Описание бизнес-функции

|  |  |
| --- | --- |
| Проект | Разработка модуля онлайн-бронирования отелей |
| Автор | Жирнова Алена |
| Статус | В разработке |
| Тип | Бизнес-требование |
| Назначение | Формализация требований к функции бронирования отелей |
| Связанные артефакты | Пользовательские сценарии |

Оглавление

[Глоссарий 3](#_Toc210409322)

[Общая информация 3](#_Toc210409323)

[Решаемая задача 3](#_Toc210409324)

[Бизнес-требования и приоритеты: 3](#_Toc210409325)

[Критерии качества на входе (DoR) 3](#_Toc210409326)

[Критерии качества на выходе (DoD) 4](#_Toc210409327)

[Ограничения 4](#_Toc210409328)

[Концепция решения 4](#_Toc210409329)

[Функциональные требования 4](#_Toc210409330)

[Нефункциональные требования 5](#_Toc210409331)

[Use-cases 5](#_Toc210409332)

# Глоссарий

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Определение |
| Туроператор | Компания, формирующая и продающая туристические продукты |
| Мгновенное подтверждение | Автоматическое подтверждение брони без участия менеджера |
| CRS (Central Reservation System) | Центральная система бронирования туроператора |
| DoR (Definition of Ready) | Критерии готовности — условия, при которых задача или процесс считается готовым к началу разработки или выполнения. |
| DoD (Definition of Done) | Критерии завершенности — условия, подтверждающие полное выполнение задачи или процесса без ошибок. |
| User Story | Формат описания требования с точки зрения пользователя: «As a [роль], I want [функция], So that [польза]». |
| Use-case | Сценарий использования — детальное описание взаимодействия пользователя с системой, включая базовый поток, альтернативы и исключения. |

# Общая информация

Данный документ предназначен для архитекторов решений, тимлидов и разработчиков, участвующих в разработке и внедрении модуля онлайн-бронирования отелей на сайте туроператора.

# Решаемая задача

Проблема бизнеса заключается в низкой доле прямых онлайн-продаж, высоких операционных затратах на ручную обработку бронирований и упущенной выгоде из-за неоптимального управления доходами.

# Бизнес-требования и приоритеты:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код требования | As a [stakeholder] | I want | So that | Приоритет требования |
| 1.1 | Как клиент | Искать и бронировать отели онлайн в несколько кликов | Я могу быстро организовать поездку без обращения в офис | Высокий |
| 1.2 | Как клиент | Видеть полную итоговую стоимость | Я могу точно планировать свой бюджет | Высокий |
| 1.3 | Как клиент | Получать уведомления о статусе брони | Я мог быть уверен в подтверждении и не пропустить поездку | Высокий |
| 1.4 | Как клиент | Легко отменить или изменить бронь | Я мог скорректировать планы без лишних сложностей | Высокий |
| 1.5 | Как клиент | Видеть реальные отзывы и фото отелей | Я мог принять обоснованное решение | Средний |
| 1.6 | Как менеджер | Видеть брони «по запросу» | Я мог оперативно подтвердить их у отеля | Высокий |
| 1.7 | Как маркетолог | Аналитику по спрос | Я мог планировать рекламные кампании | Средний |

# Критерии качества на входе (DoR)

1. Пользовательская история сформулирована по стандарту «Как [Роль], я хочу [Цель], чтобы [Выгода]»

2. Критерии приемки четко определены и согласованы

3. Все зависимости от других команд выявлены

4. Задача оценена разработчиками

5. Тестовые сценарии подготовлены

6. Дизайн-макеты всех ключевых экранов утверждены

7. Определены метрики успеха для функциональности

8. Согласованы API контракты для интеграций

# Критерии качества на выходе (DoD)

1. Код написан, проверен и слит в основную ветку

2. Автоматические тесты написаны и пройдены

3. Функциональность протестирована QA

4. Производительность соответствует требованиям

5. UI корректно отображается в основных браузерах

6. Документация обновлена

7. Критические баги исправлены

8. Проведено нагрузочное тестирование с имитацией пиковой нагрузки

9. Осуществлен security audit критических функций (платежи, аутентификация)

10. Документация API обновлена и опубликована

11. Проведена демонстрация стейкхолдерам и получена обратная связь

# Ограничения

Не будут разрабатываться в рамках этого процесса:

- Интеграция с системами авиаперевозок

- Функционал группового бронирования

- Система лояльности и бонусов

# Концепция решения

Результат будут использовать клиенты для самостоятельного бронирования отелей, менеджеры - для управления бронированиями, а аналитики - для анализа продаж.

