
Read the Docs Template Documentation

Выпуск 1.0

Read the Docs

февр. 17, 2021

1	Цели создания	1
2	Условные обозначения	3
3	Стандартные процессы	5
4	Требования к разработке ИС «Synergy Experience»	7
4.1	Общие требования к Системе	8
4.2	Требования к модулям Системы	9
4.3	Требования к модулю «Отзывы»	9
4.4	Требования к модулю «Анализ впечатлений» (CJM)	10
4.5	Требования к модулю «Проблемы»	11
4.6	Требования к модулю «Аналитика»	11

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.

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.

- **СJM** (Customer Journey Map) - инструмент, наглядно демонстрирующий оценки потребителей своего опыта в точках касания с организацией.
- **Этап услуги** - точка касания (взаимодействия) потребителей с услугой. На карте СJM этапы соответствуют столбцам таблицы.
- **Показатель услуги** - объект СJM, 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 СJM показатели соответствуют строкам таблицы.

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
- Контроль исполнения поручений

4. Аналитика:

- Виджет динамики отзывов
- Дашборд с основными показателями

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/Intranet.
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 версиюность 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» (СJM) для отображения ключевых метрик по обратной связи от клиентов.
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.

4.3 Требования к модулю «Отзывы»

3.3.1	Модуль должен позволять формирование каталога услуг.
3.3.2	Модуль должен позволять формирование этапов взаимодействия для каждой из услуг.
3.3.3	Модуль должен позволять сбор, регистрацию и хранение всей информации об обратной связи потребителей услуг.
3.3.4	Модуль должен предоставлять единую форму карточки оценки: • услуга; • этап и место получения услуги; • оценка; • комментарий к оценке; • дата оценки; • контактные данные потребителя.
3.3.5	Модуль должен привязывать оценку к выбранному этапу услуги.
3.3.6	Модуль должен привязывать оценку к месту получения услуги.

4.4 Требования к модулю «Анализ впечатлений» (CJM)

3.4.1	Модуль должен предоставлять карту путешествия потребителя (в виде потока) в соответствии с правами доступа.
3.4.2	Модуль должен предоставлять данные по потребительскому опыту (в виде дашборда) в соответствии с правами доступа.
3.4.3	Модуль должен позволять формирование данных непосредственно из потока по любому показателю.
3.4.4	Модуль должен отображать в потоке консолидированную информацию по отзывам с возможностью детализации каждого отзыва.
3.4.5	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.
3.4.6	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.
3.4.7	Модуль должен предоставлять возможность фильтрации дашборда по следующим критериям: • услуга; • этап услуги; • расположение.

4.5 Требования к модулю «Проблемы»

3.5.1	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.
3.5.2	Модуль должен отображать консолидированную информацию по отзывам с возможностью детализации каждого отзыва.
3.5.3	Модуль должен позволять обработку данных в потоке по следующим критериям: • фильтр по услуге; • фильтр по периоду времени; • фильтр по расположению; • настройка эталонной оценки; • настройка отображения проблем на исполнении; • настройка сортировки.
3.5.4	Модуль должен позволять Менеджеру и/или Руководителю регистрацию выявленной проблемы и назначения Исполнителей на нее.

4.6 Требования к модулю «Аналитика»

3.6.1	Модуль должен позволять сформировать интерактивный отчёт с оценкой качества оказания всех услуг.
3.6.2	Модуль должен позволять сформировать интерактивный отчёт с оценкой по качеству обслуживания в локациях.