**Документ о концепции и границах проекта**

**1. Бизнес требования**

**1.1. Исходные данные**

Ежедневно новые пользователи интернет-магазина “Xero” тратят около 7 минут на оформление заказа по причине заполнения многочисленных полей регистраций. Большинство полей, таких как: дата рождения, о себе и прочее, не несут практического смысла в процессе оформления заказа. В то же время сайт не позволяет оставить их пустыми, что усложняет процесс для пользователя. Более того, обязательная регистрация перед совершением заказа пагубно влияет на общее их количество.

**1.2. Возможности бизнеса**

Основываясь на практике торговых гигантов необходимо упростить процесс регистрации, а также реализовать возможность совершения заказа без регистрации. Реорганизация логики сайта позволит экономить время нахождения пользователя на сайте, что благотворно скажется на проценте спонтанных заказов. Также увеличится число заказов от людей, со средним и низким уровнем владения компьютером. Изменения упростят процессы выбора и заказа вещей для пользователей.

**1.3. Бизнес цели**

**ВО-1** Появление и быстрый рост показателя числа заказов без совершения регистрации.

Масштабы: разница между общим числом заказов ранее и общим числом заказов после внесения изменений.

Способ измерения: исследование отчетов о продажах за месячный период.

Показатели в прошлом: 12371 заказа.

Планируемые показатели: 14000 заказов.

Обязательные показатели: 13000 заказов.

**ВО-2** Уменьшить время регистрации пользователя до 3 минут.

Способ измерения: отчеты плагина, встроенного в код страницы регистрации.

Показатели в прошлом: 7 минут.

Планируемые показатели: 3 минуты.

Обязательные показатели: 3 минуты.

**ВО-3** Увеличение общего числа продаж на 17%.

**1.4. Критерии успеха**

**SM-1** Не менее 35% покупателей должны пользоваться возможностью оформления заказа без регистрации.

**SM-2** Количество заказов, осуществленных без регистрации должно увеличиваться, либо оставаться неизменным при аналогичном количестве посетителей.

**SM-3** Среднее время регистрации должно быть уменьшено в 2 раза.

**1.5. Видение решения**

При переходе в корзину пользователь имеет возможность выбрать один из двух вариантов: заказать без регистрации, зарегистрироваться и продолжить. При выборе варианта «заказать без регистрации» пользователю необходимо ввести свои данные в поля: ФИО, адрес, телефон. При выборе варианта с регистрацией пользователю необходимо заполнить поля: ФИО, адрес, телефон, почта, пароль. Пользователям не придется заполнять поля, наличие которых в процессе оформления заказа не критично. Пользователь сможет быстрее завершить заказ, что благоприятно отразится на его общих впечатлениях от интернет-магазина.

**1.6. Бизнес риски**

**RI-1** Новые пользователи могут посчитать функцию заказа без регистрации рискованной и не воспользоваться ей. (Вероятность = 0,1; Ущерб = 3.)

