

Участник интервью	Требования *Платформа, Система - разрабатываемая система бронирования	
Генеральный директор	Бизнес-требования	<ol style="list-style-type: none"> 1. Платформа должна обеспечить рост прибыли на 10-20% по отношению к текущей прибыли. Платформа должна выполнять бронирование разных объектов: комнаты в отелях, авто, столы в ресторане, билеты. 2. Платформа должна обеспечить снижение нагрузки на операционный персонал путем автоматизации процесса бронирования, который обеспечит снижение времени оформления заявки с 10 мин до 30 сек. 3. Платформа должна обеспечить расширение клиентской базы на 20-30% по отношению к текущей, привлечение новых партнеров. MVP: 100 клиентов и 5 ресторанов в месяц. 4. Платформа должна обеспечить через 5 лет не менее 20% рынка бронирования столов в ресторанах 5. Приоритеты на этапе mvp разработки платформы - бронирование столиков (проводилось исследование). Нужно 5000 ресторанов подключить (через три года). Через год – тысяча ресторанов. Через 5 лет 100 000 пользователей 6. На этапе MVP не предусматривается программы лояльности.
	Функциональные требования	<ol style="list-style-type: none"> 1. На этапе MVP в платформа должна обеспечивать бронирование как минимум 5 ресторанов. 2. В платформе должны быть кабинеты для ролей: клиента-физ.лица(ФЛ), юр.лица(ЮЛ), администратора, операциониста. 3. На этапе MVP платформа должна содержать фильтры по виду объекта брони, например

		<p>расположение-ресторан-столик-время-кол-во посетителей.</p> <ol style="list-style-type: none"> На этапе MVP в платформе план зала не нужен - только списки ресторанов и столов в них. Формат списков будет уточнять отдельно, например через a/b-тесты Платформа должна содержать функционал рейтингов. (5-балльная шкала, либо like-dislike +комментарии пользователей.) Предусмотреть рекомендательную систему на основе рейтинга, оценок и отзывов от пользователей которые пользуется системой. Предусмотреть систему регистрации отзывов и оценок, в том числе с из соц сетей, на этапе mvp можно из vk
	Нефункциональные требования	<ol style="list-style-type: none"> В платформе необходимо реализовать модель подписки: абонентская плата с участников (прибыль от размещения услуг бронирования), платные подписки. Предусмотреть формат маркетплейса - клиенты-сервисы будут платить за возможность размещения объектов бронирования в системе. На mvp для ФЛ минимальные настройки персонализации личного кабинета: фон, язык, набор опциональных полей (будет уточняться на отдельной встрече), поддержка моб платформ android, ios. Для ЮЛ - единая точка входа: api или кабинет.
Директор по маркетингу/СМО	Бизнес-требования	JTBD: Когда клиент голоден или у него встреча, ему нужно не более чем за пять шагов забронировать столик в ресторане
	Функциональные требования	<ol style="list-style-type: none"> Платформа должна содержать ЛК для рестораторов, юр.лиц. ЛК юр.лица должен обеспечить возможность: <ul style="list-style-type: none"> регистрацию клиента как ЮЛ,

	<ul style="list-style-type: none"> ● заключить договор, ● выбрать вид оплаты - на этапе туп только единый платеж по договору ● заключить договор ● внести сумму. <p>3. Платформа должна содержать ЛК пользователя, который должен обеспечивать:</p> <ol style="list-style-type: none"> а. регистрацию клиента как ФЛ б. внесение данных пользователя с. раздел поиска и выбора ресторанов д. выбор способа оплаты, на туп онлайн платежи -выбрать виды подписок: <ol style="list-style-type: none"> i. бесплатная - нельзя сохранять рестораны в избранное, ограниченный функционал рекомендаций ii. платная подписка - рекомендательная система на основе посещений клиента, возможность сохранять рестораны. <p>4. В платформе должен быть реализован путь ресторатора: Через сайт: форма регистрации (ИНН) -> проверка данных юр.лица(операционистом и автоматически)->заключение договора. Автоматическая проверка должна валидировать форматы данных юр.лица, проверять корректность ввода ИНН, адреса, ЕГРЮЛ.</p> <p>5. Платформа в кабинете операциониста должна формировать отчетность для внутренней аналитики сервиса бронирования.(MAU/DAU, средний чек, фин потоки)</p> <p>6. Платформа должна поддерживать путь клиента:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● на сайте, через поиск - найти ресторан:
--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ○ поиск по названию ○ поиск по адресу, части адреса, ст.метро поиск по типу кухни, выдача - рекомендации ресторанов с отображением рейтинга ○ поиск по местоположению ● В платформе через ЛК ФЛ должны отображаться свободные столики, свободное время. ● Если клиент не отменил и не пришел на бронь, то в платформе для данного клиента предусмотреть внесение депозита как 30% от среднего чека заведения. ● В ЛК ФЛ должна быть опция отмены бронирования, интерфейс возврата денежных средств ● В ЛК ФЛ должны быть реализована возможность выбора конкретного столика в конкретно ресторане с указанием кол-ва персон
	<p><i>Нефункциональные требования</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Платформа должна быть разработана по архитектуре web-сервиса и моб приложения для ios, android. 2. Платформа должна поддерживать триальный период подписки, то есть период без взимания оплаты за подписку, например 1 мес, с возможностью настройки через интерфейс кабинета операциониста. 3. Платформа должна поддерживать платежные системы для ФЛ Visa, Master: - банковские карты, переводы.. 4. Платформа должна поддерживать возможность демо периода платной подписки бесплатно для ресторанов и для пользователей ориентировочно 1 мес. 5. Платформа должна обеспечить время входа в систему в ЛК ФЛ и ЮЛ в пределах 1-3 сек.

