**Техническое задание на рабочее место оператора чатбота**

1. **Назначение**

Рабочее место оператора - далее система, призвана помочь оператору call-центра отвечая в автоматическом режиме на часто задаваемые вопросы

1. **Определения, цели и задачи**
   1. Система - программный комплекс, работающий по заранее заданному сценарию:
      1. Запросы пользователя обрабатываются автоматически
      2. Ответ системы отправляется оператору для принятия решения если достоверность ответа находится ниже порогового значения
      3. Пороговое значение задается в модуле администратор
   2. система, позволяет отвечать на часто задаваемые вопросы с минимальным участием оператора
   3. Задача системы - помочь оператору call-центра в части ответов на часто задаваемые вопросы

1. **Требования к функционалу**
   1. Система должна работать в режиме 24/7
   2. Функциональность системы должна быть интегрирована с системой Chat2Desk.
   3. Система должна уметь сама инициировать запросы к пользователям по заданным шаблонам
   4. Система должна поддерживать возможность администрирования через web-интерфейс
   5. Система должна собирать вопросы клиентов, ответы системы и оператора на запросы
2. **Требования к реализации**
   1. Функционал системы должен быть реализован в виде web-приложения. Взаимодействие с Chat2Desk осуществляется при помощи api-интерфейса.
   2. Система состоит из
      1. Модуль предобработки данных
      2. Серверная часть, реализующая основную функциональность по обработке запроса и выдаче ответа в чате
      3. Клиентская часть – основное окно оператора
      4. Модуль администрирования через web-интерфейс
   3. Серверная часть должна быть реализована в виде Web-приложения и обеспечивать работу с Chat2Desk через REST API. Принимать запросы и отправлять ответы
   4. Клиентская часть должна быть реализована согласно требованиям и рекомендациям по разработке высоко-отзывчивых пользовательских интерфейсов применяемых в web-разработке
   5. Модуль администрирования позволяет просматривать логи системы, а также настраивать дополнительные параметры, такие как, порог достоверности ответа запроса, расписание запуска дообучение модели
3. **Требования к программно-аппаратному обеспечению**
   1. Язык программированияPython
   2. Серверная операционная система Linux
   3. Процессор не ниже core i5
   4. ОЗУ минимум 16 Гб
   5. HDD минимум 256 Гб
4. **Стадии разработки**
   1. **Сервер**
      1. **Реализация REST API модуля**
      2. **Интеграция с моделью**
      3. Интеграция с WhatsApp через API Chat2Desk
      4. **Тестирование API**
      5. Тестирование
   2. **Чат-бот клиент**
      1. **Интеграция Skype**
      2. **Тестирование**
      3. **Интеграция Telegram**
      4. **Тестирование**
      5. **Интеграция Whatsapp**
      6. **Тестирование**
      7. **Интеграция Jivosite**
      8. **Тестирование**
   3. **Финальное тестирование**
   4. **Deploy in production**

1. **Критерии приёмки**