**RI-2** Общее число заказов может не измениться. (Вероятность = 0,1; Ущерб = 5.)

**RI-3** Среднее время регистрации может не уменьшиться. (Вероятность = 0,2; Ущерб = 5.)

**1.7. Предположения и зависимости**

**AS-1** Для контроля среднего времени регистрации необходимо разработать и встроить плагин в код страницы.

**AS-2** Процесс заказа товара без регистрации должен быть равнозначен заказу товара с регистрацией.

**AS-3** Приоритет обработки заказа не должен зависеть от способа его оформления.

**2. Рамки и ограничения проекта**

**2.1. Основные функции**

**FE-1** Оформление заказа с предварительной регистрацией.

**FE-2** Оформление заказа без регистрации.

**FE-3** История заказов с возможностью просмотра подробной информации о товарах.

**FE-4** Сохранение товаров в корзине, добавление и удаление товаров.

**FE-5** Всплывающие подсказки на каждом этапе совершения покупки без регистрации.

**2.2. Состав первого и последующих выпусков системы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Функция** | **Выпуск 1** | **Выпуск 2** | **Выпуск 3** |
| FE-1. Оформление заказа без регистрации | Реализация, если позволит время | Полностью реализована | Полностью реализована |
| FE-2. Оформление заказа с регистрацией | Полностью реализована | Полностью реализована | Полностью реализована |
| FE-3. Оптимизированная форма регистрации | Реализация, если позволит время | Полностью реализована | Полностью реализована |
| FE-4. Всплывающие подсказки при заказе без регистрации | Не реализована | Реализация, если позволит время | Полностью реализована |
| FE-5. Версия для смартфонов | Не реализована | Версия для смартфонов со стандартным разрешением экрана | Версия для широкоформатных девайсов |
| FE-6. История заказов | Реализована история заказанных товаров | Реализована возможность просмотра подробных сведений о заказе | Полностью реализована |

**2.3. Ограничения и исключения**

**LI-1** Заказ, сумма которого превышает 700.000 рублей может быть совершен только с предварительной регистрацией.

**LI-2** Заказ без регистрации доступен только для клиентов из Российской Федерации.

**3. Бизнес-контекст**

**3.1. Профили заинтересованных лиц**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заинтересованное лицо** | **Основная ценность** | **Отношение** | **Основные интересы** | **Ограничения** |
| Руководство интернет-магазина | Повышение доходности путем увеличения количества заказов | Сильная поддержка вплоть до выпуска 3 | Прибыль должна превзойти затраты на разработку | Не определены |
| Новые клиенты магазина | Экономия времени и удобство совершения заказа | Умеренный энтузиазм, однако, изначально возможна противоположная реакция | Простота использования | Наличие компьютера, смартфона и бесперебойное подключение к сети Интернет |
| Сотрудники интернет-магазина | Большая удовлетворенность клиентов, оптимизация рабочего дня сотрудника | Озабоченность увеличением количества заказов и объемом работы | Возможное увеличение заработной платы | Необходимость в персонале и дополнительном транспорте |
| Менеджер интернет-магазина | Увеличение продаж, выход на новые области рынка для привлечения новых клиентов | Поддерживают, но с осторожностью | Озабоченность повышением нагрузки на сайт и необходимыми ресурсами | Возможен недостаток персонала и транспорта для выполнения всех заказов в срок |

**3.2. Приоритеты проекта**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Область** | **Ограничения** | **Движущая сила** | **Степень свободы** |
| Функции | Все функции, запланированные на выпуск 1, должны быть реализованы |  |  |
| Качество | Более 95% пользователей должны быть удовлетворены измененным процессом регистрации, не менее 30% новых пользователей должны использовать упрощенный вариант заказа |  |  |
| Сроки |  |  | Выпуск 1 должен быть доступен к концу I квартала следующего года. Выпуск 2 должен быть доступен к середине II квартала. Выпуск 3 должен быть доступен к концу II квартала. Допустима двухнедельная задержка |
| Расходы |  |  | Перерасход не более 15% |
| Персонал |  | Планируемый состав: один разработчик на полной ставке, 3 тестировщика на полставки. Возможно дополнительное привлечение добровольцев для тестирования разработки |  |

**3.3. Особенности разработки**

ПО серверного оборудования необходимо обновить до новейшей версии. В рамках второго выпуска необходимо разработать приложение для девайсов со стандартным разрешением экрана. В рамказ третьего релиза необходимо разработать приложение для всех устройств. К моменту третьего выпуска все функции должны быть реализованы в полном объеме. Необходимо разработать пошаговую систему подсказок для обучения пользователей.

