Аннотация

Техническое задание на создание   
личного кабинета ОПО РИКЦ

Москва

2023

Оглавление

[1. ВВЕДЕНИЕ 2](#_Toc146292944)

[2.НАИМЕНОВАНИЕ ПРОЕКТА 2](#_Toc146292945)

[3. ЦЕЛИ ПРОЕКТА 2](#_Toc146292946)

[4. РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ 2](#_Toc146292947)

[5. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ 2](#_Toc146292948)

[5.1. Общие требования к осуществлению обмена данными 3](#_Toc146292949)

[6. ФУНКЦИОНАЛНЫЙ СОСТАВ ПРИЛОЖЕНИЯ 3](#_Toc146292950)

[6.1. Страница входа 3](#_Toc146292951)

[6.2. Вопросник 6](#_Toc146292952)

[6.3. Главная страница 8](#_Toc146292953)

[6.4. Сбор документов для консульской проверки 10](#_Toc146292954)

[6.5. Анкеты 20](#_Toc146292955)

[6.6. Подготовка к консульской проверке 20](#_Toc146292956)

[6.7. Подготовка к прилету 20](#_Toc146292957)

[7. ОБЩАЯ ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СХЕМА 20](#_Toc146292958)

[8. ДИАГРАММА РАЗВЕРТЫВАНИЯ 20](#_Toc146292959)

[9. ТРЕБОВАНИЯ К ИНТЕРФЕЙСУ ЛК 20](#_Toc146292960)

[10. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЛАТФОРМЕ 21](#_Toc146292961)

[11. ТИПЫ ДОКУМЕНТОВ И СТАДИИ СДЕЛКИ 22](#_Toc146292962)

[11.1. Документы 22](#_Toc146292963)

[11.2. Общие стадии (статусы) сделки 22](#_Toc146292964)

[12. ОПИСАНИЕ ОБМЕНА ДАННЫМИ 23](#_Toc146292965)

[13. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ 23](#_Toc146292966)

[14. СТАДИИ И ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ 23](#_Toc146292967)

[14.1. Разработка и утверждение Заказчиком макетов интерфейсов 23](#_Toc146292968)

[14.2. Подготовка технической площадки для разработки 23](#_Toc146292969)

[14.3. Разработка со стороны Битрикс24 23](#_Toc146292970)

[14.4. Разработка со стороны ЛК 23](#_Toc146292971)

[14.5. Разработка и тестирование интеграций 23](#_Toc146292972)

[14.6. Проведение приемочных испытаний 23](#_Toc146292973)

[14.7. Доработки по выявленным замечаниям 23](#_Toc146292974)

[15. ПРИЕМОЧНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ 23](#_Toc146292975)

[16. СПИСОК ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ и ОПРЕДЕЛЕНИЙ 25](#_Toc146292976)

[17. ЗАКЛЮЧЕНИЕ 25](#_Toc146292977)

1. ВВЕДЕНИЕ

Данный документ описывает согласованные системные и функциональные требования к реализации программно-аппаратного комплекса, реализующего личный кабинет пользователя (клиента) ОПО РИКЦ в виде WEB-приложения в сети Интернет. Личный кабинет интегрируется посредством API с управляющей системой Заказчика Битрикс, в котором работают сотрудники Заказчика (менеджеры), осуществляющие взаимодействие и обмен файлами с клиентами.

1. НАИМЕНОВАНИЕ ПРОЕКТА

Название: Личный кабинет клиента ОПО РИКЦ, сокращенно «ЛК ОПО РИКЦ» (далее платформа, система, программно-аппаратный комплекс).

1. ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Создание информационной цифровой экосистемы, позволяющей при помощи интеграции с существующей у Заказчика CRM Битрикс обеспечить взаимодействие между клиентами и менеджерами Заказчика в рамках общих бизнес-процессов по заполнению и обмену документами на разных стадиях оказания услуг.

1. РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ

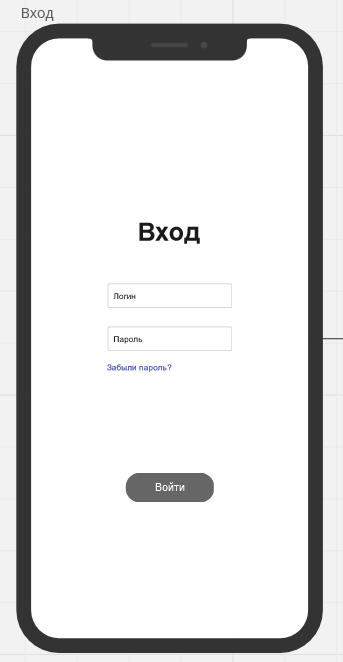
При создании платформы решаются следующие задачи:

* 1. Предоставить клиенту возможность скачивать и загружать документы, необходимые для выполнения услуг Заказчика на разных стадиях сделки;
  2. Предоставить менеджеру Заказчика возможность осуществлять полный информационный обмен данными и документами, не выходя из системы Битрикс;
  3. Автоматически формировать профиль личного кабинета клиента после создания сделки в Битрикс;
  4. Обеспечить приемлемую (максимально возможную) скорость скачивания и открытия документов клиентом через личный кабинет;
  5. Обеспечить со стороны Заказчика контроль за процессами предоставления и корректировки документов;
  6. Обеспечить информирование клиентов и менеджеров об изменениях в документах, включая новые версии документов и появление новых документов;
  7. Предоставить клиенту посредством ЛК доступ к единой базе данных Инструкций и рекомендаций

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ
   1. Общие требования к осуществлению обмена данными

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Требование** | **Отв. модуль** |
| 1 | Обмен данными через API осуществляется по протоколу HTTP/HTTPS в формате JSON | Битрикс24  ЛК |
| 2 | Для формирования защищенного канала HTTPS используется имеющийся домен третьего уровня (с имеющимся сертификатом SSL), содержащий приставку lk.<домен>.<зона>. При этом маршрутизация запросов на ЛК обеспечивается средствами DNS | Битрикс24  ЛК |
| 3 | Аутентификация и авторизация на серверах API осуществляется по токену, который передается в каждом запросе, и проверяется сервером перед тем, как выполнить соответствующий запрос. На стороне каждого сервиса (ЛК, Битрикс) должна быть реализована возможность перегенерации токена, который после перегенерации должен быть передан API клиентам вне системы обмена. | Битрикс24  ЛК |
| 4 | Для разработки и тестирования сервисов Заказчиком выделяется тестовый стенд | Заказчик |
| 5 | При реализации ЛК приложения верстка под мобильные устройства является приоритетной |  |

1. ФУНКЦИОНАЛНЫЙ СОСТАВ ПРИЛОЖЕНИЯ
   1. Страница входа
      1. Схема экрана



* + 1. Описание системного процесса

|  |  |
| --- | --- |
| **Шаг** | **Описание** |
| 1 | При создании новой сделки (закрытие сделки в воронке ДП) в Битрикс отправка стартового сообщения, содержащего мастер номер телефона в ЛК. Мастер номер – главный мобильный номер телефона, привязанный к договору. Также в сообщении содержатся дополнительные данные – выбранный пакет услуг, номер договора и т.п. |
| 2 | Создание мастер-профиля клиента на основании стартового сообщения, ошибка если номер уже существует. |
| 3 | Формирование нового пароля мастер-профиля для входа в ЛК и передача его в Битрикс в шифрованном виде (ссылка для первого входа - WelcomeLink) |
| 4 | Информирование клиента через почту и WA о создании ЛК и краткая инструкция-данные для входа в ЛК (ссылка на вход) |
| 5 | Проверка доступности личного кабинета, отдельным запросом (?) |
| 6 | В случае неуспешного входа, отображение инструкции, что делать |
| 7 | При заходе по WelcomeLink пользователь попадает на страницу с назначением пароля |
| 8 | Функции «Логин», «Пароль», «Забыли пароль» работают стандартными для обмена ФРОНТ-БЭК способами, реализованными средствами безопасности фреймворка |
| 9 |  |

