**Ордер на разработку процесса**

|  |  |
| --- | --- |
| Договор (Заказ): | ATLAS |
| Номер/дата ордера: | №1 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2025г. |
| Наименование процесса: | Автоматизация процесса онлайн заказа услуги |
| Вход процесса: | Заявка на оказание услуги ATLAS |
| Выход процесса: | Зарегистрированная заявка на услугу |
| Уровень сложности: | 20 story points (40 чел/часов) |
| Признак выполнения работы (результат): | Реализована автоматизированная подача заявки на услуги ATLAS через онлайн-форму с присвоением уникального номера, регистрацией в реестре и отправкой уведомления клиенту. |
| Профиль нагрузки: | 3 000 пользователей / заявок ежемесячно (≈ 100 заявок в день, включая действующих и новых клиентов). |

**Содержание**

[**1. Характеристика процесса** 3](#_Toc180685532)

[**2. Диаграмма процесса (BPMN)** 4](#_Toc180685533)

[**3. Пользовательский интерфейс (UI/UX)** 4](#_Toc180685536)

[**4. Сценарии тестирования (QA)** 7](#_Toc180685538)

[4.1. Авторизация в системе 7](#_Toc180685539)

[4.2. Сценарий тестирования 8](#_Toc180685540)

# **1. Характеристика процесса**

Процесс направлен на автоматизацию приёма и регистрации заявок на услуги компании ATLAS через официальный сайт.  
Его цель — обеспечить клиентам возможность быстро и удобно оформить заказ онлайн без участия сотрудников колл-центра.  
Автоматизация позволит сократить время обработки обращений, повысить прозрачность взаимодействия с клиентами, исключить ручное внесение данных и снизить нагрузку на филиалы и офис поддержки.

После заполнения формы заявка генерируется уникальный номер заказа; отправляется уведомление на почту клиента; заявка направляется ответственному специалисту компании ATLAS. Это обеспечивает прозрачность, автоматизацию первичного контакта и снижение нагрузки на филиалы.

# **2. Диаграмма процесса (BPMN)**

****

**Шаги процесса:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Шаг процесса | Вход операции | **Выход операции** | **Роль** |
| 1 | Заполнение заявки | Разработанная в системе форма заявки с данными клиента | Заполненная по форме заявка на услугу | Клиент |
| 2 | |  | | --- | | Отправка заявки |  |  | | --- | |  | | Подписание заявки с использованием ЭЦП | Сформированная и подписанная в системе заявка на услугу | Клиент |
| 3 | Отправка уведомления о номере заказа | Зарегистрированная в системе заявка на услугу с номером заказа | Отправка уведомления на почту клиента «Ваша заявка на ‘название услуги’ зарегистрирована под номером ‘номер заказа’» | Система |
| 4 | Назначение исполнителя | Заявка, поступившая менеджеру компании | Заявка с назначенным по ней исполнителем | Менеджер компании |
| 5 | Смена статуса | Заявка с назначенным по ней исполнителем отдела | Заявка с назначенным по ней исполнителем отдела и статусом «В работе» | Система |
| 6 | Отправка заявителю уведомления о смене статуса заявки | Заявка с назначенным по ней исполнителем отдела и статусом «В работе» | Уведомление на почту о заявителя о смене статуса на «В работе» | Система |
| 7 | Проверка типа услуги | Заявка с указанным в ней типом услуги, со статусом «В работе» | Заявка с указанным типом услуги, если вид услуги «Подписка на обслуживание» -формирование договор, другой вид услуги- исполнителю на завершение | Система |
| 8 | Формирование и подписание договора | Проверенная заявка, определён тип услуги и данные клиента | Автоматический переход к созданию договора (См Ордер№2) | Система |
| 8.1 | Завершение работы | Заявка, с типом услуги не «Подписка на обслуживание» | Завершенная в системе заявка на услугу, смена статуса на «выполнена» и отправка уведомления о статусе | Исполнитель |

# 

# **3. Структуры данных (DATA)**

Форма подачи заявка «Заявка на услуги»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование поля | Тип данных | Форматно-логический контроль (ФЛК) |
| 1 | Порядковый номер заявки | Счетчик | Формируется автоматически системой, формат: ##### |
| 2. | Статус заявки\* | Справочник | Выбор вариантов: -Отправлена -Принята -Отказана -В работе -Выполнена |
| Анкета | | | |
| 3. | Тип заявителя\* | Радио | Выбор вариантов: -ЮЛ -ИП |
| 4. | БИН организации\* | Текстовое поле | Формат: ############ Отображается только при выборе типа заявителя «ЮЛ» |
| 5. | ИИН индивидуального предпринимателя\* | Текстовое поле | Формат: ############ Отображается только при выборе типа заявителя «ИП» |
| 6. | Наименование организации или индивидуального предпринимателя\* | Текстовое поле | Подтягивается автоматически из ГБД ЮЛ при вводе БИН |
| 7. | ФИО Руководителя организации\* | Текстовое поле | Подтягивается автоматически из ГБД ЮЛ при вводе БИН |
| 8. | Номер телефона\* | Текстовое поле | Формат: +7 (###) ### ## ## |
| 9. | Адрес электронной почты\* | Текстовое поле | Регулярное выражение ^[a-zA-Z0-9.\_%+-][+@[a-zA-Z0-9-]+.[a-zA-Z]{2,}$](mailto:+@[a-zA-Z0-9-]+.[a-zA-Z]%7b2,%7d$) |
| 10. | Регион\* | Справочник | Выбор вариантов: Алматы  Астана  Шымкент  Караганда  Актобе  Атырау  Уральск  Костанай  Петропавловск  Кокшетау  Семей  Усть-Каменогорск  Тараз  Кызылорда  Темиртау  Экибастуз  Жезказган |
| Данные о заказе | | | |
| 11. | Вид услуги\* | Справочник или выбор из реестра | Выбор вариантов: -Консалтинговые услуги  -Подписка на обслуживание  -HR-консалтинг  -Финансовый консалтинг  -Маркетинговые услуги  -IT-услуги  -Обучение и тренинги  -Юридические услуги  -Аудиторские услуги  -Партнёрские программы |
| 12. | Тип подписки\* | Справочник или выбор из реестра | Отображается только при выборе Вида услуги «Подписка на обслуживание» Выбор вариантов: -Базовая (Start)  -Стандартная (Business)  -Премиум (Pro)  -Корпоративная (Enterprise)  -Подписка для малых предприятий (SME)  -Аналитическая  -Обучающая  -Партнёрская  -Разовая консультация |
| 13. | Комментарий клиента | Многострочный текст |  |
| 14. | Способ связи\* | Чекбокс | Выбор вариантов: -Телефон -Почта -Онлайн консультация |
| 15. | Прикрепить документы (Документы компании/ ТЗ/отчеты и т.д) | Файл | Динамическая таблица Формат: DOCX, PDF, XLSX |