**Варианты использования**

Различные классы пользователей определили следующие варианты использования и основных действующих лиц для интернет-магазина.

|  |  |
| --- | --- |
| **Основное действующее лицо** | **Вариант использования** |
| Клиент | Отмена заказа  Оплата заказа  Совершение заказа |
| Сотрудник магазина | Упаковка товаров и доставка клиенту |
| Менеджер магазина | Добавление товаров |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор и название варианта использования** | | **UC-1. Совершение заказа** | |
| Автор | - | Дата создания | - |
| Основное действующее лицо | | Клиент | |
| Описание | | Клиент обращается к сайту через Интернет, просматривает товары и выбирает их. После этого совершает заказ на определенный адрес | |
| Условие-триггер | | Клиент выражает намерение совершить заказ | |
| Предварительные условия | | PRE-1. Клиент вошел на сайт интернет-магазина | |
| PRE-2. Клиент зарегистрировался, либо выбрал вариант оформления покупки без регистрации | |
| Выходные условия | | POST-1. Заказ сохранен в базе данных магазина с состоянием “Accept” | |
| POST-2. Список доступных товаров обновлен с учетом этого заказа | |
| Нормальное направление | | **1.0 Совершение заказа пользователем с предварительной регистрацией** | |
| 1. Клиент запрашивает просмотр выбранной категории товаров  2. Интернет-магазин отображает список доступных товаров  3. Клиент выбирает один или несколько товаров  4. Клиент переходит в корзину и начинает оформление заказа  5. Интернет-магазин отображает выбранные пользователем вещи и рассчитывает сумму заказа  6. Клиент подтверждает заказ  7. Клиент выбирает удобное время для доставки  8. Клиент указывает метод оплаты  9. Система сохраняет заказ в базе данных и обновляет количество доступных вещей  10. Система подтверждает, что заказ принят  11. Система отправляет клиенту сообщение электронной почты с подтверждением деталей заказа, цены и информацией о доставке | |
| Альтернативные направления | | **1.1 Совершение заказа пользователем без предварительной регистрации** | |
| Нормальное направление до пункта 6  Ввод необходимых данных для совершения заказа  Возврат к пункту 7 нормального направления | |
| Исключения | | **1.0.E1 Выбранные пользователем предмет, во время оформление заказа, стал недоступен в магазине по причине продажи его другому клиенту** | |
| 2а. Если клиент отменяет ввод заказа, система завершает вариант использования  2б. Если клиент желает продолжить оформление заказа, происходит перерасчет суммы заказа и проданный предмет удаляется из корзины пользователя  2в. В противном случае пользователь перенаправляется в ту же категорию товаров и выбирает аналогичный товар | |
| **1.0.E2 Выбранное пользователем время стало недоступно для осуществления доставки по причине загруженности курьеров** | |
| 2а. Если клиент отменяет ввод заказа, система завершает вариант использования  2б. Если клиент желает перенести время на ближайшее доступное – интернет-магазин меняет время доставки на ближайшее возможное  2в. Если клиент желает выбрать иное время доставки – магазин предоставляет актуальный список  2г. В противном случае клиенту предлагается посетить магазин лично и забрать товары самостоятельно | |
| **Идентификатор и название варианта использования** | | **UC-2. Добавление товаров в категории** | |
| Основное действующее лицо | | Менеджер | |
| Описание | | Менеджер обращается к админ-панели через Интернет, выбирает категорию для добавления товаров и загружает их в определенном формате | |
| Условие-триггер | | Менеджер выражает намерение добавить товар | |
| Предварительные условия | | PRE-1. Менеджер вошел в админ-панель магазина | |
| PRE-2. Менеджер выбрал категорию для добавления товаров | |
| Выходные условия | | POST-1. Товары сохранены в базе данных в указанном количестве | |
| POST-2. Товары доступны для заказа на сайте | |
| Нормальное направление | | **1.0 Массовое добавление товаров** | |
