**БИЗНЕС-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**на реализацию MVP чат-платформы коммуникации в неголосовых каналах связи**

Оглавление

[1. Введение 4](#_Toc157182629)

[1.1. Термины и определения 4](#_Toc157182630)

[2. Цель создания продукта 5](#_Toc157182631)

[3. Существующая проблематика Компаний 5](#_Toc157182632)

[4. Идея продукта Unichat 6](#_Toc157182633)

[4.1. Создание системного комплекса, состоящего из следующих подсистем: 6](#_Toc157182634)

[5. Архитектура решения и стэк 6](#_Toc157182635)

[6. Каналы коммуникации 6](#_Toc157182636)

[7. Окна чатов 7](#_Toc157182637)

[7.1. Чат на сайте 7](#_Toc157182638)

[7.2. Чат в мобильном приложении 7](#_Toc157182639)

[8. Интеграционные адаптеры 7](#_Toc157182640)

[8.1. Интеграция с каналами коммуникаций 7](#_Toc157182641)

[8.2. Интеграции с ботами 7](#_Toc157182642)

[8.3. Интеграция с CRM и Helpdesk системами 7](#_Toc157182643)

[9. Роли 8](#_Toc157182644)

[10. Рабочее место оператора 8](#_Toc157182645)

[10.1. CTI-панель 8](#_Toc157182646)

[10.2. Основное рабочее пространство 9](#_Toc157182647)

[10.3. История коммуникации 9](#_Toc157182648)

[10.4. Логика распределения чатов 9](#_Toc157182649)

[11. Рабочее место супервизора 10](#_Toc157182650)

[11.1. История коммуникаций (по группам/отделам/департаментам) 10](#_Toc157182651)

[12. Рабочее место администратора 10](#_Toc157182652)

[12.1. Работа с маршрутизацией 10](#_Toc157182653)

[13. Рассылки 10](#_Toc157182654)

[14. Статистика 11](#_Toc157182655)

[14.1. Статистика доступная оператору 11](#_Toc157182656)

[14.2. Статистика доступная супервизору 11](#_Toc157182657)

[14.3. Статистика доступная администратору 11](#_Toc157182658)

[15. Панель мониторинга 11](#_Toc157182659)

[15.1. Состояние очереди и обработка диалогов 11](#_Toc157182660)

[15.2. Мониторинг состояния готовности операторов 12](#_Toc157182661)

[16. Автоматические сообщения (автоответы) 12](#_Toc157182662)

[17. Безопасность 12](#_Toc157182663)

[18. Прочие возможности 12](#_Toc157182664)

[19. Внедрение 13](#_Toc157182665)

[20. MVP продукта 13](#_Toc157182666)

# Введение

**UniChat** (условное наименование) – программное обеспечение, которое позволяет бизнесу и гос. органам организовать взаимодействие со своей аудиторией в различных цифровых каналах коммуникации (в мобильном приложении и на сайте, мессенджерах, социальных сетях и email). Платформа коммуникации объединяет различные цифровые каналы, раскрывает все их возможности, предоставляет инструменты для автоматизации и оптимизации. Значительно улучшаются показатели работы контакт-центра и оказывается положительное влияние на восприятие компании и клиентский опыт.

# Термины и определения

**Клиент ЧЦ -** бизнес, который имеет аккаунт в ЧЦ для взаимодействия со своей аудиторией.

**Аккаунт ЧЦ -** сущность внутри ЧЦ, определяющая бизнес, которой соответствует биллинг тариф и привязаны пользователи ЧЦ, осуществляющие деятельность внутри ЧЦ от лица бизнеса. Для доступа бизнес в аккаунт ЧЦ требуется хотя бы один пользователь в данном аккаунте.

**Пользователь ЧЦ -** пользователь, имеющий доступ в интерфейс ЧЦ. Пользователь всегда имеет уникальный идентификатор, который однозначно определяет связность с аккаунтом платформы ЧЦ.