* + 1. Пример Обмена данными с БИТРИКС24

// Запрос из Битрикс24

{

"meta": {

"token": "6DHSJKDsdlkasjh43572873hbakjbldkfj",

"ts": "2023-09-01 22:15:03",

"isNew": 1

},

"payload": {

"clientMasterPhone": 79212345678,

"servicePackage": {

"id": 12,

"caption": "Стандарт"

}

}

}

// Ответ 200

{

"meta": {

"ts": "2023-09-01 22:15:03"

"result" : "OK"

},

"payload": {

"clientMasterPhone": 79212345678,

"welcomeLink" : "https:// ..... /asdj6sdSDKasda78"

}

}

// или

{

"meta": {

"ts": "2023-09-01 22:15:03"

"result" : "ERROR"

},

"payload": {

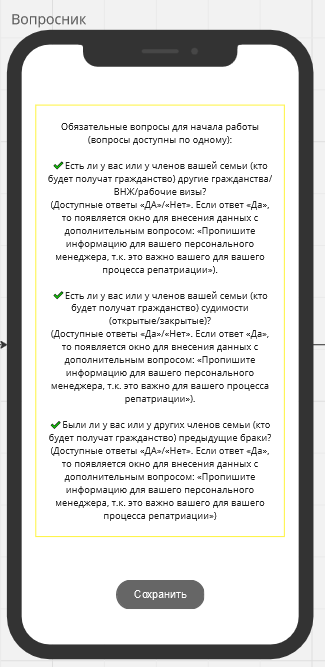
"clientMasterPhone": 79212345678,

"details" : "ERROR: Phone number already registered"

}

}

* 1. Вопросник
     1. Схема экрана



* + 1. Описание системного процесса

|  |  |
| --- | --- |
| **Шаг** | **Описание** |
| 1 | При первом заходе в ЛК в случае, если вопросник еще не был заполнен клиентом - в ЛК отображается страница Опросника. |
| 2 | Опросник состоит из нескольких вопросов, которые доступны по одному (кнопки «Вперед» и «Назад»). Список и возможные варианты ответов загружаются из Битрикс24 по запросу API (Формат ?) |
| 3 | Клиент отвечает на вопросы в соответствии с вариантами ответов. Если для отправки необходима дополнительная информация, для ее заполнения появляется соответствующее поле ввода. |
| 4 | К ответам на вопросы можно вернуться, выйдя на время из ЛК, сессия сохраняется, в БИТРИКС ничего не передается. |
| 5 | После получения ответов на все вопросы, становится доступной кнопка «Отправить» Сохранить? |
| 6 | При нажатии кнопки «Отправить» происходит отправка ответов на вопросник в БИТРИКС24 |

* + 1. Пример обмена данными с БИТРИКС24

// Запрос в Битрикс24

{

"meta": {

"token": "6DHSJKDsdlkasjh43572873hbakjbldkfj",

"ts": "2023-09-01 22:15:03",

"qVersion": "12.4"

},

"payload": {

"ClientMasterPhone": 79212345678,

"answers": [

{

"qId": 12,

"qType": "boolean",

"qValue": 0

}, {…}

]

}

}

// Ответ 200

{

"meta": {

"ts": "2023-09-01 22:15:03"

"result" : "OK"