		<p>6. Платформа должна отображать бронирование после внесения депозита не более чем через 5 секунд.</p> <p>7. Платформа должна поддерживать настройку времени бронирования, время бронирования по умолчанию: 30 минут после начала времени брони.</p> <p>8. Платформа должна обеспечить доступность функционала ЛК ЮЛ и ФЛ: 24/7/365</p>
ИТ-директор/С ТО	Нефункциональные требования	<p>Ресурсы. На этапе mvp платформа должна быть развернута на арендованных 2-3 облачных серверах или облачных решения типа AWS. При развитии бизнеса - локальные сервера в инфраструктуре компании.</p> <p>ПО для разработки платформы: Postgree, стек dotNet или Java, Python для аналитики., 1С 8, RKeper или аналоги, Kafka. Стек разработки может измениться в зависимости от инфраструктуры и требований маркетинга.</p> <p>Внешнее API/ Интеграция с партнерами: Платформа проектируется как расширяемый модульный монолит, с возможностью выделения сервисов по MSA, взаимодействие с партнерами по API в архитектурном стиле REST с поддержкой JSON-RPC</p> <p>Резервирование: В платформе необходимо реализовать резервирование данных оплаты, данных ЛК ФЛ и ЮЛ, данных заказов в режиме 1-2 раза в 7 дней. В платформе необходимо реализовать функционал балансировщика для обеспечения доступности 99.99%</p> <p>Требования по ИБ: В платформе необходимо хранить данные клиентов ПД по 152-ФЗ. В платформе необходимо переиспользовать готовые решения аутентификации OAuth, использовать токены JWT. В платформе для</p>

	<table> <tr> <td data-bbox="441 209 779 580"></td><td data-bbox="779 209 1953 580"> <p>незарегистрированного пользователя обеспечить доступ к поиску по ресторанам, просмотру информация о них: контакты, адрес, меню. В платформе пользовательские данные необходимо хранить в зашифрованном (base64+hash) виде.</p> <p>Тех.Поддержка внутренняя и партнеров: Своя служба поддержки на уровне инфраструктуры своя</p> <p>Поддержка пользователей: планируется, будет уточнять отдельно (открытый вопрос)</p> </td></tr> </table>		<p>незарегистрированного пользователя обеспечить доступ к поиску по ресторанам, просмотру информация о них: контакты, адрес, меню. В платформе пользовательские данные необходимо хранить в зашифрованном (base64+hash) виде.</p> <p>Тех.Поддержка внутренняя и партнеров: Своя служба поддержки на уровне инфраструктуры своя</p> <p>Поддержка пользователей: планируется, будет уточнять отдельно (открытый вопрос)</p>
	<p>незарегистрированного пользователя обеспечить доступ к поиску по ресторанам, просмотру информация о них: контакты, адрес, меню. В платформе пользовательские данные необходимо хранить в зашифрованном (base64+hash) виде.</p> <p>Тех.Поддержка внутренняя и партнеров: Своя служба поддержки на уровне инфраструктуры своя</p> <p>Поддержка пользователей: планируется, будет уточнять отдельно (открытый вопрос)</p>		

