eLearning versions of several popular Process Impact training seminars are available at [www.processimpact.com/elearning.shtml](http://www.processimpact.com/elearning.shtml), including “In Search of Excellent Requirements,” “Exploring User Requirements with Use Cases,” and “Writing High-Quality Requirements.” Single-user and corporate-wide site licenses are both available.

**NOTE: This template is shareware downloaded from** [**www.processimpact.com**](http://www.processimpact.com)**. All shareware payments are donated to the Norm Kerth Benefit Fund to help a consultant who is disabled with a brain injury. Please visit** [**http://www.processimpact.com/norm\_kerth.html**](http://www.processimpact.com/norm_kerth.html) **to make a shareware payment ($10 suggested). Thank you!**

**Vision and Scope Document**

**for**

**Service desk**

**Version 1.0 approved**

**Prepared by Nikolay Sukhorukov**

**VSTU**

**01.11.18**

**Table of Contents**

Table of Contents ii

Revision History ii

1. Business Requirements 1

1.1. Background 1

1.2. Business Opportunity 1

1.3. Business Objectives and Success Criteria 1

1.4. Customer or Market Needs 1

1.5. Business Risks 1

2. Vision of the Solution 2

2.1. Vision Statement 2

2.2. Major Features 2

2.3. Assumptions and Dependencies 2

3. Scope and Limitations 2

3.1. Scope of Initial Release 2

3.2. Scope of Subsequent Releases 2

3.3. Limitations and Exclusions 3

4. Business Context 3

4.1. Stakeholder Profiles 3

4.2. Project Priorities 4

4.3. Operating Environment 4

**Revision History**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | **Date** | **Reason For Changes** | **Version** |
| Nikolay Sukhorukov | 01.11.18 | Первоначальный проект | 1.0 Черновик 1 |
| Nikolay Sukhorukov | 05.11.18 | Детализированное описание | 1.0 Одобрено |

**Business Requirements**

**Background**

*Большинство пользователей, столкнувшись с неполадками своих компьютеров, самостоятельно изучают сайты и доски объявлений в поисках подходящей компании по ремонту. На поиск нужной компании могут уходить дни, более того, клиент, в таком случае не может быть уверен в качестве обслуживания и рискует своими средствами.*

*Проект «Service Desk» создает площадку для управления заявками, помогающий специалистам технической поддержки и обычным пользователям решать задачи, связанные с организацией и распределением работ при помощи современных интернет технологий.*

**Business Opportunity**

*Рынок оказания компьютерных услуг стремительно развивается и наблюдается заметный рост востребованности услуг по ремонту, настройке и обслуживанию компьютерной техники.*

**Business Objectives and Success Criteria**

*Данный проект позволяет автоматизировать учет заявок о неполадках. Система упрощает процесс взаимодействия между клиентом и специалистом технической поддержки. Это позволяет сэкономить время и получать оперативную информацию о состоянии заявки. Эффект может быть сформулирован в следующих показателях эффективности: а) количество обрабатываемых заявок; б) время обработки заявки; в) повышение удовлетворенности клиентов.*

**Customer or Market Needs**

*Потребности типичных клиентов, в основном, сводятся к достаточно мелким задачами, например, по установке ПО или модернизации аппаратной части компьютеров. Возможны корпоративные заказы на подобный вид работы. Данный продукт предоставляет веб и мобильную системы, с помощью которой*

**Business Risks**

1. *Целевая аудитория может сделать предпочтение в пользу аналогов. В настоящее время существует ряд аналогов подобной системы. Следовательно, необходимо реализовать систему, более удобную для использования и с низкой себестоимостью.*
2. *Малое количество активных пользователей. Небольшое количество клиентов не способно окупить разработку и поддержание системы.*
3. *Недостаток ресурсов. В процессе разработки могут возникнуть проблемы, для решения которых может не хватить ресурсов.*

