

**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:** Подготовьтесь к интервью и составьте список вопросов к заказчику **Цель интервью:** конкретизировать задачи заказчика и выяснить максимум деталей о потребности заказчика

**Респондент:** руководитель подразделения технической поддержки

Если вы не возражаете, я запишу наше обсуждение на диктофон?

1. Еще раз о потребности

1.1 Расскажите, пожалуйста, еще раз о решениях, которые вы хотите реализовать?

2. Необходимость доработки

2.1 С чем связана необходимость доработок? Какие задачи решит доработка?

2.2 Анализировали ли вы, предлагают ли аналогичные функции другие решения? Если да, перечислите их, пожалуйста.

2.3 Как мы сможем понять, что функции пользуются спросом и удовлетворяют потребности пользователей?

3. Как это работает сейчас

3.1 В каком программном обеспечении сотрудники обрабатывают поступающие обращения в настоящее время?

3.1.1 Расскажите, пожалуйста, как сейчас работает фильтрация/сортировка поступающих обращения, если она есть?

3.1.2 Обращения поступают в форме шаблона или в свободной форме? Информацию по каким критериям содержат обращения?

3.1.3 Каким образом распределяются поступающие обращения в работу между сотрудниками? По каким критериям/параметрам?

3.2 В настоящее время хранится информация о поступивших обращениях? Если да, то -

3.2.1 На каком ресурсе хранится информация о поступивших обращениях?

3.2.2 Информация каких именно данных из поступивших обращений хранится на ресурсе? В какой форме хранятся данные?

3.3 Документация

3.3.1 Какие нормативные документы (корпоративные, законодательные), регламентирующие процесс работы с обращениями и их хранение, действуют в настоящее время? А также документы по работе самой системы? Кто может предоставить мне данные документы для работы?

3.3.2 Есть ли в настоящее время документы, описывающие действующий процесс? Актуальные блок-схемы процесса или любые другие файлы (чек-листы, шпаргалки и тд)?

## Интервью:

### 4. Новые возможности системы

4.1 По каким критериям должна быть возможность фильтрации обращений? Какие задачи решит возможность фильтрации обращений по каждому критерию?

4.1.1 Должна ли быть у пользователей возможность фильтрации обращений по следующим критериями: - **по характеру** (инцидент, запрос на обслуживание, жалоба, иск, отзыв/благодарность, какими еще бывают обращения по характеру?) - **по предоставляемым услугам** (мобильный интернет, домашний интернет, цифровое телевидение, интернет в офисе, какие еще услуги предоставляете?) - **по техническим проблемам** (железо, сеть, виртуализация, какие еще направления?)

4.1.2 Должна ли быть у пользователей возможность фильтрации обращений по следующим критериям: - **по источнику обращения** (юр. лицо, физ. лицо, регулятор, от кого еще поступают обращения?) - **по региону обслуживания**, из которого поступило обращение? - **по способу обращения** (электронная почта, телефон горячей линии, личный кабинет авторизованного пользователя, чат-бот в приложении, клиент в офисе, какими еще способами поступают обращения?)

4.1.3 Необходима ли возможность фильтрации обращений по приоритизации реагирования - срочно/важно? Какие еще приоритеты присваиваются обращениям? - по статусу обращений? Какие статусы присваиваются обращениям в процессе обработки?

4.1.4 Должна ли быть у сотрудников возможность фильтровать обращения по дате/периоду их поступления?

4.2.1 В каком формате должен выгружаться файл?

4.2.2 В какой форме должен выгружаться файл? Должен ли файл содержать всю информацию, указанную в обращении или достаточно включить в файл определенные параметры обращения? Какой порядок отражения параметров обращения должен быть в файле? Какой порядок отражения самих обращений должен быть в файле?

4.2.3 Необходима автоматическая выгрузка файла или возможность выгрузки файла пользователем?

4.2.4 Файл должен выгружаться за отчетный период? Необходима ли пользователям возможность выгрузки файла за определенный период времени (1 день, 3 дня, неделю, месяц)? Необходима ли выгрузка файла нарастающим итогом?

4.2.5 Необходима ли возможность выгрузки обращений в файл по предварительно отфильтрованным критериям? Если да, то по каким именно критериям?

4.2.6 В файл должны выгружаться все обращения? Необходима ли выгрузка в отдельные файлы обращений от юридических лиц, физических лиц, регулятора (надзорного органа)?

4.2.7 Необходимо ли сохранение выгруженного файла на ресурсе или отправка его по электронной почте? Если да, то на какой ресурс необходимо сохранять/отправлять файл?

4.2 Для каких целей необходима выгрузка обращений в файл? Как планируете использовать файл?

4.3 Пользоваться фильтрацией обращений и выгрузкой обращений в файл будут исключительно сотрудники подразделения поддержки? Или доступ к данным возможностям должны быть еще у кого-то, у кого именно?

## 5. Планирование

5.1 Проводили ли вы  
предварительно анализ и  
планирование по доработкам  
системы?

5.1.1 В какие сроки вам необходимы данные доработки?

5.1.2 Какие возможны риски при изменении запланированных сроков внедрения доработок?

Благодарю вас за предоставленную информацию и уделенное мне время. (можно также назвать ориентировочные сроки, через какое время будет готово предварительное решение для согласования, и обговорить, что при возникновении новых вопросов, свяжусь с вами для их уточнения. Либо можно сразу договориться о встрече на определенный день, для дальнейшего решения и обсуждения вопросов)