

C4 Context и flow клиентского пути

Черновой архитектурный пакет для витрины сервисного входа ВКУС

Цель

показать связь: клиентский путь → capabilities → архитектурные компоненты → метрики

Не так

Одна перегруженная «супер-диаграмма»: пользователь, 15 систем, все capabilities и roadmap одновременно.

А вот так

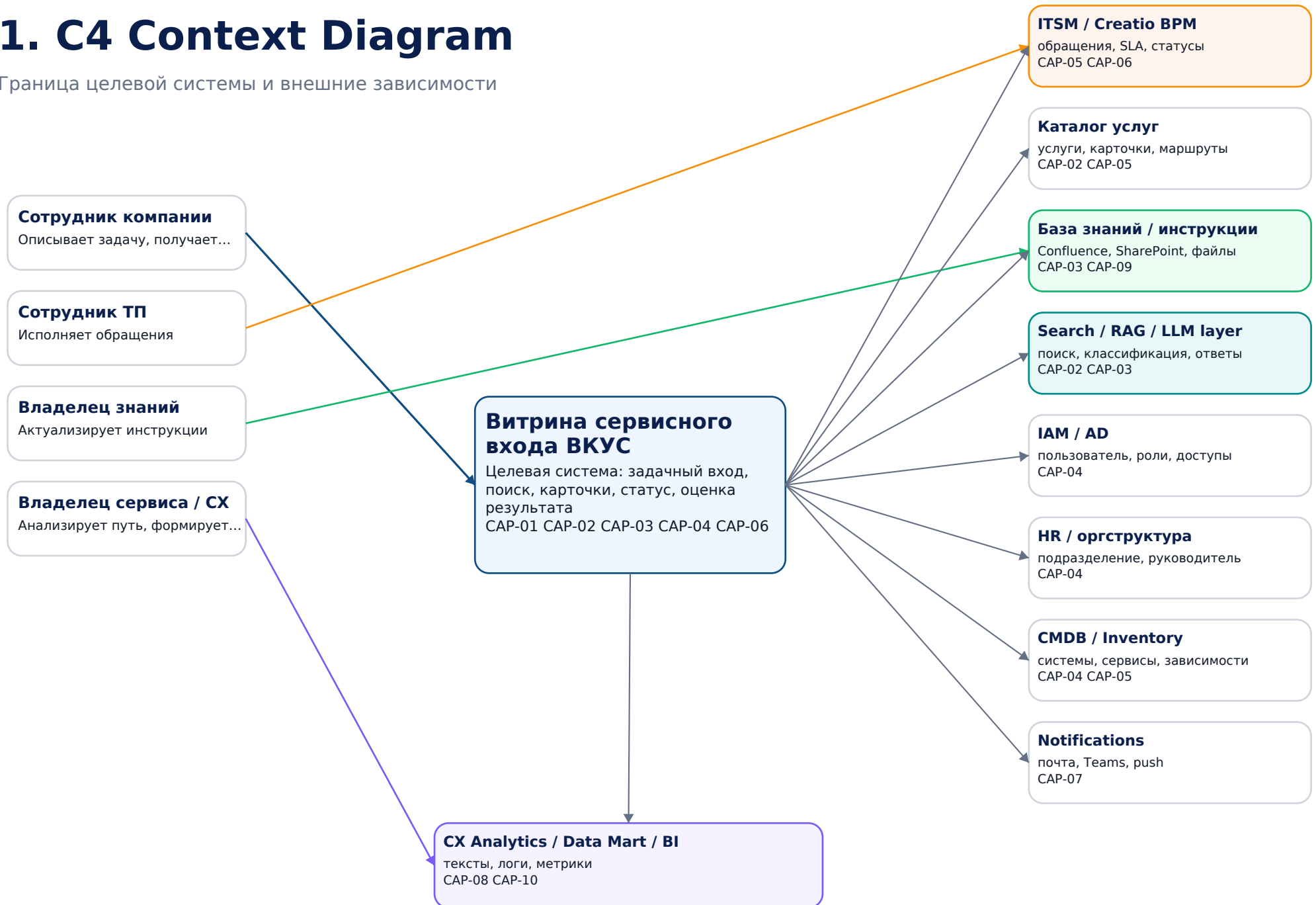
Два читаемых представления + таблица: C4 Context, flow клиентского пути и traceability-матрица.

Capability-легенда

CAP-01 Единый сервисный вход	CAP-02 Понимание намерения	CAP-03 Помощь до обращения	CAP-04 Предзаполнение	CAP-05 Автомаршрутизация
CAP-06 Прозрачный статус	CAP-07 Уведомления и ожидания	CAP-08 Аналитика пути	CAP-09 Управление знаниями	CAP-10 Контур улучшения

1. C4 Context Diagram

Граница целевой системы и внешние зависимости



Примечание: на context-уровне Search/RAG/LLM показан как capability-layer, а не как центр решения.

