

# Пользовательские истории приложения «Интернет-магазин охранных систем»

## Введение:

Этот документ описывает пользовательские истории (User Stories) для интернет-магазина охранных систем с услугами профессиональной установки и ремонта. Истории формулируют требования к системе с точки зрения конечных пользователей, определяя кто, что и зачем должен иметь возможность делать для достижения целей проекта.

Роли и их заинтересованность:

- **Гость/Покупатель (B2C):** Частный клиент, просматривающий каталог, оформляющий заказ на оборудование и услуги.

- Заинтересованность: Быстро находить подходящее оборудование по критериям, удобно покупать, получать установку/ремонт без сложностей.

- **Корпоративный клиент (B2B):** Юр. лицо, закупающее оборудование и услуги.

- Заинтересованность: Корректные документы и реквизиты, безналичная оплата, планирование работ на объекте, обслуживание по SLA.

- **Сервисный клиент:** Пользователь, обращающийся за установкой или ремонтом (может быть B2C или B2B).

- Заинтересованность: Прозрачная смета, быстрый выезд, удобное планирование, гарантия работ.

- **Система:** Веб-приложение интернет-магазина.

- Заинтересованность: Стабильная работа, корректная персонализация, проверка совместимости и наличия, точные расчеты стоимости и сроков.

## 1. Персонализация, регистрация и авторизация

### ИМ-1.1:

- Как: новый пользователь,
- Я хочу: зарегистрироваться по email или телефону с паролем,
- Чтобы: получить личный кабинет и возможность покупать и заказывать услуги.

### ИМ-1.2:

- Как: покупатель, оформляющий заказ,
- Я хочу: пройти упрощенную регистрацию прямо в checkout (быстрый профиль),
- Чтобы: завершить покупку без длинной анкеты.

### ИМ-1.3:

- Как: B2B-клиент,
- Я хочу: указать реквизиты компании (ИНН, юр. адрес, ответственный),
- Чтобы: получать корректные документы и оплачивать безналично.

### ИМ-1.4:

- Как: новый пользователь,
- Я хочу: указать необязательные данные (имя, город, тип объекта, интересы),
- Чтобы: получить персональные рекомендации и ускорить подбор.

### ИМ-1.5:

- Как: пользователь,
- Я хочу: видеть чек-лист «Первый шаг» после регистрации,
- Чтобы: быстро выбрать комплект, пройти мастер подбора и настроить профиль.

ИМ-1.6:

- Как: пользователь,
- Я хочу: авторизоваться по email/телефону и паролю,
- Чтобы: получить доступ к моим заказам, гарантиям и заявкам в сервис.

ИМ-1.7:

- Как: пользователь,
- Я хочу: включить «Запомнить меня»,
- Чтобы: входить автоматически на этом устройстве.

ИМ-1.8:

- Как: пользователь,
- Я хочу: восстановить пароль по email/телефону,
- Чтобы: восстановить доступ к аккаунту при утере пароля.

ИМ-1.9:

- Как: пользователь,
- Я хочу: управлять настройками профиля (контакты, адреса, предпочтения, уведомления),
- Чтобы: держать данные актуальными и контролировать коммуникации.

## 2. Каталог, поиск и подбор оборудования

ИМ-2.1:

- Как: покупатель,
- Я хочу: просматривать категории (камеры, регистраторы, датчики, сирены, комплекты, аксессуары),
- Чтобы: быстро ориентироваться в ассортименте.

ИМ-2.2:

- Как: покупатель,
- Я хочу: фильтровать товары по ключевым критериям (разрешение, PoE, тип датчика, бренд, цена),
- Чтобы: найти подходящие модели под мои задачи.

ИМ-2.3:

- Как: покупатель,
- Я хочу: искать по ключевым словам и характеристикам,
- Чтобы: быстро находить конкретные модели и совместимые аксессуары.

ИМ-2.4:

- Как: покупатель,
- Я хочу: открывать карточку товара с подробными характеристиками, совместимостью и инструкциями,
- Чтобы: принять взвешенное решение о покупке.

