# 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 Цели 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.

1. Требования к системе
   1. Требование к системе в целом
      1. Требования к структуре и функционированию системы
         1. Структура системы

Система должна состоять из следующих подсистем:

- База данных

- Система администрирования 1С Битрикс

- Модуль кабинета технической поддержки

- Модуль SEO кабинета

- Модуль синхронизации системы клиентов

* + - 1. Требование к режимам функционирования системы

Система технической поддержки клиента функционирует круглосуточно. В любое время клиент может оставить обращение на сайте, но ответ получит в соответствии с расписанием, заявленным в SLA.

Например, если обращение от клиента получено в рабочий день в 23:00 с высокой критичностью , то при режиме работы с 10:00 - 19:00, ответ клиент должен получить до 10:20 следующего дня. Если же обращение получено в выходные дни, к примеру в субботу, то ответ нужно ожидать в понедельник, в соответствии с выбранным уровнем критичности (высокая - время реакции 20 минут, средняя - 4 часа, низкая критичность - 6 часов).

Также каждый день в 00:00 начинается резервное копирование данных (backup).

* + 1. Требования к численности и квалификации персонала системы

Минимальное количество персонала, способное обслуживать и использовать систему - один человек. Максимальное количество не определено. Персонал должен иметь навыки администрирования сайта, работы с браузером.

* + 1. Требование к надежности

Минимально допустимое время бесперебойной работы системы 99%. Для повышения надежности и сохранности данных используется автоматическое резервное копирование данных.

* + 1. Требования к эргономике и технической эстетике

Взаимодействие пользователя с системой должно осуществляться с помощью браузера.

Интерфейс системы должен быть предельно удобен и понятен пользователю (клиенту). Он должен быть реализован в удобной для пользователя форме и обеспечивать доступ к основным функциям системы. Также интерфейс системы должен быть выполнен в едином дизайне с текущем сайтом компании.

Система должна обеспечивать корректную обработку аварийных ситуаций, вызванных неверными действиями пользователей, недопустимыми значениями или неверным форматом данных.

В таких случаях система должна выдавать пользователю сообщение о неверных действиях.

* + 1. Требование к защите информации от несанкционированного доступа
       1. Требования к информационной безопасности

Вход в систему осуществляется с помощью логина и пароля.

Каждый клиент получает индивидуальную пару логин и пароль, с помощью которой может зайти в свой личный кабинет в любой момент времени, и оставить обращение.

* + - 1. Требования к антивирусной защите

Использование антивирусного программного обеспечения желательно, но не обязательно. Решение об использовании или неиспользовании антивирусной защиты полностью принимается самим пользователем.

* 1. Требования к функциям, выполняемым системой
     1. Перечень функций по каждой подсистеме

1.База данных.

В базе данных хранится вся динамическая информация системы. Управление базой данных происходит через CMS 1C Bitrix.

2. Система администрирования 1С Bitrix.

Для управлением сайтом, настройками системы, и выводом данных используется система администрирования 1C Bitrix.

3. Модуль кабинета технической поддержки

Представляет собой кабинет, в котором клиент может оставить обращение о возникновении какой-либо проблеме, и затем вести беседу о проблеме. А менеджер в свою очередь, получать уведомление и отвечать на запросы клиентов.

4. Модуль SEO кабинета

Представляет собой вывод результатов рекламной кампании и отчетов для клиентов в единой системе.

5.Модуль синхронизации системы клиентов

Внутренний модуль для получения данных из корпоративной системы.

* 1. Требования к видам обеспечения
     1. Требования к математическому обеспечению
     2. Требования к информационному обеспечению системы

Для работы системы потребуется база данных MySQL 5.\*

* + 1. Требования к лингвистическому обеспечению

Вся система должна быть реализована на языке PHP, с использованием JavaScript.

* + 1. Требования к программному обеспечению

Все используемые библиотеки должны быть opensource.

Характеристиками сервера

* Операционная система - Linux Centos
* Web-сервер - Apache версии не ниже 2.x.
* Сервер баз данных – MySQL 5.\*
* Intel XEON 3.0Ghz, 1Gb RAM, 1 Gb HDD

6. Порядок контроля и приемки системы

6.1 Виды, состав, объем и методы испытаний системы

Испытание системы буду проводится вручную. Сначала создается тестовый пользователь. Один с ролью клиента, другой с ролью администратора. Затем настраивается расписание работы технической поддержки, выбор ответственного, и уровни доступа (низкая, средняя, высокая критичности). После этого создается тестовое обращение от лица клиента. Далее тестировщик проверяет сценарий:

* Создание обращения

Администратор должен получить сообщение о новом обращении в соответствии с заданным уровнем критичности. Тестировщик проверяет наличие уведомлений о созданном обращении у клиента и специалиста технической поддержки

* Принятие обращения и ответ

Тестировщик проверяет правильность назначения ответственного за данное обращение. После ответа специалиста, тестировщик проверяет уведомления о поступлении ответа у двух сторон.

* Закрытие обращения

Если задача завершена, обращение должно иметь статус "закрытое обращение" с индикатором серого цвета. Администратор и клиент имеют возможность сами закрыть обращение. Если в обращение не поступают сообщение в течение 3-х дней, то оно автоматически закрывается. Все это контролирует тестировщик.

**6.2 Общие требования к приемке работ по стадиям**

Сдача-приемка работ производится поэтапно, в соответствии с составленным в пункте №5 планом.

**6.3 Статус приемочной комиссии**

Статус приемочной комиссии определяется заказчиком до проведения испытаний.

7. Требования по содержанию работ по подготовке объекта автоматизации к вводу системы в действие

В ходе выполнения проекта на объекте автоматизации требуется выполнить работы по подготовке к вводу системы в действие. При подготовке к вводу в эксплуатацию системы заказчик должен обеспечить выполнение следующих работ:

* Подготовить сервер и компьютер, с требованиями, указанными в пункте № 4.3.4
* Определить ответственных должностных лиц, ответственных за пользование системой, администраторов
* Обеспечить присутствие пользователей на обучении работе с системой
* Зарегистрировать клиентов в системе