| 1. Менеджер выбирает категорию товаров  2. Админ-панель предлагает внести смету в .XLSX формате  3. Менеджер загружает файл со списком товаров  4. Система сохраняет товары в базу данных  5. Система отображает новые товары в категориях для покупателей  6. Система выдает сообщение об успешном добавлении товаров | |
| Альтернативные направления | | **1.1 Единичное добавление товара** | |
| 1. Менеджер выбирает категорию товаров  2. Админ-панель предлагает заполнить ряд полей  3. Менеджер заполняет каждое поле в соответствии с характеристиками товара  4. Система сохраняет товар в базу данных  5. Система отображает новый товар в категориях для покупателей  6. Система выдает сообщение об успешном добавлении товара | |
| Исключения | | **1.0.E1 Строка в файле .XLSX повреждена** | |
| 2а. Если менеджер отменяет процедуру добавления товаров, то система завершает вариант использования  2б. Если менеджер хочет продолжить добавление товаров, то поврежденная строка пропускается, остальные товары добавляются  2в. Если менеджер хочет исправить строку самостоятельно, система предоставляет форму, в которой менеджер может внести изменения вручную | |
| **1.0.E2 Ячейка имеет неверный формат данных** | |
| 2а. Если менеджер отменяет процедуру добавления товаров, то система завершает вариант использования  2б. Если менеджер хочет продолжить добавление товаров, то поврежденная строка пропускается, остальные товары добавляются  2в. Если менеджер хочет исправить строку самостоятельно, система предоставляет форму, в которой менеджер может внести изменения вручную | |
| **1.0.E3 Поле имеет значение “NULL” там, где это не предусмотрено** | |
| 2а. Если менеджер отменяет процедуру добавления товаров, то система завершает вариант использования  2б. Если менеджер хочет продолжить добавление товаров, то поврежденная строка пропускается, остальные товары добавляются  2в. Если менеджер хочет исправить строку самостоятельно, система предоставляет форму, в которой менеджер может внести изменения вручную | |
| **1.0.E4 Одно или несколько полей не заполнены** | |
| 2а. Если менеджер отменяет процедуру добавления товара, то система завершает вариант использования  2б. Если менеджер желает исправить значения в полях, система предоставляет форму, в которой менеджер может внести изменения вручную | |
| **Идентификатор и название варианта использования** | | **UC-3. Оплата заказа** | |
| Основное действующее лицо | | Клиент | |
| Описание | | Клиент завершает оформление заказа и оплачивает выставленный счет | |
| Условие-триггер | | Клиент выражает намерение завершить заказ | |
| Предварительные условия | | PRE-1. Клиент добавил товар/товары в корзину | |
| PRE-2. Клиент ввел необходимые для формирования заказа данные | |
| Выходные условия | | POST-1. Изменения в количестве товаров сохранены в базе данных | |
| POST-2. Количество товаров в каждой категории автоматически обновилось | |
| Нормальное направление | | **1.0 Онлайн-оплата заказа** | |
| 1. Клиент выбирает удобный способ совершения оплаты  2. Интернет-магазин предоставляет форму для ввода реквизитов  3. Клиент вводит платежные данные  4. Интернет-магазин обращается к платежному шлюзу и инициирует списание рассчитанной суммы  5. Интернет-магазин получает подтверждение оплаты от шлюза и уведомляет пользователя | |
| Исключения | | **1.0.E1 Реквизиты недействительны** | |
| 2а. Если клиент отменяет процедуру оплаты заказа, то система завершает вариант использования  2б. Если клиент хочет исправить введенные данные, то система возвращает пользователя к форме оплаты | |
| **1.0.E2 На счету недостаточно средств** | |
| 2а. Если клиент отменяет процедуру оплаты заказа, то система завершает вариант использования  2б. Если клиент хочет исправить введенные данные, то система возвращает пользователя к форме оплаты | |
| **1.0.E3 Платежный шлюз не предоставил ответ в течение отведенного времени** | |