# **3. Пользовательский интерфейс (UI/UX)**

## 3.1. Пользовательский интерфейс «Заявка на оказание услуги ATLAS»

## 

Рис. 1 – Пользовательский интерфейс «Заявка на оказание услуги ATLAS»

# **4. Сценарии тестирования (QA)**

## 4.1. Авторизация в системе

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шаг** | **Шаг бизнес процесса (Описание действия)** | **Входные данные** | **Ожидаемый результат** | **Фактический результат** | **Пройдено/**  **Не пройдено/**  **отложено** |
| 1 | Запуск web-браузера | Выполнить запуск web-браузера | Откроется окно web-браузера | Открытие окна web-браузера | Пройдено |
| 2 | Переход по адресу https://atlas.kz | В окне браузера в адресную строку ввести адрес https://atlas.kz | Переход по указанному адресу с запросом авторизации | Переход по указанному адресу с запросом авторизации | Пройдено |
| 3 | Заказ услуги | Нажать на кнопку «Заказать услугу» | Откроется форма заполнения заявки | Открытие формы заполнение заявки | Пройдено |

## 4.2. Сценарий тестирования

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Шаг бизнес-процесса (Описание действия)** | **Входные данные** | **Ожидаемый результат** | **Фактический результат** | **Пройдено/**  **Не пройдено/**  **отложено** |
| 1 | Заполнение заявки | Заполнение клиентом обязательных полей | Обязательны поля заполнены, заявка готова к отправке | Обязательны поля заполнены, заявка готова к отправке | Пройдено |
| 2 | |  | | --- | | Отправка заявки |  |  | | --- | |  | | Подписание заявки с использованием ЭЦП | После подписания заявки ЭЦП ключом вышло сообщение «Заявка создана» | После подписания заявки ЭЦП ключом вышло сообщение «Заявка создана» | Пройдено |
| 3 | Отправка уведомления о номере заказа | Зарегистрированная заявка на услугу с номером заказа | Клиенту на почту пришло уведомление «Ваша заявка на ‘название услуги’ зарегистрирована под номером ‘номер заказа’» | Клиенту на почту пришло уведомление «Ваша заявка на ‘название услуги’ зарегистрирована под номером ‘номер заказа’» | Пройдено |
| 4 | Назначение исполнителя | Заявка, поступившая менеджеру компании. Менеджер выбирает и назначает исполнителя по заявке | Заявка с назначенным по ней исполнителем поступила указанному исполнителю | Заявка с назначенным по ней исполнителем поступила указанному исполнителю | Пройдено |
| 5 | Смена статуса | Заявка с назначенным по ней исполнителем | Заявка с назначенным по ней исполнителем изменила свой статус на «В работе» | Заявка с назначенным по ней исполнителем отдела изменила свой статус на «В работе» | Пройдено |
| 6 | Отправка заявителю уведомления о смене статуса заявки | Заявка с назначенным по ней исполнителем отдела и статусом «В работе» | Клиенту на почту пришло уведомление о заявителя о смене статуса на «В работе» | Клиенту на почту пришло уведомление о заявителя о смене статуса на «В работе» | Пройдено |
| 7 | Проверка типа услуги | Заявка с указанным в ней типом услуги, со статусом «В работе» | Заявка с указанным типом услуги, если тип услуги «Подписка на обслуживание» - формирование договора, другой тип - исполнителю на завершение | Заявка с указанным типом услуги, если тип услуги «Подписка на обслуживание» - формирование договора, другой тип - исполнителю на завершение | Пройдено |
| 8 | Формирование и подписание договора | Проверенная заявка, определён тип услуги и данные клиента | Из заявки автоматически создался договор и поступил в работу бухгалтерской службе | Из заявки автоматически создался договор и поступил в работу бухгалтерской службе | Пройдено |
| 8.1 | Завершение работы | Заявка, с типом услуги не «Подписка на обслуживание» | Завершенная в системе заявка на услугу, смена статуса на «выполнена» и отправка уведомления о статусе | Завершенная в системе заявка на услугу, смена статуса на «выполнена» и отправка уведомления о статусе | Пройдено |