**Запити зацікавлених осіб**

[***Запити зацікавлених осіб*** 2](#_Toc400052797)

[**Вступ** 2](#_Toc400052798)

[**1. Мета** 2](#_Toc400052799)

[**2. Короткий огляд продукту** 2](#_Toc400052800)

[**3. Контекст** 2](#_Toc400052801)

[**4. Ділові правила** 3](#_Toc400052802)

[4.1 Призначення системи 3](#_Toc400052803)

[4.2 Політика взаємовідносин 3](#_Toc400052804)

[4.3 Характеристика ділового процесу 3](#_Toc400052805)

[4.4 Сценарії 3](#_Toc400052806)

[4.4.1 Сценарій першої зустрічі з контакт-менеджером 3](#_Toc400052807)

[4.4.2 Сценарій призначення зустрічі з контакт-менеджером 4](#_Toc400052808)

[4.4.3. Сценарій залишення повідомлення на форумі 4](#_Toc400052815)

[**5. Функціональність** 4](#_Toc400052820)

[5.1 Структура облікового запису інвестора 5](#_Toc400052821)

[5.2 Можливості гостей 5](#_Toc400052822)

[**6. Практичність** 6](#_Toc400052823)

[6.1 Мобільність 6](#_Toc400052824)

[6.2 Інтерфейс користувача 6](#_Toc400052825)

[**7. Надійність** 6](#_Toc400052826)

***Запити зацікавлених осіб***

**Вступ**

У цьому документі описуються запити зацікавлених осіб по відношенню до розроблювальної системи «Будівельна компанія» в якості яких виступають будь-яка фізична чи юридична особа, контакт-менеджер та клієнти цієї компанії.

* Гість – майбутній клієнт;
* Клієнт – фізична особа, що користується послугами будівельної компанії;
* Контакт-менеджер – відповідає за зв’язок компанії з клієнтом;

**1. Мета**

Метою документу є визначення основних вимог до функціональності, продуктивності, експлуатаційної придатності, а також визначення бізнес-правил і технологічних обмежень, пред’явлених предмету розробки.

**2. Короткий огляд продукту**

Система «Будівельна компанія» надає інтерфейс взаємодії між замовником, персоналом та клієнтами цієї компанії. Замовник має найвищий рівень доступу до організації системи та може контролювати усі внутрішні процеси. Персонал (контакт-менеджер) має доступ до бази даних клієнтів (редагування та оновлення даних клієнта, реєстрація нового клієнта), що дозволяє працівникам напряму спілкуватися з клієнтами. Клієнт має доступ лише до своєї анкети у базі даних та загальної інформації. Гість має доступ лише до загальної інформації.

**3. Контекст**

Перелік вимог, зазначених у даному документі є основою технічного завдання для розробки системи «Будівельна компанія».

**4. Ділові правила**

4.1 Призначення системи

Система призначена для зберігання інформації про клієнтів компанії із подальшим використанням на різних рівнях доступу для полегшення організації комунікаційного процесу та економії часу при автоматичному заповненні необхідних документів.

4.2 Політика взаємовідносин

Система «Будівельна компанія» надає можливість усім працівникам використовувати програмне забезпечення для фіксування результатів переговорів контакт-менеджер – інвестори.

Гість може переглядати список наявних пропозицій та читати форум.

Інвестор має постійний доступ до процесу будівництва за допомогою засобів відеоспостереження, має можливість призначати зустріч з контакт-менеджером, переглядати історію переговорів, а також отримувати повну інформацію про інвестоване майно. За політикою конфіденційності системи інвестор має доступ лише до свого профілю, маючи пару логін-пароль, яку він отримує після успішного підписання договору. Інвестор є повноцінним учасником форуму, де може залишати свої повідомлення, оцінювати якість роботи компанії.

Контакт-менеджер має власний робочий кабінет в системі у якій оброблює заявки та повідомлення від інвесторів.

4.3 Характеристика ділового процесу

Обліковий запис інвестора у системі створюється після укладання угоди з компанією. Після створення нового облікового запису клієнт повинен перенести дані з договору в профіль. По завершенню процедури реєстрації дані відправляються у базу даних компанії.

4.4 Сценарії

4.4.1 Сценарій першої зустрічі з контакт-менеджером

1) Гість контактує з компанією, досягають консенсусу про зустріч у назначений час;

2) Контакт-менеджер веде перемовини щодо вибору нерухомості;

3) Контакт-менеджер укладає договір купівлі-продажу між компанією та гостем;

4) Гість отримує статус інвестора та пару логін-пароль від власного облікового запису;

5) Інвестор авторизується у системі і заповнює усі необхідні дані про договір;

6) Контакт-менеджер перевіряє правильність уведених даних інвестором.

