**Документ о концепции и границах проекта**

для

**ООО «Steam»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Версия** | **Причина изменения** | **Автор** |
| 15.09.2024 | 1.0 | Первичное создание документа | Тышкевич Р.А. |
|  |  |  |  |

# Оглавление

[Оглавление 2](#_heading=h.30j0zll)

[БИЗНЕС-ТРЕБОВАНИЯ. 3](#_heading=h.1fob9te)

[Исходные данные. 3](#_heading=h.3znysh7)

[Возможности бизнеса. 4](#_heading=h.2et92p0)

[Бизнес-цели и критерии успеха. 5](#_heading=h.tyjcwt)

[Видение решения. 6](#_heading=h.3rdcrjn)

[Бизнес-риски. 7](#_heading=h.26in1rg)

[Бизнес предположения и зависимости. 7](#_heading=h.lnxbz9)

[ОБЪЕМ И РАМКИ ПРОДУКТА 8](#_heading=h.35nkun2)

[Основные функции. 8](#_heading=h.1ksv4uv)

[Объем первоначально запланированной версии 12](#_heading=h.44sinio)

[Объем последующих версий 13](#_heading=h.2jxsxqh)

[Ограничения и исключения. 13](#_heading=h.z337ya)

[БИЗНЕС-КОНТЕКСТ. 14](#_heading=h.3j2qqm3)

[Профили заинтересованных лиц. 14](#_heading=h.1y810tw)

[Детали поставки. 16](#_heading=h.4i7ojhp)

[Контекстная диаграмма 17](#_heading=h.3whwml4)

[Словарь терминов и аббревиатур. 18](#_heading=h.2bn6wsx)

# БИЗНЕС-ТРЕБОВАНИЯ

## Исходные данные.

Steam — крупнейшая частная платформа цифровой дистрибуции игр и программного обеспечения. В ее активе несколько популярных функций, таких как "Steam Store", "Steam Community" и "Steam Workshop". Все сервисы работают по единому стандарту, который включает высокое качество обслуживания пользователей и ориентированность на их потребности.

Steam постоянно стремится к улучшению пользовательского опыта и расширению функциональности. В рамках автоматизации работы с отзывами (сбор информации в одном месте, устранение проблемных участков, получение аналитики), а также для улучшения взаимодействия с пользователями, планируется разработка следующих сервисов:

1. Создание среды для получения отзывов от пользователей;

2. Разработка системы модерации запросов, их маршрутизации, контроля выполнения ответственными лицами и корректировки ответов.

## Возможности бизнеса.

Учитывая вышеизложенное, было принято решение о необходимости внедрения автоматизированных инструментов, которые обеспечат эффективный сбор и обработку отзывов пользователей на платформе Steam. Эти инструменты позволят создать централизованную систему для улучшения взаимодействия с пользователями и повышения качества обслуживания.  
***Возможности, которые получит бизнес после внедрения системы.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Цель** | **Возможные решения** | **Приоритет реализации** |
| Повысить прозрачность потока обратной связи. | Внедрение системы для удобной отправки отзывов о качестве контента и работы платформы | Высокий |
| Сократить время реагирования на проблемы | Автоматизация маршрутизации запросов и отслеживания их выполнения | Высокий |
| Улучшить анализ отзывов пользователей | Разработка аналитического модуля для систематизации и оценки обратной связи | Средний |
| Повысить точность ответов на запросы пользователей | Введение системы проверки и корректировки ответов перед отправкой | Средний |
| Снизить нагрузку на службу поддержки | Использование системы для самостоятельного решения типовых вопросов через FAQ | Низкий |

## Бизнес-цели и критерии успеха.

|  |  |
| --- | --- |
| **ID цели** | **Бизнес-цель** |
| БЦ-1 | Создать более удобный и персонализированный опыт взаимодействия с платформой для увеличения удержания клиентов. |
| БЦ-2 | Автоматизировать обработку запросов для сокращения времени отклика и повышения эффективности работы команды поддержки. |
| БЦ-3 | Улучшить пользовательский интерфейс и процессы обратной связи, чтобы мотивировать больше пользователей к покупкам. |
| БЦ-4 | Уменьшить затраты на обслуживание пользователей за счет внедрения автоматизированных систем обработки типовых запросов. |
| БЦ-5 | Использовать собранные отзывы и данные для более точного прогнозирования и принятия бизнес-решений. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID критерия успеха** | **Критерий успеха** | **ID цели** |
| КУ-1 | Увеличение индекса удовлетворенности пользователей на 20% | БЦ-1 |
| КУ-2 | Сокращение среднего времени обработки запросов на 30% | БЦ-2 |
| КУ-3 | Рост конверсии пользователей на 15% в течение первых шести месяцев после внедрения | БЦ-3 |
| КУ-4 | Снижение затрат на поддержку клиентов на 25% в течение года | БЦ-4 |
| КУ-5 | Улучшение точности прогнозирования пользовательских потребностей на основе обратной связи | БЦ-5 |

## Видение решения.

Для пользователей, которые хотят приобрести игры или программное обеспечение, система Steam — это десктопное, веб- и мобильное приложение, которое позволит делать индивидуальные покупки, обрабатывать платежи и отправлять полезные уведомления пользователям.