# Функциональные требования

|  |  |
| --- | --- |
| Идентификатор | Требование |
| FR-1 | Система должна предоставлять интерфейс поиска отелей по параметрам (дата, направление) |
| FR-2 | Система должна отображать доступные варианты размещения с ценами и условиями |
| FR-3 | Система должна позволять выбирать тип номера, питание и дополнительные услуги |
| FR-4 | Система должна предоставлять форму ввода данных гостей |
| FR-5 | Система должна интегрироваться с платежным шлюзом для приема оплат |
| FR-6 | Система должна предоставлять личный кабинет клиента с историей бронирований |
| FR-7 | Система должна отправлять email и SMS уведомления о статусе брони |

# Нефункциональные требования

|  |  |
| --- | --- |
| Идентификатор | Требование |
| NFR-1 | Система должна обрабатывать до 1000 одновременных пользователей в пиковые часы |
| NFR-2 | Время отклика системы при поиске отелей не должно превышать 3 секунд |
| NFR-3 | Система должна быть доступна 99.5% времени в течение месяца |
| NFR-4 | Все персональные и платежные данные должны храниться в зашифрованном виде |

# Use-cases

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код | UC1 | Название | Успешное бронирование отеля |
| Краткое описание | Клиент находит и бронирует отель через сайт с мгновенным подтверждением | | |
| Участники | Клиент, Система бронирования, Платежный шлюз | | |
| Предусловия | Клиент авторизован в системе | | |
| Триггеры | Клиент нажимает "Забронировать" на странице отеля | | |
| Базовый поток | 1. Выбор параметров бронирования  2. Ввод данных гостей  3. Подтверждение условий  4. Оплата картой  5. Получение подтверждения | | |
| Альтернативные потоки | A1: бронирование без предоплаты | | |
| Исключения | E1: недостаточно средств на карте  E2: нет доступных номеров | | |
| Постусловия | Бронь создана в системе, клиенту отправлена информация о бронировании | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код | UC2 | Название | Успешная отмена бронирования |
| Краткое описание | Клиент отменяет подтвержденную бронь через личный кабинет | | |
| Участники | Клиент, Система бронирования, Платежная система | | |
| Предусловия | У клиента есть активная бронь с возможностью отмены | | |
| Триггеры | Клиент нажимает "Отменить бронь" в личном кабинете | | |
| Базовый поток | 1. Просмотр условий отмены и штрафов  2. Подтверждение отмены  3. Автоматический расчет суммы возврата  4. Инициация возврата средств  5. Отправка подтверждения отмены | | |
| Альтернативные потоки | A1: Бесплатная отмена (в течение 24 часов)  A2: Частичный возврат средств | | |
| Исключения | E1: Срок бесплатной отмены истек  E2: Отель отклоняет отмену | | |
| Постусловия | Бронь переведена в статус «Отменена», запущен процесс возврата денег | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код | UC3 | Название | Сравнение отелей |
| Краткое описание | Клиент ищет отели по критериям и сравнивает варианты | | |
| Участники | Клиент, Поисковый движок, Система кэширования | | |
| Предусловия | Клиент определился с датами и направлением | | |
| Триггеры | Клиент вводит параметры поиска и нажимает "Найти" | | |
| Базовый поток | 1. Ввод параметров (даты, гости, бюджет)  2. Применение фильтров (рейтинг, удобства)  3. Просмотр результатов на карте и в списке  4. Сравнение нескольких отелей  5. Выбор подходящего варианта | | |
| Альтернативные потоки | A1: Поиск по карте  A2: Расширенный поиск с дополнительными параметрами | | |
| Исключения | E1: Нет доступных отелей по заданным критериям  E2: Таймаут при поиске | | |
| Постусловия | Клиент переходит к бронированию выбранного отеля | | |