4.4.2 Сценарій призначення зустрічі з контакт-менеджером

1) Інвестор авторизується в системі.

2) Інвестор заходить у розділ системи «Робота з клієнтами».

3) Інвестор натискає на посилання «Залишити повідомлення для адміністрації».

4) Інвестор заповнює поле з назвою « Залишити повідомлення», де вказує причину зустрічі та та натискає кнопку «Надіслати повідомлення».

5) Контакт-менеджер отримує повідомлення.

6) Контакт-менеджер зв’язується з інвестором та призначає зустріч.

4.4.3. Сценарій залишення повідомлення на форумі

1) Інвестор авторизується в системі.

2) Інвестор заходить у форум системи.

3) Інвестор знаходить потрібний розділ форуму.

4) Інвестор заповнює поле з назвою « Залишити коментар» та натискає кнопку «Надіслати повідомлення».

**5. Функціональність**

Основні вимоги до функціональності, пред’явлені зацікавленими особами, відносяться до трьох категорій:

1. Гість;
2. Інвестор;
3. Контакт-менеджер.

5.1 Структура облікового запису інвестора

1) Паспортні дані – прізвище, ім’я та по-батькові інвестора, дата народження, адреса проживання, сімейний стан, прізвище, ім’я та по-батькові жінки (чоловіка) тощо.

2) Контактні дані – skype, e-mail, vk, facebook, мобільні номери чоловіка та/або жінки.

3) Дані про угоду – дата підписання, дата прийняття в експлуатацію, умови оплати, фотокопії попереднього договору та інших документів;

4) Зв’язок з контакт-менеджером – призначення зустрічі, надсилання повідомлень;

5) Доступ до залишених повідомлень на форумі, можливість редагування або видалення своїх повідомлень;

6) Переглядання онлайн відео з будівельного майданчику (різні ракурси);

7) Фінансовий баланс – чіткий звіт про вкладені інвестиції та відображення поточного залишку до оплати.

Система забезпечує інвестору використання зазначених вище інформації та можливостей.

* 1. Можливості гостей

1. Перегляд форуму;
2. Перегляд наявних пропозицій;
3. Можливість призначати зустріч із контакт-менеджером.

5.3 Можливості контакт-менеджера

1) Оброблювати запити – назначати час та місце зустрічі;

2) Оброблювати повідомлення;

3) Підписання договору купівлі-продажу;

4) Перевірка валідності введених даних інвестором та їх конфірмація.

**6. Практичність**

6.1 Мобільність

Веб-сайт повинен бути оптимізованим для роботи не тільки із комп’ютера, а також із мобільних пристроїв.

6.2 Інтерфейс користувача

Інтерфейс облікового запису повинен відповідати наступним вимогам:

1. Бути зрозумілим і не допускати двозначного тлумачення;
2. Бути виконаним з урахуванням ергономічних вимог, бути інтуїтивно зрозумілим;
3. Усі кодовані параметри або елементи, та наведені скорочення повинні мати тлумачення або вікно-підказку, що буде з’являтися після наведення курсору на елемент або після натискання спеціальної клавіші;
4. При виконанні електронного цифрового підпису в інтерфейс повинен бути включений результат перевірки цілісності цифрового підпису відповідно з сертифікатом. Відомості про порушення цілісного підпису повинні бути виділені окремо.

**7. Надійність**

Протягом усього терміну зберігання для облікових записів повинна бути забезпечена їх цілісність, незмінність і достовірність.

Для забезпечення збереження та цілісності використовуватиметься метод резервного копіювання.

Система повинна бути добре захищена від різного роду зловмисних атак із метою заволодіння інформації чи атак типу DDoS. Має використовуватися комплекс технологічних і адміністративних процедур, що перешкоджають випадковій або навмисній зміні збережених записів. Найкращим рішенням є використання електронного цифрового підпису, що дозволяє у будь-який момент перевірити незмінність збереженого запису в порівнянні з моментом його підписання.

Також система повинна витримувати великі навантаження, обслуговуючи значну кількість користувачів.

Крім цього повинна забезпечуватись конфіденційність персональної інформації. Надання доступу до збережених підписаних записів та персональних даних інвесторів здійснюють у відповідності з правами доступу.