Для компании Steam и партнеров (разработчиков игр) система станет источником дополнительного дохода, предоставляя личный кабинет для управления всеми возможностями платформы.

Таким образом, видение проекта включает:

* десктопное-приложение для пользователей, чтобы совершать покупки;
* Веб-приложение для партнеров (разработчиков) для управления продажами и получения отчетов;
* Веб-приложение для компании Steam для управления всей экосистемой;
* API для интеграции всех частей системы.

Все части системы будут интегрироваться с API партнеров, чтобы напрямую взаимодействовать с разработчиками и студиями, которые уже являются партнерами компании.

## Бизнес-риски.

|  |  |
| --- | --- |
| **ID бизнес-риска** | **Бизнес-риск** |
| БР-1 | Серьезные технические проблемы или сбои в работе приложения могут привести к потерям в продажах и негативному опыту пользователей. |
| БР-2 | Проблемы с интеграцией API могут вызвать задержки в обновлении данных и ошибочную информацию для пользователей и партнеров. |
| БР-3 | Уязвимости в системе могут привести к утечке личной информации пользователей и финансовым потерям. |
| БР-4 | Неэффективная поддержка со стороны партнеров (разработчиков) может нарушить работу системы и снизить уровень обслуживания. |
| БР-5 | Неправильное или несвоевременное внедрение изменений в системе может привести к сбоям и недовольству пользователей. |

## Бизнес предположения и зависимости.

|  |  |
| --- | --- |
| **ID предположения** | **Бизнес-предположение** |
| БПред-1 | Предоставить пользователям удобный и простой в использовании интерфейс для легкого совершения покупок и управления аккаунтом. |
| БПред-2 | Обеспечить регулярные обновления системы для исправления ошибок и добавления новых функций, улучшая пользовательский опыт. |
| БПред-3 | Внедрить современные методы защиты данных для обеспечения безопасности информации пользователей и предотвращения утечек. |
| БПред-4 | Предоставить партнерам всестороннюю поддержку и обучение для успешной интеграции и использования системы. |

# ОБЪЕМ И РАМКИ ПРОДУКТА

## Основные функции.

В таблице описан полный функционал продукта. Рекомендуем функционал разбивать на отдельные релизы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Название** | **Описание** |
| **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ КО ВСЕМ МОДУЛЯМ СИСТЕМЫ** | | |
| EPIC-01 | Адаптивность системы для ПК и мобильных устройств | Android, iOS и ПК приложения для покупателей.  Веб-портал для разработчиков, интеграции API и администраторов системы. |
| EPIC-02 | Мультирегиональность | Маршрутизация заявок на покупку в зависимости от региона клиента и перевод денежной валюты в единую систему. |
|  |  |  |

## Объем первоначально запланированной версии

В объем первоначальной версии продукта включены следующие функции:

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **Название** |
| **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ КО ВСЕМ МОДУЛЯМ СИСТЕМЫ** | |
| EPIC-01 | Адаптивность системы для ПК и мобильных устройств |
| EPIC-02 | Мультирегиональность |
| EPIC-03 | Система уведомлений |
| **ФУНКЦИОНАЛ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ И ВЕБ-ПОРТАЛА** | |
| EPIC-06 | Регистрация пользователя в системе |
| EPIC-07 | Вход пользователей в систему |
|  |  |
|  |  |
| EPIC-11 | Настройки приложения |

## Объем последующих версий

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **Название** |
| **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ КО ВСЕМ МОДУЛЯМ СИСТЕМЫ** | |
| EPIC-04 | Поиск продуктов |
| EPIC-05 | Формирование обратной связи |

## Ограничения и исключения.

|  |  |
| --- | --- |
| **ID ограничения** | **Ограничения** |
| ОГР-01 | ПК версия системы разрабатывается только для ОС Windows. |
| ОГР-02 | Предусмотрено использование системы только на территории ЕС. Мультирегиональность рассматривается как деление ЕС на отдельные регионы(страны). |
| ОГР-03 | Система разрабатывается на английском языке. |
| ОГР-04 | Предполагается поэтапный запуск системы: |

# БИЗНЕС-КОНТЕКСТ.

## Профили заинтересованных лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основная ценность** | **Отношение** | **Основные интересы** | **Ограничения** |
| **Руководство компании** | | | |
| Получение инструмента для улучшения работы системы по всем направлениям, а так же инструмента для контроля качества работы сотрудников компании. | Положительное. | Повышение узнаваемости бренда, увеличение прибыли компании. | Проект должен вписаться в выделенный бюджет. |
| **Сотрудники** | | | |
| Получение инструмента для отслеживания достижений сотрудниками компании | Положительное | Повышения удобства взаимодействия пользователя с системой | Возможны проблемы в интеграции нового API, проблемы с системой контроля версий, а так же аппаратными ограничениями |

## Детали поставки.

По окончанию работы над проектом заказчику будет передано:

1. Исходный код проекта, документированный на электронном носителе.
2. Инструкция по развертыванию проекта.
3. Инструкция по работе с системой.
4. Системные и программные требования и настройки ПО и серверов.

## Контекстная диаграмма

*Рис 1. Контекстная диаграмма системы*

*Рис 2. Диаграмма компонентов системы*

## Словарь терминов и аббревиатур.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |