

Анализ требований и создание Бэклога Системы «Счастье рекрутера»

1 Типы требований

1.1 Бизнес-требования

Название: Автоматизация процесса сбора и обработки данных о проектах

Цели автоматизации:

- снизить трудоемкость процесса сбора данных о проектах;
- улучшить качество описания новых проектов
- обеспечить своевременное предоставление информации сотрудникам IBS для эффективного подбора команды.

Текущие проблемы:

- Процесс сбора информации осуществляется вручную, что затрудняет оперативную обработку информации и может привести к ошибкам.
- Из-за ручного сбора информации данный процесс негативно сказывается на качестве описаний новых проектов и задерживает процесс подбора необходимых специалистов.

Обоснования для разработки системы:

Обеспечить рекрутеру возможность подбора качественных специалистов за счет просмотра карточки проекта, позволяющей дать полное представление о проекте. Также дать возможность сотрудникам отдела управления проектами повысить качество описания проектов. Ведение реестра проектов (добавление новых, архивирование проектов с закрытыми потребностями).

Требования:

Автоматизация сбора данных

- Разработать и внедрить систему для автоматизированного сбора и обработки данных о проектах с использованием форм, шаблонов или интеграций с другими системами;
- Обеспечить возможность получения своевременной информации о проекте.

Улучшение качества описания проектов

- Создать стандартные шаблоны для описания новых проектов;
- Внедрить систему проверки и валидации введенной информации.

Своевременное обеспечение информацией

- Разработать функционал для генерации уведомлений о новых проектах для сотрудников IBS, отвечающих за подбор команды;
- Обеспечить доступ к актуальной информации о потребностях в специалистах на каждом из проектов через единую платформу.

1.2 Пользовательские требования

Пользовательские требования описывают функциональность системы с точки зрения пользователей (рекрутеров, сотрудников отдела управления проектами и других стейкхолдеров).

Функциональные требования:

- Формы для заполнения данных о проекте;
- Возможность редактирования, архивации и восстановления карточки проекта;
- Возможность поделиться ссылкой на карточку проекта;
- Возможность сортировки и фильтрации реестра проектов по различным атрибутам;
- Интуитивно понятный интерфейс без необходимости в руководстве пользователя.

1.3 Системные требования

Системные требования касаются технических характеристик и ограничений, которым должна соответствовать система.

Нефункциональные требования:

- Система не предусматривает возможность прикрепления файлов с описанием вакансий;
- Система объединяет только информацию о проектах;
- Защита данных и поддержка современных браузеров (например, Chrome);
- Система должна обеспечивать аутентификацию и авторизацию пользователей;
- Карточка проекта должна содержать различные поля с характеристиками проекта (например, наименование проекта, тип проекта, задачи, которые нужно будет решать на проекте, и т.д.);
- Система должна иметь современный интерфейс, удобный для работы пользователя;
- Требования к программной документации: требуется подготовить техническую документацию, включая бэклог системы, спецификации на разработку, макеты интерфейсов, и другие документы, описывающие архитектуру и функциональность системы;

Данные требования формируют основу для разработки системы, которая будет поддерживать процесс подбора специалистов на проекты, обеспечивая удобство работы для пользователей и соответствие техническим стандартам.

2 Вопросы к бизнес-пользователям

На основе разрабатываемой системы можно сформулировать следующие вопросы к бизнес-пользователям:

Цели и задачи системы:

- 1) Какие проблемы в текущем процессе вы считаете наиболее критичными для решения в первую очередь?
- 2) Планируется ли расширение функционала системы в будущем? Если да, какие направления кажутся наиболее важными?

Функциональность системы:

- 1) Какие ключевые метрики о проекте являются важными для рекрутеров и НО?
- 2) Какие поля в карточке проекта должны быть обязательными, а какие могут быть опциональными?
- 3) Нужно ли предусмотреть возможность добавления или изменения полей в карточке проекта в будущем?
- 4) Какую систему уведомлений вы бы хотели видеть в системе?

