Лабораторная работа 4

Анализ пользователей. Проектирование ролей и полномочий для маркетплейса Ozon

### 1. Описание объекта рассмотрения

Информационная система: Маркетплейс Ozon – одна из крупнейших российских платформ электронной коммерции, объединяющая миллионы покупателей, десятки тысяч продавцов и партнёров.

Основные функции системы:

- Поиск и просмотр миллионов товаров из различных категорий

- Оформление заказов с различными способами оплаты и доставки

- Личный кабинет продавца с инструментами для управления ассортиментом

- Система клиентской поддержки и обработки возвратов

- Администрирование пользователей и контента

- Аналитика продаж и маркетинговые инструменты

- Интеграция с логистическими и платежными системами

Технологические особенности:

- Высоконагруженная система с миллионами ежедневных посещений

- Мультиплатформенность (веб, мобильные приложения)

- Сложная система управления правами и ролями

### 2. Анализ целевой аудитории

Целевая аудитория Ozon может быть сегментирована следующим образом:

#### 2.1 Покупатели

1. Молодёжь (18-25 лет):

- Студенты и начинающие специалисты

- Активные пользователи мобильных устройств

- Чувствительны к ценам, ищут акции и скидки

2. Профессионалы (25-40 лет):

- Работающие специалисты со стабильным доходом

- Совершают регулярные покупки для дома и работы

- Ценят удобство и скорость доставки

3. Старшее поколение (40+ лет):

- Постепенно осваивают онлайн-покупки

- Нуждаются в простом интерфейсе

- Часто совершают покупки по рекомендациям

#### 2.2 Продавцы/Партнёры

1. Малый бизнес:

- Индивидуальные предприниматели

- Небольшие локальные бренды

- Используют Ozon как основной канал сбыта

2. Крупные ритейлеры:

- Федеральные сети

- Официальные представители брендов

- Имеют сложные системы интеграции

3. Производители:

- Прямые поставщики товаров

- Используют Ozon как маркетплейс

#### 2.3 Сотрудники Ozon

1. Клиентская поддержка:

- Операторы call-центра

- Менеджеры по работе с клиентами

2. Модерация и контент:

- Модераторы товаров

- Контент-менеджеры

3. Администрация:

- Системные администраторы

- Аналитики данных

- Руководители направлений

### 3. Анализ персон

#### Персона 1: Активный покупатель

Имя: Алексей Семёнов

Возраст: 28 лет

Род занятий: IT-специалист

Доход: Выше среднего

Цели:

- Быстро находить нужные товары

- Получать товары в удобное время

- Экономить с помощью бонусов и акций

Поведение:

- Совершает 5-7 заказов в месяц

- 80% покупок через мобильное приложение

- Читает отзывы перед покупкой

Технические особенности:

- Использует iPhone 14 и MacBook

- Высокая скорость интернета

#### Персона 2: Продавец-предприниматель

Имя: Екатерина Воронцова

Возраст: 35 лет

Бизнес: Продажа экопродукции

Цели:

- Увеличить продажи через Ozon

- Оптимизировать логистику

- Получать аналитику по спросу

Проблемы:

- Сложности с модерацией новых товаров

- Необходимость ручного ввода данных

Технические навыки:

- Средний уровень компьютерной грамотности

- Работает через веб-интерфейс

### 4. Таблица ролей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Роль | Описание | Пример пользователя |
| 1 | Гость | Неавторизованный пользователь | Новый посетитель |
| 2 | Покупатель | Совершает покупки, оставляет отзывы | Алексей Семёнов |
| 3 | Продавец | Управляет товарами и заказами | Екатерина Воронцова |
| 4 | Модератор | Проверяет контент и соблюдение правил | Сотрудник Ozon |
| 5 | Аналитик | Работает с данными и отчётами | Сотрудник Ozon |
| 6 | Администратор | Полный доступ к системе | Технический специалист |

### 5. Таблица полномочий

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № |  |  |  |
| 1 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

| № | Полномочие | Описание | Критичность |

|---|--------------------------|-------------------------------------------|-------------|

| 1 | Просмотр каталога | Базовый доступ к товарам | Высокая |

| 2 | Фильтрация товаров | Использование сложных фильтров | Средняя |

| 3 | Управление API-доступом | Настройка интеграций для продавцов | Высокая |

### 6. Матрица доступа

| Полномочие | Гость | Покупатель | Продавец | Модератор | Администратор |

|---------------------|-------|------------|----------|-----------|---------------|

| Просмотр товаров | + | + | + | + | + |

| Редактирование цен | - | - | + | + | + |

| Блокировка аккаунтов| - | - | - | + | + |

### 7. Анализ моделей управления доступом

#### 7.1 Иерархическая модель

Применение в Ozon:

- Администратор → Модератор → Продавец → Покупатель → Гость

- Наследование прав по иерархии

Преимущества:

- Простота управления

- Прозрачность структуры

#### 7.2 Модель минимальных привилегий

Реализация:

- Каждая роль имеет только необходимые права

- Особенно важно для продавцов и модераторов

#### 7.3 Динамическое управление ролями

Пример:

- Временное повышение прав для техподдержки

- Автоматическое понижение после решения задачи

### 8. Выбор модели безопасности

Рекомендуемая модель: Гибридная система, сочетающая:

1. Иерархическую организацию для базовых ролей

2. Принцип минимальных привилегий для критичных операций

3. Динамическое управление для особых случаев

Обоснование:

- Соответствует масштабу платформы

- Обеспечивает баланс между удобством и безопасностью

- Позволяет гибко реагировать на изменения

Пример реализации:

- Продавцы не могут модерировать свои товары (разделение обязанностей)

- Ограничение числа суперадминистраторов (не более 5 человек)

### 9. Рекомендации по улучшению

1. Внедрение двухфакторной аутентификации для продавцов

2. Разработка системы аудита изменений прав

3. Создание шаблонов ролей для разных типов продавцов

4. Оптимизация интерфейса управления правами

### Заключение

Проведённый анализ показывает, что для Ozon оптимальна гибкая система управления доступом, учитывающая:

- Масштабы платформы

- Разнообразие пользовательских ролей

- Требования безопасности

- Необходимость оперативного управления

Предложенная модель позволит эффективно масштабировать систему прав при росте платформы.