Отчёт по обследованию процесса «заказ → резерв → выдача»

18 вопросов · два интервью · протоколы · сведение и проверка по системе

Что делали

Обследование «как есть»: 18 вопросов, два интервью по 40 минут, расшифровка и сведение. На выходе — не «отчёт на 30 страниц», а 16 утверждений, разложенных по типам, и 9 противоречий, из которых потом рождаются требования.

что	сколько
вопросов в анкете	18
интервью	2
утверждений	16
противоречий	9
не подтвердилось системой	3

Самое дорогое — противоречия

Менеджер говорит «резерв ставлю в таблице», склад — «резерва не вижу». Это не разные мнения о будущем, а разные факты о настоящем: один процесс, два описания. Пока противоречие не названо, ЧТЗ пишется по одному из описаний, и вторая сторона саботирует внедрение.

Три утверждения, которые система опровергла

- «Расхождений почти нет» — в отчёте они есть каждую неделю.
- «Срок резерва — сутки» — фактически до первой выгрузки файла на сайт.
- «Менеджер не видит закупочную цену» — видит, через отчёт закупок.

Агент проводит интервью не вместо человека, а до него: расшифровывает, раскладывает, сводит и находит места, где двое описывают один процесс по-разному.

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