ли проблемы, с последующим извлечением товара из списка избранных?
5. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Показывает рекомендации по товарам и акциям на основе истории покупок»

1. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
2. Как часто в рекомендациях вам попадает товар, который для ваших предыдущих покупок является нерелевантным?
3. Часто ли бывает, что вам не показываются рекомендованные товары?
4. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Предоставляет информацию о текущих акциях и скидках, которые могут быть доступны клиентам»

1. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
2. Бывали ли случаи, что вам отображалась акция или скидка, которая не подходила к вашей категории клиента?  
   Если да, то опишите пожалуйста случаи подробнее.
3. Бывали ли случаи, что вам не отображалась акция или скидка, которая подходила к вашей категории клиента?  
   Если да, то опишите пожалуйста случаи подробнее.
4. Достаточно ли предоставляемой информации об акциях и скидках, для их использования?
5. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Позволяет клиентам оставлять отзывы о товарах и опыте покупок, а также обращаться в службу поддержки»

1. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
2. Были ли проблемы с оставлением отзыва о купленном товаре?

Если да, то опишите пожалуйста случаи подробнее.

1. Были ли проблемы связи со службой поддержки в Личном кабинете?  
   Если да, то опишите пожалуйста случаи подробнее.
2. Чего вам не хватает в данной функции?
3. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Позволяет клиентам подписываться на уведомления и рассылки о новых товарах, акциях и событиях»

1. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
2. Чего вам не хватает в данной функции?
3. Были ли проблемы с получением уведомлений по подписке?
4. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Отображать баланс бонусов и предоставлять возможность обменивать их на скидки или подарки»

1. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
2. Чего вам не хватает в данной функции?
3. Бывали ли проблемы с отображением бонусов?
4. Бывали ли случаи, когда баланс бонусов менялся самопроизвольно?
5. Бывали ли проблемы обмена бонуса на товар и скидки?
6. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Позволяет клиентам инициировать процедуры возврата или обмена товаров»

* 1. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
  2. Чего вам не хватает в данной функции?
  3. Были ли у вас проблемы с возвратом или отменой товара в системе?  
     Если да, то опишите пожалуйста случаи подробнее.
  4. Возможно вы хотите еще что-то добавить по данной функции ко всему вышесказанному?

### Функция «Автоматически уведомляет клиентов о статусе и изменениях в заказах»

1. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
2. Чего вам не хватает в данной функции?
3. Автоматическое уведомление в течение какого времени срабатывает (своевременно или с задержкой)?
4. Какова вариативность уведомлений: pop-up, sms, e-mail и прочее? Достаточно ли этих каналов для уведомлений?

### Функция «Показывает информацию о прошлых платежах и счетах»

1. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
2. Чего вам не хватает в данной функции?
3. За какой период времени отображается информация?
4. Нужно ли осуществить изменения периода отображения информации (сократить\увеличить\сделать вкладки по годам или дополнительный фильтр на дату\счет\сумму)?
5. Функция «Позволяет клиентам отправлять запросы в службу поддержки и следить за статусом обращений»
6. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
7. Чего вам не хватает в данной функции?
8. Каким способом пользователь следит за статусом обращений (в личном кабинете, приходит смс-уведомление и прочее)?
9. В течение какого времени пользователь получает информацию о статусе обращения? Нужно ли уменьшить данное время?
10. Функция «Позволяет клиентам управлять настройками безопасности аккаунта, включая смену пароля и настройку двухфакторной аутентификации»
11. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
12. Чего вам не хватает в данной функции?
13. Для того, чтоб осуществить в настройках смену пароля или настройку двухфакторной аутентификации, запрашивает ли система, действующий пароль перед каждым действием?
14. Существуют ли ограничения по количеству за определенный промежуток времени действий, которые возможно совершить в настройках?
15. Функция «Обеспечивает возможность связи с компанией через разные каналы, такие как чат, телефон или электронную почту, прямо из личного кабинета»
16. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
17. Чего вам не хватает в данной функции?
18. За какой промежуток времени осуществляется ответ пользователю по разным каналам связи?
19. На какой канал связи самая большая нагрузка?
20. Рассматривали ли Вы вариант внедрения чат-бота?
21. Функция «Позволяет пользователям входить в свой личный кабинет через аккаунты в социальных сетях»
22. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
23. Чего вам не хватает в данной функции?
24. Взаимодействие с какими социальными сетями поддерживается? Есть ли потребность расширить этот список?
25. Какова статистика входа через социальные сети относительно стандартного флоу?
26. Функция «Предоставляет доступ к руководствам, FAQ и полезным ресурсам, которые могут помочь»
27. Какие минусы вы для себя можете выделить при работе данной функции?
28. Чего вам не хватает в данной функции?
29. Есть ли потребность в расширении данного списка полезных ресурсов? Если да, то какие полезные ресурсы еще нужны?
30. Есть ли потребность в сокращении данного списка полезных ресурсов? Если да, то какие полезные ресурсы нужно убрать?
31. В интерфейсы данные разделы сгруппированы на одной вкладке? Если нет, то возможно можно рассмотреть вариант группировки полезной информации с подразделами: руководство, FAQ, полезные ресурсы?

### 