

Вчера был первый релиз.

Сегодня нам нужно определиться, что делать дальше.

Ниже описаны майлстоуны, как я это всё вижу.

"Завершаемость" заявок

В первую очередь нам нужно сделать, чтобы жизненный цикл заявок имел логичное завершение: заявка более не актуальна, показывать её больше нет смысла. Однако, лучше сохранить её. В первую очередь - для статистики. Во вторую - чтобы мотивировать пользователей как формировать новые просьбы, так и удовлетворять текущие. В идеале, когда мы прикрутим самостоятельное завершение заявок, мы можем сделать, чтобы человек, пожертвовавший лекарство другому, может кинуть на его заявку запрос "завершено" с наименованием переданного лекарства, и когда все наименования будут закрыты, заявка закроется автоматически, а в истории заявок у благотворителя отобразится закрытая с его помощью просьба. Но, чтобы прийти к этому, сначала нужно просто сделать возможность завершать заявки на уровне какой-никакой, но админки.

Опенсорс

Одна из ключевых вех нашей работы. Чем раньше мы выльем штуку в опенсорс, тем раньше сможем получить поддержку от более широкого круга разработчиков и менеджеров. Тем быстрее сможем решить вопрос с нехваткой ресурсов, в том числе и железных. И тем быстрее дадим возможность заинтересованным людям из других стран легко и безболезненно развернуть аналогичную систему у себя.

Онбординг

Это наш пилотный проект в таком формате. Нужно прописать общие принципы разработки, наши ценности, а также сделать путь от "впервые услышал" до полноценного контрибьюшена максимально коротким и гладким.

Жалобы на заявки

Мы должны отсеивать заявки, которые нарушают законы РК, а также принципы нашей системы. Допустим, заявки на лекарства, запрещённые к безрецептурному распространению, если у человека нет рецепта. Или предложения, в которых человек, не имеющий лицензии на продажу лекарств, пытается продать лекарства, тем более по завышенной цене. К этому моменту, благодаря таску "завершаемость заявок" у нас уже будет инструмент для удаления заявок, так что эту задачу мы можем сделать раньше, чем прикручивать модерацию. И, на самом деле, мы и должны сделать эту задачу раньше модерации, чтобы создать в системе роль модератора, который в

процессе работы над модерацией давать более конкретный запрос на то, каких инструментов ему не хватает.

Модерация

Логическое продолжение предыдущей функции. Если у нас будет отдельная группа пользователей, ответственных за реагирование на жалобы, то им нужен инструментарий, при помощи которого они смогут оперативно обрабатывать такие жалобы и перерабатывать заявки таким образом, чтобы они соответствовали нашей политике.

Приватность данных

Сейчас мы показываем всем людям кучу телефонов и имён сразу. Это не хорошо. Лучше бы их спрятать. Кроме того, лучше заранее учитывать, что чуть позже у нас могут появиться ещё подтверждающие документы от пользователей к заявкам, которые никто, кроме модераторов, видеть не должен.

Помимо этого, нам ещё нужно убедиться, что мы делаем всё правильно с юридической точки зрения.

Прикрепление заявок к пользователю для самостоятельного завершения

По сути, нужно сделать авторизацию пользователя, и чтобы пользователь мог управлять своими заявками самостоятельно после их создания, и не обращаться к модератору, если, допустим, ему нужно закрыть заявку.

Telegram-бот

Просто лучше иметь, чем не иметь. В случае наличия пользовательского кабинета он ещё даст нам возможность кидаться уведомлениями в пользователя.

Статистика заявок

Статистика по заявкам даст нам возможность визуально оценивать эффективность работы системы, а также поможет принимать дальнейшие продуктовые решения. Примеры вопросов, на которые мы должны получить возможность ответить, просто взглянув на графики:

1. Больше ли было заявок-просьб, чем заявок-предложений, в последние 2 недели сентября?
2. Какой процент заявок-просьб, созданных в сентябре, был удовлетворён с 1 сентября по 15 октября?
3. В октябре осталось неудовлетворёнными больше заявок, чем в сентябре, или меньше?
4. Сколько заявок-предложений было заблокировано по жалобам пользователей в первые 2 недели сентября? Больше или меньше, чем за 2 последние недели сентября?

5. Кто создал/закрыл больше всего заявок-просьб в прошлом месяце?

Статистика лекарств

Нам нужно знать, что люди ищут чаще, а что - реже. Тут помогут стеммеры и словари синонимов, чтобы исключить разные названия препаратов с одним и тем же действующим веществом. Примеры вопросов, на которые мы должны уметь ответить при помощи такой статистики:

1. Какое лекарство пользовалось наибольшим спросом в ноябре?
2. Сколько людей предлагали аспирин в чётные среды сентября и ноября?
3. Как много людей прямо сейчас нуждается в мелатонине?
4. Какое лекарство имеет самый большой процент незакрытых заявок по отношению к закрытым в сентябре?

Полнотекстовый поиск с синонимами

После закрытия предыдущей вехи, у нас будет стеммер и большой словарь синонимов. С этим вот всем мы можем вплотную подойти к полнотекстовому поиску. Теперь заявки будут находиться чаще!

Пассивные поисковые запросы

Иногда бывает так, что у человека есть какое-то редкое дорогое лекарство, которое он может отдать. Но он не хочет открывать заявку-предложение, потому что считает, что могут прийти мошенники, взять у него это лекарство бесплатно, и продать. Чтобы избавить пользователей от этого страха, мы можем сохранять их предложение в виде пассивного поискового запроса: если кто-то опубликует заявку, которая соответствует запросу, то человек получит уведомление, и сможет сам решить, реагировать ли на эту заявку или нет. Подписаться на хештег типа.

Подтверждение заявки документами

Простейший антифрод. После его внедрения у нас появится возможность добавить галочку к заявкам, к которым приложили подтверждающие документы (назначение врача или что-то подобное). У благотворителей будет больше доверия к таким заявкам. **ВНИМАНИЕ:** организовать процесс нужно так, чтобы конечные пользователи не видели подтверждающие документы. Разве что по запросу, в исключительных случаях. Это важно, потому что защита персональных данных и врачебная тайна. Модераторы пусть видят, тут уж куда не деться.

Донаты

Мне, как благотворителю, при наличии желания помочь и свободных ресурсов, проще закинуть 5 тысяч тенге кому-нибудь на Каспи, кто сможет уже правильно распределить деньги всех пожертвовавших между нуждающимися. Это намного легче, чем писать трём людям, которым нужен Вентолин в Алматы, а потом, если всё-таки

нашёл такого человека, связываться с ним, и договариваться как ему доставить этот Вентолин. Специализация рулит, как говорил Адам Смит. Нам нужен человек, ответственный за конвертацию наших денег в лекарства, и за доставку этих лекарств нуждающимся.

Эксплуатация

После того, как мы прикрутим донаты, и попробуем некоторое время сами потащить всё это, мы задолбаемся. Инфа сотка, потому что мы не живём этим всем. Нужно найти тех, для кого благотворительность и помощь другим является смыслом жизни, целью существования - и передать всю систему целиком им в эксплуатацию. За нами останется только поддержка работоспособности софта, а сама работа должна полностью перейти к ним.