<i>Участник интервью</i>	<i>Вопросы</i>	<i>Ответы</i>
Генеральный директор	<p>Какая миссия и цели компании?</p> <p>Ожидания от проекта?</p> <p>Бюджет?</p> <p>Концепция?</p> <p>MVP?</p> <p>География проекта?</p> <p>Какой % рынка планируется получить с выпуском проекта?</p> <p>Программа лояльности?</p> <p>Настройка сервиса со стороны клиента?</p> <p>Условия подключения ЮЛ?</p> <p>Нужен ли план зала или только списки?</p> <p>Регистрация для отзывов?</p>	<p>Миссия: Компания-лидер в новой sharing-экономике и направлении бронирования</p> <p>Цели: Удобные сервисы, снижение нагрузки на операционный персонал, расширение клиентской базы, привлечение новых партнеров.</p> <p>Основная Цель: Рост прибыли на 10-20%, привлечь новых (удержать старых) клиентов, создание универсальной, масштабируемой платформы бронирования. То есть платформа может бронировать разные объекты: комнаты в отелях, авто, столы в ресторане, билеты.</p> <p>Монетизация: Модель подписки: абонентская плата с участников (прибыль от размещения услуг бронирования), в дальнейшем реклама, платные подписки. Предусмотреть формат маркетплейса - клиенты-сервисы будут платить за возможность размещения в системе.</p> <p>MVP: Функционал бронирования столиков как минимум в 5 ресторанах.</p> <p>План зала на mvp не нужен - только списки ресторанов и столов в них.</p> <p>Предусмотреть возможность фильтров по виду объекта брони, например расположение-ресторан-стол-время-кол-во посетителей.</p> <p>Предусмотреть возможность внедрения функционала рейтингов. Предусмотреть рекомендательную систему на основе рейтинга, оценок и отзывов от пользователей которые пользуются системой.</p> <p>(5-балльная шкала, либо like-dislike +комментарии пользователей.)</p> <p>Предусмотреть систему регистрации отзывов и оценок, в том числе с из соц сетей, на этапе mvp можно из vk</p> <p>Настройка сервиса со стороны клиента: на mvp для ФЛ минимальные настройки персонализации личного кабинета: фон, язык, набор опциональных полей (будет уточняться на отдельной встрече), поддержка моб платформ android, ios. Для ЮЛ - единая точка входа: api или кабинет.</p> <p>Концепция: Личный кабинет для бизнеса, клиент регистрируется, смотрит, подписываем договор.</p> <p>ФЛ через свой кабинет бронирует сервис, вносит предоплату</p>

		<p>Приоритеты: Бронирование столиков (проводилось исследование). Нужно 5000 ресторанов подключить (через три года). Через год – тысяча ресторанов. Через 5 лет 100 000 пользователей</p> <p>Бюджет:</p> <p>MVP (разработка и вывод): бронирование столиков в ресторане - основной бюджет 15 млн руб</p> <p>~ 5 млн в месяц на поддержку (первый год после ввода)</p> <p><i>жизнеспособность MVP:</i> 100 клиентов и 5 ресторанов в месяц</p> <p>география: Россия (на момент MVP), центральные регионы</p> <p><i>срок реализации MVP:</i> 3 месяца</p> <p>1 год - окупаемость 2 года - на издержки</p> <p>через 5 лет- 100 000 пользователей</p> <p>Рынок: 5 лет – не менее 20% рынка бронирования столов в ресторанах</p> <p>Условия подключения ЮЛ: Деньги за подключение с ЮЛ. Продажа пакетов привлеченных пользователей, либо тарифа в зависимости от размера бизнеса.</p> <p>Программа лояльности: в mvp не предусматривается</p>
Директор по маркетингу/СМО	<p>Кто клиент?</p> <p>Целевая аудитория?</p> <p>Как сервис нужен?</p> <p>Опишите пользовательский путь при бронировании в сервисе?</p> <p>Какие каналы привлечения ФЛ и ЮЛ?</p> <p>Личный кабинет?</p> <p>Путь ресторатора?</p>	<p>Целевая аудитория со стороны ЮЛ: Владельцы ресторанов (у которых нет своей системы бронирования)</p> <p>Со стороны клиентов ФЛ: люди в возрасте от 20 лет.</p> <p>ЛТВД: Когда клиент голоден или у него встреча, ему нужно не более чем за пять шагов забронировать столик в ресторане</p> <p>Какой сервис нужен: Разрабатывается web-сервис +моб приложение.</p> <p>Бюджет: на маркетинг планируется порядка 5 млн (на привлечение рестораторов и пользователей),</p> <p>Каналы привлечения ФЛ и ЮЛ: Тriaльный период, использование платных сервисов, контекстная реклама. Для пользователя демо-период платной подписки</p> <p>Личный кабинет(ЛК) для физ и юр лиц. Подумать про кабинет админа. ЛК для рестораторов должен обеспечить возможность: зарегистрироваться как ЮЛ, заключить договор, выбрать вид оплаты - на этапе mvp только единый платеж по</p>