Пользовательская часть:

- 1) Какие задачи в процессе подбора кадров занимают у вас больше всего времени? Как вы видите их оптимизацию?
- 2) Насколько важно для вас наличие интуитивно понятного интерфейса, и какие элементы интерфейса вы считаете ключевыми для удобства работы?
- 3) Считаете ли вы необходимым наличие мобильной версии системы или достаточным будет доступ через веб-браузер?

Нефункциональные требования

- 1) Как вы оцениваете важность скорости работы системы и её доступности?

3 Требования к разделу «Обращение в тех.поддержку»

3.1 Описание требования с точки зрения пользователя

3.1.1 Функциональные требования

С точки зрения пользователя функциональные требования включают в себя:

- Возможность легко обращаться в тех. поддержку через интерфейс системы. Пользователь должен иметь возможность создать новое обращение, указав тип проблемы (например, проблема с входом в систему, некорректный учет времени, ошибка в отчетах и т.д.), краткое описание проблемы и, при необходимости, приложить файлы (скриншоты, документы).;
- Наличие FAQ и базы знаний для самостоятельного поиска ответов;
- Просмотр статуса обращения: Пользователь должен иметь возможность отслеживать статус своего обращения (например, "открыто", "в работе", "закрыто") и получать уведомления о каждом изменении статуса;
- История обращений: Пользователь должен иметь доступ к истории своих обращений, включая дату создания, описание проблемы, решение, и комментарии от тех. поддержки.

3.1.2 Нефункциональные требования

- Интуитивный интерфейс: Пользовательский интерфейс должен быть простым и понятным, чтобы пользователи могли легко создавать и отслеживать обращения без необходимости в дополнительном обучении;

- Уведомления: Пользователь должен получать уведомления на электронную почту или в интерфейсе системы о каждом изменении статуса обращения.

3.2 Описание требования с точки зрения сотрудников тех.поддержки

3.2.1 Функциональные требования

С точки зрения сотрудников тех.поддержки функциональные требования включают в себя:

- Прием и обработка обращений: Сотрудники тех. поддержки должны иметь возможность просматривать все созданные обращения, фильтровать их по различным критериям (например, дата создания, статус, тип проблемы), и назначать их на себя или других сотрудников для обработки.
- Ответы на обращения: Сотрудники тех. поддержки должны иметь возможность отвечать на обращения, добавлять комментарии и изменять статус обращения.
- Журнал действий: Должен быть доступен журнал действий по каждому обращению, который фиксирует все изменения статуса, ответы, и время выполнения действий.
- Аналитика и отчеты: Система должна предоставлять отчеты о времени обработки обращений, количестве обращений по типам проблем, и эффективности работы сотрудников тех. поддержки.

3.2.2 Нефункциональные требования

- Скорость работы системы: Система должна обеспечивать быструю работу, минимизируя время обработки обращений.
- Защита данных: Все обращения и ответы должны быть защищены от несанкционированного доступа.

3.3 Разработка диаграммы прецедентов

В данном разделе рассматривается и проектируется система для требования «Обращение в тех поддержку».

В предметной области были выделены следующие актеры(таб.1):

Таблица 1 – Выделение акторов для предметной области

<i>Актор</i>	<i>Краткое описание</i>
Пользователь	Лицо, которое пользуется системой для обращения в тех.поддержку.
Сотрудник тех.поддержки	Сотрудник, который обрабатывает запросы пользователей.

Возможности, которые представляет система:

- *Актор Пользователь* использует систему для обращения с проблемами, отслеживания статуса обращения, а также коммуникации с тех.поддержкой.
- *Актор Сотрудник тех.поддержки* использует систему для приема и обработки обращений, добавления комментариев к обращениям.

На основании вышеизложенного можно выделить следующие прецеденты(таб.2):

Таблица 2 - Выделение прецедентов

<i>Прецедент</i>	<i>Краткое описание</i>
Создание нового обращения	Запускается Пользователем. Позволяет сообщить о проблеме в системе.
Проверять статус обращения	Запускается Пользователем. Позволяет отследить статус обращения.
Проверка новых обращений от пользователей.	Запускается Сотрудником тех.поддержки. Позволяет отследить поступление новых обращений от Пользователя.
Редактирование статуса обращения.	Запускается Сотрудником тех.поддержки. Позволяет изменять

	статус обращения, например «в работе», «выполнено» и тд.
Закрытие обращения	Запускается Сотрудником тех.поддержки. Позволяет Сотруднику завершает работу над обращением.
Поиск обращений	Запускается Пользователем. Дает Пользователю возможность искать свои обращения по различным критериям
Аналитика по обращениям	Сотрудник тех. Поддержки. видеть аналитику по обращениям, чтобы понимать общую нагрузку и эффективность работы нашей команды.
Ответ на обращение	Сотрудник тех. Поддержки. возможность отвечать на обращения пользователей

В результате была создана следующая диаграмма прецедентов, отображенная на рисунке 1.

