EPAM Systems

Разработка

автоматизированной системы

по обработке онлайн–заказов

**Протокол встречи**

**по разработке автоматизированной системы**

**"Обработка онлайн-заказов**

**в ИП "Первопечатник"**

**от 12.03.2021**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ | | | | | |
| Версия | Описание изменений | Автор | Дата | Утверждено | |
| Имя | Дата |
| 1.0 | Начальная версия | Соловова Елена | 17.03.2021 |  |  |
| 2.0 | Вторая версия | Соловова Елена | 19.03.2021 |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ | |
| Номер | Название документа |
| 1 | Аудиозапись интервью (Интервью.mp3) |
| 2 | Макет онлайн-конструктора (BA2021\_konstruktor\_Solovova\_Elena.pdf) |
| 3 | Макет формы заказа (BA2021\_maket\_Solovova\_Elena) |

ОГЛАВЛЕНИЕ

[1. ТЕМА ВСТРЕЧИ 3](#_Toc67086741)

[2. ДАТА, ВРЕМЯ И МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ВСТРЕЧИ 3](#_Toc67086742)

[3. УЧАСТНИКИ ВСТРЕЧИ 3](#_Toc67086743)

[4. ПОВЕСТКА ВСТРЕЧИ 4](#_Toc67086744)

[5. ОБСУЖДЕНИЕ ВОПРОСОВ 5](#_Toc67086745)

[5.1. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ. ЦЕЛЬ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ. ПРОБЛЕМЫ БИЗНЕСА 5](#_Toc67086746)

[5.2. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ 7](#_Toc67086747)

[5.3. ФУНКЦИОНАЛ СИСТЕМЫ 8](#_Toc67086748)

[5.4. СМЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ, КОНТЕКСТ, СРЕДА 10](#_Toc67086749)

[5.5. СРОКИ 10](#_Toc67086750)

[5.6. БЮДЖЕТ 11](#_Toc67086751)

[5.7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ 11](#_Toc67086752)

[6. ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ 12](#_Toc67086753)

[7. ВЫВОДЫ И ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ 13](#_Toc67086754)

[7.1. ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ В БИЗНЕСЕ С ВОЗМОЖНОСТЬЮ ИХ УСТРАНЕНИЯ С ПОМОЩЬЮ ИС 13](#_Toc67086755)

[7.2. ПРЕДПРИНИМАЕМЫЕ ДЕЙСТВИЯ 13](#_Toc67086756)

[8. ДАЛЬНЕЙШИЕ ДЕЙСТВИЯ 14](#_Toc67086757)

Тема встречи

Тема встречи: обсуждение вопросов по проекту создания системы автоматизации обработки онлайн-заказов в ИП «Первопечатник» с целью определения целей, задач и проблем бизнес-процесса.

Дата, время и место проведения встречи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата встречи | Время встречи | Место проведения |
| 12.03.2021 | 19:00-20:00 | г. Рязань, ул. Свободы 46, ауд. 24 |

Участники встречи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО** | **Роль, должность, компания** | **Контактная информация** |
| Фулин  Владимир Андреевич | Директор  ИП «Первопечатник» | v.fulin@365.rsu.edu.ru |
| Шемонаев  Николай Викторович | Ведущий  бизнес-аналитик «Epam» | Nikolay\_Shemonaev@epam.com |
| Мансурова Марьям | Бизнес-аналитик |  |
| Махнач Елена | Бизнес-аналитик |  |
| Брякова Галина | Бизнес-аналитик |  |
| Голобородов Владислав | Бизнес-аналитик |  |
| Машинская Екатерина | Бизнес-аналитик |  |
| Скокан Виктория | Бизнес-аналитик |  |
| Соловова Елена | Бизнес-аналитик |  |
| Кирилова Людмила | Бизнес-аналитик |  |
| Милютина Юлия | Бизнес-аналитик |  |
| Тюрина Екатерина | Бизнес-аналитик |  |
| Потапова Наталья | Бизнес-аналитик |  |
| Третьякова Лина | Бизнес-аналитик |  |
| Акулич Анатолий | Бизнес-аналитик |  |
| Юдаева Наталья | Бизнес-аналитик |  |

# Повестка встречи

|  |  |
| --- | --- |
| № | **Вопросы для интервью с заказчиком** |
|  | Общие вопросы. Цель создания системы. Проблемы бизнеса |
|  | Пользователи системы |
|  | Функционал системы |
|  | Смежные системы, контекст, среда |
|  | Сроки |
|  | Бюджет |
|  | Дополнительные вопросы |

