# ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1. Общие сведения
   1. Наименование системы

Полное наименование:  
«Кабинет технической поддержки клиента» и «Кабинет SEO клиента» . Далее будет использоваться сокращённый вариант «Кабинет клиента».

* 1. Основания для проведения работ

На данный момент у компании большое количество клиентов, которым требуется техническая поддержка сайта, а также ведение рекламной кампании в интернете. Данный кабинет клиента позволит существенно облегчить обслуживание клиентов, путем автоматизации процесса сбора информации.

Основанием для его разработки служит острая потребность в подобной системе, и приказ генерального директора о реализации личного кабинета.

Данная система является основой для создания множества других систем и интерфейсов, которые могут быть реализованы позднее, в случае необходимости

* 1. Наименование организации заказчика и разработчика
* Заказчик - ООО "ФЬЮЧЕ", Интернет агентство Future

114088, Москва, 2-я улица Машиностроения, д.7, стр.1

+7 499 340 94 71

+7 909 626 15 76

ИНН/КПП 5003107181/500301001

info@future-group.ru

www.future-group.ru

* Разработчик - Шевляков Д. И.
  1. Плановые сроки начала и окончания работ

Начало работ: 1 октября 2014 года.

Окончание работ: 30 мая 2015 года.

* 1. Источники и порядок финансирования

Согласно трудовому договору из фонда заработной платы.

1. Назначение и цели создания системы

2.1 Назначение системы

Автоматизация сбора заявок на внедрение и реализацию нового функционала, правок и поддержки проекта. А так же информационная поддержка клиентов, заказавших рекламную кампанию

2.2 Назначение системы

Целями разработки данной системы являются:

* Обеспечить уровни доступа к технической поддержке
* Хранение данных в единой системе. Поиск по старым сообщениям
* Информационную поддержку клиентов с рекламной кампанией. Вывод текущей ситуации проекта. Просчет стоимости клиента и посетителя
* Маркетинговые цели - предложение новых услуг компании

1. Характеристика объектов автоматизации

|  |  |
| --- | --- |
| **Структура подразделения** | **Наименование процесса** |
| Отдел технической поддержки | Учет времени реакции на обращение  Учет всех записей по обращению  Автоматизация выбора ответственного по обращению |
| Отдел маркетинга | Учет важных показателей по проекту  Автоматизация отчетности перед клиентом  Автоматизация сбора информации от клиентов |

* Учет времени реакции на обращение

Клиент создает обращение, запоминается дата создания. После создания обращения, сотрудник отдела поддержки обязан принять заявку и ответить на обращение. Есть три типа уровня доступа на разные обращения:

* *Высокая критичность* (не работает проект, проблема с хостингом и т.п.) - 20 минут
* *Средняя критичность* (необходимо восстановить утерянные данные, проблемы с почтой и т.п.) - 4 рабочих часа
* *Низкая критичность* (реализация нового функционала и т.п.) - 8 рабочих часов

В каждом уровни критичности ответственному за проблему менеджеру должно приходить уведомление на почту или SMS о том, что необходимо ответить на проблему. Сообщение приходит за 15 минут до окончания времени ответа на критическое обращение, 2 часа на средней критичности и 3 часа на низкой критичности. Данные параметры, при необходимости, могут меняться администратором.

* Учет всех записей по обращению

Все записи по одному обращению хранятся в базе данных проекта. При необходимости можно прочесть все сообщения в любой момент времени. Для этого нужно воспользоваться поиском "по старым обращениям". Поиск имеет следующие поля: id обращения, индикатор и статус.

На сайте все обращения выводятся в таблице. Поля таблицы: индикатор, id, заголовок, изменено, кто изменил, сообщений, статус. Есть возможность сортировки обращений в таблице по индикатору, по id обращения, по дате изменения.

Так же возможно просматривать обращения за месяц, закрытые обращения, обращения, которые находятся в работе.

* Автоматизация выбора ответственного по обращению

В системе для каждого типа обращения можно выставить ответственного. Так администратор в системе администрирования выбирает ответственного к обращению, и этому сотруднику на почту высылается уведомление о новой проблеме.

* Учет важных показателей по проекту

В системе ведется учет важных показателей по проекту такие как:

* *Позиции проектов в поисковой выдаче*

Ежедневно происходит сбор статистических данных в поисковых системах по заданным заранее запросам. По умолчанию в таблице выводятся данные за последние 7 дней.

* *Посещаемость сайта*

Выводится сводная таблица посещаемости сайта на основе счетчика статистики. Данные можно группировать по дням и месяцам. В таблице также отраженны заранее заданные цели.

* *Стоимость посетителя*

Выводится таблица с расчетом стоимости каждого посетителя

* *Конверсия целей*

Процентное соотношение количества выполненных целей к общему числу посетителей. В таблице выводятся данные по каждой цели, так и суммарные.

* Автоматизация отчетности перед клиентом

Каждый месяц в системе есть возможность сформировать pdf-отчет (с учетом важных показателей по проекту), который будет показывать эффективность рекламной компании в интернете.

* Автоматизация сбора информации от клиентов

У клиента есть возможность оставить личное сообщение менеджеру в системе, например сообщение о состоянии проекта.