

Бизнес-процессы

1. Пользователь коворкинга

- Ищет, выбирает и бронирует место через веб-сайт.
- Обращается в поддержку через чат или к администратору офлайн.
- Оценивает чистоту, комфорт, оставляет отзыв.

С кем взаимодействует:

- С Администратором: лично на ресепшене — решение срочных вопросов, получение доступа.
- С Системой (реализованной разработчиками): опосредованно, через интерфейс — основа всего его взаимодействия.
- С Аналитиками: косвенно, через обратную связь, которую аналитики превращают в улучшения.

2. Администратор коворкинга

- Проверять актуальность статусов броней (пришел ли гость?), вручную вносить изменения (перенос, отмена), если пользователь просит.
- Слушать пользователей, фиксировать частые проблемы и боли, передавать их аналитикам или в поддержку.

С кем взаимодействует:

- С Пользователем: постоянно, лицом к лицу.
- С Системой (через Админ-панель): ежедневно для управления бронями.
- С Аналитиками/Заказчиком: отчитывается о проблемах, дает предложения по улучшению сервиса.

3. Заказчик

- Формулирует глобальную бизнес-цель.
- Утверждает бюджет на разработку, приоритеты новых функций, дизайн и сроки.

С кем взаимодействует:

- С Аналитиками: ставит стратегические задачи, запрашивает отчеты и данные для принятия решений.
- С Разработчиками: через аналитиков, но на ключевых демонстрациях (показах) результатов работы.
- С Администратором: получает оперативные отчеты о том, как работает бизнес.

4. Бизнес-аналитик / Системный аналитик

- Общается со всеми, чтобы собрать «сырую» информацию:
 - От Пользователя — через отзывы, данные опросов.
 - От Администратора — оперативные проблемы, идеи.
 - От Заказчика — бизнес-цели и ограничения.
- Создает понятные для разработчиков документы: как должна работать новая функция бронирования, как будет выглядеть отчет для администратора
- Помогает Заказчику понять, что будет исполнено в первую очередь, расставить приоритеты.
- Проверяет, что разработанная функция соответствует изначальным требованиям и решает проблему пользователя.

С кем взаимодействует:

- С Заказчиком — на языке бизнеса и цифр.
- С разработчиками — на языке технических требований и пользовательских сценариев.
- С Администратором/Пользователем — на языке их проблем и повседневных задач.

5. Разработчики

- Берут техническое задание от аналитиков и создают/дорабатывают:
 - Красивую и удобную страницу бронирования для Пользователя.
 - Алгоритмы проверки доступности мест, формирования отчетов.

- Инструмент для Администратора.
- Следят за стабильностью, безопасностью и производительностью системы.
- Чинят обнаруженные баги (например, когда бронь не подтверждается) и постоянно технически оптимизируют систему.

С кем взаимодействует:

- С Аналитиками: Постоянно. Уточняют требования, сообщают об оценке сроков, технических ограничениях.
- С Администратором/Пользователем: Косвенно, через баг-репорты и обратную связь, переданную аналитиками. Иногда напрямую для уточнения деталей проблемы.
- С Заказчиком: Через демонстрации готовых функций.