# Результаты интервью с представителем заказчика

**Цели интервью**:

1. Понять потребности и ожидания заказчика от разрабатываемого приложения.
2. Определить требования к функциональности.
3. Определить метрики успеха.
4. Проанализировать потребности пользователей.

**Респонденты**: Директор по развитию сети.

**Вопросы и ответы**:

*Вопрос 1*. Как вообще сейчас для абонентов реализована требуемая функциональность?

*Ответ:* Она не реализована. Мы — маленький региональный оператор связи. У нас около полутора миллионов абонентов. У нас есть офисы продаж и колл-центр. Мобильного приложения в данный момент нет. Люди либо звонят на колл-центр, либо приходят в офис, чтобы узнать баланс и проверить свои тарифы. Ну и узнать новые.

*Вопрос 2*. Почему решили сделать именно приложение для реализации требуемой функциональности?

*Ответ:* Оптимизация расходов на зарплаты сотрудников колл-центра и расходов на аренду и зарплату точек продаж.

*Вопрос 3*. Какие должны поддерживаться платформы для приложения?

*Ответ:* iOS и Android – три последних версии. Приложение нативное. Нативное это значит, что оно написано на родном языке операционной системы. iOS и Android.

*Вопрос 4*. Кто типовой абонент?

*Ответ:* Это все население от 18 до любого возраста. У нас нет каких-то ограничений.

*Вопрос 5.* А можно ли как-то разделить абонентов на какие-то типовые группы? То есть, например, это опытные пользователи, неопытные пользователи, дети, старики.

*Ответ*: А зачем?

*Уточнение:* Чтобы реализовать функциональность. Например, чтобы ребенок не нажал чего-то лишнего и не подключил дополнительные услуги какие-то? Нужна вообще такая вфункциональность?

*Ответ:* Нет, потому что на ребенка нельзя заключить договор. Ну, в 18 лет это даже не ребенок. Уже человек должен понимать. Вдруг родитель на себя зарегистрировал номер, отдал телефон ребенку, и он пользуется телефоном. Мы это решим путем того, что для списания денег у человека должно появиться явно попап-окошко или какой-то другой способ, в котором он явно подтвердит то, что он понимает, что с него спишутся деньги.

*Вопрос 6*. Что в вашем контексте вообще означает «тариф»?

*Ответ*. Это набор sms, минут и гигабайт которые стоят определенную сумму денег в месяц.

*Вопрос 7*. Все тарифы по структуре одинаковые состоят из набора sms, гигабайт и минут?

*Ответ*. Да.

*Вопрос 8*. Что такое в вашем контексте «опция» к тарифу?

*Ответ*. Докупка за определенную сумму какого-то количества SMS, гигабайт и так далее.

*Вопрос 9.* Есть какие-то ограничения по количеству опций, которые могут подключаться к тарифу?

*Ответ*. Нет, единственное ограничение, человек не может сменить тариф и подключить опцию, если недостаточно денег на балансе.

*Уточнение*. Что в таком случае происходит? Что он видит?

*Ответ*. Сообщение об ошибке. Он должен получить сообщение о том, что недостаточно средств

*Вопрос 10*. Какую информацию о тарифе нужно показывать клиенту?

*Ответ*. Остаток минут и гигабайт, смс и стоимости, плюс дата, когда произойдет следующее списание. Не стоимость, а баланс денег.

*Вопрос 11. К*ак часто можно менять тарифы?

*Ответ*. Сменить тариф можно не чаще чем раз в сутки.

*Вопрос 12. К*акая информация об опциях должна показываться?

*Ответ.* Должна быть возможность просмотреть краткую информацию, то есть количество гигабайт, смс и прочее, и должна быть возможность посмотреть подробно. Под «подробно» мы понимаем скачивание pdf-файла: один PDF-файл не более 5 мегабайт.

*Вопрос 13.* Тариф тоже можно скачать в виде PDF-файла?

*Ответ*. Да, конечно. Помимо краткой информации должна быть подробная. Как с опциями, так и с тарифами.

*Вопрос 14*. Почему нужно авторизация именно по номеру телефона?

*Ответ*. Так мы проверяем что только наши клиенты.

*Вопрос 15*. Как происходит авторизация по телефону? То есть клиент вводит номер телефона и нужен еще для этого подтверждающий фактор?

*Ответ*. Клиенту приходит SMS кодом из четырех цифр, который он вводит. Он может запросить код повторно не более трех раз через одну минуту, и проверяется корректность ввода. Если он три раза ввел некорректно, мы на какое-то время его блокируем.

*Вопрос 16*. Сервис авторизации через SMS будет свой или какой-то сторонний?

*Ответ*. Свой. Он у нас есть в рамках биллинговой системы. Приложение просто будет к нему обращаться.

*Вопрос 17*. По поводу личного кабинета пользователя. На один личный кабинет можно завести только один номер или входит человек в приложение и видит информацию там по своим нескольким номерам?

*Ответ*. Нет, только один номер один вход.

*Вопрос 18*. Как сейчас вообще организовано хранение сведений о тарифах, услугах, личных данных пользователя? Есть какая-то база, какой-то бэкенд, откуда это все будет браться?

*Ответ*. Да, некий бэкенд уже есть. Но это биллинговая система текущая.

*Вопрос 19*. Какие-нибудь есть бизнес-правила, ограничения, которые необходимо учесть? Например, требования по хранению личных данных?

*Ответ*. Есть не бизнес-требования. Давайте добавим, что приложение должно быть доступно 99,9% времени в год, должно выдерживать нагрузку на данный момент до 5000 активных подключений в минуту.

*Вопрос 20.* По каким критериям вы будете проверять насколько реализована каждая из заявленных функциональностей? Как понять, что проверка баланса реализована полностью, например?

*Ответ*. Субъективным методом через пользователя и обратную связь по приложению.

*Вопрос 21.* Как часто меняются тарифы и информация о них?

*Ответ*. Есть не более 5 одновременно активных тарифов. Обновление тарифной сетки раз в два месяца, не чаще.

*Вопрос 22.* По поводу оплаты. Как происходит оплата за смену тарифа?

*Ответ*. Если закончились средства на счету у абонента, он не сможет продлить просто подписку и все.

*Вопрос 23.* По поводу дополнительных опций. Сколько дополнительных опций на выбор примерно будет?

*Ответ.* Не больше десяти.

*Вопрос 24.* Можно пользователю добавлять в тариф одинаковые опции? То есть, например, он добавил пакет минут какой-то, потом захотел еще его же добавить, и еще, и еще. Есть какие-то ограничения?

*Ответ.* Только по деньгам. Пока нет такого ограничения. Можно сколько угодно одинаковых тарифов подключать.