***Спецификация***

***на разработку MVP CRM-системы для Амбассадоров Яндекс Практикума.***

февраль 2024

# *Содержание*

[*Введение*](#_heading=h.gjdgxs) *3*

[*Цель проекта*](#_heading=h.3znysh7) *3*

[*Участники проекта*](#_heading=h.2et92p0) *3*

[*Глоссарий*](#_heading=h.tyjcwt) *4*

[*Описание требований*](#_heading=h.3dy6vkm) *4*

[*Порядок контроля и приёмки*](#_heading=h.2s8eyo1) *7*

[*Требования к проведению приёмо-сдаточных испытаний*](#_heading=h.17dp8vu) *7*

[*Стадии и этапы разработки*](#_heading=h.3rdcrjn) *8*

[*Возможные риски*](#_heading=h.26in1rg) *8*

# *Введение*

## *Система, в рамках которой было произведено обследование.*

Обследована система взаимодействия Яндекс Практикума, непосредственно менеджера сообщества с выпускниками Яндекс Практикума, которые уже стали амбассадорами бренда или еще хотят стать таковыми и делиться своим опытом и достижениями.

Задействованы:

* Яндекс Практикум;
* Комьюнити-менеджер;

## *Предмет обследования.*

Исследованы текущие процессы, инструменты, данные и показатели, реализующие взаимодействие сообщества ЯП.

# *Цель проекта*

Создать инфраструктуру для управления амбассадорским сообществом Практикума с целью увеличения эффективности и вовлеченности.

Автоматизировать операционные задачи, чтобы сократить трудозатраты КМ на администрирование амбассадорского сообщества, повысить эффективность процессов взаимодействия КМ как представителя ЯП с амбассадорами и увеличить тем самым доли амбассадорских продаж, и масштабировать сообщества.

# *Участники проекта*

| № | ФИО | Должность / роль на проекте | Заказчик / исполнитель |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | Контент-менеджер | Заказчик |
| 2 | Марина Мишина | Менеджер проекта | Исполнитель |
| 3 | Александр Галкин | Менеджер продукта | Исполнитель |
| 4 | Денис Петрушов | Бизнес-аналитик: | Исполнитель |
| 5 | Лариса Фишер | Бизнес-аналитик: | Исполнитель |
| 6 | Ольга Дмитриева | Системный аналитик | Исполнитель |
| 7 | Татьяна Дернова | Системный аналитик | Исполнитель |
| 8 | Елена Беляева | Системный аналитик | Исполнитель |
| 9 | Виктория Филиппова | Дизайнер | Исполнитель |
| 10 | Александра Черепова | Дизайнер | Исполнитель |
| 11 | Татьяна Ерёменко | Дизайнер | Исполнитель |
| 12 | Данила Андрианов | Дизайнер | Исполнитель |
| 13 | Максим Ичетовкин | Фронтенд-разработчик | Исполнитель |
| 14 | Константин Епифанов | Фронтенд-разработчик | Исполнитель |
| 15 | Дмитрий Янюк | Фронтенд-разработчик | Исполнитель |
| 16 | Роман Александров | Бэкенд-разработчик | Исполнитель |
| 17 | Михаил Волков | Бэкенд-разработчик | Исполнитель |
| 18 | Никита Лёвушкин | Бэкенд-разработчик | Исполнитель |
| 19 | Дмитрий Чередов | Бэкенд-разработчик | Исполнитель |

# 

# 

# 

# *Глоссарий*

В настоящем техническом задании применяют следующие термины с соответствующими определениями, обозначения и сокращения:

| № | Сокращение или термин | Определение |
| --- | --- | --- |
| 1 | Заказчик | Яндекс Практикум |
| 1 | Исполнитель | Команда №6 Хакатона |
| 2 | CRM- система | Система |
|  | Пользователь\КМ | Комьюнити-менеджер |
| 3 | Мерч | Официальная продукция с символикой Яндекс Практикум |
| 4 | kibana/аналог | Свободная программная панель визуализации данных |
| 5 | API сервер | Интерфейс прикладного программирования |
|  | SQL | (Structured Query Language) — это язык запросов, который применяют для работы с базами данных |

# *Описание требований*

Данный раздел описывает основные возможности, ограничения, взаимодействие систем, требования к интерфейсу, производительности, масштабируемости.

## *Функциональные требования*

1. Система должна позволить Пользователю зайти под логином и паролем.

Работа с кандидатами:

1. Система должна позволять Пользователю видеть список всех кандидатов в амбассадоры, которые направили анкету;
2. Система должна позволять Пользователю видеть анкету кандидата;
3. Система должна позволять Пользователю включить кандидата в состав сообщества;

Работа с амбассадорами:

1. Система должна позволять Пользователю видеть список всех амбассадоров.
2. Система должна позволять Пользователю сортировать список амбассадоров;
3. Система должна позволять Пользователю находить нужную информацию через поиск;
4. Система должна позволять Пользователю фильтровать список по ключевым критериям;
5. Система должна позволять Пользователю формировать сообщения для амбассадора;
6. Система должна позволять Пользователю отправлять сообщения амбассадору;
7. Система должна позволять Пользователю осуществлять отложенную рассылку сообщений.
8. Система должна позволять Пользователю получать уведомления о получении:

* анкеты
* отчета по гайду
* подтверждения адреса
* входящего вопроса
* запрос на изменение данных

1. Система должна позволять Пользователю отрабатывать каждое полученное уведомление.
2. Система должна позволять Пользователю изменить статус амбассадора.
3. Система должна позволять Пользователю редактировать данные амбассадора.
4. Система должна позволять Пользователю отправлять амбассадору запрос на подтверждение адреса для отправки мерча.
5. Система должна позволять Пользователю выбрать мерч, для отправки амбасадору
6. Система должна позволять Пользователю получить подтверждение адреса доставки.
7. Система должна позволять Пользователю хранить данные об отправки мерча.
8. Система должна позволять Пользователю выгружать утвержденную форму заявки, для интеграции с системой логистики.