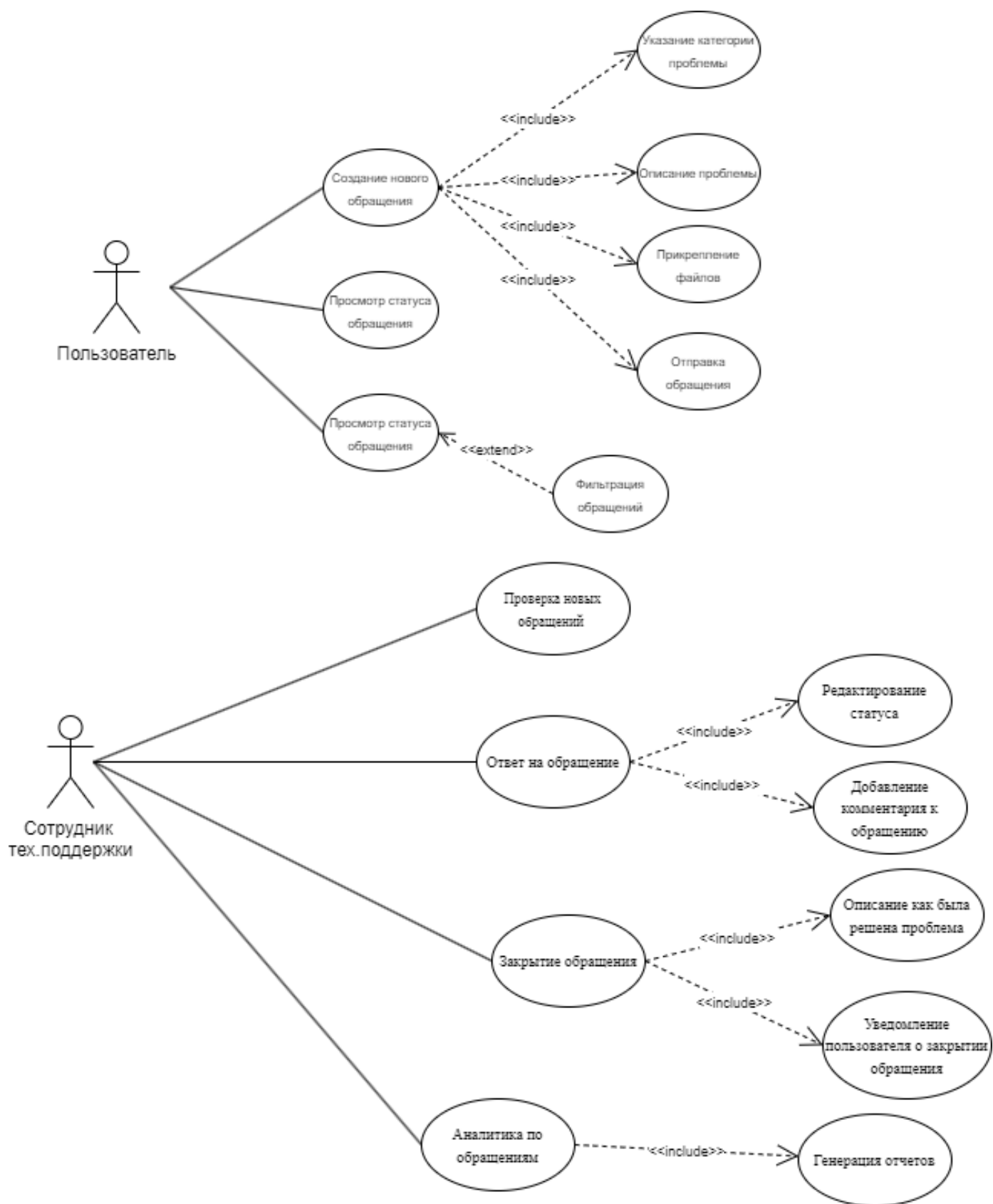


Рисунок 1 – Главная диаграмма прецедентов

Use Case 1

Создание нового обращения.

