**Сценарии использования системы с бизнес-целями, бизнес-задачами и пользовательскими сценариями**

Сайт-визитка “Кофейня” - сайт с описанием кофейни и фотографиями интерьера, а также система для просмотра меню, совершения заказа по телефону, предоставления контактной информации и оценки работы заведения.

Данный документ описывает связь функций системы с бизнес целями и сценариями использования.

**Роли пользователей**

* Потенциальные покупатели
* Покупатели
* Критики
* Потенциальные сотрудники
* Сотрудники

**Бизнес-цели**

**BG1 Повышение прибыли**

**F1-1 Привлечение новых клиентов и увеличение повторных продаж**

UC1-1-1 Просмотр раздела контакты и адреса

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Покупатель |
| **Триггер** | Пользователь пролистнул вниз |
| **Результат** | Просмотр пользователем контактных номера телефона и почты, а также адрес заведения |
| **Основной поток** | 1. Пользователь находится на главной странице 2. Пользователь листает вниз до раздела “Контакты” 3. Перед пользователем действующие контакты |

UC1-1-2 Предоставление информации о товаре

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Покупатель |
| **Триггер** | Пользователь открыл раздел “Меню/Каталог” |
| **Результат** | Просмотр пользователем меню кофейни |
| **Основной поток** | 1. Пользователь находится на главной странице 2. Пользователь нажимает на кнопку “Меню/Каталог” в верхней панели 3. Открывается страница с действующим меню |

UC1-1-3 Фотографии товаров и интерьера

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Покупатель |
| **Триггер** | Пользователь пролистнул вниз |
| **Результат** | Просмотр фотографий интерьера и товаров кофейни |
| **Основной поток** | 1. Пользователь находится на главной странице 2. Пользователь листает вниз до раздела “Фотографии/Фотогалерея” 3. Пользователь рассматривает фотографии |

**F1-2 Увеличение среднего чека**

UC1-2-1 Простой, удобный сайт с понятной навигацией, формой заказа стимулирует посетителей к импульсным покупкам, что повышает размер среднего чека

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Покупатель |
| **Триггер** | Пользователь купил дополнительные предложенные товары |
| **Результат** | Пользователь сделал заказ |
| **Основной поток** | 1. Пользователь выбирает товары из списка меню 2. Сайт предлагает сопутствующие товары 3. Пользователь решает сделать заказ на большую сумму 4. Пользователь делает заказ, воспользовавшись разделом контакты |

**F1-3 Увеличение качества продукции за счёт обратной связи**

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Консультант/Сотрудник колл-центра |
| **Триггер** | Оставлен отзыв на сайте, по контактным номеру телефона или почте |
| **Результат** | Учтены преимущества и недостатки, улучшен товар и обслуживание |
| **Основной поток** | 1. Покупатель/критик оставляет отзыв на сайте, по контактным номеру телефона или почте 2. Пользователь отвечает, отмечая недостатки и преимущества 3. Пользователь передает данные об отзыве вышестоящему руководству 4. Улучшают качество товара |

**F1-4 Реклама нового продукта**

UC1-4-1 Баннер с акциями и новинками меню на главной странице

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Покупатель |
| **Триггер** | Пользователь нажал на раздел “Акции” |
| **Результат** | Пользователь узнал о действующих новинках и акциях |
| **Основной поток** | 1. Пользователь находится на главной странице сайта 2. Пользователь нажимает на раздел “Акции” в меню 3. Открывается страница со всеми действующими акциями |

**F1-5 Привлечение партнёров**

UC1-5-1 Раздел “Для партнеров”

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Партнеры |
| **Триггер** | Пользователь открыл раздел “Для партнеров” |
| **Результат** | Пользователь получил актуальную информацию для партнеров |
| **Основной поток** | 1. Пользователь находится на главной странице 2. Пользователь нажимает на кнопку “Для партнеров” в верхней панели 3. Открывается страница с действующими предложениями для партнеров |

**BG2 Повышение лояльности и популярности**

**F2-1** **Создание положительного имиджа кофейни.**

UC2-1-1 Приятный дизайн, удобный функционал, приятная структура повышает лояльность пользователей и надёжность заведения в их глазах

UC2-1-2 Система поощрения для новых пользователей и постоянных клиентов

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Покупатель |
| **Триггер** | Пользователь открыл раздел “Акции” |
| **Результат** | Пользователь получил информацию о скидках и акциях для постоянных и новых клиентов |
| **Основной поток** | 1. Пользователь находится на главной странице сайта 2. Пользователь нажимает на раздел “Акции” в меню 3. Открывается страница со всеми действующими акциями 4. Пользователь просматривает все доступные акции 5. Пользователь делает заказ, применяя скидки или акции |

UC2-1-3 Шеринг - пользователи с удовольствием делятся ссылками, если им понравилась услуга или качество сервиса

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Покупатель |
| **Триггер** | Пользователь пролистнул вниз |
| **Результат** | Пользователь поделился ссылкой |
| **Основной поток** | 1. Пользователь находится на главной странице 2. Пользователь листает вниз до раздела “Контакты” 3. Пользователь копирует контакт, удобный для шеринга 4. Пользователь делится ссылкой с родственниками/друзьями/коллегами |

**F2-2 Контактирование с аудиторией**

UC2-2-1 Получение обратной связи по оказанным услугам через службу поддержки и отзывы, что помогает наладить коммуникацию с посетителями и формирует положительное мнение

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Покупатель, критик |
| **Триггер** | Пользователь оставил отзыв или вопрос на сайте, по контактным номеру телефона или почте |
| **Результат** | Пользователь получил ответ |
| **Основной поток** | 1. Покупатель оставляет отзыв на сайте, по контактным номеру телефона или почте 2. Консультант отвечает, отмечая недостатки и преимущества 3. Консультант передает данные об отзыве вышестоящему руководству |

**F2-3 Создание меню и внедрение акций, соответствующие целевой аудитории**

**BG3 Упрощение управления персоналом**

**F3-1 Автоматизация внутренних процессов работы**

UC3-1-1 Обмен корпоративными новостями

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Сотрудник, покупатель |
| **Триггер** | Пользователь пролистнул вниз |
| **Результат** | Пользователь узнал о последних новостях |
| **Основной поток** | 1. Пользователь находится на главной странице сайта 2. Пользователь листает вниз до раздела “Последние новости” 3. Открывается страница с новостями |

UC3-1-2 Предоставление информации по звонкам и отзывам сотрудникам колл-центра

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Сотрудник колл-центра |
| **Триггер** | Пользователь задал вопрос на сайте, по контактным номеру телефона или почте |
| **Результат** | Пользователь получил ответ на заданный вопрос |
| **Основной поток** | 1. Покупатель оставляет отзыв на сайте, по контактным номеру телефона или почте 2. Консультант отвечает на данный вопрос 3. Пользователь получает достоверную информацию |

**F3-2 Приём сотрудника на работу**

UC3-2-1 Объявление о вакансиях

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь (актор)** | Потенциальный сотрудник |
| **Триггер** | Пользователь открыл раздел “Вакансии” |
| **Результат** | Пользователь откликнулся на действующую вакансию |
| **Основной поток** | 1. Пользователь находится на главной странице сайта 2. Пользователь нажимает на раздел “Вакансии” 3. Открывается страница с действующими вакансиями 4. Пользователь откликается на вакансию по контактным номеру телефона или почте 5. Оператор колл-центра отвечает на заявку и договаривается о собеседовании |