**Цель:** составить список вопросов так, чтобы выяснить максимум деталей о потребностях заказчика

**Контекст**:  
Вы работаете над развитием системы технической поддержки крупного интернет-провайдера, который предоставляет интернет физическим лицам и организациям.  
В тех. поддержке работает 50 сотрудников. Их задача – фиксировать обращения клиентов, разбираться в проблемах и предлагать решения.

Описание потребности от заказчика:  
Руководитель подразделения поддержки назначил вам встречу для обсуждения доработки системы: **сотрудникам не хватает возможности фильтровать записи о поступивших обращениях по различным критериям. Так же необходимо реализовать возможность выгрузки обращений в файл.**

**Задание**:  
Вам необходимо подготовиться к интервью и составить не менее 10 вопросов к заказчику.  
Вы можете задавать абсолютно любые вопросы и ставить все под сомнение, ведь ваша задача - выяснить все детали о потребностях заказчика, чтобы вы с командой разработки могли предложить оптимальный вариант решения.

При выполнении задания обратите внимание на следующие моменты:

* какие вопросы задать заказчику для того, чтобы выяснить есть ли необходимость доработки
* как система и пользователи работают сейчас
* обратите внимание на запрос, какие вопросы о фильтрации были бы логичны? что вам важно выяснить?
* обратите внимание на возможность выгрузки обращений, какую информацию вам следует получить от заказчика?
* продумайте вопросы так, чтобы вы получили ответы о том, как заказчик видит процесс распределения обращений от физических лиц и организаций

**Формат выполненного домашнего задания**:  
Гуглдок с вопросами для интервью (количество вопросов не менее 10)  
Важно! Не забывайте открывать доступ экспертам для комментариев и просмотра

**Критерии выполнения**:  
Составлено не менее 10 вопросов  
Вопросы лаконичны, стиль изложения официально-деловой  
В работе присутствуют вопросы обо всех важных частях доработки  
Вопросы не противоречат друг другу  
В ответе на задание прикреплена ссылка на Гуглдокумент

Какую проблему должна решить функция фильтра обращений у сотрудников?

Сотрудники сейчас как видят обращения? Просто список?

Я же правильно понял, что сейчас сотрудники совсем никак не могут фильтровать обращения ни каким образом?

Каким образом сотрудники понимают, какое обращение необходимо взять в работу?

Может необходима функция автоматической маршрутизации обращений по сотрудникам? (если да – то другая ветка вопросов)

Как вы видите уже работающую функцию? Как предполагаете будет действовать сотрудник, при готовом функционале? На какие кнопки будет нажимать и какой результат видеть?

Эта функция должна работать только на новых поступивших обращениях или для тех, что уже в работе (решенных)?

Кто и как формирует список критериев, по которым будет производиться фильтр? Где они будут храниться, и кто ими управляет? Физ лица и юр лица – это один из критериев?

Созданные критерии нужны только внутри одной системы? Или есть потребность те же критерии фильтра применять в других системах?

Есть ли требования, с какой скоростью должна работать функция?

Сотрудникам показывать все критерии из возможных, или необходимо каждой роли в системе показывать разный набор критериев?

Само обращение уже имеет исчерпывающую информацию, чтобы фильтр сработал, или нужна предобработка обращения?

Когда сотрудник воспользуется функцией фильтра, что дальше он будет делать с получившимся результатом?

Нужна ли функция фильтра на уже отфильтрованный результат? То есть такой многоуровневый фильтр нужен сотрудникам?

Период, за какой брать обращения фильтра – это один из критериев, или его нужно вынести отдельно?

Функцией фильтра будут пользоваться только сотрудники, или есть еще пользователи системы, кому данная функция была бы полезна?

Необходимо логирование действий сотрудников, кто пользовался фильтрами для дальнейшей обработки?

По поводу функции выгрузки обращений в файл: выгружать надо список обращений? С использованием реализованной функции фильтра? Или выгрузка самого обращения с его содержимым?

В какой формат выгружать файл?

Пользователю надо предлагать его сохранять на своем ПК (через путь к папке) или реализовать отправку в почту, например? Или сразу загрузка в папку «Загрузки»?

Необходимо ли логирование таких выгрузок обращений?