# Обсуждение вопросов

Были заданы следующие вопросы, и получены на них следующие ответы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Ответ |
| * 1. Общие вопросы. Цель создания системы. Проблемы бизнеса | | |
|  | Как называется Ваша фирма? | Фирма называется «Первопечатник». |
|  | Какая у фирмы организационная форма (ИП, ООО)? | Организационная форма-ИП. |
|  | Вы единственный ее директор (владелец, учредитель)? | У фирмы один владелец. |
|  | Какие у Вас есть отделы? | В фирме 3 торговых точки. В одном из этих офисов находится производственный отдел (3 сотрудника). Также есть бухгалтер. На каждой точке по 2 продавца. |
|  | Ваша фирма является самостоятельной организацией или частью более крупной компании? | Является самостоятельной организацией. |
|  | Чем занимается Ваша фирма? | Фирма занимается печатью на сувенирной продукции (кружки, подушки, футболки, часы и пр.). |
|  | Какими еще видами товаров и услуг Вы бы хотели расширить ассортимент? | Пока не планируется расширение ассортимента. |
|  | Какой сейчас географический масштаб у вашего бизнеса (охват городов)? | Предприятие работает только в Рязани. |
|  | Вы планируете расширять свой бизнес? В чем это будет проявляться? | Планируется работа только по городу. Расширение географии не планируется. |
|  | Почему Вы решили, что Вам необходима система? | Возникли сложности заказывать сувенирную продукцию в офисе в период пандемии. Сделали группу в Вконтакте. Получать заказы через vk неудобно. Поэтому хотели создать информационную систему, которая поможет обрабатывать заказы онлайн. |
|  | Что конкретно Вас не устраивает на данный момент? | * Некоторые заказы выполняются не вовремя. * Некоторые заказы теряются. Сейчас заказы записываются в google-таблицы. * Не устраивает способ фиксации заказа. * Когда заказов много, фирма не успевает обрабатывать их. |
|  | Сколько обычно времени занимает процесс заказа с момента обращения клиента и до получения им готового товара? А сколько бы Вы хотели, чтобы занимало? | В зависимости от продукции (от 30 мин. до недели). Требуется уточнить время, которое обычно занимает процесс выполнения заказа с момента обращения клиента и до получения им готового товара, по каждому виду продукции. |
|  | Какие еще показатели вашего бизнеса Вы бы хотели улучшить с помощью новой информационной системы? | Количество заказов, время на обработку заявки клиента. |
|  | Какие способы доставки у Вас имеются? | Доставка заказов сейчас не предусмотрена. Заказ выдается в офисе. |
|  | Планируете новые способы доставки? | Пока не планируются новые способы доставки. |
|  | Планируете ли новые способы оплаты, например, оплата онлайн? | Пока не планируется оплата онлайн. |
|  | С какими еще фирмами, банками, государственными органами и организациями Вы взаимодействуете в процессе деятельности Вашей фирмы? | Фирма взаимодействует с банком, группой поставщиков, государственными органами. Занимается бухгалтер этими вопросами. Взаимодействие с банком и бухгалтерией в новой информационной системе не требуется. |
|  | Как Вы взаимодействуете с поставщиками? | У поставщиков фирма заказывает по определенной форме заказа. |
|  | Может ли клиент приносить свои предметы для печати? | Свои предметы приносить нельзя для заказа. |
|  | Разработка будет производиться с нуля или необходимо усовершенствовать уже существующий сайт? | Есть сайт визитка. Можно переработать старый сайт, если это возможно. Следует уточнить необходимую информацию о сайте и принять решение о целесообразности создать новую систему или использовать существующую. |
|  | Как осуществляется заказ? | * Заказ оформляется в точке продаж или через vk; * Заказ отправляется в производство в производственный отдел или выполняется в офисе в зависимости от заказа; * Заказ доставляется в офис выдачи; * Приходит уведомление менеджеру о готовности заказа; * Менеджер отправляет оповещение клиенту о готовности; * Клиент забирает заказ. |
|  | Какая информация есть на сайте сейчас? | На сайте представлена информация:   * ассортимент товара; * время работы; * адреса офисов. |
| * 1. Пользователи | | |
|  | Кто ваши клиенты? Физические или юридические лица? | Не производился анализ статистики клиентов по целевым группам. Работает фирма как с физическими лицами, так и с юридическими. |
|  | Есть какие-то отличия в работе с разными категориями клиентов (физическими лицами, юридическими, оптовиками) при оформлении заказа? | Отличий нет. |
|  | Какое количество клиентов у вас есть сейчас? Какое Вы хотели бы видеть в перспективе? | Сейчас 10-15 заказов в день. Хотелось бы увеличить хотя бы в 2 раза. |
|  | Кто еще в организации имеет или будет иметь доступ к администрированию сайта и работе с ним? | Продавцы, директор. |
|  | Кто ведет группу в контакте? | Доступ к группе в Вконтакте для продавцов и для директора. |
| * 1. Функционал системы | | |
|  | Помимо возможности заказа на сайте будут другие функции и возможности? Например, добавлена новая информация (о фирме, о процессе изготовления, о сырье, о сроках изготовления, отзывы). | Планируется возможность создания дополнительных функций для сайта. |
|  | Есть ли на сайте Пользовательское соглашение? И информация о политике конфидициальности? | Не предусмотрено сейчас. |
|  | Будет ли встроенный функционал чата с менеджером? | Чат необходимо внедрить на сайт. |
|  | Необходима ли возможность заказать звонок от менеджера? | Необходимо внедрить данную функцию. |
|  | Насколько наполненный сайт Вам нужен для того, чтобы запустить систему? | Необходим сайт, на котором удобно заказать товар онлайн. |
