Инструкция пользователя: резерв товара под интернет-заказ

Резерв под интернет-заказ · 7 изменённых форм · 4 роли · проверка тремя людьми

Кому и зачем

Инструкция написана не «для галочки в комплекте документов», а чтобы новый сотрудник прошёл 12 шагов без звонка в поддержку. Поэтому каждый шаг несёт три вещи: что нажать, что увидеть и какую ошибку на этом шаге обычно делают.

проверял	шагов	ошибок
склад, 4 года	12 из 12	2
менеджер, 1 год	10 из 12	5
новичок, 2 недели	7 из 12	4

Что переписали после проверки

Одиннадцать мест. Главные три: в шаге 3 нужно было прямо написать, что чисел два — свободное и физическое; в шаге 4 — что повторное нажатие создаёт второй резерв; в шаге 9 — что резерва в отчёте остатков не будет, и это не ошибка.

Что меняется в правах

- Роль «менеджер» больше не снимает чужой резерв.
- Появилась роль «супервайзер» — она снимает любой.
- Инструкция не выдаёт права: это делает администратор по заявке.

Агент пишет инструкцию, карту изменений и проводит слепое прохождение. Утверждает инструкцию тот, кто отвечает за процесс: он знает исключения, которых нет в документе.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.