**Онлайн-ассистент для интернет-магазина**

**Руководство пользователя**

[1 Введение 2](#_Toc182739597)

[1.1 Область применения 2](#_Toc182739598)

[1.2 Краткое описание возможностей 2](#_Toc182739599)

[1.3 Уровень подготовки пользователя 2](#_Toc182739600)

[2 Назначение и условия применения 3](#_Toc182739601)

[2.1 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение приложения в соответствии с назначением 3](#_Toc182739602)

[3 Подготовка к работе 4](#_Toc182739603)

[3.1 Порядок загрузки данных программы 4](#_Toc182739604)

[3.2 Порядок проверки работоспособности 4](#_Toc182739605)

[4 Описание операций 5](#_Toc182739606)

[4.1 Описание всех выполняемых функций, задач, комплексов задач, процедур 5](#_Toc182739607)

[4.2 Описание операций технологического процесса обработки данных, необходимых для выполнения функций, комплексов задач, процедур 6](#_Toc182739608)

[5 Аварийные ситуации 7](#_Toc182739609)

[5.1 Действия в случае возникновения проблем с работой ассистента 7](#_Toc182739610)

[5.2 Длительные отказы 7](#_Toc182739611)

[5.3 Потеря данных 7](#_Toc182739612)

[5.4 Ошибки в данных 7](#_Toc182739613)

[5.5 Несанкционированное вмешательство 7](#_Toc182739614)

[5.6 Непредвиденные ошибки 7](#_Toc182739615)

# Введение

## Область применения

Онлайн-ассистент для интернет-магазина — это приложение, предназначенное для улучшения качества обслуживания клиентов и повышения уровня продаж.

Ассистент помогает пользователям находить нужные товары, предоставляет информацию о продуктах и помогает с оформлением заказов.

## Краткое описание возможностей

Пользователь может:

* Получать рекомендации по товарам.
* Задавать вопросы о наличии и характеристиках товаров.
* Узнавать о текущих акциях и скидках.
* Оформлять заказы и отслеживать их статус.

## Уровень подготовки пользователя

Необходимы базовые навыки работы с компьютером и интернетом.

# Назначение и условия применения

## Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение приложения в соответствии с назначением

Для корректной работы онлайн-ассистента требуется устройство с доступом в интернет, а также поддерживаемый веб-браузер (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari и др.).

# Подготовка к работе

## Порядок загрузки данных программы

* Откройте веб-браузер на вашем устройстве.
* Перейдите на сайт интернет-магазина.
* Найдите и активируйте иконку онлайн-ассистента (обычно в правом нижнем углу экрана).

## Порядок проверки работоспособности

После активации ассистента проверьте, что он отвечает на ваши вопросы и предоставляет необходимую информацию.

# Описание операций

## Описание всех выполняемых функций, задач, комплексов задач, процедур

Пользователь может:

* Запрашивать информацию о товарах.
* Получать советы по выбору.
* Оформлять заказы.
* Получать поддержку по вопросам возврата и обмена.

## Описание операций технологического процесса обработки данных, необходимых для выполнения функций, комплексов задач, процедур

Описание операций технологического процесса показано в таблице 1.

Таблица 1 – Описание операций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Операция | Условия выполнения | Действия | Заключительные действия | Ресурсы |
| Инициализация ассистента | Доступ к интернет-магазину | Нажатие на иконку онлайн-ассистента | Ассистент активирован | Интернет, браузер |
| Запрос информации о товаре | Ассистент активирован | Ввод запроса в чат | Получение ответа о товаре | Интернет, база данных |
| Получение рекомендаций | Ассистент активирован | Запрос рекомендаций | Получение списка товаров | Интернет, база данных |
| Оформление заказа | Ассистент активирован | Ввод данных для заказа | Заказ оформлен | Интернет, база данных |
| Отслеживание статуса заказа | Ассистент активирован | Запрос статуса заказа | Получение информации о статусе | Интернет, база данных |
| Информация о возврате | Ассистент активирован | Запрос информации о возврате | Получение инструкции по возврату | Интернет, база данных |

# Аварийные ситуации

## Действия в случае возникновения проблем с работой ассистента

«Ассистент не отвечает»: Проверьте подключение к интернету и перезагрузите страницу. Если проблема не исчезает, попробуйте очистить кэш браузера.

## Длительные отказы

Если ассистент не работает длительное время, проверьте наличие обновлений для браузера или обратитесь в техническую поддержку интернет-магазина.

## Потеря данных

Если произошла потеря данных при оформлении заказа, обратитесь в службу поддержки с описанием проблемы и предоставьте все доступные данные о заказе.Ошибки в данных

## Ошибки в данных

Сообщите в техническую поддержку о некорректной информации, предоставленной ассистентом, описав ваши действия перед возникновением ошибки.

## Несанкционированное вмешательство

Если вы заметили подозрительную активность или вмешательство в работу ассистента, сообщите об этом в службу поддержки.

## Непредвиденные ошибки

В случае возникновения других ошибок обратитесь в техническую поддержку, предоставив информацию о проблеме и действиях, которые вы выполняли до её возникновения.