

## **Задание №3**

### **Способы сбора требований:**

#### **1) Воркшопы**

- Почему? Коллективная работа помогает снять все противоречия, обсудить нюансы и подготовить документ с финальными требованиями.

#### **2) Интервью с заинтересованными лицами**

- Почему? Таким образом, можно понять, что они хотят видеть в проекте, их стратегические цели, какие боли пользователей хотят закрыть, исследовать технические особенности – интеграцию сервиса, например, исследовать невыявленные требования заинтересованных лиц, о которых они до этого не думали

#### **3) Опросы (анкетирование)**

- Почему? Чтобы выявить спектр требований большого кол-ва респондентов, максимально выявить скрытые требования

#### **4) Анализ документов**

- Почему? Изучение актуальной документации может помочь выявить способы улучшения бизнес-требований, а также понять их архитектурные ограничения.

#### **5) Наблюдение за рабочим процессом**

- Почему? Чтобы изучить проблемные зоны взаимодействия пользователей с сервисом, для дальнейшего его улучшения.

### **Список лиц для интервью:**

#### **1) Представитель маркетплейса**

- Каковы основные цели и ожидания от сервиса WB Buyer?
- Какие интеграции с существующими системами вы считаете критически важными?
- Каковы ваши требования к пользовательскому интерфейсу?
- Какие данные вы хотите получать от WB Buyer для анализа?
- Каковы ваши требования по безопасности данных пользователей?
- Какие дедлайны вы ставите нам по разработке сервиса

- Какой бюджет проекта?

## 2) Менеджер проекта WB Buyer

- Каковы основные этапы разработки сервиса?
- Какие критерии успеха вы определили для WB Buyer?
- Как будет организовано взаимодействие между командами разработки и маркетинга? Будут ли предусмотрены презентации этапов разработки сервиса?
- Какие ограничения по времени и ресурсам существуют?
- Как вы планируете управлять изменениями требований в процессе разработки?

## 3) Команда разработчиков (тимлиды каждой команды)

- Какие технологии вы решили использовать для реализации сервиса?
- Каковы основные технические сложности? На какие этапы разработки требуется больше времени и сколько?
- Как будет организована работа над интеграциями с другими сервисами?
- Какие инструменты для совместной работы вы планируете использовать?
- Как вы планируете тестировать функциональность и производительность сервиса?

## 4) Конечные пользователи (покупатели)

- Какие функции вы бы хотели видеть в сервисе?
- Какие зарубежные товары вы бы хотели 100% видеть в сервисе?
- Насколько важна для вас возможность отслеживания статуса заказа?
- Какие способы оплаты для вас предпочтительнее?
- Какими сервисами вы уже пользуетесь для заказов зарубежных товаров? С какими проблемами вы сталкивались?

## 5) Операторы по поддержке клиентов WB Buyer

- Какие самые частые запросы и проблемы от пользователей вы наблюдали в своей работе, возможно, в похожих сервисах?
- Какой функционал вы считаете необходимым для улучшения поддержки? И облегчения вашей работы?
- Какие личные данные клиентов вам необходимы для обработки их вопросов по заказам?
- Каковы основные трудности во взаимодействии с клиентами?
- Как вы оцениваете существующую документацию для поддержки пользователей?
- Какие инструменты вы используете для обработки запросов клиентов?

## Опросный лист для анкетирования:

1) Как часто покупаете товары из-за рубежа?

- ☐ Раз в год или реже
- ☐ Раз в полгода
- ☐ Раз в месяц
- ☐ Несколько раз в месяц
- ☐ Никогда

2) Каким образом Вы покупаете товары из-за рубежа?

- ☐ Посредники
- ☐ СДЭК
- ☐ Телеграмм-каналы
- ☐ Другое ...

3) Какие товары вы чаще всего заказываете из-за рубежа?

- ☐ Одежда
- ☐ Обувь
- ☐ Косметика
- ☐ Электроника
- ☐ Другое ...

4) По каким критериям вы выбираете, где заказывать товары из-за рубежа?

- ☐ Отзывы
- ☐ Рекомендации
- ☐ Реклама
- ☐ Соц. сети
- ☐ Друзья/знакомые
- ☐ Другое...

5) Какие трудности возникают при заказах из-за границы?

- a. Долгая доставка
- b. Проблемы с возвратом
- c. Высокие таможенные сборы
- d. Проблемы с отслеживанием
- e. Наценка продавца-посредника
- f. Другие (уточните)

6) Насколько Вас беспокоят возможные задержки на таможнях, зарубежных странах ваших заказов?

- ☐ Совсем не беспокоят
- ☐ Не беспокоят, если задержка небольшая (1-2 недели)
- ☐ Беспокоят, если задержка большая ( $\geq 3$  неделям)
- ☐ Беспокоят всегда, хочу все вовремя

7) Есть ли такие товары, которые Вы никогда не заказывали из зарубежных стран? Почему?

Краткий ответ...

8) Какие факторы влияют на выбор магазина для заказа товаров из-за границы?

- ☐ Цена
- ☐ Ассортимент
- ☐ Отзывы
- ☐ Сроки доставки
- ☐ Репутация магазина

9) Насколько важно для вас получать информацию о статусе заказа в реальном времени?

- ☐ Очень важно
- ☐ Важно
- ☐ Не важно

10) Были ли такие ситуации, что товар нельзя было вернуть даже если он подлежит возврату?

- ☐ Да
- ☐ Нет

11) Что бы вы хотели улучшить/изменить на существующих платформах покупки товаров из-за рубежа, которыми вы пользовались?

- ☐ Добавить функции отслеживания заказа
- ☐ Добавить функцию оплаты после получения
- ☐ Улучшить интерфейс взаимодействия оформления заказа
- ☐ Добавить опции быстрой доставки
- ☐ Другое...

12) Какой способ оплаты вы бы предпочли?

- Привязанная банковская карта
- СБП
- Электронные кошелек
- Другие...

13) Насколько вы были удовлетворены вашими методами покупки зарубежных товаров?

- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Совсем не удовлетворен

14) Какие функции вы бы хотели видеть в сервисе WB Buyer?

Краткий ответ...

15) Если у вас появились мысли, с которыми хотите поделиться, напишите!

Краткий ответ...