|  | Через интернет можно будет заказать абсолютно любую вашу продукцию? | Можно заказать любые товары. |
|  | Вы бы хотели, чтобы мы занялись наполнением сайта абсолютно всей необходимой информацией? | Необходимо заняться наполнением сайта. |
|  | Какую информацию о себе клиентам необходимо предоставлять для заказа продукции сейчас? | * ФИО; * номер телефона; * адрес электронной почты. |
|  | А для того, чтобы забрать товар, что необходимо предъявить? | Паспорт. |
|  | Какая информация о клиенте и заказе Вам требуется в работе? | Требуется: номер заказа, ФИО, адрес электронной почты. |
|  | Нужно ли будет собирать статистику, отчеты и другие данные? В каких объемах и с какой периодичностью? Куда она должна будет поступать? | Необходимо собирать статистику. Поступать должна директору. |
|  | Требуется ли оповещение о готовности заказа? | Смс-оповещение о готовности требуется добавить в информационную систему. |
|  | Необходим ли конструктор продукции онлайн, то есть создание макета самим клиентом? | Планируется создание на сайте онлайн конструктора и шаблонов готовой продукции. |
|  | Есть ли особые требования к загружаемым файлам или эскизам от клиента для изготовления качественной продукции? | Маленькие объекты:  растровые картинки не менее 600 на 600 dpi (jpeg, bmp, tiff);  Крупные изображения:  в векторном формате (cdr, ai). |
|  | Будет ли корзина для заказов? Как осуществляться будет заказ онлайн? | * Из списка продукции клиент выбирает нужную ему продукцию; * Выбирает необходимое количество товара; * Прикрепляет изображение, которое нужно нанести на сувенирную продукцию, если это требуется; * Вписывает ФИО, адрес электронный почты; * Выбирает офис для получения заказа; * Отправляет заявку; * Далее менеджер звонит клиенту для подтверждения заказа; * Заказ после подтверждения отправляется на производство; * Заказ доставляется в необходимый офис, если это требуется; * Оповещение приходит клиенту о готовности; * Клиент забирает заказ. |
|  | Информация о клиентах должна храниться? Как долго? | Хранить постоянно нужно информацию о клиентах. |
|  | Нужна ли регистрация? | Заказ можно сделать без регистрации. Нужна регистрация для авторизации клиентов для более быстрого получения услуг. |
|  | Как на данный момент осуществляется возврат продукции? Рассматриваются претензии клиентов? | Если есть существенный брак, то осуществляется возврат. |
|  | Не забрали заказ на продажу, что необходимо делать? | Выставить на стенд в точках продажи вместе с готовой продукцией. |
| * 1. Смежные системы, контекст, среда | | |
|  | Какие аппаратные средства вы используете для обработки заказов? Какое ПО на них установлено? Как они связаны? Имеются ли у Вас иные аппаратные средства (серверы, жесткие диски)? Кто отвечает за их работу? | Специалист может предоставить подробную информацию по характеристикам аппаратной части. Требуется дополнительная информация от технического специалиста фирмы. |
|  | Как взаимосвязаны ваши точки продаж сейчас? | Взаимосвязь осуществляется посредством интернета. |
|  | Есть ли у Вас серверы баз данных? | Нет сервера баз данных на данный момент. |
|  | Нужна ли интеграция с социальными сетями? | Необходимо интегрировать систему с социальными сетями. |
|  | Готовы ли вы приобретать аппаратные средства, если это понадобится в целях увеличения производительности? | Готовы приобретать аппаратные средства, если это потребуется. |
|  | Какая система будет отвечать за хранение данных? Где она будет располагаться? | Данные будут хранится на Облаке. |
|  | Имеется ли у вас сервис е-mail рассылки? | Сейчас нет сервиса е-mail рассылки. |
|  | Имеется ли у вас сервис СМС-рассылки? | Сейчас нет сервис СМС-рассылки. |
|  | Нужна ли защита сайта от спама и взлома? | Нужна защита сайта от спама и взлома. |
|  | Должна быть мобильная версия сайта для просмотра сайта с телефона? | Должна быть мобильная версия сайта для просмотра сайта с телефона. |
|  | Нужна ли версия сайта на других языках? | Не нужна версия сайта на других языках. |
|  | Нужна ли версия сайта для слабовидящих/слабослышащих и т.д.? | Не нужна версия сайта для слабовидящих/слабослышащих. |
| * 1. Сроки | | |
|  | Когда и в каком виде Вам необходима эта система (как можно быстрее, с периодическим и частичным вводом в эксплуатацию, или позже, но полная версия)? | Функция обработки онлайн-заказ без дополнительных опций необходима для ввода в эксплуатацию. |
|  | Укажите примерную дату, к которой нужно изготовить систему. | 1 мая 2021. |
|  | Возможно ли увеличение бюджета в дальнейшем при разработке? | Возможно увеличение бюджета. |
| * 1. Бюджет | | |
|  | Какой оптимальный бюджет? | 1000000 р. |
|  | Какие способы оплаты у Вас имеются (наличная или безналичная)? | Плата по карте или наличными. |
|  | Каким образом будет происходить оплата: один раз единовременно или поэтапно? | Поэтапная оплата. |
| * 1. Дополнительные вопросы | | |
|  | Требуется ли поддержка после внедрения? | Требуется поддержка после внедрения. |
|  | Кто будет с нами сотрудничать и участвовать в проекте? С кем можно будет связаться дополнительно? | Юристы, специалисты, занимающие печатью, технический специалист. |
|  | Нужно ли будет обучать персонал работе с системой? | Требуется обучить персонал. |
|  | Кто будет оценивать и принимать систему, когда она будет представлена и развернута? | Директор будет принимать систему. |
|  | Какая форма общения более предпочтительна? | Пока не решено с формой общения. |

