**Задание 1.**

**Заказчик** - федеральная налоговая служба. Заказчику нужен сценарий для голосового бота по записи на приём юридического лица. Необходимо формализовать требования для согласования с заказчиком в виде документа (не более 2-3 страниц).

**ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЕКТИРУЕМОЙ СИСТЕМЕ**

**Потенциальные пользователи продукта:** информация уточняется в ходе опроса-интервью заказчика

**Функция системы:** Запись на прием юридических лиц без использования человеческих ресурсов

**Цель:** Увеличить количество обслуживаемых клиентов

**Заказчик:** Федеральная налоговая служба

**Причина необходимости данного продукта**: Операторы колл-центра перегружены и клиенты вынуждены долго ожидать на линии, что приводит к недовольству качеством предоставляемых услуг.

**Ценность продукта:** Улучшить качество предоставляемой услуги, ускорив процесс записи на прием без ожидания ответа оператора.

**Решение:** Автоматизированный голосовой чат-бот

**Требования к системе:**

(Данные требования сформулированы в результате исследования сайта ФНС и существующих практик для решения подобных задач)

1. Сбор необходимых данных для записи на прием: название организации, ИНН, контактный телефон и адрес электронной почты, регион и налоговый орган для обращения и название услуги, которую клиент желает получить.
2. Информирование о режиме работы выбранного отделения ФНС.
3. Предложение ближайшей даты, открытой для записи. Если клиенту она не подходит, то предлагается выбрать дату из доступного для записи промежутка времени (например, 2 недели).
4. Система генерирует запись на первое доступное время приема на выбранную дату.

**Диаграмма деятельности голосового бота**

****