BPMN. Smart Support Assistant

Клиент
- Написать сообщение
- Выразить недовольство решением (Клиент недоволен)
- Подтвердить эффективность решения (Клиент доволен)
- Отправить контактные данные

Smart Support Assistant / Система
- Обработать запрос
- Уточнить проблему (Есть ответ в базе знаний)
- Передать чат оператору (Нет ответа в базе знаний)
- Предложить доп. решение
- Завершить диалог
- Проблема решена
- Зафиксировать негативные сигналы
- Уведомить оператора
- Сообщить об отсутствии оператора (Оператор недоступен)
- Запросить контактные данные
- Сообщить о получении данных
- Запрос зарегистрирован

Оператор
- Подключиться к клиенту (Оператор доступен)
- Оператор подключился