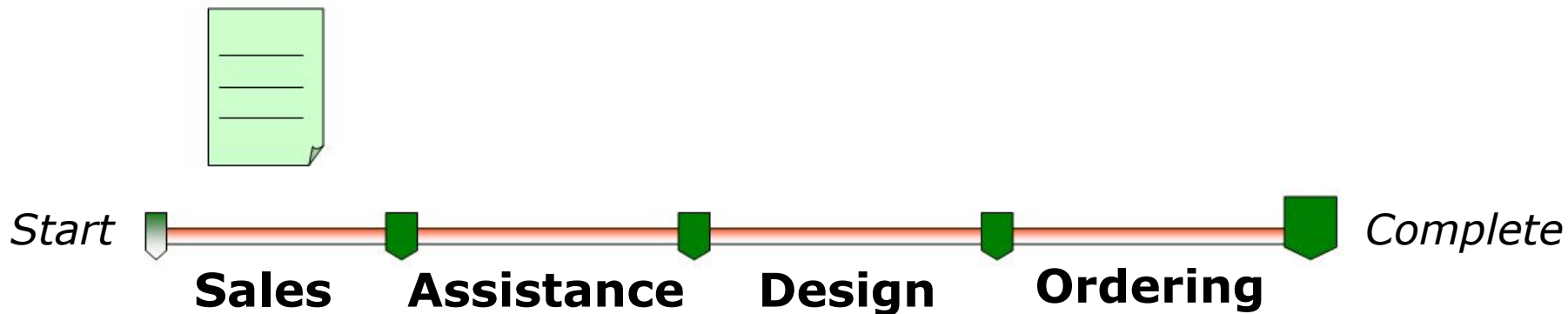


Usability в бизнес-процессах



1. Order Management: стадии



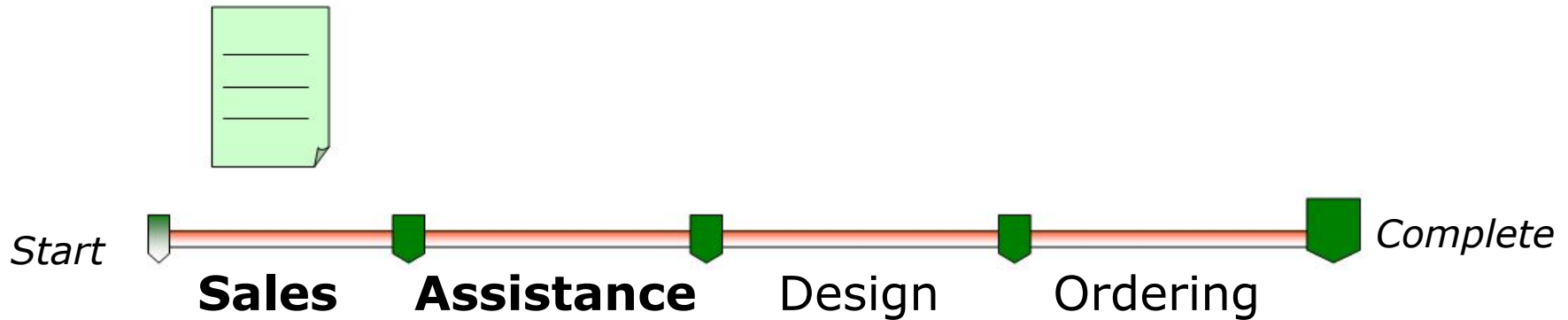
Sales – Ввод персональных данных.

Assistance – Тех.консультации Sales.

Design – Моделирование сети с оборудованием.

Ordering – Биллинг, Активация сервисов.

2. Sales vs. Assistance (1)

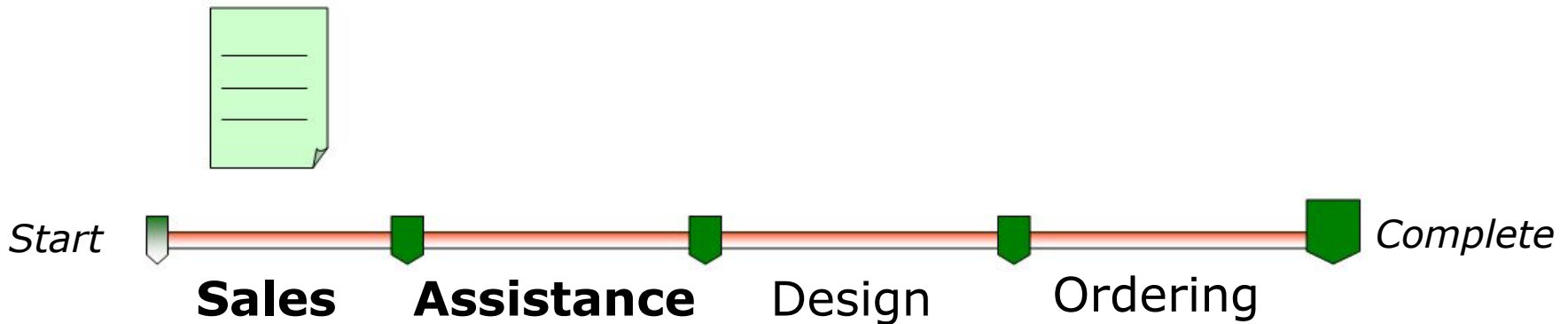


Ю-жалоба: Предпочтение кнопки “Assign to Expert” (нет валидации) перед кнопкой “Next” (есть валидация) порождает спам в отдел Assistance.

