

Название задачи: Передача актуальных ставок по депозитам в кол-центр и партнёрский кол-центр.

Автор: Бутенко Роман

Дата: 2 февраля 2025

Контекст: Банк «Стандарт» планирует запустить маркетинговую кампанию, что приведёт к увеличению звонков в кол-центр. Для улучшения обслуживания клиентов необходимо:

- Обеспечить сотрудников кол-центра и партнёрского кол-центра актуальными ставками по депозитам.
- Наладить процесс передачи данных о ставках между банком и кол-центром.
- Учесть ограничения партнёрского кол-центра (отсутствие API, возможность работы только с файлами).

Функциональные требования

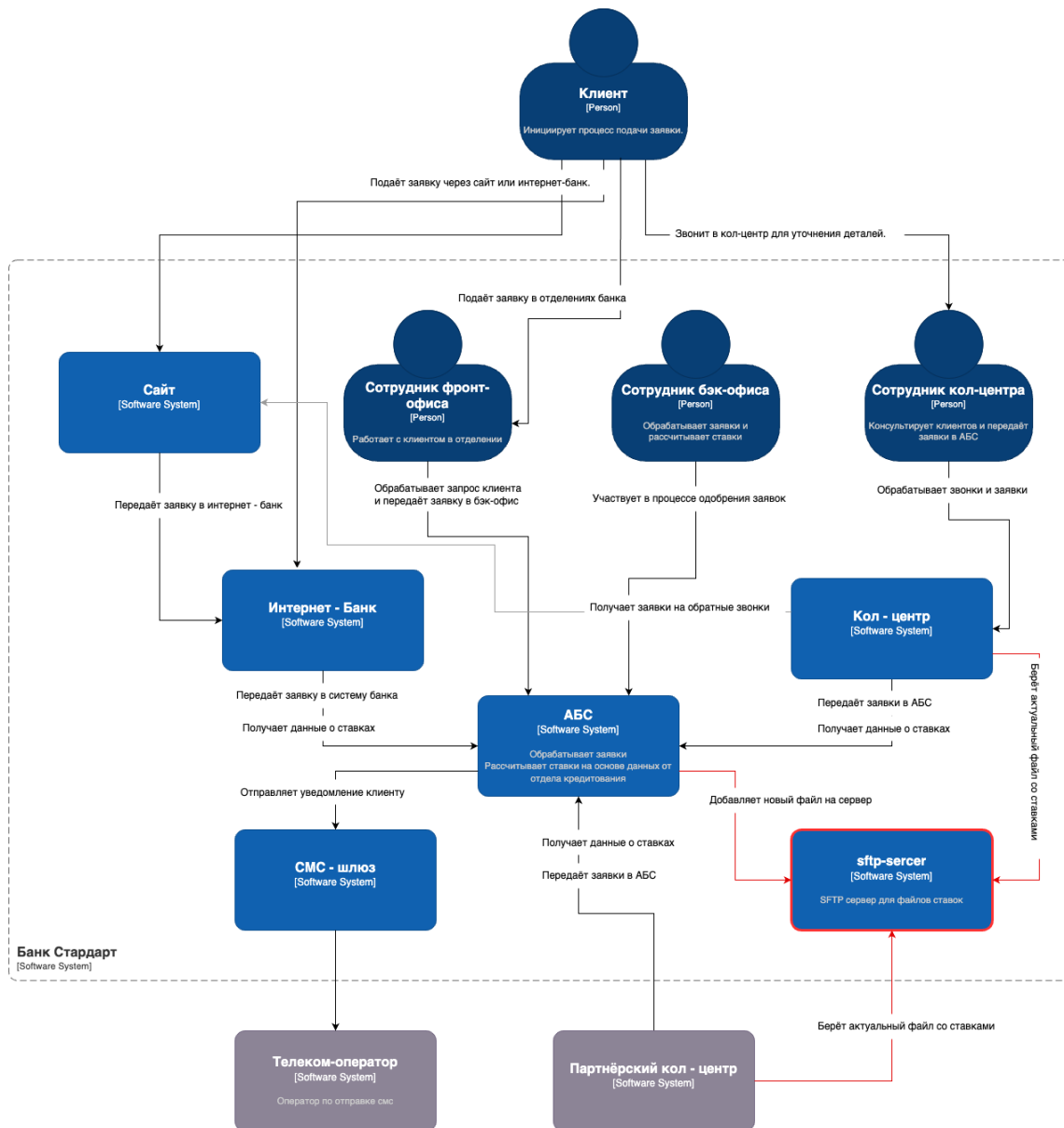
№	Действующие лица или системы	Use Case	Описание
1	АБС	Генерация файла с актуальными ставками	<ul style="list-style-type: none">• АБС ежедневно генерирует файл с актуальными ставками по депозитам.• Файл передаётся на SFTP-сервер.
2	Кол-центр	Передача файла в кол-центр	<ul style="list-style-type: none">• Кол-центр загружает файл с SFTP-сервера.• Данные о ставках обновляются в системе кол-центра.
3	Партнёрский кол-центр	Передача файла в партнёрский кол-центр	<ul style="list-style-type: none">• Партнёрский кол-центр загружает файл с SFTP-сервера.• Данные о ставках обновляются во внешней системе.
4	Сотрудники кол-центра и партнёрского кол-центра	Консультация клиентов	Сотрудники кол-центра и партнёрского кол-центра используют актуальные ставки для консультации клиентов.