**Vision of the Solution**

**Vision Statement**

*Для пользователей, желающих решить проблемы со своими компьютерами система регистрации заявок о неполадках – это интернет-приложение, которое будет принимать заявки на обслуживание, обрабатывать, доставлять соответствующим специалистам и следить за ходом выполнения работы. В отличие от текущих способов обслуживания компьютерной техники, пользователи не будут вручную искать подходящих специалистов, следить за ходом выполнения работ и рисковать своими средствами.*

**Major Features**

1. *Отслеживание статуса выполнения заявки*
2. *Биржа заявок и исполнителей*
3. *Система рейтингов клиентов и исполнителей*
4. *Подсистема для работы с корпоративными клиентами*

**Assumptions and Dependencies**

1. *Система должна располагаться на выделенном сервере для обработки большого количества запросов*
2. *Для наибольшего удобства пользователей необходима версия системы на мобильных платформах.*

**Scope and Limitations**

**Scope of Initial Release** **and Scope of Subsequent Releases**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Feature* | *Release 1* | *Release 2* | *Release 3* |
| *Отслеживание статуса заявки* | *Отображение стандартных состояний заявки без возможности влиять на ход обработки со стороны клиента* | *Отображение стандартных состояний заявки; пользователь может запросить повторную обработку и смену исполнителя* |  |
| *Система рейтингов для клиентов и исполнителей* | *Не реализована* | *Рейтинг исполнителей* | *Рейтинг клиентов* |
| *Подсистема для работы с корпоративными клиентами* | *Не реализована* | *Не реализована* | *Полная реализация* |

**Limitations and Exclusions**

1. *Некоторые виды услуг могут не входить в перечень оказываемых услуг компаниями.*
2. *Оказание услуг доступно лишь в определенных городах.*

**Business Context**

**Stakeholder Profiles**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Stakeholder*** | ***Major Value*** | ***Attitudes*** | ***Major Interests*** | ***Constraints*** |
| *Корпоративные управляющие* | *Улучшение продуктивности сотрудников, уменьшение издержек фирмы* | *Поддержка выходов релизов* | *экономия затрат должна превышать затраты на разработку и использование* | *Максимальный бюджет = 1 млн. руб.* |
| *Персонал* | *более эффективное использование оборудования в течение дня;*  *более высокая удовлетворенность клиентов* | *забота о профсоюзных отношениях и возможном сокращении;* | *сохранение работы* | *подготовка персонала для к использованию системы в Интернете;* |
| *Клиенты* | *Лучший сервис; экономия времени; удобство;* | *Восприимчивы к нововведениям, но осторожны* | *Необходим минимум новых технологий;*  *забота о ресурсах и расходах на обслуживание;* | *-* |

**Project Priorities**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Dimension*** | ***Driver (state objective)*** | ***Constraint (state limits)*** | ***Degree of Freedom (state allowable range)*** |
| *Schedule* |  |  | *релиз 1 планируется к выпуску 3/1/20, выпуск 2 - 5/1/21; выпуск 3 – 1/1/22* |
| *Features* |  | *Все функции, запланированные для выпуска 1.0, должны быть полностью работоспособными* |  |
| *Quality* |  | *95% приемочных испытаний должны быть пройдены; все тесты по безопасности использования должны быть пройдены;* |  |
| *Staff* | *Расчетное количество человек в команде: 1 проект-менеджер, 6 разработчиков, 4 тестера и дополнительный разработчик при необходимости.* |  |  |
| *Cost* |  |  | *Перерасход бюджета до 15% является приемлемым без рецензирования спонсора* |

**Operating Environment**

Пользователи со всей страны смогут зарегистрироваться в системе. Новая система обеспечит быстрый процесс регистрации и оплаты и позволит быстро получить необходимую помощь. В свою очередь, администраторы системы получать простой инструмент для управления заявками и оказания услуг. Каждый клиент, создавший заявку будет получать уведомления по электронной почте о состоянии рассмотрения заявки. Все данные и платежная информация будут защищены.