

Формулируем бизнес- требования

Лекция 2

Какую проблему я решаю?

Какую ценность создаю?

Для кого?

Пример 1

Стив Джобс и «идеология»
Apple

Пример 2

Электронное правительство

Пример 3

Электронные платежи

Пример 4

Поиск изображений по описанию

Как обычно видят проблему

У меня неправильно формируется этот отчет, исправьте его!

У нас постоянно теряются документы и сотрудники недисциплинированы, поэтому мы купим супер-пупер решение от ... (IBM, Oracle, SAP, etc) и после его внедрения все станет волшебным образом хорошо

Мы хотим создать систему, которая позволит легко продавать ненужные вещи, тем кому они нужны

Что не так?

Реальность

У меня неправильно формируется этот отчет,
исправьте его!

Откуда берутся данные для этого отчета?

Как они туда попадают?

Почему человек считает их неправильными (с каким
«эталон» он их сравнивает)?

Является ли эта проблема проблемой «контура
информационной системы»?

Что чаще всего делают, какое решение принимают?

Какая реально проблема у человека?

Реальность

У нас постоянно теряются документы и сотрудники недисциплинированы, поэтому мы купим супер-пупер решение от ... (IBM, Oracle, SAP, etc) и после его внедрения все станет волшебным образом хорошо

Меняют ли информационные системы поведение людей?

Можно ли изменить внедрением системы поведение людей?

Какая реально проблема данной организации?

Реальность

Мы хотим создать систему, которая позволит легко продавать ненужные вещи, тем кому они нужны

Что в реальности означает «продать» и «купить»?
Где границы этой системы?

Какую реально проблему мы пытаемся решить и что является критерием ее решения?

User story

У меня неправильно формируется этот отчет,
исправьте его!

Я (как руководитель отдела продаж) должен формировать и отправлять руководству ежемесячный отчет о продажах - фактическое исполнение и в сравнении с планом продаж. По результатам сравнения я должен сделать анализ отклонений от плана, последствия и способы решения проблем (если они есть).

У нас постоянно теряются документы и сотрудники недисциплинированы, поэтому мы купим супер-пупер решение от ... (IBM, Oracle, SAP, etc) и после его внедрения все станет волшебным образом хорошо

Я (как руководитель компании-проектировщика электрических сетей) должен получать актуальную и точную информацию о всех текущих проектах и статусе их исполнения. Чтобы вовремя отслеживать риски и реагировать на проблемы.

Мы хотим создать систему, которая позволит легко продавать ненужные вещи, тем кому они нужны

Я (как человек у которого есть ненужные вещи) хочу от них избавиться и немного на этом заработать, но так чтобы это было удобно для меня (чтобы в удобное для меня время кто-то забрал у меня ненужную вещь) и я гарантированно получил за нее оплату.

Я (как человек который хочет дешево приобрести нечто нужное) хочу получить возможность забрать нужную мне вещь в удобное для меня время и в удобном (доступном) месте. И заплатил за нее удобным для меня способом (нал, безнал, эл. кошелек, проч.)

Эти проблемы точно решаются
с помощью ИТ?

Что нужно кроме ИТ?

Готовы ли вы решать эти
проблемы?

Use cases

Авторизация

Я (как пользователь) хочу авторизоваться в Системе и
получить доступ к ...

UC 0001. Авторизация

Действующие лица: Пользователь, Система

Предусловия: Система работает

Основной сценарий:

1. Пользователь открывает страницу авторизации
2. Пользователь вводит логин/пароль
3. Система авторизует пользователя
4. Система переходит к главной странице

СТОП!

Пользователь пришел из FB/VK/etc.

Пользователь не заведен в системе

У пользователя отозвана учетная запись (заблокирована)

Пользователь забыл логин/пароль

Пользователь пытается воспользоваться чужой учетной записью

...

ИС 0001. Авторизация

Действующие лица: Пользователь, Система

Предусловия: Система работает, пользователь заведен в Системе, у пользователя есть права доступа, Пользователь ПОМНИТ свой логин/пароль

Основной сценарий:

1. Пользователь открывает страницу авторизации
2. Пользователь вводит логин/пароль
3. Система авторизует пользователя
4. Система переходит к главной странице

Есть факты и есть предположения

~~Знает
Помнит
Понимает
Хочет~~

Информационная система работает с физическими сигналами, а не психическими явлениями

UC 0001. Авторизация

Действующие лица: Пользователь, Система

Предусловия: Система работает, пользователь заведен в Системе, у пользователя есть права доступа

Основной сценарий:

1. Пользователь открывает страницу авторизации
2. Пользователь вводит логин/пароль
3. Система авторизует пользователя
4. Система переходит к главной странице

Расширения

Если что-то может пойти не так, оно
обязательно пойдёт не так

UC 0001. Авторизация

Расширения:

2а. Пользователь вводит некорректный логин

2а.1. Система сообщает о том, что данный пользователь не зарегистрирован в Системе и предлагает исправить логин

2а.3. Система переходит к шагу... УПС!

Система НЕ ДОЛЖНА зависать в неопределенном состоянии

Если вы не знаете чем заканчивается КАЖДЫЙ сценарий - это произойдет с вероятностью 100%

UC 0001. Авторизация

Действующие лица: Пользователь, Система

Предусловия: Система работает, пользователь заведен в Системе, у пользователя есть права доступа

Основной сценарий:

1. Пользователь открывает страницу авторизации
2. Пользователь вводит логин
3. Пользователь вводит пароль
4. Система авторизует пользователя
5. Система переходит к главной странице

UC 0001. Авторизация

Расширения:

2а. Пользователь вводит некорректный логин

2а.1. Система сообщает о том, что данный пользователь не зарегистрирован в Системе и предлагает исправить логин

2а.2. Пользователь вводит корректный логин

2а.3. Система переходит к шагу 3

2б. Пользователь отказывается ввести корректный логин

2б.1. Система предлагает пользователю зарегистрироваться в Системе

2б.2. Система переходит на страницу регистрации

2в. Пользователь повторно вводит некорректный логин

2в.1. Система предлагает пользователю зарегистрироваться в Системе

2в.2. Система переходит на страницу регистрации

UC 0001. Авторизация

Расширения:

За. Пользователь вводит некорректный пароль

За.1. Система сообщает о том, что пароль некорректный и предлагает ввести его повторно

За.2. Пользователь вводит корректный логин

За.3. Система переходит к шагу 4

Зб. Пользователь отказывается ввести корректный пароль

Зб.1. Система переходит к шагу 1

Зв. Пользователь 5 раз ввел некорректный пароль

Зв.1. Система блокирует возможность ввода пароля по данной учетной записи на 30 минут

Зв.2. Система сообщает пользователю что количество попыток исчерпано и учетная запись заблокирована на 30 минут

Зв.3. Система делает запись в журнале безопасности с информацией о деталях события (отработать)

Зв.4. Система переходит к шагу 1

UC 0001. Авторизация

Расширения:

2а. Пользователь вводит некорректный логин

2а.1. Система сообщает о том, что данный пользователь не зарегистрирован в Системе и предлагает исправить логин

2а.2. Пользователь вводит корректный логин

2а.3. Система переходит к шагу 3

2б. Пользователь отказывается ввести корректный логин

2б.1. Система предлагает пользователю зарегистрироваться в Системе

2б.2. Система переходит на страницу регистрации

2в. Пользователь повторно вводит некорректный логин

2в.1. Система предлагает пользователю зарегистрироваться в Системе

2в.2. Система переходит на страницу регистрации

3а. Пользователь вводит некорректный пароль

3а.1. Система сообщает о том, что пароль некорректный и предлагает ввести его повторно

3а.2. Пользователь вводит корректный логин

3а.3. Система переходит к шагу 4

3б. Пользователь отказывается ввести корректный пароль

3б.1. Система переходит к шагу 1

3в. Пользователь 5 раз ввел некорректный пароль

3в.1. Система блокирует возможность ввода пароля по данной учетной записи на 30 минут

3в.2. Система сообщает пользователю что количество попыток исчерпано и учетная запись заблокирована на 30 минут

3в.3. Система делает запись в журнале безопасности с информацией о деталях события (отработать)

3в.4. Система переходит к шагу 1

UC 0001. Авторизация

Действующие лица: Пользователь, Система

Предусловия: Система работает, пользователь заведен в Системе, у пользователя есть права доступа

Основной сценарий:

1. Пользователь открывает страницу авторизации
2. Пользователь вводит логин
3. Пользователь вводит пароль
4. Система авторизует пользователя
5. Система переходит к главной странице

5

Расширения:

- 2а. Пользователь вводит некорректный логин
 - 2а.1. Система сообщает о том, что данный пользователь не зарегистрирован в Системе и предлагает исправить логин
 - 2а.2. Пользователь вводит корректный логин
 - 2а.3. Система переходит к шагу 3
- 2б. Пользователь отказывается ввести корректный логин
 - 2б.1. Система предлагает пользователю зарегистрироваться в Системе
 - 2б.2. Система переходит на страницу регистрации
- 2в. Пользователь повторно вводит некорректный логин
 - 2в.1. Система предлагает пользователю зарегистрироваться в Системе
 - 2в.2. Система переходит на страницу регистрации
- 3а. Пользователь вводит некорректный пароль
 - 3а.1. Система сообщает о том, что пароль некорректный и предлагает ввести его повторно
 - 3а.2. Пользователь вводит корректный логин
 - 3а.3. Система переходит к шагу 4
- 3б. Пользователь отказывается ввести корректный пароль
 - 3б.1. Система переходит к шагу 1
- 3в. Пользователь 5 раз ввел некорректный пароль
 - 3в.1. Система блокирует возможность ввода пароля по данной учетной записи на 30 минут
 - 3в.2. Система сообщает пользователю что количество попыток исчерпано и учетная запись заблокирована на 30 минут
 - 3в.3. Система делает запись в журнале безопасности с информацией о деталях события (отработать)
 - 3в.4. Система переходит к шагу 1

21

Что не так?

26. Пользователь отказывается ввести корректный логин

Рисуем MoskUp
или
Прототипы UI

The image shows a UI prototype for a registration page. At the top, there is a dark blue header with two input fields: 'Эл. адрес или телефон' (Email address or phone) and 'Пароль' (Password). To the right of the password field is a blue button labeled 'Вход' (Login). Below the password field is a link that says 'Забыли аккаунт?' (Forgot account?).

The main content area has a light gray background. It features a large heading 'Создать новый аккаунт' (Create new account) followed by the text 'Это бесплатно — и всегда так будет.' (It's free — and always will be). Below this are four input fields: 'Имя' (Name), 'Фамилия' (Surname), 'Номер мобильного телефона или эл. адрес' (Mobile phone number or email address), and 'Новый пароль' (New password).

Below the input fields is a section for 'Дата рождения' (Date of birth) with three dropdown menus for 'День' (Day), 'Месяц' (Month), and 'Год' (Year). To the right of these is a link that says 'Зачем указывать дату рождения?' (Why specify date of birth?). At the bottom, there are two radio buttons for 'Женщина' (Woman) and 'Мужчина' (Man).

A red error message is displayed above the 'Номер мобильного телефона или эл. адрес' field, stating: 'Пользователь отказывается ввести корректный логин' (User refuses to enter correct login).

А можно так

		Войти или Зарегистрироваться	
	Логин		
	Пароль		
		Забыли пароль?	

Не тратьте время на дизайн - Мокапы не должны быть красивыми.

Они должны ответить на вопрос «Как пользователь НА САМОМ ДЕЛЕ будет взаимодействовать с системой?»

Резюме

То, что формулируют как проблему, то, что является реально проблемой, то, как может решить внедрение ИС проблему - это разные вещи.

Есть «окно возможностей».

Вопрос вписываетесь ли вы в него или нет.



Важнейшая достопримечательность Мачу Пикчу. Как это изготовлено - из ныне живущих никому неизвестно.

Резюме

User story

Я <как кто-то> хочу <сделать что-то> чтобы получить
<нечто>

Это самая короткая история о Проблеме и Успехе

Резюме

Use cases

Позволяет вычислить самый простой путь к успеху и сосчитать «грабли» на пути к нему, так чтобы уберечь от них вашего пользователя.

Иначе зачем вы ему нужны?

Резюме

Прототип UI позволяет вам «поиграться» с будущей системой, причем вместе с другими (команда, клиенты, будущие пользователи).

Понять, чего на самом деле хотят пользователи и предложить красивые решения.