},

"payload": {

"ClientMasterPhone": 79212345678,

}

}

* 1. Главная страница
     1. Схема экрана



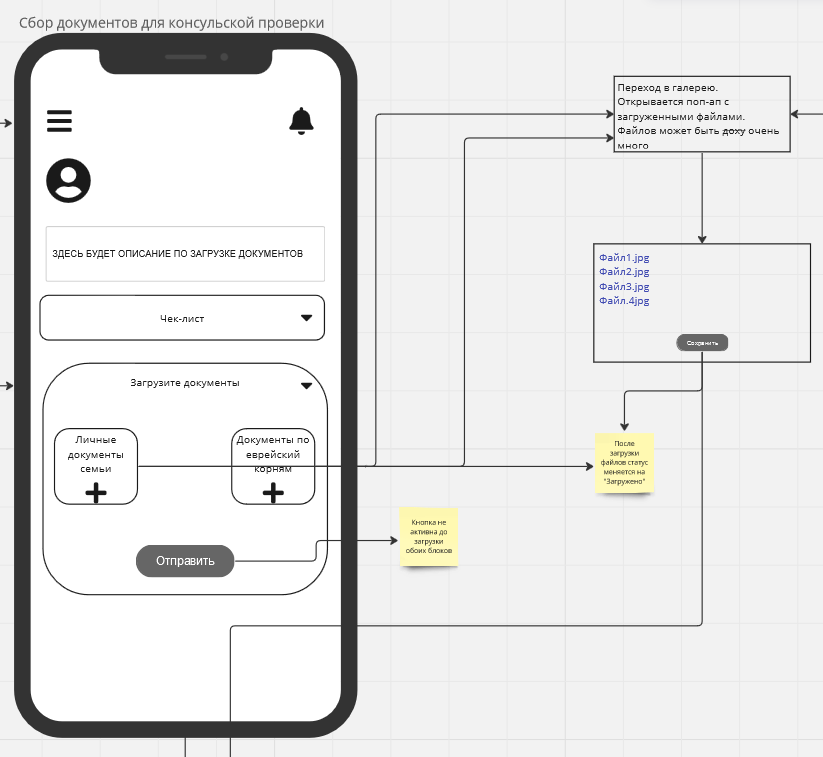
* + 1. Описание системного процесса

|  |  |
| --- | --- |
| **Шаг** | **Описание** |
| 1 | Главная страница с текущим статусом прохождения сценария отображается всегда после входа в ЛК (кроме случая необходимости заполнения Опросника) |
| 2 | На главной странице отображается 4 плашки для каждого этапа. Каждый этап открывается и подсвечивается при закрытии предыдущего или наступлении триггера со стороны Битрикс24 |
| 3 | Дополнительно можно скачать Инструкцию по работе с ЛК |
| 4 | При нажатии на доступную плашку этапа, происходи погружение в соответствующий раздел |
| 5 | В подвале содержится логотип и правовая информация (?) |
| 6 | Сверху находятся уведомления (Колокольчик) и Выбор меню |
| 7 | Ниже верхней строки находится название пакета услуг |
| 8 |  |

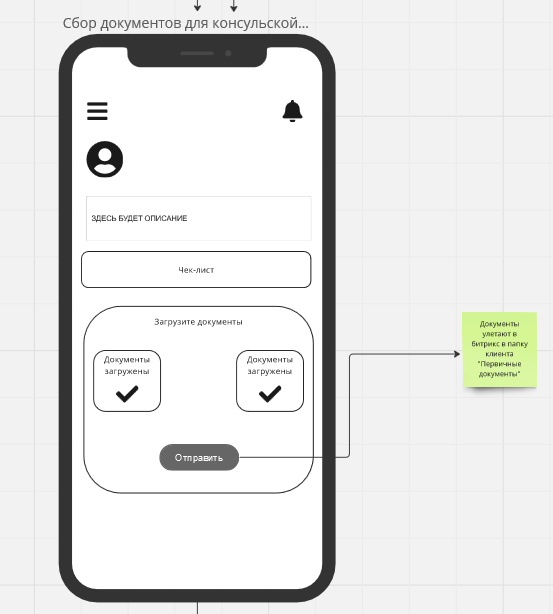
* + 1. Пример обмена данными с БИТРИКС24

На текущем этапе обмена данными не происходит.

