Это – фирма по производству мебели. Изначально считаем, что их рынок – их город и немного области вокруг (дальше логистика делает бизнес невыгодным). Сотни людей одновременно за мебелью приходить не будут, даже 2-3 сделки в час – уже хорошо.

* Сайт
  + (Основной атрибут качества, быстродействие) Гарантированная доставка Заявок на заказ и обращений пользователей (любых активных запросов пользователей на общение) до ответственных лиц (почта ответственного менеджера) не более, чем через 10 минут после обращения. Главное - не упустить потенциального покупателя.
  + (Основной атрибут качества, безопасность) Сайт должен отвечать набору юридических правил о хранении персональных данных (в полном документе должен быть написан список законов и ГОСТов, а также подробно расписаны какие именно действия должны быть учтены)
  + (Основной атрибут качества, Быстродействие) Открытие каждой страницы сайта не более, чем через 5 секунд после клика на ссылку, при условии использования стабильного Интернет-соединения со скоростью не менее 1мб\с. Пользователь не будет долго ждать, скорее всего, видя долгую загрузку страницы, он уйдет.
  + (Юзабилити) Любого результата на сайте возможно добиться не более, чем за 5 переходов между страницами (открыть главную страницу, перейти на страницу товаров, нажать "купить", заполнить форму, оплатить). Никто не любит долго пробираться через сотни кнопок и форм. Максимально быстро и наглядно.
  + (Юзабилити) Сайт должен иметь одинаковую и полную функциональность на современных браузерах (перечисление какие именно браузеры современные с их версиями. IE6 – не современный.)
  + (Надежность) Сайт должен обеспечивать одновременный просмотр любой страницы сайта 1000 посетителей и активную работу с корзиной и заказами 100 покупателей без задержек, лагов, ошибок. Это мебель, там не будет десятки тысяч посетителей ежечасно. Но те, кто будет - должны работать удобно.
  + (Реакция на стресс). Сайт должен обеспечивать свою работоспособность при одновременном посещении сайта 10000 пользователей и 1000 одновременных активных покупателей при сохранении функциональности и задержках на переход по странице не более, чем 10 секунд, не допуская потерь оплатных транзакций. (Зерг-раш крайне маловероятен, но возможен, при десятикратном превышении расчетной нормы все заказы все равно должны быть обработаны, хоть и с задержками.)

В Система доставки

* + (Основной атрибут качества, быстродействие) Отклик пользователю на расчет даты и времени доставки должен давать не более, чем через 3 секунды после запроса (это время включается во время открытия страницы сайта).
  + (Оперативность) Обеспечить ресинхронизацию в статусе доставки в системе и фактического её состояния не более, чем в 10 минут (если товар собран на складе – пользователь должен это увидеть «вот прям щас», а не когда его уже будут выгружать у его двери)
  + (Юзабилити) Система должна выдать оператору предложение на маршруты доставки с учетом заранее заданных оператором количества машин, их объемах, грузоподъемности, водителях, ситуации на дорогах, наличия грузчиков и времени на разгрузку не более, чем за 10 минут, в вариантах с минимальным временем доставки каждого товара, либо максимальной дешевизны для фирмы (минимальное количество машин, минимальное время на разгрузку и т.д.) при наличии не более 10 машин.
  + (Реакция на стресс) При учете роста до 100 машин задержка должна составлять не более, чем в 1 час.
  + (Расширяемость) Задержка должна полностью нивелироваться путем расширения железных мощностной (оперативная память, мощность процессора) не более, чем в 2 раза.
* Складская система
  + (Основной атрибут качества, Быстродействие) Ответ на запрос пользователя о наличии товара на складе должен быть дан в течение 3 секунд, при учете наличия стабильного Интернет-соединения со скоростью не менее 1мб\с. Любая информация пользователю должна быть дана очень быстро. Причем это время включено во время открытия страницы сайта.
  + (Основной атрибут качества, юзабилити) Добавление-изъятие товара со склада должно осуществляться не более, чем 1 минуту на 1 элемент, причем сотруднику должен быть представлен набор информации, гарантированно идентифицирующих локацию товара на складе, без учета физического поиска. (Складом пользуются и сотрудники, им тоже должно быть удобно пользоваться системой. А основная их задача - вовремя найти и выдать имеющиеся позиции и максимальное оперативно занести в базу принятый товар.)
  + (Надежность) Система должна восстанавливать работоспособность при полном отключении (мало ли, свет выключило) не более, чем за 15 минут.
  + (Юзабилити и Расширяемость) Система должна обеспечивать одновременную работу 3 сотрудников по принятию - выдаче товара без задержек при обработке заказа и при возможности расширения до 10 сотрудников. (если речь о терминалах – их должно быть 3, а не в 1 стоять в очереди, это – задержки)
* Магазин
  + (Основной атрибут качества, Надежность) Система должна гарантировать 100% учет поступающих заказов, движения финансовых потоков, товаров. (Ничего не должно пропасть в никуда, особенно оплаченные заказы)
  + (Основной атрибут качества, Надежность) Система должна иметь аптайм в рабочее время магазина (9-00 – 20-00) в 99%.
  + (Быстродействие) Ответ сотруднику на запрос о наличии товара в магазине должен быть дан не более, чем через 15 секунд после запроса.
  + (Реакция на стресс) Система должна восстанавливать свою работоспособность не более, чем за 10 минут (свет отключили надолго).
  + (Реакция на стресс) Система должна позволить завершить обработку заказа Покупателя при отключении электроэнергии еще в течение 10 минут после фактического отключения.

Бизнесс процесс:

1. Покупка товара через сайт
2. Покупка товара в магазине