

Разработка, поставка и настройка программного обеспечения на основе решения OpenERP (ODOO) для автоматизация бизнес-процессов и нужд контакт-центра системы «Расчет»

Требования на разработку.

Основные требования можно разделить на 3 группы:

1. Реализация базы знаний и перенос уже имеющихся документов.
2. Разработка ПО для регистрации звонков контакт-центра (далее – КЦ).
3. Разработка ПО для реализации ServiceDesk-a.

Детальное описание требований.

1. База знаний:

1. Необходимо предложить решение для реализации локальной базы знаний. Предпочтения отдаются решениям на базе OpenSource.
2. Предусмотрен следующий состав сотрудников КЦ на момент создания, которым необходим доступ к базе знаний:
 - руководитель – 3 человека (3 менеджера-супервизора);
 - операторы – 14 человек.
3. Необходимо разделение по правам доступа к базе знаний: чтение, чтение и создание документов.
4. Возможность создавать резервную копию базы знаний.
5. Возможность импортировать существующие документ из используемой базы знаний.

2. ПО для регистрации звонков КЦ.

Этапы регистрации:

1. Вход посредством логина и пароля.
2. Выбор проекта из справочника (ЕРИП, ЖКУ, МСИ) для регистрации звонка.
3. Выбор способа взаимодействия (источника обращения) из справочника (звонок, эл.почта и т.д.).
4. Выбор участника/клиента из справочников
 - для ЕРИП: плательщик/ПУ/РА и т.д.;
 - для ЖКУ: ПУ, РУ, облс. организация и т.д.;
 - для МСИ: РА/ФЛ и т.д..
5. Выбор категории обращения из справочника в зависимости от проекта с привязкой
 - для ЕРИП: к коду услуги – на данный момент используется классическое дерево услуг ЕРИП с возможностью ежедневного обновления;
 - для ЖКУ: к номеру схемы – необходим справочник, построенный по территориальному принципу (как и классическое дерево ЕРИП), с возможностью обновления информации;
 - для МСИ: к справочнику категорий;
 - отметка «не зарегистрирован».
6. Поле «Доп. информация» - не обязательное для заполнения.
7. Регистрация заканчивается отметками
 - консультация представлена – по умолчанию;

- обращение в ServiceDesk. Примечание: при эскалации в ServiceDesk звонки/обращения должны приходить от оператора на менеджера проекта для проверки/добавления информации и только после этого направляться на необходимую группу.
 - обращение в Jira (только для проекта ЖКУ).
8. После регистрации звонка (нажатия кнопки «Зарегистрировать обращение») на экране появляется сообщение (смс-крин)
- Данные успешно добавлены (код регистрации – «консультация предоставлена»);
 - Обращение в ServiceDesk №X, ссылка (для быстрого перехода с возможностью отредактировать) (код закрытия – «Обращение в ServiceDesk»);
 - Обращение в Jira (при нажатии на строку осуществляется быстрый переход на форму для заполнения в Jira) (код закрытия – «Обращение в Jira»).

Также в системе регистрации должны быть реализованы следующие пункты:

1. Логин и пароль должны храниться в ldap (локально).
2. Списки пользователей должны формировать из числа пользователей, которые являются участниками определенных групп ldap.
3. Необходимо административная часть модуля регистрации выполняющая следующие функции:
 - Разделение пользователей по ролям «оператор», «менеджер»
 - для роли «оператор» доступен весь функционал в рамках установленных для него проектов, кроме управления учетными записями;
 - для роли «менеджер» доступен функционал оператора, а также функционал по управлению проектами и настройке учетных записей; Возможность настройки учетных записей под проект менеджером проекта, посредством определение учетных записей к различным группам; при настройке учетных записей необходимо реализовать возможность установки проекта, который использоваться пользователем по умолчанию;
 - Работа со справочниками добавление/удаление/изменение наименований.
 - Работа с проектами добавление/удаление/изменение основных атрибутов:
 - значение по умолчанию для способа взаимодействия (источника обращения) из справочника (звонок, эл.почта и т.д.);
 - значение по умолчанию участника/клиента из справочника.
4. Возможность настройки кнопок быстрого заполнения полей (разные в зависимости от проекта). При ее нажатии система заполняет поля предустановленными значениями. Настраиваются менеджером проекта/администратором.
5. Автоматическое ежедневное получение и обновление дерева услуг из внешнего источника данных.
6. Выгрузка статистики за указанный период в сторонние приложения. Например: excel, Tableau

3. ПО реализующий ServiceDesk

Должны быть реализованы следующие требования:

1. Для регистрации обращения необходимо использовать форму, которая будет отвечать следующим требованиям:

На форме обращения должны быть следующие поля:

1. **№** (только для чтения, формируется системой)
2. **Тип обращения** (справочник значений) - обязательное
3. **Участник** (справочник значений) - обязательное
4. **Категория** (текстовое поле) - обязательное
5. **Код услуги/№ схемы** (текстовое поле), может иметь статус «Не определено», - обязательное
6. **Клиент** (текстовое поле, наименование организации клиента) может иметь статус «Не определено», - обязательное
7. **Ответственная группа** (созданные группы в системе) - обязательное
8. **Ответственный сотрудник** (участник выбранной группы)
9. **Кто создал** (пользователь в системе)
10. **Приоритет** (справочник значений)
11. **Источник** (справочник значений)
12. **Описание обращения** (текстовое поле)
13. **Дата создания** (вычисляемое поле)
14. **Дата принятия в обработку** (вычисляемое поле)
15. **Дата завершения** (вычисляемое поле)
16. **Дата закрытия** (вычисляемое поле)
17. Должна быть возможность прикрепить файл.

Между полями «Тип обращения» и «Ответственная группа» не должно быть зависимости, при выборе типа обращения не ограничивается список доступных групп для выбора и наоборот.

В системе должна быть возможность группировки обращений по всем полям формы обращения. Дополнительно в предустановленные группировки должны быть вынесены:

- Ответственная группа
- Ответственный сотрудник
- Тип обращения
- Статусу
- Приоритету
- Автору
- Дате завершения
- Дате создания

В системе должна быть доступна возможность отфильтровать все обращения по полям на форме обращения. В предустановленные фильтры должны быть вынесены:

- Я ответственный
- Я автор
- Участвовал в обращении

2. При эскалации зарегистрированного звонка в системе должно создаваться обращение автоматически с заполненными значениями (из звонка) полями:

1. **Участник** (в соответствии со справочником)
2. **Категория** (текст)
3. **Код услуги/№ схемы** (текст) может иметь статус «Не определено»,
4. **Клиент** (текст) может иметь статус «Не определено»,
5. **Описание** (текст из звонка)

При эскалации звонка, созданное обращение в системе должно попадать на группу менеджеров, которые в последующем отправят их на необходимую группу.

Менеджеру должно прийти уведомление о создании обращения.

3. В системе должно быть три роли для пользователей:

1. Администратор - имеет доступ к настройкам и редактированию обращений
2. Менеджер - имеет расширенные настройки по редактированию обращений
3. Сотрудник - имеет доступ к просмотру обращений и доступ к редактированию при обработке обращений

Полное описание прав доступа на различных статусах обсуждается дополнительно.

4. В системе должен быть справочник «Справочник типов обращений»

Справочник должен быть одноуровневый. В нем содержаться все основные типы обращений.

Пользователь в соответствии с правами доступа может создать изменить или скрыть значения из справочника.

При скрытии значения из справочника, в связанных сущностях не должны быть потеряны существующие данные.

При создании отображается поле - Наименование.

5. В системе должен быть справочник «Справочник рабочих групп»

В справочнике необходимо убрать зависимость с типами обращения. Таким образом в рабочей группе не надо указывать список «Типов обращений» за которые она ответственна.

6. В системе должен быть справочник «Справочник участников»

Справочник должен содержать информацию о участниках процесса. Например:

- Потребитель услуг
- Производитель услуг
- Расчетный агент
- Региональный узел
- РУП белпочта

При создании значений справочника указывается наименование участника.

В справочнике должна быть возможность скрытия значений без потери данных в связанных обращениях.

Пользователь должен иметь возможность фильтрации значений справочника по «Активным» и «Неактивным».

По умолчанию в справочнике отображаются только активные значения.

При интеграции с системой регистрации звонков. Значения справочника должны обновляться при внесении изменений в дерево услуг.

7. В системе должен быть справочник приоритетов доступных для выбора на форме. Например:

- Обычный
- Срочный
- Критический

При создании значений справочника указывается наименование приоритета.

В справочнике должна быть возможность скрытия значений без потери данных в связанных обращениях.

Пользователь должен иметь возможность фильтрации значений справочника по «Активным» и «Неактивным».

По умолчанию в справочнике отображаются только активные значения.

8. При приходе обращения в ответственную группу, всем участникам группы должно прийти уведомление:

В вашу группу назначено обращение HD/2017/XXXXXX

Тип обращения _____

Участник _____

Категория _____

Код услуги _____

Клиент _____

Кто создал _____

Источник _____

Приоритет _____

Описание _____

При отправке обращения конкретному сотруднику должно прийти такое же уведомление.