Read the Docs Template Documentation

Выпуск 2.3

Read the Docs

окт. 14, 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» (СJM, доступно только в Synergy)	10
4.5	Требования к модулю «Проблемы»	10
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

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	<p>Система должна предоставлять SDK, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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» (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.

4.3 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	<p>Модуль должен предоставлять единую форму карточки отзыва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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» (СJM, 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • услуга; • этап получения услуги; • место получения услуги.
4.5.2	Модуль должен позволять обработку данных в потоке по следующим критериям: <ul style="list-style-type: none"> • 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 позволять сформировать интерактивный отчёт с оценкой качества оказания всех услуг.
4.6.2	Модуль должен позволять сформировать интерактивный отчёт с оценкой по качеству обслуживания в локациях (регионы, подразделения).
4.6.3	Модуль должен позволять сформировать интерактивный показатель по NPS (Net Promoter Score или индекс потребительской лояльности).
4.6.4	Модуль должен позволять сформировать интерактивные показатели: <ul style="list-style-type: none">• по количеству полученных оценок по этапам;• по средней оценке;• по доли негативных отзывов.