### **Название задачи: MP-ADR2 MVP Передача ставок в кол-центр**

### **Автор: Дмитрий Дмитриев**

### **Дата: 01.12.2024**

### **Функциональные требования**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Действующие лица или системы** | **Use Case** | **Описание** |
| UC1 | Клиент  Менеджер кол-центра  Система кол-центра  АБС | Консультация по текущим ставкам | 1. Клиент звонит в кол-центр чтобы узнать текущие ставки банка 2. Менеджер запрашивает текущие ставки в системе 3. Если в кэше нет ранее запрошенных ставок, то данные запрашиваются в АБС 4. Менеджер кол-центра сообщает ставки клиенту |
| UC2 | Клиент  Менеджер партнерского кол-центра | Консультация по текущим ставкам | 1. Клиент звонит в кол-центр чтобы узнать текущие ставки банка 2. Менеджер партнерского кол-центра открывает файл со ставками 3. Менеджер партнерского кол-центра сообщает ставки клиенту |

### **Нефункциональные требования**

Опишите здесь нефункциональные требования и архитектурно-значимые требования.

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Требование** |
| +R1 | Кол-центр может быть перегружен, необходимо подключить партнерский |
| +R2 | У партнерского кол-центра нет возможности вызвать API, готовы получать ставки в виде файлов |

### **Решение**

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, диаграмма

Автоматически созданное описание

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, диаграмма, дизайн

Автоматически созданное описание

Передача информации в кол-центр партнера предлагается по электронной почте т.к. нет возможности вызова API

### **Альтернативы**

Возможно предоставление доступа сотрудников кол-центра партнера к системе кол-центра банка, для просмотра ставок.

**Недостатки, ограничения, риски**

Передача информации за периметр банка в партнерский кол-центр.

С электронной почтой возможны фишинговые атаки (предлагается рассмотреть вариант шифрования и подписи для почтового сообщения)