**Роль -** набор прав доступа к функционалу интерфейса для пользователя ЧЦ. Минимальный набор ролей в ЧЦ - агент, супервизор, администратор

**Администратор -** роль пользователя ЧЦ имеющая полный доступ управления в рамках интерфейса ЧЦ для аккаунта.

**Супервизор -** роль пользователя ЧЦ имеющая возможность администрирования (управления) ролями агентов. Супервизор включает в себя роль агента.

**Агент -** роль пользователя ЧЦ предназначенная для работы с входящими диалогами, но не имеющая доступа к настройкам других агентов.

**Реципиент (recipient) -** конечный пользователь, который делает делает обращение в ЧЦ через канал взаимодействия (чат канал / почту / звонок)

**Диалог ЧЦ -** обращение реципиента в ЧЦ. Диалог формируется на уровне канала и создается в ЧЦ на основе первого сообщения ресипиента, в случае если у данного ресипиента нет текущего активного статуса диалога.

**Статус диалога -** статус, который определяет активность диалога с ресипиентом и имеет основные (major) стейты Open -> Closed. Open - сообщения MT/MO типов от ресипиента в канале поподают в данный диалог. Closed - диалог закрыт для взаимодействия в ЧЦ, новое сообщение от ресипиента создаст новый диалог в статусе Open.

**Очередь диалогов -** правило, по которому группируются входящие диалоги. Всегда есть дефолтная очередь (default queue), которая собирает на себя все диалоги, не соответствующие ни одному установленному правилу определению в очередь.

**Канал -** канал взаимодействия с пользователем. Основным каналом взаимодействия с пользователем имеется в виду канал обмена сообщениями, формирующий диалоги. Например, WA, Viber, Telegram, LiveChat и тд.

**Платформа коммуникации** - совокупный набор сервисов/инструментов c пользовательскими интерфейсами и API, выполняющими роль центрального звена при выполнении любых функций коммуникаций с клиентами компании.

**Диалог** – двусторонняя коммуникация клиентов с компанией.

**ЛК чат-платформы** – личный кабинет с совокупный набор инструментов, позволяющих вести диалога с клиентами нескольким операторам компании.

**ЛК рассылок -** личный кабинет с совокупным набором инструментов для управления рассылками сообщений.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, являющееся пользователем услуг компании.

**Оператор**- сотрудник компании, осуществляющий консультирование клиентов в онлайн режиме.

**user\_id –** уникальныйлогин пользователя или идентификатор пользователя в ЛК чат-платформы, сформированный администратором.

# Цель создания продукта

* Возможность организации массовых и персональных рассылок с последующей обработкой обращений клиентов в таких каналах как: мессенджеры (WhatsApp, Viber, Telegram), социальные сети (VK/OK), Push, SMS
* Возможность производить настройку системы каскадирования с учетом оптимизации затрат на информирование и коммуникации
* Снижение операционных расходов на организацию мероприятий по информированию и обработку обращений клиентов с возможностью автоматизации коммуникаций
* Возможность своевременно реагировать на запросы клиентов и равномерно распределять нагрузку на операторов и контакт-центр
* Повышение удовлетворенности клиентов за счет сбора и хранения истории коммуникация от этапа информирования до завершения клиентских обращений во всех текстовых каналах и обеспечения непрерывности решения вопроса клиента.
* Мониторинга качества всех подразделений, задействованных в привлечении и обслуживании клиентов через неголосовые каналы коммуникации
* Потребность в организации процесса встречных коммуникаций в целях продаж дополнительных услуг (upsale)
* Организация платформы для выстраивания полного цикла коммуникаций со своими клиентами
* Унификация процессов коммуникаций в рамках контакт-центра
* Возможность формирование предложений для получателей при заказе дополнительных услуг – добавлять доп. услуги к отправлению

# Существующая проблематика Компаний

* Различные каналы коммуникации с клиентами развиваются независимо друг от друга, дублируя общий функционал
* Разрозненная клиентская база с полным описание профиля клиента и его предпочтений
* Дополнительные затраты на поддержку нескольких решений
* Отсутствие единой интеграции с рядом целевых каналов коммуникации
* Не полноценное использование возможности каналов коммуникаций
* Невозможность быстрого переключения на альтернативные каналы коммуникации
* Отсутствие сквозной истории коммуникаций с клиентом
* Отсутствие Интеграции с бэк-офисными системами компании в рамках коммуникации

# Идея продукта Unichat

В целях информирования клиентской аудитории производится рассылка сообщений через разные каналы связи на основе: ручной рассылки, событий или триггеров, рекламных и промо акций.