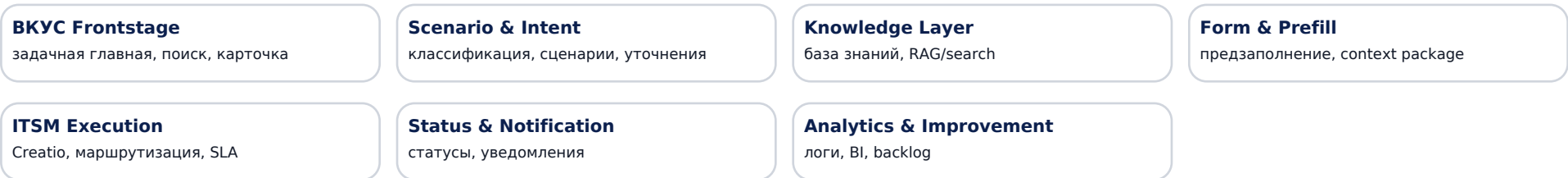
2. Flow клиентского пути + capabilities

Логика: сначала помощь, затем - обращение при необходимости



Ключевой сдвиг: обращение создается не всегда - сначала витрина пытается решить вопрос ответом, инструкцией или сценарным действием.

Какие архитектурные слои включаются



3. Service Blueprint Light

Пользователь → Frontstage ВКУС → Backstage capabilities → Системы

	Проблема	Вход	Описание	Помощь / заявка	Ожидание	Результат	Улучшение
Пользователь	Возникла проблема	Открывает ВКУС	Описывает задачу	Получает ответ или создает обращение	Следит за статусом	Получает результат	Оценивает
Frontstage : ВКУС		Задачная главная CAP-01	Поле описания / сценарии CAP-02	Ответ или карточка CAP-03 CAP-04	Статус и next best action CAP-06 CAP-07	Понятный итог	Оценка результата CAP-08 CAP-10
Backstage capabilities		Единый вход	Понимание намерения CAP-02	Поиск знаний / предзаполнение / маршрутизация CAP-03 CAP-04 CAP-05	Нормализация статусов CAP-06	Шаблон результата	Аналитика + feedback loop CAP-08 CAP-10
Системы		SSO / профиль	Каталог услуг Search/LLM	База знаний IAM HR CMDB ITSM	ITSM Notifications	ITSM / ВКУС	Data Mart / BI Backlog

Как читать blueprint: каждый шаг клиента связан с frontstage-элементом ВКУС, backstage-capability и системами, которые эту capability реализуют.

4. Мини-матрица трассировки

Связь шагов CJM, capabilities, архитектурных компонентов и метрик

Шаг клиентского пути	Capability	Что делает витрина	Архитектурные компоненты	Метрика
Вход во ВКУС	CAP-01	Дает единый сервисный вход	ВКУС, задачная главная, SSO	Доля входов через ВКУС
Описание задачи	CAP-02	Понимает намерение пользователя	Intent service, Search/LLM, каталог услуг	Intent accuracy, reclass rate
Быстрая помощь	CAP-03, CAP-09	Предлагает ответ или инструкцию	База знаний, RAG/search, knowledge governance	Deflection rate, helpfulness
Создание обращения	CAP-04, CAP-05	Предзаполняет форму и передает контекст	Prefill service, IAM, HR, CMDB, ITSM	Time to submit, clarification rate
Исполнение	CAP-05	Передает обращение в правильную группу	ITSM / Creatio, routing rules, service catalog	Reassignment rate
Ожидание	CAP-06, CAP-07	Показывает понятный статус и следующий шаг	Status/event service, ITSM, notifications	CSAT по ожиданию
Получение результата	CAP-06	Показывает результат в понятном виде	ITSM, ВКУС, шаблоны результата	FCR, reopen rate
Оценка	CAP-08, CAP-10	Собирает обратную связь и события пути	Data Mart, BI, feedback backlog	CSAT, feedback-to-backlog
Улучшение	CAP-08, CAP-09, CAP-10	Выявляет, что улучшать	Text analytics, knowledge governance, service catalog	Доля улучшенных карточек / инструкций

5. Что уточнить перед следующей итерацией

6 / 6

Вопросы для команды и рекомендации по дальнейшему развитию диаграмм

1. Граница целевой системы

ВКУС - это вся целевая система или только frontstage, а backend capabilities живут...

2. Search / RAG / LLM layer

Показываем как внутренний компонент витрины или как внешний корпоративный...

3. Каталог услуг

Это внешний источник данных или часть управляемого capability layer витрины?

4. Analytics / Data Mart

Это часть решения или корпоративная платформа аналитики?

5. Уведомления

Используем существующие каналы или выделяем отдельный notification service?

6. Уровень детализации

Когда переходим от C4 Context к C4 Container: после согласования CJM + ...

Рекомендация

Для первой демонстрации использовать blueprint-flow: он лучше всего показывает связь «путь пользователя → витрина → capabilities → системы». C4 Context оставить чистым: акторы, целевая система, внешние системы и основные взаимодействия.

Следующий шаг: после согласования v0.1 - оформить диаграммы в Structurizr DSL / Mermaid и добавить в HLD как архитектурные views.