	<p>Бюджет маркетинга? Время доступности?</p>	<p>договору- заключить договор - внести сумму. ЛК пользователя - внесение данных пользователя- выбор способа оплаты, на mvp онлайн платежи -выбрать виды подписок:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● бесплатная - нельзя сохранять, ограниченный функционал ● платная подписка - рекомендательная система на основе посещений клиента, возможность сохранять рестораны. <p>Платежные системы для ФЛ: - банковские карты, переводом. Предусмотреть возможность демо периода платной подписки бесплатно и для ресторанов и для пользователей ориентировочно 1 мес.</p> <p>Путь ресторатора: Через сайт, форма регистрации (ИНН), проверка в ручном режиме, заключение договора. Новый ресторан - форма для регистрации ЮЛ и проверки (ручная проверка), после проверки заключается договор. Передавать ресторанам отчетности.(требования не были озвучены полностью, нужно доп уточнение на отдельной встрече) Формировать отчетность для внутренней аналитики сервиса бронирования.(MAU/DAU, средний чек, фин потоки)</p> <p>Путь клиента: 1)на сайте, через поиск - найти ресторан:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● поиск по названию ● поиск по адресу, части адреса, ст.метро поиск по типу кухни, выдача - рекомендации ресторанов с отображением рейтинга ● поиск по местоположению <p>2) через ЛК проверяется свободные столики, свободное время и вносится депозит для бронирования (депозит не обязательное условие, только для ранее не выполнивших условия бронирования, не пришедших) 3) Отмена бронирования, возврат денежных средств 4) возможность выбрать конкретный столик или также может просто заказать</p>
--	--	--

		<p>любой на определенное количество людей</p> <p>5) Одновременное планирование нескольких ресторанов на одно время (уведомление о том что время занято)</p> <p>Время доступности: сервис должен работать в режиме 99,99%</p> <p>Предусмотреть учет клиентов не пришедших на бронь. Для таких клиентов вводить систему депозитов 20% от среднего чека. За средний чек примем 1200 руб - сумма может корректироваться в зависимости от ресторана. Будет уточняться на отдельной встрече.</p> <p>Время реагирования на действия клиента:</p> <p>Время входа в систему - 1-3 секунды</p> <p>Необходимо отобразить бронирование после внесения депозита не более чем через 5 секунд.</p> <p>кол-во пользователей в день, в месяц, в год -? пока неизвестно, нужно прогнозировать или анализировать посещаемость нескольких ресторанов-партнеров.</p> <p>Время бронирования: 30 минут после начала времени брони.</p> <p>Время работы 24/7/365</p>
ИТ-директор/СТО	<p>Ресурсы под проект?</p> <p>Виртуализация, СУБД, стек?</p> <p>Предполагается ли использовать готовые модули, переиспользование открытого кода?</p> <p>Какие интеграции предполагаются?</p>	<p>Ресурсы. На этапе mvp аренда 2-3 серверов или облачные решения типа AWS. При развитии бизнеса - локальные сервера в инфраструктуре компании.</p> <p>ПО: Postgree, стек dotNet или Java, Python для аналитики., 1C 8, RKeeper или аналоги, Kafka.</p> <p>Внешнее API/ Интеграция с партнерами: Сначала монолит, но с прицелом на выделение сервисов по MSA, взаимодействие с партнерами: REST/JSON</p> <p>Стек разработки может измениться в зависимости от инфраструктуры и требований маркетинга.</p> <p>Резервирование: Резервные копии будут (место есть для хранения), балансировщик. (доступность 99.99)</p>

	<p>Форматы обмена данными?</p> <p>Смежные системы, ограничения?</p> <p>Требования по ИБ?</p> <p>Резервное копирование?</p> <p>Поддержка пользователей и партнеров?</p>	<p>Требования по ИБ: хранить данные клиентов ПД по 152-ФЗ, классификация ПД, ФИО, телефон, банковские реквизиты - проработать возможность хранения как можно меньшего объема ПД.</p> <p>Тех.Поддержка внутренняя и партнеров: Своя служба поддержки на уровне инфраструктуры своя</p> <p>Поддержка пользователей: планируется.</p> <p>ИБ: Переиспользовать готовые решения аутентификации OAuth, использовать токены JWT. Незарегистрированному пользователю доступен поиск по ресторанам, информация о них. Пользовательские данные хранить в зашифрованном (base64+hash) и маскированном виде. Доп требования будут уточняться.</p>
--	--	---

