**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на разработку Telegram-бота для магазина**

**Оглавление**

[Введение 3](#_Toc195650420)

[Функциональные требования 4](#_Toc195650421)

[Технические требования 6](#_Toc195650422)

[Этапы разработки 7](#_Toc195650423)

[Критерии приемки 8](#_Toc195650424)

[Дополнительные требования 8](#_Toc195650425)

[Сроки и бюджет 8](#_Toc195650426)

# **Введение**

Целью данного проекта является разработка интерактивного Telegram-бота для интернет-магазина, предназначенного для автоматизации обслуживания клиентов, повышения продаж и улучшения пользовательского опыта. Бот будет предоставлять покупателям удобный доступ к каталогу товаров, информации об акциях, возможности оформления заказов и обратной связи, а также другим функциям, способствующим увеличению вовлеченности и лояльности аудитории.

Реализация бота позволит магазину сократить нагрузку на службу поддержки, ускорить процесс оформления заказов и повысить уровень сервиса за счет персонализированного взаимодействия с клиентами в популярном мессенджере Telegram.

# **Функциональные требования**

**Основные функции**

**1. Приветствие пользователя:**

- Персонализированное приветствие (с именем пользователя)

- Краткое описание возможностей бота

- Главное меню с кнопками

**2. Информирование об акциях:**

- Автоматическая рассылка информации о новых акциях

- Раздел с текущими акциями

- Уведомления о персональных предложениях

**3. Навигация по каталогу:**

- Многоуровневое меню категорий товаров

- Возможность просмотра подкатегорий

- Кнопка возврата в предыдущее меню

**4. Работа с отзывами:**

- Просмотр существующих отзывов

- Форма для оставления нового отзыва

- Модерация отзывов (для администратора)

**5. Обратная связь:**

- Форма для вопроса в поддержку

- Уведомление администратора о новом вопросе

- История вопросов пользователя

**6. Оформление заказа:**

- Пошаговый процесс оформления

- Выбор товаров из каталога

- Указание контактных данных

- Подтверждение заказа

**Дополнительные функции**

1. Поиск товаров по ключевым словам

2. Корзина для сбора товаров перед заказом

3. История заказов для авторизованных пользователей

4. Система лояльности (бонусные баллы)

5. Push-уведомления о статусе заказа

# **Технические требования**

**1. Платформа:**

- Язык программирования: Python 3.8+

- Библиотека: \*библиотека для разработки для Telegram\*

- База данных: SQLite/PostgreSQL (для хранения пользователей, заказов, отзывов)

- Хостинг: любой VPS или облачный сервис (AWS, Google Cloud, Heroku)

**2. Интерфейс:**

- Интерактивные кнопки в чате.

- Многоуровневое меню.

- Поддержка медиафайлов (фото товаров).

- Адаптивный дизайн сообщений.

**3. Безопасность:**

- Защита от спама.

- Валидация вводимых данных.

- Резервное копирование базы данных.

- Разграничение прав доступа (пользователь/администратор).

**4. Требования к админ-панели:**

- Управление товарами и категориями.

- Просмотр и обработка заказов.

- Модерация отзывов и вопросов.

- Настройка акций и скидок.

- Статистика по пользователям и продажам.

# **Этапы разработки**

Этап 1: базовый функционал (2 недели)

- Настройка бота.

- Система приветствия и главное меню.

- Раздел с акциями.

- Каркас каталога товаров.

Этап 2: работа с заказами (2 недели)

- Система оформления заказов.

- Интеграция с базой данных.

- Простая корзина товаров.

Этап 3: дополнительные функции (1 неделя)

- Система отзывов.

- Форма обратной связи.

- Поиск по каталогу.

Этап 4: тестирование и доработки (1 неделя)

- Юзабилити-тестирование.

- Исправление ошибок.

- Нагрузочное тестирование.

# **Критерии приемки**

1. Все основные функции работают без ошибок.

2. Интерфейс интуитивно понятен пользователям.

3. Бот выдерживает нагрузку 50+ одновременных запросов.

4. Реализована система логирования ошибок.

5. Написана документация для администратора.

# **Дополнительные требования**

1. Возможность масштабирования функционала.

2. Поддержка мультиязычности (опционально).

3. Интеграция с платежными системами (опционально).

4. API для подключения к CRM системе (опционально).

# **Сроки и бюджет**

Срок разработки: 6 недель.

Техническое сопровождение: 1 месяц после запуска.

Бюджет: определяется после уточнения всех требований.