ИМ-2.5:

- Как: покупатель,
- Я хочу: видеть подсказки по совместимости (например, тип питания, разъёмы, поддерживаемые модели),
- Чтобы: не ошибиться в подборе компонентов.

ИМ-2.6:

- Как: покупатель,

- Я хочу: получать рекомендации аксессуаров (кабели, блоки питания, крепеж),
- Чтобы: сразу докупить всё необходимое.

ИМ-2.7:

- Как: покупатель,
- Я хочу: воспользоваться мастером подбора (по типу объекта, площади, целям),
- Чтобы: получить готовую конфигурацию «под ключ».

ИМ-2.8:

- Как: покупатель,
- Я хочу: сравнивать товары,
- Чтобы: выбрать оптимальный вариант по характеристикам и цене.

ИМ-2.9:

- Как: покупатель,
- Я хочу: видеть предложение услуги монтажа в карточке товара/комплекта,
- Чтобы: быстро добавить установку вместе с покупкой.

### 3. Корзина и оформление заказа оборудования

ИМ-3.1:

- Как: покупатель,
- Я хочу: добавлять товары и услуги в корзину,
- Чтобы: сформировать заказ.

ИМ-3.2:

- Как: покупатель,
- Я хочу: видеть проверку совместимости состава корзины и предупреждения,
- Чтобы: исключить ошибки в комплектации.

ИМ-3.3:

- Как: покупатель,
- Я хочу: видеть рекомендации недостающих позиций (кабели, РоЕ-инжекторы, накопители),
- Чтобы: завершить комплектность.

ИМ-3.4:

- Как: покупатель,
- Я хочу: применять промокоды и баллы/бонусы,
- Чтобы: уменьшить стоимость заказа.

ИМ-3.5:

- Как: покупатель,
- Я хочу: выбрать способ доставки или самовывоза с доступными окнами,
- Чтобы: получить заказ удобным способом и в удобное время.

ИМ-3.6:

- Как: покупатель,
- Я хочу: указать адрес и контактные данные для доставки,
- Чтобы: курьер смог доставить без задержек.

ИМ-3.7:

- Как: гость,

- Я хочу: оформить заказ с быстрым профилем (email/телефон, ФИО, адрес),
- Чтобы: не проходить полную регистрацию.

ИМ-3.8:

- Как: B2B-клиент,
- Я хочу: указать реквизиты для счёта и выбрать безналичную оплату,
- Чтобы: получить документы, соответствующие требованиям бухгалтерии.

ИМ-3.9:

- Как: покупатель,
- Я хочу: выбрать способ оплаты (карта онлайн, рассрочка/кредит, безнал),
- Чтобы: оплатить удобным для меня способом.

ИМ-3.10:

- Как: покупатель,
- Я хочу: получить подтверждение заказа с номером, суммой и сроками,
- Чтобы: понимать статус и дальнейшие шаги.

ИМ-3.11:

- Как: покупатель,
- Я хочу: получить документы (чек/счет, гарантия) в кабинете и на email,
- Чтобы: иметь юридическое подтверждение покупки.

#### 4. Услуги установки (создание и ведение заявок)

ИМ-4.1:

- Как: покупатель,
- Я хочу: создать заявку на установку, указав объект (тип, площадь, этажность, сети),
- Чтобы: организовать монтаж под мою задачу.

ИМ-4.2:

- Как: покупатель,
- Я хочу: выбрать цели (видеонаблюдение, сигнализация, доступ, датчики) и приоритетные зоны,
- Чтобы: сформировать техническое задание для монтажа.

ИМ-4.3:

- Как: покупатель,
- Я хочу: получить предварительную смету (работы, материалы, доп. услуги),
- Чтобы: оценить бюджет до согласования.

ИМ-4.4:

- Как: покупатель,
- Я хочу: согласовать смету и внести предоплату/депозит при необходимости,
- Чтобы: подтвердить выполнение работ.