| 2а. Если клиент отменяет процедуру оплаты заказа, то система завершает вариант использования  2б. Если клиент хочет попробовать совершить оплату еще раз, сайт повторяет запрос на списание, предварительно уведомляя шлюз о том, что предыдущая транзакция должна быть отменена | |
| **Идентификатор и название варианта использования** | | **UC-4. Отмена заказа** | |
| Основное действующее лицо | | Клиент | |
| Описание | | Клиент отменяет сформированный ранее заказ | |
| Условие-триггер | | Клиент выражает намерение отменить заказ | |
| Предварительные условия | | PRE-1. Клиент совершил заказ | |
| PRE-2. Клиент авторизировался в своем аккаунте | |
| Выходные условия | | POST-1. Изменения в количестве товаров сохранены в базе данных | |
| POST-2. Количество товаров в каждой категории автоматически обновилось | |
| Нормальное направление | | **1.0 Отмена заказа** | |
| 1. Клиент находит еще не доставленный заказ  2. Клиент совершает отмену заказа  3. Интернет-магазин выдает предупреждение об отмене и дополнительную информацию  4. Пользователь подтверждает намерение отменить заказ  5. Количество товаров автоматически меняет в базе данных и на сайте  6. Сайт уведомляет пользователя об успешной отмене заказа и предоставляет информацию о дальнейшем возврате пользовательских средств | |
| Исключения | | **1.0.E1 Товары уже были упакованы или находятся в процессе доставки** | |
| 2а. Если потраченноес отрудниками магазина время магазина столь мало, что им можно пренебречь - пользователю возвращаются средства в полном объеме  2б. В противном случае, пользователю на счет возвращаются средства, за вычетом суммы, потраченной на работу персонала магазина | |
| **Идентификатор и название варианта использования** | | **UC-5. Упаковка товаров и доставка клиенту** | |
| Основное действующее лицо | | Сотрудник магазина | |
| Описание | | Сотрудник упаковывает товары и производит погрузку в транспортное средство, после чего производит доставку по указанному адресу в указанное время | |
| Условие-триггер | | Клиент совершил оплату заказа и указал удобное время доставки | |
| Предварительные условия | | PRE-1. Сотрудник магазина вошел в систему | |
| PRE-2. Сотрудник магазина просмотрел список заказов | |
| Выходные условия | | POST-1. Товары доставлены клиенту | |
| Нормальное направление | | **1.0 Упаковка товаров и доставка клиенту** | |
| 1. Сотрудник магазина просматривает позиции заказа  2. Сотрудник магазина находит необходимые товары на складе  3. Сотрудник магазина упаковывает вещи  4. Сотрудник магазина производит их погрузку в транспортное средство  5. Сотрудник магазина уведомляет клиента о доставке  6. Сотрудник магазина доезжает до заданного адреса  7. Сотрудник магазина производит передачу вещей клиенту | |
| Альтернативные направления | | **1.1 Упаковка товаров при самовывозе клиентом** | |
| 1. Сотрудник магазина просматривает позиции заказа  2. Сотрудник магазина находит необходимые товары на складе  3. Сотрудник магазина упаковывает вещи  4. Сотрудник магазина оставляет собранный заказ в пункте выдачи | |
| Исключения | | **1.0.E1 Клиент не смог забрать заказ в указанное время** | |
| 2а. Если клиент выражает намерение отменить заказ, упакованные товары отвозятся на склад, клиенту возвращаются средства за вычетом суммы, потраченной на оплату работника магазина  2б. Если клиент выражает намерение перенести время доставки, сотрудник магазина доставляет товары на склад, после чего производит доставку заново, после оплаты клиентом  2в. Если клиент не выходит на связь в процессе доставки, сотрудник возвращает товары на склад до востребования клиентом | |
| **1.0.E2 Одна или несколько позиций не были доставлены** | |
| 2а. Если клиент выражает намерение отказаться от этих вещей, сотрудник магазина оформляет отказ и формирует запрос на частичный возврат средств покупателю  2б. Если клиент выражает намерение получить вещи, сотрудник магазина оформляет дополнительную доставку оставшихся товаров в удобное для клиента время | |