Работа с аналитикой:

1. Система должна иметь возможность предоставлять Пользователю аналитику::

* По статусам пользователей
* По активности в чат-боте
* По образовательным направлениям активных амбассадоров
* По расходам на мерч

Для дешборда статистики будет использоваться инструмент kibana/аналог (свободная программная панель визуализации данных).Данные будут поступать через API сервера, который будет делать запросы к базе данных через SQL.

Амбассадор/Кандидат

1. Система должна позволять амбассадору просматривать текущие акции и события в чат-боте.
2. Система должна позволять амбассадору получать персональные уведомления о новых задачах в чат-боте.
3. Система должна позволять амбассадору получить промокод.
4. Система должны позволять амбассадору направить информацию о проделанной работе.
5. Система должна позволять кандидату направить запрос на вступление в сообщество.
6. Система должна позволять кандидату предоставить всю необходимую информацию для включение в сообщество.

## *Нефункциональные требования*

1. Разрабатываемая система должны быть доступна не менее 98% времени, за исключением периодов проведения профилактических и других работ, предусмотренных регламентом, а также устранения возникших нештатных ситуаций.
2. Должна быть предусмотрена возможность масштабирования систем и интеграции при увеличении нагрузки на системы, объемов информации и числа пользователей на 500% от текущих значений.
3. Системы должны выполнять следующие требования к быстродействию:

* загрузка систем при первом входе – не более 5 секунд;
* загрузка веб-интерфейсов систем – не более 5 секунд;
* время отправки запроса и получения данных из смежной ИС– не более 10 секунд.

1. Резервное копирование данных Системы должно осуществляться ежедневно. Резервная копия должна храниться 30 дней.
2. Должна быть возможность настройки политик безопасности для ограничения доступа пользователей к персональным данным.
3. Системы должна поддерживать форматно-логический контроль (например, нельзя ввести в поле типа «дата» 31 февраля или нельзя в числовое поле ввести строку, ввести дату окончания меньше даты начала и т.п.) при редактировании атрибутов объектов.

# *Порядок контроля и приёмки*

Работа передаётся в виде разработанных документов в установленные сроки.

Система считается внедрённой, если соблюдается следующий перечень результатов проекта:

* разработана и утверждена сопроводительная и эксплуатационная документация, подготовленная Исполнителем в соответствии с требованиями проектного управления до начала тестирования систем;
* проведены приёмо-сдаточные испытания, и устранены ошибки;
* не наблюдается конфликтов и противоречий при совместной работе с интегрированными информационными системами Заказчика.
* персонал, участвующий в администрировании и управлении системой, обучен работе в системе.

# *Требования к проведению приёмо-сдаточных испытаний*

Приёмо-сдаточные испытания выполняются после проведения Исполнителем отладки и тестирования Системы и предоставления Заказчику программы и методики испытаний, а также после ознакомления пользователей Заказчика с Система и эксплуатационной документацией.

Детальные требования к приёмо-сдаточным испытаниям должны быть описаны в документе «Программа и методика испытаний».

Испытания проводятся при участии Исполнителя и Заказчика очно или удаленно c использованием средств удаленной работы. Участники приёмки работ и сроки проведения приёмки работ уточняются непосредственно перед проведением испытаний.

Результаты приёмо-сдаточных испытаний Система фиксируются в протоколе испытаний. Протокол испытаний должен содержать заключение о возможности (невозможности) приёмки Система в эксплуатацию, а также перечень необходимых доработок и рекомендуемые сроки их выполнения. После устранения недостатков Заказчик и Исполнитель проводят повторные испытания в необходимом объеме.

Фактом завершения проведения приёмо-сдаточных испытаний является согласование и утверждение Заказчиком Протокола приёмо-сдаточных испытаний и Акта выполненных работ по проекту.

# 

# *Стадии и этапы разработки*

Проект реализуется по каскадной модели разработки и включает следующие этапы:

| № п/п | Этап | Срок |
| --- | --- | --- |
| 1 | Анализ | 10 дней |
| 2 | Проектирование | 10 дней |
| 3 | Дизайн | 10 дней |
| 4 | Разработка | 15 дней |
| 5 | Тестирование | 1 день |
| 6 | Demo |  |

# 

# *Возможные риски*

При реализации проекта возможны риски:

| № п/п | Риск | Меры по управлению |
| --- | --- | --- |
| 1 | Ошибки в доработке на одном из этапов, выявленные на более поздних этапах, приведут к тому, что придется вносить исправления и начинать путь сначала, что повлияет на увеличение сроков и стоимости внедрения | Максимально понятно и полно прописывать ТЗ |
| 2 | Если несвоевременно изменять требования, могут быть реализованы ненужные функции и упущены нужные, что приведет к увеличению сроков и стоимости внедрения | Управлять требованиями |
| 3 | Уход сотрудников команды приведет к тому, что новому сотруднику понадобится время для вхождения в курс дела, что может увеличить срок проекта | Принять |
| 4 | Некорректно рассчитанные сроки по реализации проекта могут привести к увеличению сроков и стоимости внедрения | Перед озвучиванием сроков перепроверять возможность реализации системы в выявленные сроки |
| 5 | Нехватка бюджета может привести к увеличению сроков и стоимости внедрения | Реализация наиболее важных требований, для остальных подписать договор о пролонгации |