

Интернет-магазин охранных систем

Бизнес процессы

БП-1: Регистрация пользователя

Цель: Быстро и безопасно зарегистрировать пользователя, собрать минимально необходимые данные для покупки и персонализации (объект охраны, тип оборудования, способы связи).

1. Пользователь переходит в «Зарегистрироваться».
2. Ввод данных:
 - Обязательные: логин (email или телефон), пароль.
 - Необязательные для старта: имя, город/регион (можно автоопределение), тип объекта (квартира/дом/офис/склад), интересы/категории: видеонаблюдение, сигнализация, датчики (дым/утечка), умный дом, готовые комплекты, монтаж/сервис.
 - Для B2B: ИНН, компания, юр. адрес, контакт ответственного.
3. Создание профиля:
 - Проверка введенных данных, сохранение, присвоение идентификатора, настройка базовых рекомендаций.
4. Финал:
 - Переход на главную.

БП-2: Авторизация пользователя

Цель: Надёжный вход в аккаунт для доступа к покупкам, сервисам (ремонт/установка), гарантиям и рекомендациям.

1. Запуск - Клик «Войти», автоматический вход по сохранённой сессии, переход по защищённой ссылке.
2. Ввод логина (email/телефон) и пароля.
3. Проверка учётных данных. 4. Успешный вход:

- Создание сессии, определение роли (B2C/B2B), применение персонализации.

5. «Запомнить меня» (если пользователь согласен на cookie).

БП-3: Добавление товара в корзину

Цель: Отложить товар для последующей покупки.

1. Запуск - Клик «Добавить в корзину» на карточке товара.
2. Корректировка количества единиц товара, если не указано - 1 шт.

БП-4: Оформление заказа на покупку содержимого корзины

Цель: Сформировать заказ в системе магазина для последующей оплаты и получения заказа.

1. Запуск - Клик «Оформить заказ» в корзине.
2. Расчёт стоимости, промокоды, бонусы/баллы.
3. Доставка/самовывоз:
 - Выбор способа, адрес, окно доставки, стоимость, доступность по географии.
4. Данные покупателя:
 - Если гость — быстрый профиль (email/телефон, ФИО, адрес). Для B2B — реквизиты.

БП-5: Оплата

Цель: Оплатить покупку и зарезервировать товары на складе.

1. Запуск - Клик «Оплата» при оформлении заказа.
2. Выбор способа оплаты
3. Создание заказа, резервирование товара на складе, генерация документов (счёт/чек, гарантия).

БП-6: Создание заявки на ремонт

Цель: Принять и обработать запрос на ремонт оборудования с проверкой гарантии, диагностики, расчётом стоимости и назначением визита/ремонта.

1. Заполнение заявки:

- Оборудование: модель/серийный номер, дата покупки (если есть), источник.
- Симптомы: нет изображения, ложные срабатывания, нет записи, питание и т.п.
- Вложения: фото/видео, скриншоты, схема подключения.
- Локация: адрес, доступность, контакт для визита.

2. Выбор формата ремонта:

- Выезд техника (на объект), привоз/курьер в сервис-центр.

3. Назначение визита/ремонта:

- Подбор слота, подтверждение.

БП-7: Создание заявки на установку

Цель: Организовать монтаж и пусконаладку купленного оборудования (или подбор и монтаж “под ключ”), включая обследование, смету, расписание и передачу системы клиенту.

1. Инициирование:

- Объект: тип (квартира/дом/офис), площадь, этажность, интернет/локальная сеть, особые зоны (вход, периметр, серверная), режим доступа.
- Цели: видеонаблюдение/сигнализация/контроль доступа/датчики.
- Желательная дата/время.

2. Предварительная смета:

- Состав работ (крепёж, прокладка, настройка), материалы (кабели, разъёмы), доп. услуги (облачная запись, удалённый доступ).

- Стоимость: фикс/по часам, предложение пакетов.

3. Планирование:

- Назначение бригады, временного слота.

Роль: Администратор:

БП-8: Добавление товара

Цель: Добавить новый товар в каталог.

1. Ввод данных о товаре
2. Сохранение

БП-9: Удаление товара

Цель: Удаление товара из каталога.

1. Выбор товара для удаления
2. Подтверждение выбора