**Цель:** составить список вопросов так, чтобы выяснить максимум деталей о потребностях заказчика

**Контекст**:  
Вы работаете над развитием системы технической поддержки крупного интернет-провайдера, который предоставляет интернет физическим лицам и организациям.  
В тех. поддержке работает 50 сотрудников. Их задача – фиксировать обращения клиентов, разбираться в проблемах и предлагать решения.

Описание потребности от заказчика:  
Руководитель подразделения поддержки назначил вам встречу для обсуждения доработки системы: сотрудникам не хватает возможности фильтровать записи о поступивших обращениях по различным критериям. Так же необходимо реализовать возможность выгрузки обращений в файл.

**Задание**:  
Вам необходимо подготовиться к интервью и составить не менее 10 вопросов к заказчику.  
Вы можете задавать абсолютно любые вопросы и ставить все под сомнение, ведь ваша задача - выяснить все детали о потребностях заказчика, чтобы вы с командой разработки могли предложить оптимальный вариант решения.

При выполнении задания обратите внимание на следующие моменты:

* какие вопросы задать заказчику для того, чтобы выяснить есть ли необходимость доработки
* как система и пользователи работают сейчас
* обратите внимание на запрос, какие вопросы о фильтрации были бы логичны? что вам важно выяснить?
* обратите внимание на возможность выгрузки обращений, какую информацию вам следует получить от заказчика?
* продумайте вопросы так, чтобы вы получили ответы о том, как заказчик видит процесс распределения обращений от физических лиц и организаций