Клиент должен иметь возможность отвечать на полученное сообщение в том канале коммуникации, в котором получил сообщение. Таким образом компания может выстраивать диалог со своим клиентом.

# Создание системного комплекса, состоящего из следующих подсистем:

* Транспортная платформа для подключения и настройки неголосовых каналов коммуникации с возможностью использования технологии каскадирования сообщений
* Платформа обработки неголосовых обращений клиентов (чаты, мессенджеры, социальные сети, авторизованные и неавторизованные каналы обращений)
* Чат-бот платформа, позволяющая автоматизировать коммуникации в неголосовых каналах связи
* Платформа управления логикой работы и обработки чатов как операторами, так и чат-ботом

# Архитектура решения и стэк

Технологии разработки определяются IT-департаментом.

# Каналы коммуникации

Продукт UniChat должен обеспечить поддержку интеграции со следующим каналами коммуникации

* Чат на сайте (LiveChat)
* Telegram
* WhatsApp
* Viber
* ВКонтакте
* Одноклассники
* SMS
* Push
* Авито
* Яндекс.Диалоги
* Чат в мобильном приложении

# Окна чатов

Окна представляют собой WEB-страницы с разделами ввода и вывода информации на экране, кнопки закрытия страницы и перехода назад.

Для клиента чат происходит в авторизованной и не авторизованной зонах. Для авторизации клиенту предлагается заполнить форму сбора данных. Во избежание запроса повторной идентификации требуется функциональность передачи информации авторизованного пользователя в кабинете/приложении в чат-платформу и иные системы, взаимодействующие с чат-платформой.

# Чат на сайте

* Иконка чата на сайте
* Окно с полем для ввода символов
* Кнопки: отправить, назад, закрыть чат, скрепка для вложений документов
* Форма авторизации: ввод телефона, имени, почты
* Кастомизация в фирменные стили компании

# Чат в мобильном приложении

Полноценное функциональное окно, встроенное в мобильное приложение для полноценной коммуникации с клиентом компании имеющее все органы управления и формы как в чате на сайте.

# Интеграционные адаптеры

Продукт ориентирован на организацию мультиканальной коммуникации из единого ЛК и неотъемлемой преимуществом являются широкие возможности для сопряжения со сторонними или собственными сервисами.

# Интеграция с каналами коммуникаций

Полная функциональная интеграция со шлюзом коммуникации для отправки рассылок.

# Интеграции с ботами

* API для основного бота с переводом на оператора и передачей всего диалога
* API для бота помощника (суфлера)

# Интеграция с CRM и Helpdesk системами

* API для передачи информации о клиенте в окно чата с оператором
* API для передачи информации в CRM о чате
* Возможность интеграции рабочего места оператора в CRM системы
* API для передачи статусов занятости оператора в другие системы
* Открытый API для интеграции с Helpdesk системами

# Роли

Каждому пользователю чат-платформы присваивается специфичная, присущая его функциональным обязанностям, роль.

Роли разделены на три категории: оператор, супервайзер или администратор. В зависимости от назначаемой роли меняются уровни доступов и отображаемая информация в ЛК чат-платформы.

**Оператор** – отвечает на диалоги, управляет состоянием своей готовности отвечать на поступающие входящие диалоги, видит статистику занятости и обращений по себе. Оператор сам не может инициировать диалог. Для не массовой разовой отправки сообщения пользуется мини смс-центром.

**Супервизор** – старший линейный менеджер внутри группы/отдела/департамента. Функционально имеет все возможности операторской роли К супервизору добавляется расширенная статистика, возможность читать и выгружать диалоги, оставлять внутренние комментарии к диалогам. Супервизор может мониторить состояние очереди, назначить конкретным user\_id департамент/группу для сбора статистики, но не управляет правами доступа и ролями.

