Документация Спецификация требований Synergy Experience 2.3

unknown

2022-02-13T23:49:38Z

# Содержание

* [1. Цели создания](#goals.xhtml)
* [2. Условные обозначения](#glossary.xhtml)
* [3. Стандартные процессы](#processes.xhtml)
* [4. Требования к разработке ИС «Synergy Experience»](#requirements.xhtml)
  + [4.1. Общие требования к Системе](#requirements.xhtml#id1)
  + [4.2. Требования к модулям Системы](#requirements.xhtml#id2)
  + [4.3. Требования к модулю «Отзывы»](#requirements.xhtml#id3)
  + [4.4. Требования к модулю «Анализ впечатлений» (CJM, доступно только в Synergy)](#requirements.xhtml#cjm-synergy)
  + [4.5. Требования к модулю «Проблемы»](#requirements.xhtml#id4)
  + [4.6. Требования к модулю «Аналитика»](#requirements.xhtml#id5)
  + [4.7. Требования к модулю «Тайный покупатель»](#requirements.xhtml#id6)

# 1. Цели создания

Целью Synergy Experience является создание комплексного решения, которое должно поддерживать полный цикл взаимодействия с потребителями, включая:

* сбор обратной связи потребительского опыта;
* возможность проектирования карт услуг и формирования отчетностей;
* управление потребительским опытом, направленное на изменение точек соприкосновения таким образом, чтобы потребитель постоянно получал впечатления не ниже ожидаемых;
* инструмент для наглядной демонстрации оценок потребителей своего опыта в точках касания с организацией.

# 2. Условные обозначения

В настоящем документе используются следующие определения, сокращения и аббревиатуры:

* **ОС** - операционная система.
* **ИС** - информационная система.
* **Система** - ИС «Synergy Experience».
* **СУБД** - система управления базами данных.
* **SDK** (Software Development Kit) - комплект средств разработки.
* **Справочник** - перечень заранее определенных значений параметров объектов системы.
* **Документ** - именованный контейнер в Системе, содержащий реквизиты и файлы, а также их версии. Реквизиты содержат: Карточку документа, Ход исполнения, Изменения в документе, Листы подписей.
* **Форма** - тип файла в Системе, предназначенный для сбора и отображения структурированных данных.
* **Реестр** - способ представления данных по Форме в табличном виде.
* **Запись** - Документ на основе Формы в Реестре.
* **Работа** - объект Системы, представляющий собой сформулированное автором требование выполнить действие за конечное время и возложенное на конкретного исполнителя (ответственного).
* **Дашборд** - информационная панель, отображающая данные в реальном времени, содержащая Визуализации в различных представлениях и разрезах, а также предназначенная для упрощения работы по оценке и обработке данных, прогнозированию дальнейшего состояния и принятию решений.
* **Визуализация** - элемент Дашборда в виде числовой метрики, таблицы или различных диаграмм.
* **Потребитель** (Customer) - клиент, пользователь товара или услуги организации.
* **Потребительский опыт** (Customer Experience) - совокупность впечатлений, которые потребитель испытывает в процессе приобретения товара или услуги в точках касания с организацией.
* **CJM** (Customer Jorney Map) - инструмент, наглядно демонстрирующий оценки потребителей своего опыта в точках касания с организацией.
* **Этап услуги** - точка касания (взаимодействия) потребителей с услугой. На карте CJM этапы соответствуют столбцам таблицы.
* **Показатель услуги** - объект CJM, соответствующий процессу взаимодействия (цели и задачи потребителей, их действия, ожидаемый результат, проблемы и барьеры и т.п.), а также состоянию потребителя (мысли, чувства, эмоции). На карте CJM показатели соответствуют строкам таблицы.