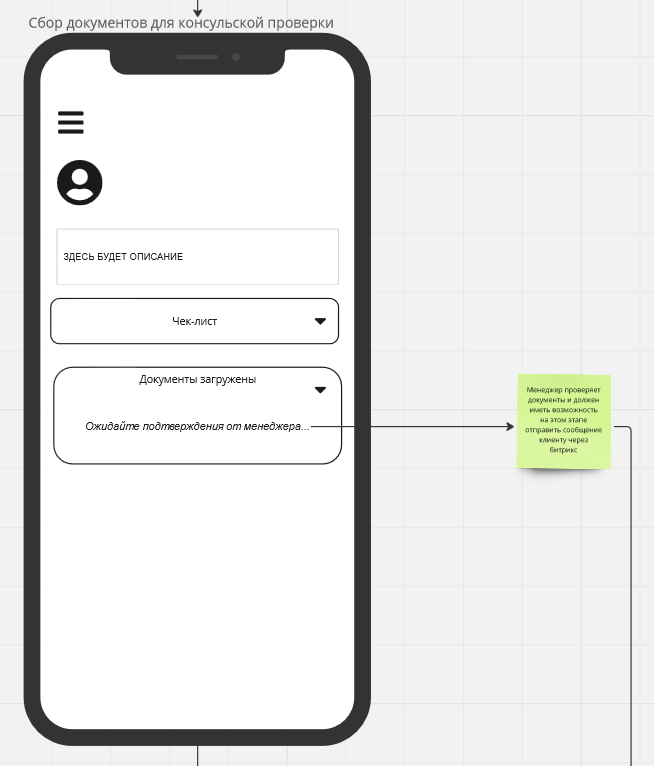
* 1. Сбор документов для консульской проверки
     1. Схема экрана 1



