

1.4 Диаграмма вариантов использования

Диаграмма вариантов использования описывает, с точки зрения действующего лица, группу действий в системе, которые приводят к конкретному результату. Варианты использования являются описаниями типичных взаимодействий между пользователями системы и самой системой [12].

Для проектирования системы учёта заказчиков ИТ-компания «АйБиЭй АйТи Парк» был сформирован набор вариантов использования, отражающих реальные рабочие процессы компании и порядок взаимодействия сотрудников с клиентскими данными.

В процессе работы с системой участвуют три вида пользователей, соответствующие структуре «АйБиЭй АйТи Парк»:

- Менеджер по проектам – основное действующее лицо, которое работает с клиентскими запросами и отвечает за сопровождение лида на протяжении всего его жизненного цикла. Основные функции:
 - Регистрация новых клиентов и создание карточек лида.
 - Обновление данных клиента и актуализация информации.
 - Назначение ответственных и изменение статуса лида.
 - Управление документами и прикрепление файлов.
 - Формирование индивидуальной отчётности по клиентам.
 - вход в систему.
- Служба поддержки клиентов взаимодействует с клиентами на стадии уточнения деталей, оперативной реакции на проблемы и сопровождения после оформления заявки. Основные обязанности:
 - Обработка обращений, связанных с ошибками, уточнениями или техническими вопросами.
 - Обновление служебной информации по запросам клиента.
 - Передача менеджеру информации, требующей дальнейшего рассмотрения.
 - Вход в систему.
- Сотрудник компании – аналитики, маркетологи, специалисты из других отделов. Их задачи:
 - Просматривают данные заказчиков.
 - Использовать отчёты.
 - Работа с аналитикой по клиентской базе.

В таблице 1.4 представлены описание, реализация вариантов использования информационной системы.

Таблица 1.4 – Варианты использования ИС

Вход	Выход	Вид связи	Назначение
Пользователь	Вход в систему	Associate	Пользователь может войти в информационную систему
Менеджер по проектам	Регистрация клиента и утверждение лида	Associate	Утверждение новой карточки лида и фиксация первичных данных клиента

Окончание таблицы 1.4

Менеджер по проектам	Управление статусом лида	Associate	Назначение ответственных, изменение статуса, сопровождение лида на всех этапах
Менеджер по проектам	Управление документами	Include	Добавление файлов, хранение служебных документов, прикрепление сопутствующих материалов
Менеджер по проектам	Формирование отчётов	Associate	Генерация индивидуальных отчётов по клиентам и показателям работы
Служба поддержки клиентов	Передача обращения менеджеру	Include	Эскалация запросов, требующих дальнейшего анализа или действий
Служба поддержки клиентов	Обработка клиентских обращений	Associate	Реагирование на ошибки, уточнения, технические вопросы и фиксация сведений в системе
Сотрудники	Использование отчётов	Associate	Работа с отчётностью и аналитическими материалами
Сотрудники	Аналитика клиентской базы	Associate	Анализ статистики, динамики и эффективности взаимодействия с клиентами

Use-case диаграмма подходит для проектирования системы поскольку позволяет ответить на два главных вопроса касающихся того, что будет делать системы и кто будет этим приложением пользоваться. Эта диаграмма носит название также диаграммы вариантов использования, т.к. описывает различные

группы пользователей и их возможности[4]. Рисунок 1.5 представляет собой разработанную диаграмму использования, исходя из данных в таблице выше.

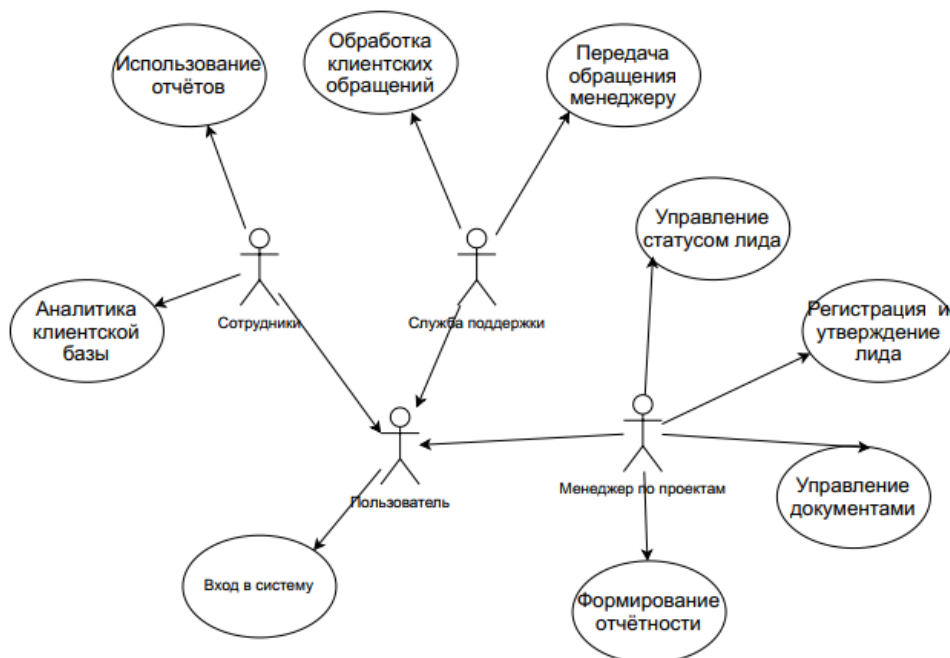


Рисунок 1.5 – Use Case диаграмма информационной системы

Для примера варианта использования был выбран сценарий «Управление документами заказчиков».

Краткое описание: в рамках работы с заказчиком менеджеру по проектам требуется прикреплять, просматривать, обновлять и удалять документы, связанные с запросами: технические задания, коммерческие предложения, договоры и служебные файлы. Система обеспечивает структурированное хранение и отслеживание версии каждого документа.

Стартовые условия: менеджер по проектам авторизован в системе, карточка клиента уже создана и открыта.

Основной сценарий:

- Менеджер открывает вкладку «Документы» внутри карточки клиента.
- Система отображает список ранее загруженных файлов с указанием версии, даты загрузки и автора.
- Менеджер выбирает действие «Добавить документ».
- Система открывает окно загрузки файла.
- Менеджер прикрепляет документ с локального устройства.
- Менеджер указывает описание документа или связывает его с конкретным этапом работы по клиенту.
- Менеджер подтверждает загрузку.

- Система проверяет формат и размер файла.
- Документ сохраняется в хранилище, присваивается версия, фиксируется автор загрузки.
- Система отображает обновлённый список документов.

Альтернативные пути и исключения:

- Загрузка новой версии документа.
 - На действии «Добавить документ» менеджер выбирает уже существующий документ.
 - Система предлагает заменить файл и создать новую версию.
 - Менеджер загружает обновлённый документ.
 - Система отмечает его как «Версия №*» и сохраняет предыдущие версии.
- Формат файла не поддерживается.
 - При загрузке документа система обнаруживает неподходящий тип файла.
 - Отображается предупреждение.
 - Загрузка блокируется.
- Ошибка доступа.
 - Менеджер пытается удалить файл, который был защищён руководством или привязан к закрытому этапу.
 - Система отклоняет операцию и уведомляет о причинах.