МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Лабораторная работа №11

«Чат-бот 'Turov’»

Выполнили:

Шевченко Глеб,

Кузнецов Дмитрий

Группа 171-334

Проверила:

Будылина Евгения Александровна

Москва – 2020

ЧАТ-БОТ “TUROV”

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель (должность, наименование предприятия - заказчика АС)

Личная подпись Расшифровка подписи

Печать

Дата

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель (должность, наименование предприятия - заказчика АС)

Личная подпись Расшифровка подписи

Печать

Дата

Чат-Бот “TUROV”

Руководство пользователя

Номер документа

На 9 листах

Действует с «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.

СОГЛАСОВАНО

Руководитель (должность, наименование согласующей организации)

Личная подпись Расшифровка подписи

Печать

Дата

Москва 2020

Содержание:

1. Введение

1.1. Область применения

1.2. Краткое описание возможностей

1.3. Уровень подготовки пользователя

1. Назначения и условия применения

2.1. Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

1. Подготовка к работе

3.1. Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

3.2. Порядок загрузки данных и программ

3.3. Порядок проверки работоспособности

1. Описание операций

4.1. Описание всех выполняемых функций, задач, комплексов задач, процедур

4.2. Описание операций технологического процесса обработки данных, необходимых для выполнения функций,комплексов задач (задач), процедур

1. Аварийные ситуации

5.1. Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

5.2. Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные

5.3. Действия в других аварийных ситуациях

1. Рекомендации к освоению
   * + 1. Введение

Настоящий документ представляет собой рабочую документацию информационного интерактивного учебно-методического приложения ЧБ “TUROV”

В наш век информационных технологий стало реально вести учет электронной базы клиентов и в считанные секунды находить сведения о необходимых клиентах.

Учетная система туристического агенства включает данные о клиентах и турах, так необходимые для работы компании. База данных позволяет осуществлять добавление изменение поиск и удаление данных, а также просматривать эти данные.

Использование ЧБ “TUROV” способствует повышению эффективности работы турфирмы, переходя на качественно новый уровень обслуживания клиентов.

Разработчиками системы являются студенты группы 171-334 Кузнецов Дмитрий и Шевченко Глеб, работающие под брендом «Биба и бо.». Система является защищенным объектом интеллектуальной собственности, свидетельство о государственной регистрации №6669996663, выдано 10.05.2020 года Федеральной Службой по интеллектуальной собственности РФ (РОСПАТЕНТ).

«Биба и бо.» работает на рынке программного обеспечения для туристических компаний с 2020 года. Головной офис находится в Москве (ул. Б.Семеновская). Основными продуктами компании являются система ЧБ “Turov” для туристической компании Х. Компания является авторизованным разработчиком приложений и партнером глобальных дистрибутивных систем. Система проходит регулярные сертификации GDS.

«Биба и бо.» обладает следующими статусами:

Receiving scholarship | GDS Polytechnical University

Diligent students | GDS Polytechnical University

Good boys | GDS Parents

Процесс разработки и обслуживания клиентов производится на основе требований стандарта качества, компания сертифицирована по стандарту ISO 9001:2008

1.1. Область применения

ЧБ “Turov” является ботом для мессенджера Telegram, предназначенный для бронирования туристических путевок, со стороны клиента, и инструмент для ведения клиентской базы, и продажи туров, со стороны турагенства.

1.2. Краткое описание возможностей

Система содержит интуитивный интерфейс. Есть возможность забронировать тур. При брони необходимо ввести ФИО, данные паспорта и номер телефона. Вход осуществляется вводом Пароля и Логина. В личном кабинете присутствует личная информация, информация о забронированных турах, а также присутствует возможность просмотра и редактирования базы клиентов.

1.3. Уровень подготовки пользователя

Пользователь должен иметь опыт работы с мобильными приложениями, где есть выход в интернет.

2. Назначение и условия применения

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Приложение состоит из нескольких модулей:

Модуль Личный кабинет клиент, предназначенный для доступа к личным данным, и забронированным курсам.

Модуль «Забронировать» предназначен для бронирования тура с реализованным выбором тура, его времени и даты. Цена также указывается.

Модуль контакты, предназначен для быстрого доступа к информации турагенства.

3. Подготовка к работе

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Для работы с приложением необходимо следующее программное обеспечение:

1. Android 8.0,
2. iOS 14.1,
3. Телефон с выходом в интернет
4. Установленное приложение AppStore

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Перед началом работы с ЧБ “Turov” на рабочем месте пользователя необходимо выполнить следующие действия:

1. Необходимо открыть Play Маркет или AppStore
2. Найти приложение Telegram, нажать на иконку “Установить”
3. После чего начнется загрузка программы на Ваш мобильный телефон. Выбираем кнопку “Открыть”.