**Администратор** – менеджер с возможностями ролей оператора и супервизора и плюс администратор настраивает логику распределения диалогов, мониторит состояние очередей, перелогинивает сотрудников на другие каналы коммуникации или скилы, может разлогинить сотрудника из состояния готовности, выгрузить отчетность. Администратор может запускать массовые рассылки.

# Рабочее место оператора

Интерфейс в ЛК UniChat, для работы с поступающими обращениями или чатами.

При необходимости может быть интегрирован в CRM систему или самостоятельное рабочее место оператора внутри иного личного кабинета, в том числе в ЛК рассылок.

# CTI-панель

Функциональная панель инструментов оператора для управления состоянием готовности обработки поступающих обращений и другой полезной информацией.

* Возможность выбрать канал обслуживания: голос и неголос
* Возможно задать состояние готовности к обслуживанию
* Кнопки взаимодействия с телефонией:

Принять вызов

Установка на удержание (клавиша Hold)

Кнопка Mute (клиент не слышит оператора)

Панель перевода вызова в очередь с выпадающим списком очереди или панели с кнопками для набора внутреннего номера

Завершение вызова

* Возможность видеть свой статус готовности и время в состоянии готовности
* Выбор статусов: готов, не готов, в логине (невидимка), обучение (коучинг), наставничество, перерыв, обед

# Основное рабочее пространство

* Стартовая страница обращений, разбитых на категории: закрытые и открытые
* Уведомления о поступлении новых обращений и сообщений всплывающим Push в браузере с автоматическим открытием нового чата
* Поддержка гиперссылок
* Возможность оставить внутренний комментарий в диалоге, удалять и редактировать комментарии смогут специалисты с определённой ролью. Клиенты не видят комментарий
* Отображение контактных данных посетителя
* Показ канала обращения посетителя (иконкой или текстом)
* Подгрузка расширенной информационной карточки о посетители из CRM систем
* Подгрузка доступной информации из профиля социальной сети/мессенджера при обращении через Telegram, Viber, ВКонтакте, Одноклассники, WhatsApp
* Выбор индивидуальных шаблонов ответов оператора/группы операторов/отделов
* Автоматический поиск шаблонов по мере набора текста ответа оператором
* Возможность перенаправления обращения другому оператору или отделу, история переписки автоматически доступна новому оператору
* Проверка орфографии
* Передача файлов от посетителя к оператору
* Передача файлов от оператора к посетителю
* Отображение превью картинок
* Поддержка смайликов (эмоджи)
* Получение стикеров из мессенджеров и социальных сетей

# История коммуникации

* Доступна из рабочего места оператора при прокрутке диалога вверх/вниз
* Доступна клиенту при повторном входе в чат-окно. Срок хранения регулируется. Разделяется на авторизованную зону и не авторизованную
* При необходимости диалоги могут быть выгружены в PDF или Word страницы

# Логика распределения чатов

* Единая очередь поступивших сообщений с возможностью взять вручную очередное обращение
* Супервизор распределяет чат на операторов
* Автоматическое назначение диалогов на операторов (возможны различные условия выбора операторов по определённой общности)

# Рабочее место супервизора

Интерфейс ничем не отличается от рабочего места оператора, дополняется вкладками: мониторинга очередей, отчетностью и аудитом диалогов.

# История коммуникаций (по группам/отделам/департаментам)

* Доступна из отдельной вкладки аудита диалогов
* Есть поиск по критериям (номер, дата, время и т.д)
* Окно со склеенными сообщениями из различных каналов коммуникации, разбивается на страницы по дате диалога, таким образом видно всю переписку с клиентом
* При необходимости диалоги могут быть выгружены в PDF или Word страницы

# Рабочее место администратора

Интерфейс с комбинированной ролью оператора + супервизора, дополняется вкладками: запуск рассылки, управление логикой распределения чатов, распределение навыков на user\_id, мониторингом очередей и отчетностью.