# 3. Стандартные процессы

1. Сбор отзывов:
   * С помощью QR-кода
   * В форме опроса (web-форма)
   * В ручную (при обращениях по телефону)
2. Сегментация и группировка отзывов:
   * По проблемам
   * По расположению отделений
   * По видам услуг
   * По этапам услуг
3. Управление проблемами:
   * Регистрация проблемы
   * Распределение проблемы ответственному лицу
   * Устранение проблемы
4. Аналитика:
   * Виджет динамики отзывов
   * Дашборд с основными показателями

# 4. Требования к разработке ИС «Synergy Experience»

## 4.1. Общие требования к Системе

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1.1 | Система должна поддерживать работу на следующих серверных ОС: Linux, BSD, Solaris (рекомендуется использовать ОС Debian GNU/Linux 6.0 (amd64). |
| 4.1.2 | Система должна поддерживать работу на реляционных СУБД и на noSQL СУБД. |
| 4.1.3 | Система не должна требовать обязательного приобретения дополнительных компонентов (лицензии на ОС, на СУБД и т.п.). |
| 4.1.4 | Система должна поддерживать шифрование подключений с помощью протокола SSL (HTTPS). |
| 4.1.5 | Система должна поддерживать работу с распределённым хранилищем данных. |
| 4.1.6 | Система должна обеспечивать возможность распределенной работы и удаленного доступа к ресурсам и объектам. |
| 4.1.7 | Система должна поддерживать работу в архитектуре Internet/Intrаnet. |
| 4.1.8 | Система должна предоставлять Web-интерфейс, который не требует установки клиентской части. Система должна поддерживать интернет-браузеры Google Chrome, Mozilla Firefox актуальных версий. |
| 4.1.9 | Система должна предоставлять возможность реализовывать пользовательские интерфейсы, используя HTML и/или JavaScript. |
| 4.1.10 | Система должна предоставлять SDK, включая:   * REST API; * способы авторизации: сессионная, по логину и паролю, по ключам; * события, возникающие в различных точках исполняемого кода при выполнении определённых условий; * очереди сообщений; * поддержку плагинов; * JavaScript интерпретаторы. |
| 4.1.11 | Система должна предоставлять возможность регулирования доступа к объектам в соответствии с правами пользователя. |
| 4.1.12 | Система должна предоставлять возможность создания, редактирования форм в визуальном редакторе форм. |
| 4.1.13 | Система должна предоставлять инструмент управления бизнес-процессами, поддерживающий нотацию BPMN. |
| 4.1.14 | Система должна предоставлять дизайнер бизнес-процессов. Создание и редактирование бизнес-процессов должно выполняться в рабочем пространстве дизайнера бизнес-процессов. |
| 4.1.15 | Система должна поддерживать версионность документов. |

## 4.2. Требования к модулям Системы

|  |  |
| --- | --- |
| 4.2.1 | Система должна предоставлять модуль «Отзывы» для осуществления сбора и консолидации обратной связи потребительского опыта клиентов. |
| 4.2.2 | Система должна предоставлять модуль «Анализ впечатлений» (CJM) для отображения ключевых метрик по обратной связи от клиентов (доступно только в Synergy). |
| 4.2.3 | Система должна предоставлять модуль «Управление проблемами» для выявления системных проблем на основе обратной связи от клиентов. |
| 4.2.4 | Система должна предоставлять модуль «Аналитика» для отслеживания основных показателей. |
| 4.2.5 | Система должна предоставлять модуль «Тайный покупатель» для сбора основных показателей с помощью соответствующего механизма. |

## 4.3. Требования к модулю «Отзывы»

|  |  |
| --- | --- |
| 4.3.1 | Модуль должен позволять формирование каталога услуг. |
| 4.3.2 | Модуль должен позволять формирование этапов взаимодействия для каждой из услуг. |
| 4.3.3 | Модуль должен позволять сбор, регистрацию и хранение всей информации об обратной связи потребителей услуг. |
| 4.3.4 | Модуль должен предоставлять единую форму карточки отзыва:   * услуга; * этап и место получения услуги; * оценка; * комментарий к оценке; * дата и время оценки; * контактные данные потребителя. |
| 4.3.5 | Модуль должен привязывать оценку к выбранному этапу услуги. |
| 4.3.6 | Модуль должен привязывать оценку к месту получения услуги. |