# Открытые вопросы

|  |  |
| --- | --- |
| № | Вопрос |
|  | Какая форма общения предпочтительнее для дальнейшей работы? |
|  | Как осуществляется доставка готовой продукции в торговые точки? |
|  | Как карточку постоянного клиента получить онлайн? |
|  | Какие характеристики у вашего аппаратного обеспечения?  Какое ПО установлено на нем? Можете сообщить координаты вашего технического специалиста для связи? |
|  | С какими социальными сетями должна быть интеграция информационной системы? |
|  | По каким критериям Вы даете скидочную карту? |
|  | Можете предоставить полный список товаров и услуг, которые Вы предоставляете? |
|  | Можете предоставить техническую информацию о сайте? |
|  | Какое время занимает изготовление каждого вида продукции? |
|  | Есть ли минимальная сумма для онлайн–заказа? |
|  | Хотели бы оптимизировать процесс заказа товара у поставщиков? Можете более подробно описать этот процесс? |
|  | Можно ли в офисе выполнить отдельные виды услуг? И какие виды именно? |
|  | Кто будет заниматься администрированием информационной системы в вашей фирме? Нужна ли поддержка от нас? |
|  | Какая статистика и отчеты Вам бы хотелось видеть в информационной системе для анализа эффективности работы? |
|  | Нужно ли согласовывать макет перед изготовлением для подтверждения отсутствия ошибок? |
|  | Какие требования к изображениям для заказа на сайте? |
|  | За счет чего Вы предполагаете увеличить количество заказов? |

Выводы и принятые решения

* 1. Выявленные проблемы в бизнесе с возможностью их устранения с помощью ИС

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Проблема | Оценка возможности ее решения с помощью ИС |
|  | Неудобно заказать продукцию через интернет | Система позволит заказывать продукцию онлайн |
|  | Ошибки в заказах, теряются заказы | Система позволит минимизировать ошибки |
|  | Не автоматизирована отправка сообщений о готовности на почту | Система поможет автоматизировать процесс |
|  | Нет онлайн оплаты | Система позволит упростить обработку заказа |
|  | Представлен неполный ассортимент на сайте и в группе Вконтакте | Система позволит оптимизировать процесс загрузки новых товаров |
|  | Требуется увеличение количества заказов | Система сделает оформление заказа товара более удобным, что может косвенно увеличить количество заказов. Для прямого увеличения уровня продаж требуется продвижение сайта с помощью SMM. |

* 1. Предпринимаемые действия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Предпринимаемое действие | Ответственный |
|  | По итогам встречи необходимо предоставить ее протокол заказчику для согласования | Соловова Е.П. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# 8. Дальнейшие действия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Задача | Испольнитель | Дата исполнения |
|  | Прислать протокол проведенной встречи | Соловова Е.П. | 19.03.2021 |
|  |  |  |  |