

# Интернет-магазин охранных систем

## 1. Бизнес процессы

### **БП-1: Регистрация пользователя**

#### **Цель:**

Быстро и безопасно зарегистрировать пользователя, собрать минимально необходимые данные для покупки и персонализации (объект охраны, тип оборудования, способы связи).

1. Пользователь переходит в «Зарегистрироваться», либо система предлагает регистрацию в момент оформления заказа (упрощённая регистрация через checkout).

#### 2. Ввод данных:

- Обязательные: логин (email или телефон), пароль.
- Необязательные для старта: имя, город/регион (можно автоопределение), тип объекта (квартира/дом/офис/склад), интересы/категории: видеонаблюдение, сигнализация, датчики (дым/утечка), умный дом, готовые комплекты, монтаж/сервис.
- Для B2B (если есть): ИНН, компания, юр. адрес, контакт ответственного.

#### 3. Создание профиля:

- Сохранение, присвоение идентификатора, настройка базовых рекомендаций, чек-лист «Первый шаг» (например: выбрать комплект, пройти мастер подбора).

#### 4. Финал:

- Переход на главную с персонализированным контентом, или обратно в checkout, если регистрация была в процессе покупки.

## **БП-2: Авторизация пользователя**

### **Цель:**

Надёжный вход в аккаунт для доступа к покупкам, сервисам (ремонт/установка), гарантиям и рекомендациям.

1. Запуск - Клик «Войти», автоматический вход по сохранённой сессии, переход по защищённой ссылке.
2. Ввод логина (email/телефон) и пароля.
3. Проверка учётных данных.
4. Успешный вход:
  - Создание сессии, определение роли (B2C/B2B), применение персонализации.
5. «Запомнить меня» (если пользователь согласен на cookie).

## **БП-3: Покупка оборудования**

### **Цель:**

Привести пользователя от выбора к оплате и успешной доставке/передаче в монтаж, учитывая совместимость, наличие, гарантии и документы.

### **Основной сценарий**

1. Выбор товаров:
  - Категории: камеры, регистраторы, датчики, сирены, комплекты, аксессуары.
2. Услуги:
  - Предложение монтажа и пусконаладки.
3. Корзина:
  - Просмотр состава, совместимости, подсказки (рекомендуемые кабели, блоки питания).

- Расчёт стоимости, промокоды, бонусы/баллы.

#### 4. Доставка/самовывоз:

- Выбор способа, адрес, окно доставки, стоимость, доступность по географии.

#### 5. Данные покупателя:

- Если гость — быстрый профиль (email/телефон, ФИО, адрес). Для B2B — реквизиты.

#### 6. Оплата:

- Способы: банковская карта, рассрочка/кредит (если есть), безнал для юр. лиц.

#### 7. Подтверждение заказа:

- Создание заказа, резервирование товара на складе, генерация документов (счёт/чек, гарантия).

### **БП-4: Создание заявки на ремонт**

#### **Цель:**

Принять и обработать запрос на ремонт оборудования с проверкой гарантии, диагностики, расчётом стоимости и назначением визита/ремонта.

#### 1. Заполнение заявки:

- Оборудование: модель/серийный номер, дата покупки (если есть), источник.

- Симптомы: нет изображения, ложные срабатывания, нет записи, питание и т.п.

- Вложения: фото/видео, скриншоты, схема подключения.

- Локация: адрес, доступность, контакт для визита.

#### 2. Проверка гарантии:

- По заказу/серийному номеру: гарантийный статус, условия.

### 3. Первичная диагностика:

- Авто-чеклист: перезагрузка, смена кабеля, питание, обновление прошивки.

- Предварительный вердикт:

«вероятно гарантийный случай», «требуется запчасти»,  
«негарантийный».

### 4. Котировка/согласование:

- Если негарантийный или вне зоны гарантии: ориентировочная стоимость, запасные части, сроки → согласие клиента.

### 5. Выбор формата ремонта:

- Выезд техника (на объект), привоз/курьер в сервис-центр, удалённая настройка (если релевантно).

### 6. Назначение визита/ремонта:

- Подбор слота, подтверждение, предоплата/депозит (если требуется), бронь запчастей.

## **БП-5: Создание заявки на установку**

### **Цель:**

Организовать монтаж и пусконаладку купленного оборудования (или подбор и монтаж “под ключ”), включая обследование, смету, расписание и передачу системы клиенту.

#### 1. Инициирование:

- Объект: тип (квартира/дом/офис), площадь, этажность, интернет/локальная сеть, особые зоны (вход, периметр, серверная), режим доступа.

- Цели: видеонаблюдение/сигнализация/контроль доступа/датчики.

- Желательная дата/время.

## 2. Предварительная смета:

- Состав работ (крепёж, прокладка, настройка), материалы (кабели, разъёмы), доп. услуги (облачная запись, удалённый доступ).

- Стоимость: фикс/по часам, предложение пакетов.

## 3. Согласование и предоплата:

- Клиент подтверждает смету, вносит предоплату/депозит (если требуется).

## 4. Планирование:

- Назначение бригады, слота, резерв материалов, связка с заказом на оборудование (если покупалось).