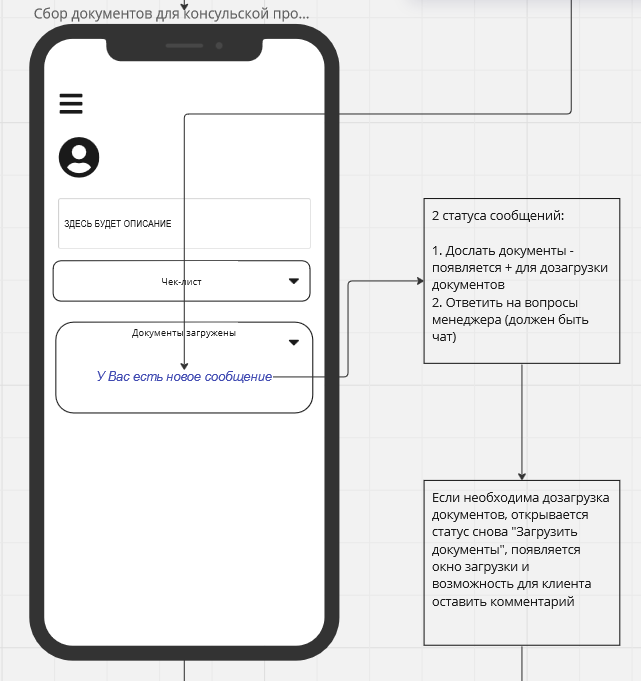
* + 1. Схема экрана 2



* + 1. Схема экрана 3



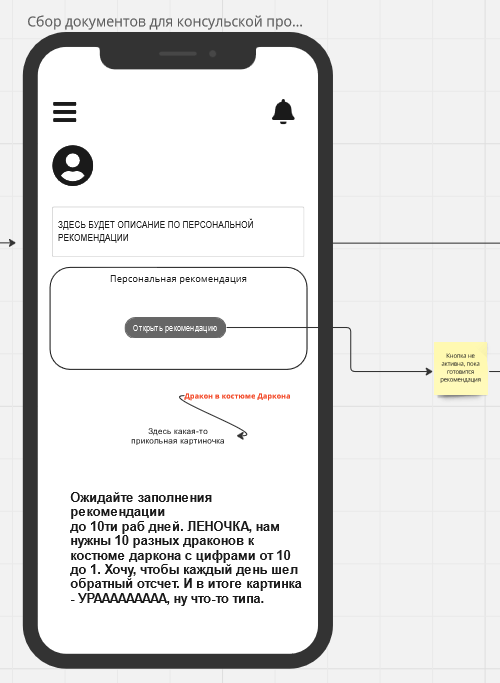
* + 1. Схема экрана 4



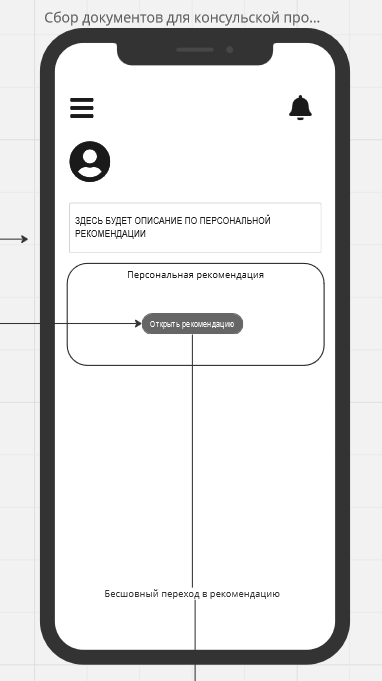
* + 1. Схема экрана 5



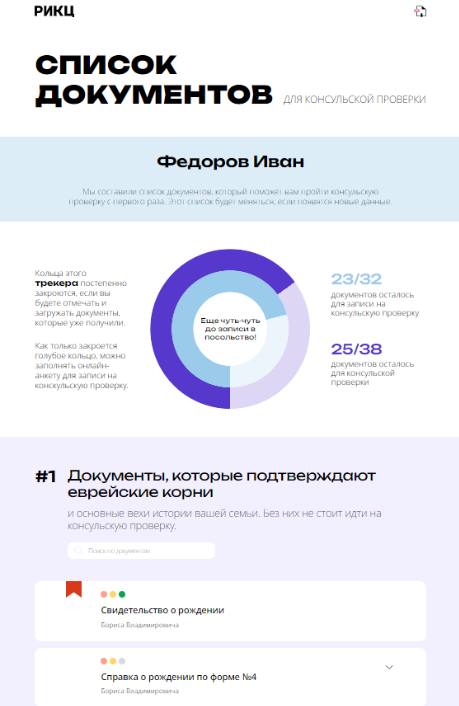
* + 1. Схема экрана 6 (Рекомендации)



* + 1. Схема экрана 7 (Рекомендации)



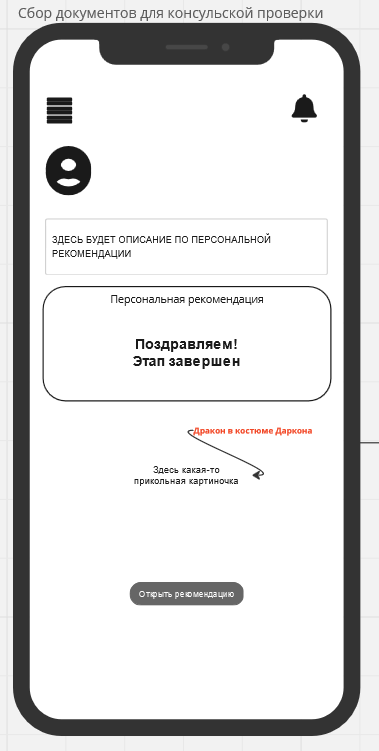
* + 1. Схема экрана 8 (Рекомендации)



* + 1. Схема экрана 9 (Рекомендации)



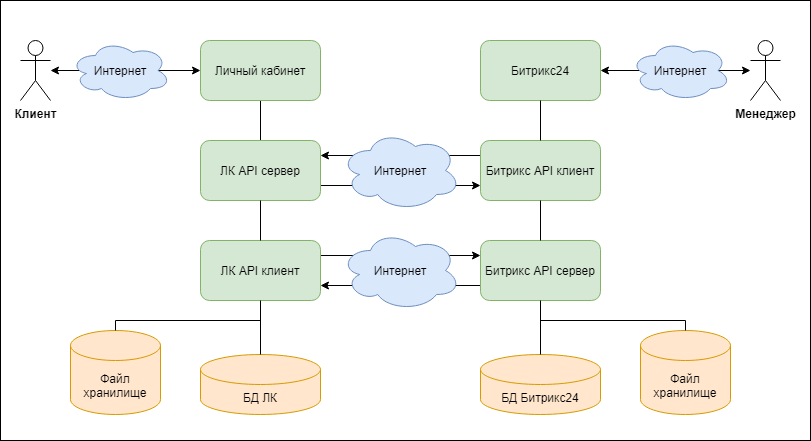
* + 1. Схема экрана 10 (Рекомендации)



