

Лабораторная работа 4

Категории пользователей

Клиенты компании, операторы службы поддержки, администраторы системы

User Story

Клиенты компании

1. Как клиент, я хочу узнать статус своего заказа, чтобы понимать, когда его ожидать.
2. Как клиент, я хочу получить информацию о сроках и стоимости доставки, чтобы оценить, когда и за какую цену придет заказ.
3. Как клиент, я хочу задать вопрос о характеристиках продукта, чтобы принять решение о покупке.
4. Как клиент, я хочу прикрепить фото поврежденного товара в чат, чтобы быстро получить консультацию или возврат.

Операторы службы поддержки

1. Как оператор, я хочу получать уведомление, когда клиенту требуется помощь, чтобы подключиться к чату и ответить на его запрос.
2. Как оператор, я хочу просматривать историю взаимодействия клиента с чат-ботом, чтобы понимать, какую информацию он уже получил.
3. Как оператор, я хочу иметь возможность переключаться между несколькими активными чатами, чтобы оперативно обрабатывать несколько запросов.
4. Как оператор, я хочу иметь возможность завершать чат, оставляя комментарии для истории, чтобы повысить эффективность последующих обращений клиента.

Администраторы системы

1. Как администратор, я хочу иметь доступ к панели управления чат-ботом, чтобы обновлять базы знаний и сценарии взаимодействия.
2. Как администратор, я хочу получать отчеты о количестве взаимодействий и типах запросов, чтобы оценивать работу чат-бота и потребность в его оптимизации.
3. Как администратор, я хочу настраивать интеграции с CRM и системой управления заказами, чтобы обеспечивать актуальную информацию для операторов и чат-бота.
4. Как администратор, я хочу настраивать график резервного копирования данных и получать уведомления об ошибках, чтобы контролировать доступность и надежность системы.

Use Case

Название	Запрос статуса заказа через чат-бот
Описание	Клиент запрашивает актуальную информацию о статусе своего заказа через чат-бот.
Акторы	Клиент, Чат-бот, Система управления заказами
Предусловия	Клиент зашел в чат-бот и прошел авторизацию (например, ввел номер заказа или идентификатор клиента).

Основной поток событий (сценарий)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Клиент открывает чат-бот и выбирает опцию "Проверить статус заказа". 2. Чат-бот запрашивает номер заказа или идентификатор клиента. 3. Клиент вводит номер заказа. 4. Чат-бот отправляет запрос в систему управления заказами, чтобы получить текущий статус. 5. Система управления заказами возвращает актуальный статус заказа. 6. Чат-бот отображает клиенту статус заказа и предполагаемую дату доставки.
Альтернативный поток событий	<ol style="list-style-type: none"> 1. На шаге 4 система управления заказами недоступна. 2. Чат-бот уведомляет клиента о временной задержке в обработке запроса и предлагает попробовать позже или обратиться в службу поддержки.
Постусловия	Клиент получил актуальную информацию о статусе заказа.

Диаграмма Use Case

