

Цель задания: составить список вопросов так, чтобы выяснить максимум деталей о потребностях заказчика

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. Также необходимо реализовать возможность выгрузки обращений в файл.

Задание

Вам необходимо подготовиться к интервью и составить не менее 10 вопросов к заказчику.

Вы можете задавать абсолютно любые вопросы и ставить всё под сомнение, ведь ваша задача - выяснить все детали о потребностях заказчика, чтобы вы с командой разработки могли предложить оптимальный вариант решения.

1. Еще раз о потребности

- 1.1. Расскажите, пожалуйста, еще раз о решении, которое вы хотите реализовать?

2. Необходимость доработки

- 2.1. С чем связана необходимость доработки?
2.2. Какие задачи должны решать фильтры для ваших сотрудников?
2.3. В какие сроки вы бы хотели получить реализацию доработок?
2.4. Как мы сможем понять, что функция удовлетворяет ваши потребности?

3. Как это работает сейчас

- 3.1. Расскажите, пожалуйста, как сейчас фиксируются обращения? как обращения попадают в систему?
3.2. Как обращения распределяются между сотрудниками?
3.3. Как сотрудники техподдержки сейчас ищут нужные обращения?
3.4. Какие проблемы возникают у сотрудников при поиске и обработке обращений с текущими возможностями системы?
3.5. Есть ли какие-то различия в работе с организациями от работы с физическими лицами? Если да, то какие?
3.6. Как вы представляете себе процесс распределения запросов между сотрудниками?

4. Фильтры

- 4.1. По каким полям необходимо фильтровать запросы? (например, по дате, ответственному, статусу, приоритету, типу клиента итд)
4.2. Какие операции фильтрации необходимо поддержать? (например, название компании = а; или дата фиксации обращения в диапазоне от а до я)
4.3. Требуется ли возможность комбинирования двух и более фильтров?
4.4. Как визуально должен выглядеть фильтр?
4.4.1. Должны ли фильтры быть видны сразу или скрыты за кнопками?
4.5. Должна ли быть реализована функция сохранения выбранных параметров фильтрации для последующего быстрого доступа к ним?
4.6. Фильтрация должна применяться для конкретного пользователя или для всех?
4.7. Должна ли быть реализована возможность сортировки полученных данных? Если да, то по какому принципу (например от а до я или по статусу обращения)
4.8. Нужна ли возможность сброса всех примененных фильтров нажатием одной кнопки?

5. Выгрузка обращений.

- 5.1. Для каких целей нужно реализовать функцию выгрузки обращений?
5.2. Все ли сотрудники должны иметь доступ к выгрузке обращений?
5.3. Какие данные из обращений должны выгружаться в файл?
5.4. Выгружать файлы нужно по одному или должна быть возможность выбора количества?
5.5. Какого формата должен быть выгруженный файл?

- 5.6. Нужна ли функция выбора формата файла при сохранении?
- 5.7. Куда должны выгружаться обращения? на устройство или в облако?
- 5.8. Если выгрузка сохраняется на устройстве, должен ли быть доступен выбор пути, куда можно сохранить файл или он должен быть сохранен в конкретном месте?
- 5.9. Как часто вам нужно будет выгружать данные? Нужно ли автоматизировать выгрузку по расписанию?