3.3 Порядок проверки работоспособности

Для проверки доступности приложения с главной страницы необходимо выполнить следующие действия:

1. Нажать на иконку приложения на главном экране телефона
2. После открытия приложения, нажать на кнопку “Вход”
3. Ввести Пароль и Логин
4. Проверить корректность открываемой личной страницы пользователя

В случае если приложение не запускается или открывается некорректно, то следует обратиться в службу поддержки.

4. Описание операций

4.1 Описание всех выполняемых функций, задач, комплексов задач, процедур

ЧБ “Turov” выполняет следующие функции:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Функция | Задачи | Описание |
| Бронирование тура | Запись на бронь тура удаленно | Понятный интерфейс, позволяющий пользователю произвести бронь тура |
| Просмотр информации о забронированном туре и о клиентах | Визуализация и формирование отчетности | После брони у турагента есть возможность доступа к информации о туре (информация о клиенте, дата, время, телефон, тур) |
| Просмотр курса валют | Визуализация отчетности | Понятный интерфейс, позволяющий клиентам компании узнавать о курсе валют в самом приложении |

4.2 Описание операций технологического процесса обработки данных, необходимых для выполнения функций, комплексов задач (задач), процедур

Функция “Бронирование”

Операция 1. Нажимаем кнопку «Забронировать», расположенную в меню диалога с ЧБ “Turov”

Условия, при соблюдении которых возможно выполнение операции:

1. Имеется доступ к сети Интернет через VPN
2. Диалог с ЧБ “Turov”
3. ЧБ “Turov” работает в штатном режиме

Основные действия в требуемой последовательности:

1. Нажать кнопку «Забронировать», расположенную в меню диалога с ЧБ “Turov”. Ввести ФИО пользователя и прочие необходимые поля бронирования. Нажать кнопку «Далее». После этого подтвердить форму брони: нажать кнопку Enter.

Заключительные действия:

Не требуются.

Ресурсы, расходуемые на операцию:

30-120 секунд.

Функция “Просмотр информации о клиентах”

Операция 1. Администратору необходимо авторизоваться на Нажимаем кнопку «Забронировать», расположенную в меню диалога с ЧБ “Turov”

Условия, при соблюдении которых возможно выполнение операции:

* + - 1. Имеется доступ к сети Интернет через VPN
      2. Диалог с ЧБ “Turov”
      3. ЧБ “Turov” работает в штатном режиме

Основные действия в требуемой последовательности:

1. Авторизоваться в ЧБ “Turov”
2. Из личного кабинета турагента перейти в режим клиентской базы, нажав на кнопку “База клиентов”.
3. В открывшейся вкладке расположены вся информация о клиентах компании.

Заключительные действия:

Не требуются

Ресурсы, расходуемые на операцию:

1-1,5 мин.

5. Аварийные ситуации

5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ошибка | Описание ошибки | Требуемые действия пользователя при возникновении ошибки |
| Не открывается приложение | При нажатии на кнопку Войти, диалог не продолжается или находится в стадии долгой загрузки | Удалить диалог с ЧБ “Turov” и добавить повторно. |
| Не отправляется запрос бронь | При нажатии на кнопку “Забронировать”, не отправляется запрос на бронь | Проверить корректность вводимых данных, если они верны, то проверьте качество Интернет-соединения, обратитесь к вашему провайдеру. |
| Неверный логин или пароль | При вводе корректных данных для входа в личный кабинет, не входит в личный кабинет | Перепроверить корректность введенных данных, пройти операцию восстановления пароля/логина, если после пройденных шагов все равно не входит в личный кабинет, то позвонить в турфирму и уведомить о проблеме со входом. |

5.2 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные

В случае обнаружения несанкционированного доступа необходимо сообщить администратору об этом. Контакты указаны на странице “Контакты” в приложении ЧБ “Turov”

5.3 Действия в других аварийных ситуациях

В случае любой аварийной ситуации необходимо сообщить администратору об этом. Контакты указаны на странице “Контакты” в приложении ЧБ “Turov”

6. Рекомендации к освоению

Рекомендуемая литература:

1. Документация для пользования мобильным телефоном
2. Документация для пользования интернетом на телефоне
3. Документация для пользования AppStore