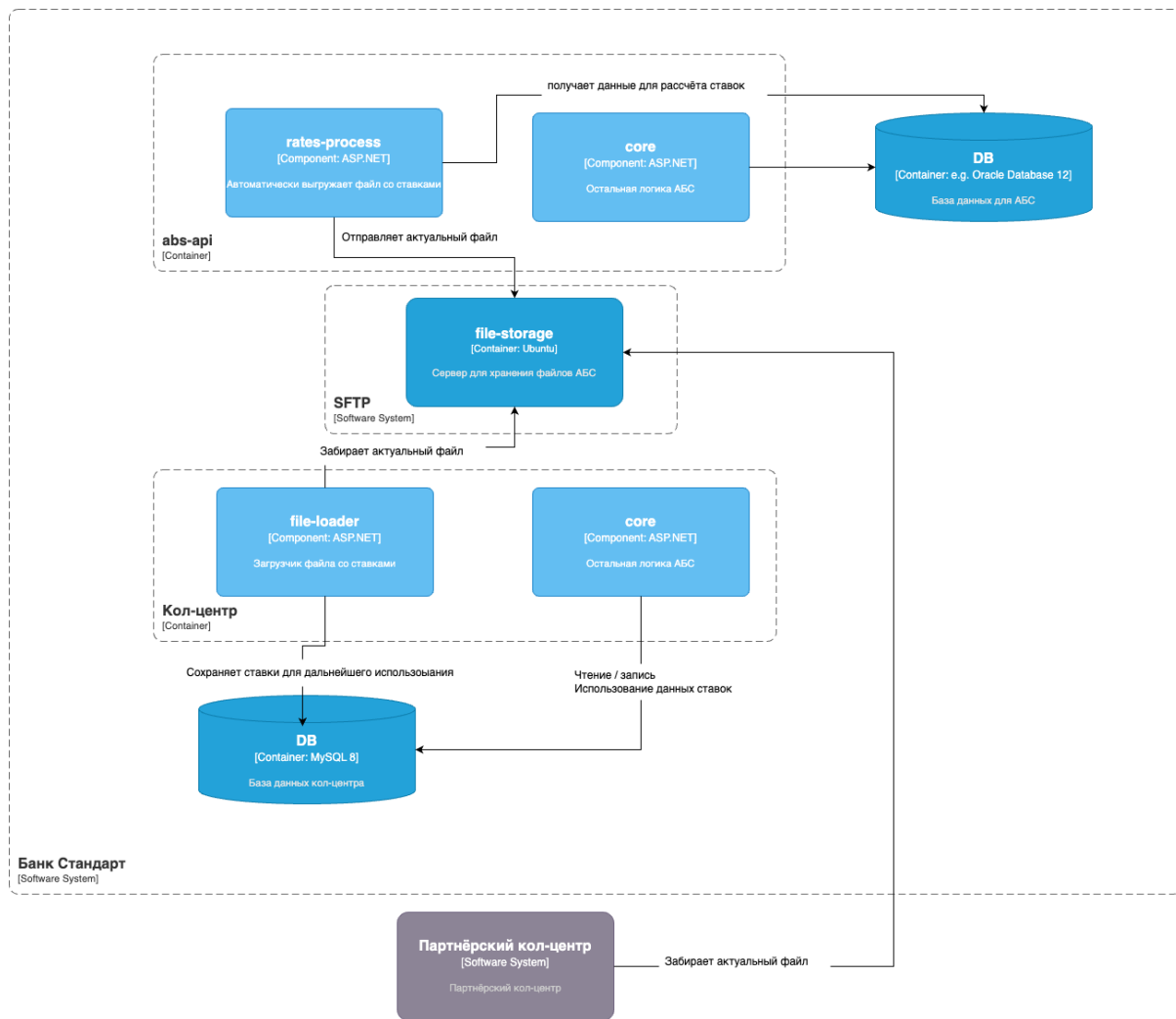
Нефункциональные требования

№	Требование
1	Передача файлов должна осуществляться по защищённому протоколу SFTP.
2	Данные в файле должны быть зашифрованы.
3	В случае сбоя процесс должен быть повторён автоматически.
4	Генерация и передача файла должны занимать не более 5 минут.
5	SFTP-сервер должен быть доступен 24/7.

Решение

- **АБС** будет ежедневно генерировать файл с актуальными ставками.
- **Файл** будет передаваться на **SFTP-сервер**.
- **Кол-центр** и **партнёрский кол-центр** будут загружать файл с SFTP-сервера и **обновлять** данные в **своих** системах.





Альтернативы:

Использование API:

- Преимущество: Более быстрая и надёжная передача данных.
- Недостаток: Партнёрский кол-центр не поддерживает API.

Ручная передача файлов:

- Преимущество: Простота реализации.
- Недостаток: Высокий риск ошибок и задержек.

Использование облачного хранилища:

- Преимущество: Удобство доступа к файлам.
- Недостаток: Необходимость интеграции с облачным провайдером.

Недостатки, ограничения, риски:

Задержка в обновлении данных:

- Данные обновляются только раз в день, что может быть недостаточно для оперативного консультирования.

Зависимость от SFTP-сервера:

- В случае сбоя SFTP-сервера процесс передачи данных будет прерван.

Ограничения формата файла:

- CSV или XML могут быть неудобны для обработки в некоторых системах.