## 4.4. Требования к модулю «Анализ впечатлений» (CJM, доступно только в Synergy)

|  |  |
| --- | --- |
| 4.4.1 | Модуль должен предоставлять карту путешествия потребителя (в виде потока) в соответствии с правами доступа. |
| 4.4.2 | Модуль должен предоставлять данные по потребительскому опыту (в виде дашборда) в соответствии с правами доступа. |
| 4.4.3 | Модуль должен позволять формирование данных непосредственно из потока по любому показателю. |
| 4.4.4 | Модуль должен отображать в потоке консолидированную информацию по отзывам с возможностью детализации каждого отзыва. |
| 4.4.5 | Модуль должен позволять обработку данных в потоке по следующим критериям:   * фильтр по услуге; * фильтр по периоду времени; * фильтр по расположению; * настройка отображения карты; * настройка отображения скрытых элементов на карте; * настройка количества комментариев на странице. |
| 4.4.6 | Модуль должен предоставлять следующие визуализации для дашборда:   * средняя оценка по услугам; * количество оценок по этапам; * средняя оценка по этапам; * средняя оценка по расположению; * распределение оценок на карте. |
| 4.4.7 | Модуль должен предоставлять возможность фильтрации дашборда по следующим критериям:   * услуга; * этап услуги; * расположение. |

## 4.5. Требования к модулю «Проблемы»

|  |  |
| --- | --- |
| 4.5.1 | Модуль должен позволять выявление из общего потока обратной связи системных проблем на основе неудовлетворительных оценок по следующим критериям:   * услуга: * этап получения услуги; * место получения услуги. |
| 4.5.2 | Модуль должен позволять обработку данных в потоке по следующим критериям:   * фильтр по услуге; * фильтр по периоду времени; * фильтр по расположению; |
| 4.5.3 | Модуль должен позволять Менеджеру и/или Руководителю регистрацию выявленной проблемы и назначения Исполнителей на нее. |

## 4.6. Требования к модулю «Аналитика»

|  |  |
| --- | --- |
| 4.6.1 | Модуль должен включать в себя два раздела: Аналитика отзывы, Аналитика Тайный покупатель. |
| 4.6.2 | Каждый раздел должен позволять cформировать интерактивный отчёт с оценкой качества оказания услуг, полученной через отзывы или механизм Тайный покупатель. |
| 4.6.3 | Интерактивный отчет по отзывам должен содержать оценку по качеству обслуживания в локациях (регионы, подразделения). |
| 4.6.4 | Интерактивный отчет по отзывам должен содержать показатель по NPS (Net Promoter Score или индекс потребительской лояльности). |
| 4.6.5 | Интерактивный отчет по отзывам должен содержать показатели:   * по количеству полученных оценок по этапам; * по средней оценке; * по доли негативных отзывов. |
| 4.6.6 | Интерактивный отчет по Тайному покупателю должен содержать показатели в разрезе регионов, подразделений и вопросов. |

## 4.7. Требования к модулю «Тайный покупатель»

|  |  |
| --- | --- |
| 3.6.1 | Модуль Тайный покупатель должен быть представлен отдельным приложением с доступом только определенной группе сотрудников (с ролью Тайный покупатель). |
| 3.6.2 | Модуль должен предоставлять возможность просмотреть список всех записей, созданных данным пользователем. |
| 3.6.3 | Модуль должен позволять пользователю просматривать подробную информацию о созданной записи, изменить запись и распечатать её. |
| 3.6.4 | Модуль должен позволять пользователю создать запись с заполнением указанных разделов:   * Чек-лист; * Сервисная культура и качество обслуживания; * Внешний вид сотрудника; * Доступность услуг; * Удобство инфрастуктуры; * Качество работы сотрудников; |
| 3.6.5 | Модуль должен предоставлять пользователю возможность поиска и фильтрации списка созданных им записей. |

# Алфавитный указатель