# Работа с маршрутизацией

* Назначение операторам/группе операторов тега или навыка, присваиваемого на user\_id
* Настройка приоритезации обращений для разных навыков операторов или групп операторов
* Настройка маршрутизации обращения в зависимости от точки входа клиента на сайте (разные страницы) или другие каналы (мессенджеры, социальные сети и т.д)
* Возможность настроить для конкретной страницы сайта отображение отдельного списка отделов, доступных для выбора посетителю

# Рассылки

* Разовая или единичная не массовая отправка сообщений клиенту (мини смс-центр) для напоминания о событии или справочная информация после диалога
* Массовые рассылки по критериям (в качестве критериев могут быть: каналы, атрибуты и т.д.)

# Статистика

# Статистика доступная оператору

* Суммарное время оператора в различных состояниях готовности в разбивке по сущностям состояний (перерыв/обед/не готов и т.д)
* Суммарное количество принятых диалогов по каналам коммуникации
* Среднее время диалогов
* Суммарное время оператора во всех диалогах с учетом времени ожидания диалогов (wait time)
* Статистика оценок в завершении диалога по метрикам ACSI или NPS
* Статистика по тематикам диалога, которые присваивает оператор

# Статистика доступная супервизору

* Время операторов в различных состояниях готовности с детализацией причин (перерыв/обед/не готов и т.д)
* Суммарное количество принятых/пропущенных и закрытых диалогов, в разрезе по отделам/группам/операторам, по категориям обращений, по каналам коммуникации
* Среднее время, проведенное посетителем в общей очереди (ASA)
* Среднее и суммарное время, проведенное оператором в диалогах (AHT)
* Количество пропущенных диалогов (LCR)
* Уровень сервиса (SL)
* Среднее и суммарное время, проведенное оператором в ожидании диалога
* Статистика по датам, по часам, по каждому оператору с указанием количества диалогов в заданном параметре и временем на обработку диалога
* Статистика по тематикам выбираемым оператором по завершению диалога
* Оценки после общения с операторами (ACSI или NPS)

# Статистика доступная администратору

Информация идентична супервизору.

# Панель мониторинга

# Состояние очереди и обработка диалогов

* Поступило чатов
* Принято чатов
* В ожидании, не распределены (в очереди ожидания)
* Пропущенный чат (LCR)
* Обновляемый онлайн дашборд

# Мониторинг состояния готовности операторов

* Детальная информация о состоянии готовности оператора и времени нахождения в состоянии (время с момента установления определенного статуса)
* Показ навыка оператора
* показ общей статистики в разрезе операторов/групп/отделов с возможностью агрегированного просмотра как по отделу, так и деталей по каждому частному оператору
* возможен вывод в статистику дополнительных показателей по требованию заказчика

# Автоматические сообщения (автоответы)

* приветствие
* по таймауту взятия в обработку при длительном молчании оператора
* по таймауту ответа оператора
* при поступлении диалога в «общую очередь»
* при отсутствии операторов в линии (не рабочее время)
* форма сбора данных при невозможности ответа

# Безопасность

* логирование действий операторов
* регламенты на пароли операторов
* ограничение на кол-во попыток входа с неправильным паролем
* ограничение по IP и подсетям, с которых возможен выход оператором

# Прочие возможности

* правка отправленного сообщения со стороны оператора и клиента (доступно для виджета на сайте и мобильного приложения). Функцию можно вкл/выкл для каждой стороны.
* удаление уже отправленного сообщения со стороны оператора (доступно для виджета на сайте и мобильного приложения). Функцию можно вкл/выкл для каждой стороны.
* функция «шпион» чтение сообщения, введенного посетителем до его отправки (доступна для виджета на сайте и интеграции в мобильное приложение)
* настройка дизайна виджета и кнопки чата
* уведомление о прочтении сообщения оператором и посетителем
* сообщения посетителей, которые не требуют ответа от оператора после того, как оператор закрыл чат. Если посетитель написал одно из таких сообщений, то чат не возобновится, а останется в закрытом состоянии.
* диалоги склеиваются в единые в случае наличия общности в идентификационных данных, например по номеру телефона
* сессия или новый чат происходит в случае завершения или закрытия оператором или клиентом окна диалога, управление логикой новой сессии за администратором
* все диалоги имеют уникальный идентификатор

# Внедрение

Сервис может быть развернут на технически-программных мощностях заказчика. В этом случае время хранения истории диалогов и логов определяет сам заказчик.

