Техническое задание (ТЗ):

Авторизация и управление пользователями:

* Бот должен поддерживать авторизацию пользователей и управление доступом к функциям (например, доступ к справочной информации и запросу обратной связи).
* Возможность блокировки или разблокировки пользователей.

Ответы на часто задаваемые вопросы:

* Реализация базы знаний или набора FAQ (часто задаваемые вопросы) с ответами на типичные запросы пользователей.
* Бот должен уметь обрабатывать запросы пользователей и предоставлять соответствующие ответы из FAQ.

Запрос обратной связи:

* Пользователи должны иметь возможность отправить запрос на обратную связь или консультацию с менеджером компании.
* Бот должен принимать запросы на обратную связь и автоматически перенаправлять их менеджеру или ответственному сотруднику.

Управление запросами обратной связи:

Менеджер должен иметь возможность просматривать и управлять запросами обратной связи. Возможность отмечать запросы как решенные или взять их в работу.

Логирование и аналитика:

* Реализация системы логирования для отслеживания действий пользователей и их запросов.
* Возможность анализировать данные для оптимизации работы бота и улучшения качества обслуживания.

Интеграция с базой данных:

Хранение информации о пользователях, запросах обратной связи и базы знаний в базе данных для обеспечения целостности и безопасности данных.