

## Artur Kompała

Zadanie z firmy „Piernik” (najpierw wszystkie must, potem should i td)

L.p.	Wymaganie (epika/ historyjka użytkownika /zadania) dla projektu/przyrostu/iteracji	MoSCoW	Estymacja (dni)
	Jako <rola> chcę <czegoś> aby <efekt>		
1.	Jako klient chcę zdalnie zamówić pierniki, aby określić co chcę otrzymać.	M	2
2.	Jako klient chcę zmienić istniejące, otwarte zamówienie (np. wielkość, kwotę zamówienia), aby mieć pewność, że moje zamówienie jest takie jak chcę.	M	3
3.	Jako klient chcę mieć możliwość usuwania niektórych produktów z istniejącego zamówienia, aby mieć pewność, że moje zamówienie jest takie jak chcę.	M	4
4.	Jako klient chcę mieć wybór zapakowania zamówienia, aby móc wysłać je do kogoś zapakowane, jako prezent.	C	2
5.	Jako klient chcę przeglądać informacje o produktach (np. składniki), aby mieć pewność, że składniki są bezpieczne / nie spowodują reakcji alergicznej.	M	5
6.	Jako klient chcę widzieć cennik/katalog pierników, aby wiedzieć, ile będzie kosztować moje zamówienie.	M	2
7.	Jako kierownik działu IT chcę mieć pewność, że transakcje przez sieć będą bezpieczne, aby klienci nie czuli się zagrożeni używając naszej strony.	M	3
8.	Jako klient chcę wyszukiwać i filtrować produkty po wielkości, cenie i rodzaju pierników, aby móc szybko znaleźć dokładnie taki produkt, jaki chcę zamówić.	M	4
9.	Jako kierownik działu obsługi klienta chcę dać klientom możliwość zapisania się na newsletter, aby dostarczać im więcej informacji w celu zachęcenia ich do kolejnych zakupów.	C	2
10.	Jako kierownik działu obsługi klienta chcę mieć funkcję otrzymywania informacji zwrotnej od klientów, aby móc szybko reagować w odpowiedzi na negatywne komentarze.	M	1
11.	Jako kierownik operacyjny chcę promować oferty specjalne, aby przyciągać większą uwagę klientów.	M	2
12.	Jako klient chcę mieć możliwość dodania alternatywnego adresu do faktury, aby móc przesyłać pierniki na adres inny niż siedziby firmy.	S	4
13.	Jako klient chcę mieć możliwość podania alternatywnego adresu wysyłki, aby móc dostarczać przesyłki do znajomych, rodzinny czy mojego miejsca pracy.	S	1
14.	Jako właściciel filii Piernik chcę udostępniać informacje o firmie w zakładce „O nas”, abyśmy mogli promować markę rodzinny Piernik.	M	1
15.	Jako właściciel firmy Piernik chcę pozwolić na płatność Blikiem	S	4

16.	Jako kierownik działań operacyjnych chcę autoryzować płatności Blikiem, aby proces płatności za zamówienie w jak najmniejszym stopniu angażował pracowników.	S	3
17.	Jako klient chcę mieć możliwość wyboru różnych metod płatności, aby móc kupić pierniki nawet jeżeli nie mam karty płatniczej.	M	2
18.	Jako kierownik ds. realizacji zamówień chcę mieć możliwość powiadamiania klientów, że ich zamówienie zostało wysłane, aby klient wiedział, że jego przesyłka jest już w drodze.		2
19.	Jako klient chcę stworzyć konto z moimi danymi, które mogę przeglądać i poprawiać, aby zawsze były aktualne.	M	5
20.	Jako klient chcę móc usunąć moje dane klienta, aby dłużej nie otrzymywać informacji marketingowych od firmy Piernik.	S	2
21.	Jako kierownik działu obsługi klienta chcę dla klientów hurtowych specjalne miejsce, gdzie mogą się rejestrować, aby móc przetwarzać ich duże zamówienia w pierwszej kolejności.	C	2
22.	Jako klient chcę otrzymywać rabaty związane z wielkością zamówienia, aby widzieć, że otrzymuję korzystniejszą cenę za większe zamówienie.	C	3
23.	Jako klient chcę móc wybrać datę dostawy, aby mieć pewność, że będę w domu, by odebrać paczkę.	C	3

Kontrola (**dowód, że zachowałem zasady techniki MoSCoW**):

	%
Must Have	57%
Should Have	22%
Could Have	22%
Wont have	0%

Projekt **AI Helpdesk Automation System:**

L.p .	Wymaganie	MoSCoW	Estymacja
1	Jako użytkownik chcę logować się SSO (Azure AD/Google), aby mieć bezpieczny dostęp do systemu.	Must	3
2	Jako system chcę odbierać zgłoszenia z e-maila i formularza www, aby gromadzić wszystkie sprawy w jednym miejscu.	Must	4
3	Jako analityk chcę mieć bazę wiedzy (FAQ/KB) z wersjonowaniem, aby zasilać odpowiedzi bota.	Must	5

4	Jako bot chcę klasyfikować intencje i rozpoznawać encje w treści zgłoszeń, aby kierować sprawy do właściwych przepływów.	Must	6
5	Jako bot chcę generować automatyczne odpowiedzi i podpowiedzi na podstawie KB/LLM, aby skrócić czas reakcji.	Must	5
6	Jako koordynator chcę mieć orkiestrację workflow (SLA, eskalacje, stany), aby zapewnić ciągłość obsługi.	Must	5
7	Jako użytkownik chcę mieć przejrzysty podgląd statusu zgłoszenia i historii, aby wiedzieć, co dzieje się ze sprawą.	Must	3
8	Jako agent chcę wykonywać handoff z bota do człowieka z pełnym kontekstem, aby płynnie przejąć rozmowę.	Should	3
9	Jako menedżer chcę mieć dashboard KPI (SLA, FCR, CSAT), aby mierzyć skuteczność obsługi.	Should	4
10	Jako system chcę integrować się z Teams/Slack, aby użytkownicy mogli kontaktować się z supportem w miejscu pracy.	Should	3
11	Jako właściciel danych chcę mieć mechanizmy RODO (anonimizacja, usuwanie danych na żądanie), aby działać zgodnie z prawem.	Should	3
12	Jako DevOps chcę mieć monitoring i alerting (logi, metryki, tracing), aby szybko reagować na awarie.	Should	3
13	Jako użytkownik chcę zgłaszać feedback oceniając odpowiedź bota, aby trenować system.	Could	2
14	Jako administrator chcę konfigurować reguły routingu według priorytetu klienta/tematu, aby obsługiwać VIP-ów.	Could	3
15	Jako system chcę rozpoznawać język i automatycznie tłumaczyć wiadomości, aby obsługiwać wielojęzyczność.	Could	3
16	Jako właściciel produktu chcę mieć panel administracyjny do zarządzania rolami i uprawnieniami.	Could	3
17	Jako zespół chcemy trenować własny model na danych firmowych, aby poprawić trafność odpowiedzi.	Won't	8

Kontrola (dowód, że zachowaliśmy zasady techniki MoSCoW):

Tabela	Metryka	Wartość
Helpdesk	Suma dni	66
Helpdesk	Must dni	31 (47%)
Helpdesk	Could dni	11 (17%)

Obie tabele (Piernik i AI Helpdesk) spełniają wymóg:

- „Must Have” nie przekracza 60% czasu,

- „Could Have” **jest w okolicach 20%,**  
**czyli priorytetyzacja MoSCoW została wykonana poprawnie.**