Причина: “Assign to Expert” не требует валидации, недостаточный тренинг.

Решение: Валидация по обеим кнопкам “Assign to Expert” и “Next”.

3. Sales vs. Assistance (2)

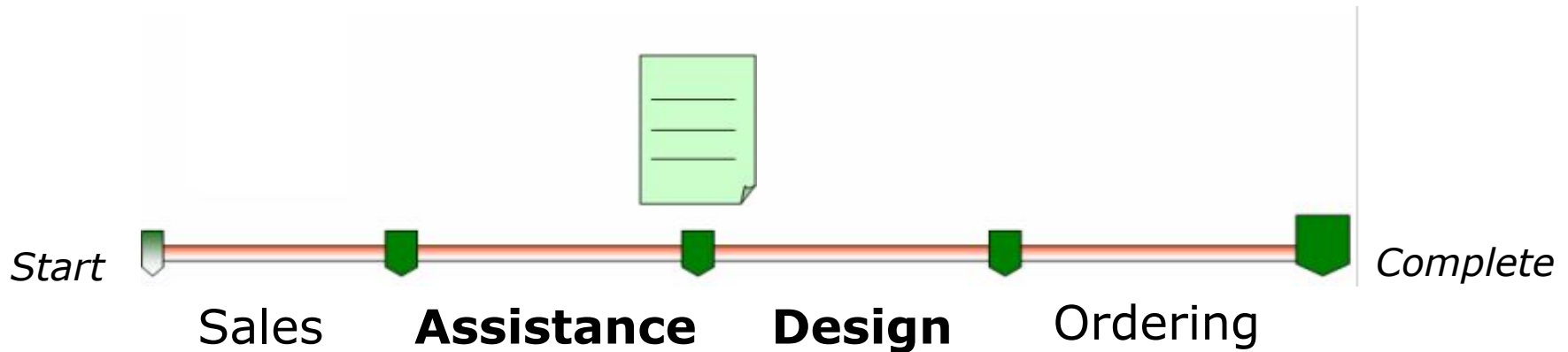


Ю-жалоба: Поставить отделу Assistance кнопку “Return Back” для возврата пустого документа отделу Sales.

Причина: Пустые поля.

Решение: Валидация обязательных полей на стадии Sales.

4. Assistance vs. Design

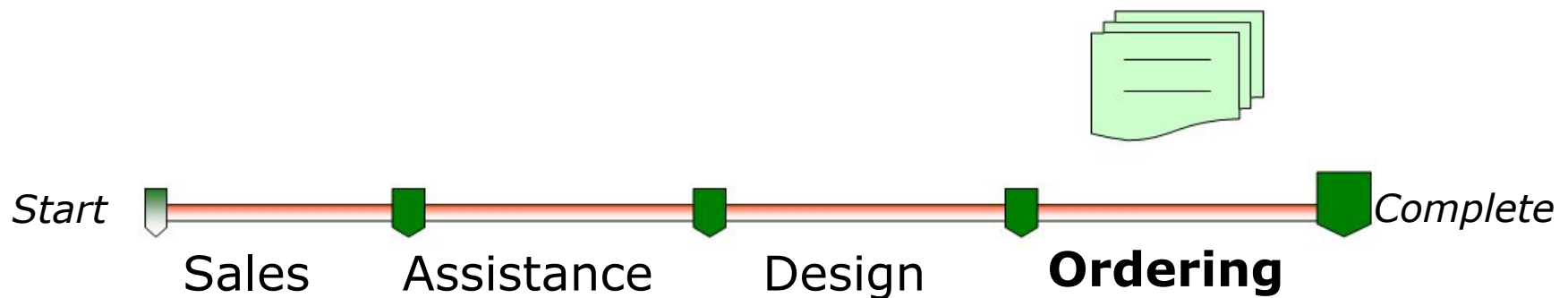


Ю-жалоба: Функции Assistance не имеют смысла, если есть отдел Design, дублирование работы.

Причина: Отсутствует разделение функций и ответственности.

Решение: Четкое разделение функций между отделами.

5. Ordering



Ю-жалоба: Длительная активация Ордеров в **Ordering**.

Причина: Избыточная валидация (в т.ч. а/действий).

Решение: 1. Разделение валидации между отделами;
2. Внедрение необходимой валидации.

6. Вывод

Несовпадение автоматизированной технологии и требований бизнес-процесса приводит к неудобству в работе пользователя.

Екатерина Сугак
kettyss@mail.ru
