Задание Методы сбора требований

**Тема обсуждения на встрече с клиентом:** сотрудникам не хватает возможности фильтровать записи о поступивших обращениях по различным критериям. Так же необходимо реализовать возможность выгрузки обращений в файл.

**Вопросы для проведения интервью:**

1. Расскажите, пожалуйста, в чем заключается конечная цель данной доработки? Какую потребность вы хотите реализовать с помощью данной доработки?
2. Как это работает сейчас?

2.1. Расскажите, пожалуйста, о последовательности работы с клиентами. Какие этапы выполняют сотрудники отдела техподдержки от приема звонка и до полного завершения работы с обращением.

2.2. Есть ли разница в работе с физическими лицами и организациями? Если есть, то какая?

2.3. Опишите, пожалуйста, возможные сценарии работы с клиентами.

2.4. Какие основные запросы поступают от клиентов. На какие группы их можно разбить?

2.5. Есть ли распределение обращений по группам на этапе поступления. Например, при помощи робота или сотрудника.

2.6. На каком этапе и каким сотрудником обращение фиксируется на данный момент?

2.7. В какой части информационной системы и в каком формате находятся записи об обращениях на данный момент?

1. Необходимость доработки

3.1. С чем связана необходимость в фильтрации обращений и выгрузки их в файл.

3.2. Рассматривали ли вы какие либо решения относительно этой задачи ранее? Возможно, похожая задача уже решалась в вашей компании, или вы обращались за консультацией по этому поводу. Если да, то не могли бы вы поделиться своими наработками и выводами относительно решения данной задачи?

3.3. Как мы сможем оценить, удовлетворяет ли решение данной проблемы запросу конечных пользователей?

1. Как должна функционировать фильтрация обращений?

4.1. По каким критериям должны фильтроваться обращения ( язык, тип, статус обращения) ?

4.2. На каком этапе работы с клиентом должно фиксироваться обращение?

4.3. В каком разделе информационной системы сотрудник компании сможет воспользоваться функцией фильтрации?

4.4. Кто должен иметь доступ к записям об обращениях (запись, редактирование, чтение)?

Задание Методы сбора требований(продолжение)

4.5. Необходимо ли реализовать возможность удаления или добавления критериев? Если да, то у кого будет доступ к данной функции?

4.6. В каком формате будет представлен результат фильтрации (таблица, список, набор карточек и т. д.)?

4.7. Необходимо ли реализовать возможность фильтрации по нескольким критериям одновременно?

1. Как должна функционировать выгрузка обращений в файл?

5.1. Где должны храниться файлы с обращениями?

5.2. В каком разделе информационной системы должна осуществляться функция выгрузки обращений в файл?

5.3. Кто имеет право доступа к данной функции и к файлам, содержащим обращения?

5.4. В каких форматах возможно будет выгрузить файлы с обращениями?

5.5. Какие данные должен содержать файл? Назовите, пожалуйста, перечень данных. Например, дата, тип обращения, статус клиента (физическое лицо или организация) и т.д.

5.6. Необходимо ли реализовать возможность выбора данных для выгрузки в файл. Например, выгружать только дату обращения, имя клиента и тему обращения? Должны ли быть по умолчанию включены все данные?

5.7. Должна ли быть реализована возможность не только выгрузить данные в файл, но и переслать по почте или отправить на печать?