Утверждён

А.В.00001-01 33 01-1-ЛУ

**Титульный лист**

***Отчет по предпроектному исследованию***

**Онлайн-сервис “Communication”**

**А.В.00001-01 33 01 -1**

**Листов 9**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Подп. И Дата*** |  |
| ***Инв.№ дубл*** |  |
| ***Взам. Инв.№*** |  |
| ***Подп. И Дата*** |  |
| ***Инв.№ подл.*** |  |

**2021** *Литера*

|  |
| --- |
| Онлайн-сервис «Communication» |
| Отчет по предпроектному исследованию |
| ЛИСТ УТВЕРЖДЕНИЯ |
| Листов 9 |

Согласовано Гл. Начальник

Д.Г. Синицкий А.И. Белик  
А.С. Григорян

**2021**  *Литера*

**Содержание :**

Цель проекта………………………………………………………………………4

Предметная область………………………………………………………………5

Основные пользователи…………………………………………………………..6

Входные/выходные данные………………………………………………………7

Анкеты……………………………………………………………………………..8

**Онлайн-сервис «Communication»**

**Цель проекта:**

Целью проекта является оптимизация документооборота клиентов, учёт предоставленных услуг, заключение договоров, подключение услуг и уменьшение бумажного документооборота.

**Предметная область проекта:**

Некоторые пользователи отказываются от подключения услуг, из-за отсутствия понимание рынка интернет-связи, стеснения и не желание работать с бумажными документами. Для решения этой проблемы мы решили упростить процесс документа оборота, для этого будет создан специальный онлайн сервис «Communication» для обработки данных и пожеланий абонентов.

Принцип работы данного сервиса:

1. Пользователь, желающий подключить интернет-услугу, заходит на сайт сервиса.

2. Вводит логин и пароль, закрепленный за ним.

3. Проверяет наличие нужных ему услуг и их цену в его регионе.

4. Выбирает тариф и время, когда к нему может подойти специалист.

5. Подтверждает заказ.

6. Дальнейшие данные (адрес, номер телефона, ФИО) автоматически заполняются сервисом.

7. Заявка обрабатывается сервисом.

8. Специалист приступает к работе в выбранное пользователем время.

**Основные пользователи:**

1) Ответственные за реализацию проекта:

* Менеджеры
* Работники поддержки
* Работники-помощники для сделок

2) Пользователи:

Администратор и оператор

**Входные/выходные данные:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Реестр входящей информации** | | | | | | |
| Предприятие: онлайн  сервис | | Подразделение: центр обработки информации | | Характеристики обработки документов | | |
| № | Наименование и назначение документа | Кто обрабатывает | Откуда поступает | Трудоемкость | Периодичность | Способ получения |
| 1 | Данные авторизации | База данных авторизации, системы ИИ | От пользователя, проходящего авторизацию или  регистрацию | Ниже среднего | Круглосуточно | Электронный запрос |
| **Реестр внутренней информации** | | | | | | |
| № | Наименование и назначение документа | Кому передает | Откуда поступает | Трудоемкость | Периодичность | Способ получения |
| 1 | Поисковый запрос | В базу данных Интернет-провайдера | От пользователя | Средняя | Круглосуточно | Поисковый запрос от пользователя |
| 2 | Запрос на проверку возможности подключения | В базу данных Интернет-провайдера | От пользователя | Средняя | Круглосуточно | Поисковый запрос от пользователя |
| **Реестр исходящей информации** | | | | | | |
| № | Наименование и назначение документа | Кому передает | Откуда поступает | Трудоемкость | Периодичность | Способ получения |
| 1 | Результат запроса | Пользователю | С сервера/ базы данных | Средняя | Круглосуточно | Передача по интернету |

* Данные авторизации: Ф.И.О., дата рождения, номер телефона, адрес подключения.
* Поисковый запрос: наименование интернет-провайдера, тарифа.
* Запрос на проверку возможности подключения: адрес.
* Результат запроса: возможность подключения введенного адреса.

# Анкеты:

**Для производителей:**

* Какие особенные функции вы бы смогли реализовать?
* Есть ли, по-вашему, польза от данного сервиса?
* Как вы считаете, какие идеи из предложенных имеют место быть?

**Для обслуживающего персонала:**

* Работа с клиентами была бы удобнее через чат или голосовую связь?
* Сколько операторов должны обрабатывать запросы в поддержку по вашему мнению?
* Как будет происходить сделка с участием помощника в вашем понимании?

**Для покупателей:**

* Видели ли вы похожий сервис?
* Испытываете ли недостаток в подобных сервисах?
* На каких устройствах вы бы хотели видеть наш сервис?
* Есть ли необходимость в ассистенте-помощнике?
* Хотели бы вы получать уведомления на почту или другие мессенджеры от нашего сервиса?