**Концепція програмного проєкту (статут)**

**Розробка чат-боту СТО**

1. **Цілі і результати проекту**

**Метою проєкту є створення сучасного та інформативного чат-бота для станції технічного обслуговування (СТО), який забезпечуватиме зручний онлайн-запис клієнтів на обслуговування без участі менеджера, а також надаватиме довідкову інформацію про послуги, ціни та графік роботи.**

**Додатковими цілями проекту є**:

* Підвищення якості обслуговування клієнтів шляхом автоматизації процесів, таких як запис, нагадування про візит та надання інформації;
* Зменшення навантаження на персонал, зокрема на менеджерів та диспетчерів, які раніше вручну приймали заявки телефоном;
* Забезпечення цілодобового доступу до інформації про послуги, ціни та графік роботи, що дає змогу клієнтам користуватися ботом у будь-який зручний час;
* Формування позитивного цифрового іміджу СТО, демонструючи клієнтам сучасний підхід до взаємодії.

**Результати проекту повинні забезпечити**:

* 1. Автоматизацію процесу запису клієнтів без участі менеджера;

Бот повинен дозволяти користувачам самостійно обирати потрібну послугу, дату і час обслуговування без необхідності звертатися до оператора.

* 1. Миттєве надання інформації про послуги та ціни;

Клієнт має змогу в будь-який момент отримати перелік послуг із зазначенням вартості, тривалості виконання та короткого опису.

* 1. Підвищення точності обліку клієнтів і записів;

Усі дані про користувачів і їхні записи повинні автоматично зберігатися в базі даних, що зменшує ризик помилок та втрати інформації.

* 1. Збільшення кількості звернень завдяки зручності використання системи;

Завдяки простому та зрозумілому інтерфейсу чат-бота, кількість клієнтів, які користуються онлайн-записом, має зрости.

* 1. Підвищення рівня задоволеності клієнтів завдяки швидкому та зручному сервісу.

Система має забезпечити швидке реагування, прозорість інформації та відсутність людського фактору, що сприятиме формуванню лояльності до СТО.

1. **Продуктами проекту є**:
   1. Програмне забезпечення чат-бота для платформи Telegram;

Цей компонент забезпечує основну взаємодію з клієнтами: надання інформації, прийом заявок, запис на обслуговування та надсилання нагадувань.

* 1. База даних клієнтів, автомобілів та записів;

У базі даних зберігається інформація про користувачів, їхні транспортні засоби, історію відвідувань та майбутні записи. Це дозволяє ефективно обліковувати клієнтів і планувати роботу майстрів.

* 1. Адміністративний інтерфейс для перегляду статистики та управління даними;

Адмінка реалізована безпосередньо у боті для зручності користування. Доступ до неї має лише визначений користувач із конкретним Telegram ID (захардкожений адміністратор).

Адміністратор може переглядати всі записи, редагувати перелік послуг, змінювати ціни та графік роботи, а також аналізувати статистику звернень за вибраний період.

* 1. Користувацька документація (інструкція для адміністратора);

Документ містить детальний опис функцій чат-бота, інструкції з редагування даних та порядок дій у разі технічних збоїв.

* 1. Проведення навчання персоналу щодо користування ботом;

Перед впровадженням системи проводиться короткий інструктаж для співробітників СТО щодо роботи з ботом, включно з отриманням статистики та оновленням інформації.

* 1. Передача готової системи в експлуатацію.

Після завершення розробки й тестування система передається замовнику для використання в реальних умовах роботи СТО.

1. **Система повинна автоматизувати наступні функції**:

**Для клієнта:**

* 1. Перегляд переліку послуг та актуального прайс-листа;

Користувач може ознайомитися з усіма доступними видами обслуговування, побачити їх вартість і отримати короткий опис.

* 1. Ознайомлення з графіком роботи СТО;

Бот надає актуальний розклад роботи станції, включаючи вихідні та святкові дні.

* 1. Отримання контактної інформації та адреси;

Система дозволяє швидко отримати адресу, карту розташування та номери телефонів СТО.

* 1. Онлайн-запис на обслуговування без участі менеджера;

Користувач самостійно обирає тип послуги, дату та зручний час для візиту. Система автоматично перевіряє доступність слоту та створює запис.

* 1. Вибір дати, часу та типу послуги;
  2. Підтвердження запису та отримання автоматичних нагадувань;

Після створення запису бот надсилає клієнту підтвердження і нагадування про майбутнє відвідування за день до візиту.

* 1. Перегляд історії власних записів;

Користувач має змогу переглянути попередні візити, виконані послуги та дати обслуговувань.

**Для адміністратора:**

* 1. Перегляд та управління записами клієнтів у базі даних;

Адміністратор має змогу переглядати всі записи клієнтів, фільтрувати їх за датою, послугою або статусом виконання.

* 1. Перегляд статистики за вибраний період (кількість записів, популярні послуги тощо);

Бот формує коротку статистику — кількість записів за день, тиждень або місяць, а також визначає найпопулярніші послуги.

* 1. Редагування переліку послуг, цін та графіка роботи.

Адміністратор може через бот оновлювати інформацію про послуги, додавати нові або змінювати ціни та робочі години СТО.