# MVP продукта

Минимальная функциональность для старта проекта

Цель MVP

Реализовать рабочую цепочку обмена сообщениями между пользователем и оператором в канале WhatsApp.

Функции

Прототип включает в себя реализацию следующих функций:

1. Пользователь отправляет сообщение в привязанный к КЦ WhatsApp бизнес-аккаунт
2. КЦ принимает сообщение. КЦ создает диалог.
3. Оператор заходит в административный интерфейс
4. Оператор видит список диалогов
5. Оператор щелкает диалог и видит в нем сообщение от пользователя
6. Оператор отправляет сообщение
7. Пользователь видит сообщение в WhatsApp
8. Пользователь отвечает на сообщение
9. Оператор видит новое сообщение в ранее созданном диалоге

Тестовый сценарий

1. Пользователь сканирует QR-код и переходит на страничку WhatApp или в приложение WhatsApp со своего мобильного устройства
2. В строке ввода текста прописана фраза «Добрый день …»
3. Пользователь отправляет сообщение
4. Оператор чат-центра получает сообщение в общей очереди, назначая сообщение на себя
5. Оператор чат-центра направляет ответ, происходит диалог
6. Оператор чат-центра закрывает диалог по завершению

Функционал

1. Ограниченный доступ в демо функционал чат-центра

Изображение выглядит как снимок экрана, текст, программное обеспечение

Автоматически созданное описание

1. Платформа должна быть локализована и представлена на Русском языке методом загрузки словарей
2. Прием сообщений от пользователей в канал WhatsApp носуществляется а выделенный номер телефона в WhatsApp for Business
3. Для демонстрации первому клиенту оставляем обезличенный демо-аккаунт, с возможностью, при необходимости, заведения выделенной учетной записи под конкретного клиента с дополнительным пересозданием пользовательского чата, каналов для демо
4. Показ диалогов в общей очереди диалогов (мультидиалоги)
5. Все диалоги назначенные на агента (мои и все)
6. Самонаполняемая карточка пользователя в диалоге с доступным набором атрибутов, передаваемых из канала коммуникации
7. Информацию по диалогу и информацию по контакту желательно реализовать в любом доступном для демо виде (выделенно красным ниже на картинке)

Изображение выглядит как снимок экрана, текст

Автоматически созданное описание

1. Возможность назначать на оператора несколько диалогов
2. Показ сообщений внутри диалога
3. Базовые статусы диалога - маркировать диалоги как открытые, так и закрытые
4. Базовые статусы диалога - показать на демо открытые и закрытые диалоги
5. По умолчанию должна быть реализована базовая очередь не распределенных открытых диалогов (очередь по умолчанию)
6. Предсозданные очереди – три очереди и распределение по каналу (на картинке ниже)

Изображение выглядит как текст, диаграмма, снимок экрана, линия

Автоматически созданное описание

1. Отправка простого текстового сообщения пользователю в WhatsApp for Business
2. Адаптивная верстка для разных девайсов – Desktop на ПК, веб страница на операционной системе IOS и веб страница на операционной системе Andorid
3. Канал LiveChat – реализовать демо-страницу, на которой расположится виджет-ланчер в форме кнопки в углу экрана, по нажатию на кнопку появляется форма ввода текста и старт чата
4. Канал LiveChat – содержит в себе базовое приветственное сообщение
5. Канал LiveChat - требуется базовая иконка
6. Канал LiveChat - сингл тред чат как первая итерация
7. Канал LiveChat – можно указать имя клиента, которое передается в чат
8. Автосоздание контактов - желательно реализовать в любом доступном для демо виде
9. Лист контактов- желательно реализовать в любом доступном для демо виде
10. Страница редактирования контактов - желательно реализовать в любом доступном для демо виде
11. Фильтр по контактам - желательно реализовать в любом доступном для демо виде