ИМ-4.5:

- Как: покупатель,
- Я хочу: выбрать удобные слоты для выезда бригады,
- Чтобы: запланировать монтаж без конфликтов в расписании.

ИМ-4.6:

- Как: покупатель,

- Я хочу: привязать установку к заказу на оборудование,
- Чтобы: исполнители получили перечень техники и зарезервировали материалы.

ИМ-4.7:

- Как: покупатель,
- Я хочу: отслеживать статус работ (запланировано, в работе, завершено) и получать акты,
- Чтобы: контролировать процесс и закрывать работы документально.

## 5. Услуги ремонта (создание и ведение заявок)

ИМ-5.1:

- Как: пользователь,
- Я хочу: создать заявку на ремонт, указав модель/серийный номер и дату покупки,
- Чтобы: инициировать процесс ремонта.

ИМ-5.2:

- Как: пользователь,
- Я хочу: описать симптомы и приложить фото/видео, схему подключения,
- Чтобы: ускорить диагностику.

ИМ-5.3:

- Как: пользователь,
- Я хочу: указать адрес и контакт для визита,
- Чтобы: организовать выезд техника при необходимости.

ИМ-5.4:

- Как: пользователь,
- Я хочу: автоматически проверить гарантию по заказу/серийному номеру,
- Чтобы: понять условия и стоимость ремонта.

ИМ-5.5:

- Как: пользователь,
- Я хочу: пройти авто-чеклист первичной диагностики,
- Чтобы: устранить типовые проблемы без визита.

ИМ-5.6:

- Как: пользователь,
- Я хочу: получить предварительный вердикт (гарантия/негарантийный/нужны запчасти),
- Чтобы: принимать решение о дальнейшем ремонте.

ИМ-5.7:

- Как: пользователь,
- Я хочу: увидеть котировку с ориентировочной стоимостью, сроками и запчастями и согласовать её,
- Чтобы: авторизовать работы.

ИМ-5.8:

- Как: пользователь,
- Я хочу: выбрать формат ремонта (выезд, сервис-центр, удаленная настройка),
- Чтобы: подобрать оптимальный вариант по времени и стоимости.

ИМ-5.9:

- Как: пользователь,

- Я хочу: записаться на свободный слот и при необходимости внести депозит,
- Чтобы: закрепить выезд и бронь запчастей.

ИМ-5.10:

- Как: пользователь,
- Я хочу: отслеживать статус ремонта и получать отчёт о работах,
- Чтобы: понимать прогресс и результат.

## 6. Заказы, доставка, документы и гарантии

ИМ-6.1:

- Как: покупатель,
- Я хочу: видеть историю заказов и их статусы,
- Чтобы: управлять покупками и сервисами.

ИМ-6.2:

- Как: покупатель,
- Я хочу: получать уведомления о смене статусов (оплата, сборка, доставка, визит),
- Чтобы: быть в курсе ключевых этапов.

ИМ-6.3:

- Как: покупатель,
- Я хочу: изменять адрес/слот доставки и переносить визит мастера,
- Чтобы: гибко планировать получение и сервис.

ИМ-6.4:

- Как: покупатель,
- Я хочу: скачать документы (счёт, УПД/акт, гарантийный талон),
- Чтобы: хранить и предоставлять в бухгалтерию/сервис.

ИМ-6.5:

- Как: покупатель,
- Я хочу: получить информацию по гарантии для каждого изделия,
- Чтобы: понимать сроки и условия обращения.

ИМ-6.6:

- Как: покупатель,
- Я хочу: оставить оценку и отзыв о товаре и работе сервиса,
- Чтобы: помочь другим пользователям и улучшить качество услуг.

## 7. Коммуникации и поддержка

ИМ-7.1:

- Как: пользователь,
- Я хочу: связаться с поддержкой в чате/по телефону/по email,
- Чтобы: оперативно решать вопросы по товарам и услугам.