Сценарий:

- 1) Пользователь заходит в раздел «Техническая поддержка».
- 2) Пользователь выбирает кнопку «Создать новое обращение».
- 3) Пользователь заполняет форму обращения, указывая категорию проблемы, приоритет, описание проблемы и прикрепляя файлы (при необходимости).
- 4) Пользователь отправляет обращение.
- 5) Система подтверждает успешное создание обращения и выдает уникальный номер обращения.

User Story: Как пользователь, я хочу иметь возможность быстро и просто создать обращение в тех. поддержку, чтобы получить помощь в решении проблем, связанных с учетной системой.

Use Case 2

Проверять статус обращения

Сценарий:

- 1) Пользователь заходит в раздел «Мои обращения».
- 2) Пользователь выбирает обращение из списка.
- 3) Система отображает статус обращения (открыто, в работе, закрыто) и комментарии тех. поддержки.

User Story: Как пользователь, я хочу видеть статус своих обращений, чтобы быть в курсе их обработки и знать, когда ожидать решения.

Use Case 3

Проверка новых обращений от пользователей.

Сценарий:

- 1) Сотрудник заходит в раздел «Обращения».
- 2) Сотрудник использует фильтры (по статусу, дате или категории) для поиска обращений.
- 3) Система отображает отфильтрованный список обращений.

User Story: Как сотрудник, я хочу иметь возможность искать обращения пользователей по различным критериям, чтобы быстрее обрабатывать запросы пользователей.

Use Case 4

Редактирование статуса обращения.

Сценарий:

- 1) Сотрудник заходит в раздел «Обращения».
- 2) Сотрудник использует функцию «Редактировать статус».
- 3) Сотрудник меняет статус обращения и сохраняет изменения.

User Story: Как сотрудник, я хочу иметь возможность редактировать статус обращения пользователей, чтобы пользователь имел возможность отследить прогресс его обращения.

Use Case 5

Закрытие обращения

Сценарий:

- 1) Сотрудник завершает работу над обращением.
- 2) Сотрудник заполняет поле "Решение" с описанием, как была решена проблема.
- 3) Сотрудник закрывает обращение.

- 4) Система уведомляет пользователя о закрытии обращения и результатах.

User Story: Как сотрудник тех. поддержки, я хочу закрыть обращение, чтобы завершить процесс помощи пользователю и документировать решение.

Use Case 6

Поиск обращений

- 1) Пользователь заходит в раздел «Мои обращения».
- 2) Пользователь использует фильтры (по статусу, дате или категории) для поиска обращений.
- 3) Система отображает отфильтрованный список обращений.

User Story: Как пользователь, я хочу иметь возможность искать свои обращения по различным критериям, чтобы быстрее находить нужную информацию.

Use Case 7

Аналитика по обращениям

Сценарий:

- 1) Сотрудник заходит в аналитический раздел.
- 2) Сотрудник выбирает отчеты по обращениям за определенный период.
- 3) Система генерирует отчеты, включая статистику (количество обращений, среднее время ответа, количество закрытых обращений и т.д.).

User Story: Как сотрудник тех. поддержки, я хочу видеть аналитику по обращениям, чтобы понимать общую нагрузку и эффективность работы нашей команды.

Use Case 8

Ответ на обращение

Сценарий:

- 1) Сотрудник тех. поддержки заходит в систему.
- 2) Сотрудник выбирает одно из активных обращений.
- 3) Сотрудник читает описание проблемы и комментарии пользователя.
- 4) Сотрудник добавляет ответ или комментарий к обращению.
- 5) Система уведомляет пользователя о новом ответе.

User Story: Как сотрудник тех. поддержки, я хочу иметь возможность отвечать на обращения пользователей, чтобы эффективно решать их проблемы.