* + 1. Описание системного процесса
    2. Пример обмена данными с БИТРИКС24
  1. Анкеты
     1. Схема экрана
     2. Описание системного процесса
     3. Пример обмена с БИТРИКС24
  2. Подготовка к консульской проверке
  3. Подготовка к прилету

1. ОБЩАЯ ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СХЕМА

Общая функциональная схема приведена ниже:



1. ДИАГРАММА РАЗВЕРТЫВАНИЯ

Диаграмма развертывания в зависимости от технического решения и размещения серверов

1. ТРЕБОВАНИЯ К ИНТЕРФЕЙСУ ЛК

Макеты интерфейса разрабатываются и утверждаются Заказчиком в процессе первого этапа работ. Интерфейс личного кабинета должен содержать следующие элементы:

* 1. Окно логина/запроса смены пароля
  2. Ссылки на первичные инструкции и юридические документы, галочка о согласии на использование персональных данных и акцепта договора оферты по использованию ЛК
  3. Главное рабочее окно
     1. Блок меню – Главная, Документы, Уведомления, Профиль
     2. Главная страница
        1. Виджет, содержащий информацию о текущей стадии сделки
        2. Описание следующего шага по сделке с рекомендациями/инструкциями
        3. При наличии чек-листа по текущей стадии – таблицу пунктов чек-листа со статусом пункта («Активен», «На рассмотрении», «Принят», «Доработка»)
     3. Документы
        1. Папка «Мои документы» с возможностью подгружать новые версии документов и новые документы согласно чек-листу и текущей стадии
     4. Уведомления
        1. История уведомлений в формате «Дата», «Текст», «Прочитано». Статус «прочитано» ставится при заходе в соответствующее сообщение.
     5. Профиль. Справочная информация по клиенту – номер телефона, ФИО и т.п.

1. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЛАТФОРМЕ
   1. Расчетные показатели платформы

Платформа в соответствии с текущим Техническим заданием должна обеспечивать бесперебойную работу при следующих показателях:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Значение** |
|  | Максимальное количество сотрудников - пользователей Заказчика | 100 |
|  | Максимальное количество хранимых документов | 1000 (далее должен быть архив) |
|  | Максимальное количество клиентов ЛК | 100 000 |
|  | Максимальное количество одновременных подключений клиентов ЛК | 10 |

* 1. Соглашение по доступности и отказоустойчивости системы

Высокая доступность и отказоустойчивость обеспечивается средствами провайдера облачных услуг.

* 1. Резервирование и восстановление

Резервирование платформы обеспечивается применением решений на базе Kubernetes на площадке провайдера облачных услуг по схеме PaaS.

* 1. Технический мониторинг

Мониторинг производительности, технической доступности и рабочих показателей платформы осуществляется штатными средствами кластера Kubernetes (Grafana, Prometheus). Система уведомлений о технических проблемах и сбоях в работе определяется отдельно.

* 1. Производительность системы

Производительность платформы в рамках текущего Технического задания гарантируется в рамках установленных параметров нагрузки, указанных в п. 9.1 настоящего ТЗ.

* 1. Общий технологический стек

Технологический стек реализации платформы определяется Исполнителем, и указан в Приложении 2.

* 1. Поддержка работоспособности системы

Техническая поддержка осуществляется в соответствии с Регламентом, являющимся Приложением 3 к настоящему ТЗ.

1. ТИПЫ ДОКУМЕНТОВ И СТАДИИ СДЕЛКИ
   1. Документы
   2. Общие стадии (статусы) сделки

Заполнение Опросника

Сбор документов по чек-листу

Сбор документов по чек-листу (в процентах от количества документов)

Сбор документов для КП

Запись на КП

КП назначена

Подготовка к КП завершена

КП пройдена

Негатив: КП не пройдена

Заявление в СОХНУТ подано

Дата прилета назначена

Документы для прилета подготовлены

Дата репатриации назначена

Консультация перед полетом проведена

Прилет состоялся

Негатив: Прилет не состоялся

Дата визита в МВД назначена

Все инстанции пройдены

Встреча по абонентке назначена

Документы готовы

Документы отправлены

Оплата получена

Сбор данных о качестве предоставленных услуг (Анкета ?)

