Выполнила: Бритвина Анастасия Николаевна, 101 группа.

**Отчет по практической работе № 5**

**«Описание текущей ситуации (как было)»»**

**Цель практической работы:** провести обследование предметной области.

Решение задач.

Описать текущую ситуацию у заказчика, которая вызвала необходимость создания данного проекта.

У заказчика есть сайт, однако на нём представлена только информация об агентстве, сотрудниках, оказываемых услугах, представлено портфолио, есть список контактов. Но нет форм обратной связи, возможности регистрации клиентов и создания ими личных кабинетов для создания заявок и возможности коммуникации с менеджером агентства.

Проблемы:

* неудобный процесс подачи и приёма заявки
* неудобный процесс консультирования для менеджеров по работе с клиентами и продолжительный процесс получения консультации для гостей сайта
* сложность коммуникации с клиентом (ключевая проблема)

|  |  |
| --- | --- |
| * Проблема | Неудобный процесс подачи и приёма заявки.  (Слишком много времени тратится на оформление одной новой заявки. Дольше и сложнее происходит поиск и обращение новых клиентов. Для оставления заявки клиентам приходится либо приходить в агентство, либо звонить по телефону, указанному на сайте, что часто долго и неудобно как для клиентов, так и для операторов агентства) |
| Воздействует на | Операторов агентства, менеджеров по работе с клиентами, менеджеров проектов и новых клиентов |
| Результатом чего является | Получается меньше заявок, чем могло бы быть |
| Сейчас решается | Оставить всё как есть |
| Имеющиеся решения не | Проблема неудобства подачи заявки сохраняется |

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема | Неудобный процесс консультирования для операторов агентства и продолжительный процесс получения консультации для гостей сайта. (Гости сайта жалуются на ожидание во время звонка из-за электронной очереди. Операторы агентства недовольны большой загруженностью из-за входящих звонков) |
| Воздействует на | Гостей сайта и операторов агентства |
| Результатом чего является | Уход потенциальных клиентов из-за того, что они не смогли дождаться ответа на свой звонок; усталость операторов; иногда операторы не успевают принимать звонки |
| Сейчас решается | Оставить на сайте только номер и почту агентства, по которому гости сайта смогут получить консультацию |
| Имеющиеся решения не | Проблема загруженности операторов и неудобства получения консультации для гостей сайта сохраняется |

Вывод:

В ходе выполнения практической работы было проведено обследование предметной области и описана текущая ситуация у заказчика, которая вызвала необходимость создания данного проекта.