3.4 Прототип интерфейса

3.4.1 Экран создания обращения

Экран создания обращения, изображённый на рисунке 2, включает в себя:

- Поля для описания проблемы;
- Подбор категорий (проблема с программным обеспечением, вопросы о настройках и т.д.);
- Кнопка "Отправить".

Создание обращения

ФИО

Телефон/e-mail

Тема обращения

Описание проблемы

Прикрепить файлы

Отмена Отправить

Рисунок 2 – Макет «Создание обращения»

3.4.2 Экран "Мои обращения"

Экран создания обращения, представленный на рисунке 3, включает в себя:

- Список обращений с краткой информацией о каждом (статус, дата создания);
- Фильтры по статусу и дате.



Рисунок 3 – Макет «Мои обращения»

3.4.3 Экран детальной информации обращения

- Описание проблемы;
- Комментарии пользователя и ответов тех. Поддержки;
- Кнопка "Добавить комментарий".

Обращения пользователей

Обращение №122 Дата создания: 23.05.2024

ФИО

Контактная информация

Категория проблемы:

Подробное описание проблемы:

Прикрепленные файлы:


[Добавить комментарий](#)

Рисунок 4 – Макет «Экран детальной информации обращения»

3.4.4 Экран сотрудников тех. поддержки

- Список обращений.
- Возможность фильтрации и сортировки.
- Поле для ответа и закрытия обращения.

Обращения пользователей

 Фильтрация

Обращение №123

Дата создания: 12.08.2024

Статус:
Создано

Изменить статус

Ответить на обращение

Обращение №123

Дата создания: 12.08.2024

Статус:
Создано

Изменить статус

Ответить на обращение

Обращение №123

Дата создания: 12.08.2024

Статус:
Создано

Изменить статус

Ответить на обращение

Рисунок 5 – Макет «Экран сотрудников тех. поддержки»

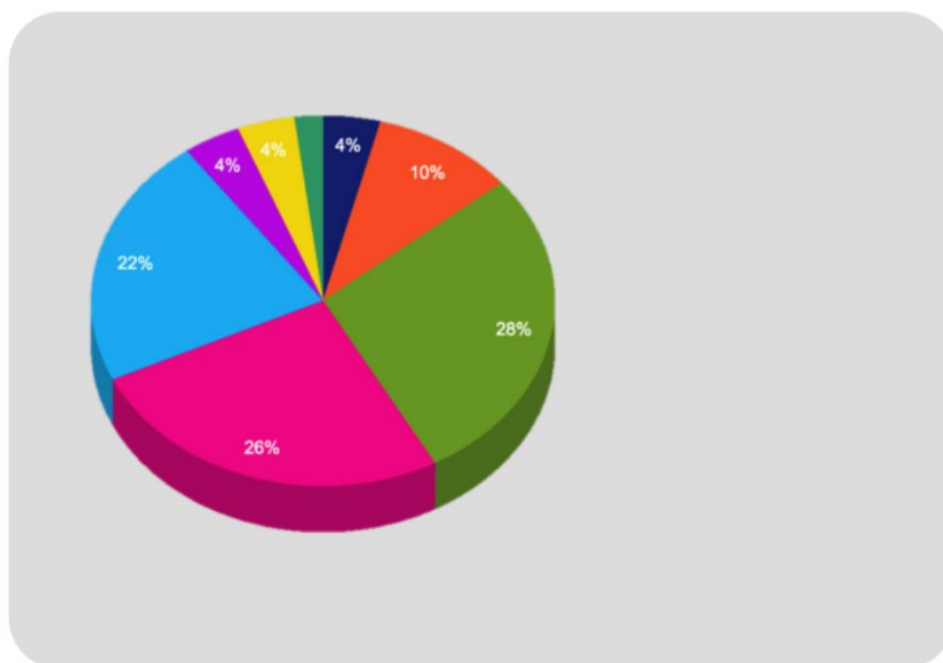
3.4.5 Экран аналитики

- Графики и диаграммы по количеству обращений, времени ответа и т.д.
- Возможность выбора временного диапазона для отчетов.

Аналитика



Отчеты за период



Сформировать

Рисунок 6 – Макет «Экран аналитики»