Сделка закрыта (личный кабинет остается (?)

1. ОПИСАНИЕ ОБМЕНА ДАННЫМИ

Описание обменов по операциям

1. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ

Перечень документации, представляемой Заказчику на различных этапах реализации проекта:

* 1. Техническое задание – на этапе проектной документации, до начала работ
  2. Руководство Пользователя – на этапе эксплуатационной документации, по окончании работ
  3. Руководство Администратора – на этапе эксплуатационной документации, по окончании работ

1. СТАДИИ И ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ
   1. Разработка и утверждение Заказчиком макетов интерфейсов
   2. Подготовка технической площадки для разработки
   3. Разработка со стороны Битрикс24
   4. Разработка со стороны ЛК
   5. Разработка и тестирование интеграций
   6. Проведение приемочных испытаний
   7. Доработки по выявленным замечаниям
2. ПРИЕМОЧНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Приемочные испытания проводятся на отдельном стенде силами (представителя) Заказчика в присутствии исполнителей со стороны разработки Битрикс25 и разработки ЛК.

Состав приемочных испытаний приведен в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Бизнес-процесс/ Операция** | **Содержание проверки** | **Результат** |
| 1 | Получение доступа к ЛК после создания сделки | Новый клиент после создания сделки в Битрикс24 получается возможность войти в ЛК по адресу … с помощью номера телефона и полученного пароля | Пройдено/  Не пройдено |
| 5 | Заполнение опросника | Клиент заполняет опросник, данные поступают в Битрикс24 | Пройдено/  Не пройдено |
| 6 | Панель стадии сделки | Клиент видит текущую стадию сделки и рекомендации к действию по текущему шагу | Пройдено/  Не пройдено |
| 7 | Работа с документами | Клиент имеет возможность прикреплять новые версии документов | Пройдено/  Не пройдено |
| 8 | Получение рекомендаций | После предоставления менеджером рекомендаций, клиент видит их в личном кабинете | Пройдено/  Не пройдено |
| 9 | Получение инструкций | Клиент получает доступ к готовым инструкциям по тому или иному действию в зависимости от шага | Пройдено/  Не пройдено |
| 10 | Уведомления |  | Пройдено/  Не пройдено |
| 11 | Смена пароля |  | Пройдено/  Не пройдено |
| 12 | Завершение работы |  | Пройдено/  Не пройдено |

Сценарии комплексного функционального тестирования приведены в следующей таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Описание проверки** | **Действия** | **Ожидаемый результат** |
| 1 | Вход в личный кабинет | Клиент вводит в поля формы логин (номер телефона) и пароль | Клиент входит в личный кабинет |
| 2 | Клиент вводит неправильный пароль или номер телефона | Система информирует, что данные некорректны – необходимо ввести правильные учетные данные, либо обратиться к менеджеру |
| 3 | Клиент открывает общедоступные документы – Договор оферты и соглашение об использовании персональных данных | Открываются соответствующие Документы, которые содержат корректную информацию |
| 4 |  |  |  |

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ и ОПРЕДЕЛЕНИЙ

Список терминов и сокращений приведен в таблице ниже:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Термин/сокращение** | **Значение** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 | Дашборд |  |
|  |  |  |
|  | ТЗ | Техническое задание |
|  | РАД | Руководство Администратора |
|  | РПО | Руководство Пользователя |
|  | РАН | Руководство Аналитика |
|  | ПАМ | Прогнозно-аналитический модуль |

Список определений приведен в таблице ниже:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Определение** | **Значение** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| 11 |  |  |

1. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данное ТЗ является проектировочным решением по первой стадии Проекта.

Приложение 1. SLA провайдера и технической поддержки

Приложение 2. Технологический стек

Основное приложение ЛК реализуется с применением следующих технологий:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Тип** |
| 4 | PHP8 / Symfony | Свободное ПО |
| 5 | React JS | Свободное ПО |
| 6 | NGINX | Свободное ПО |