

Общество с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба»  
(ООО «ЕЮС»)

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
«ДОБРОСЕРВИС»

**ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

На 19 листах

Москва, 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....</b>                                   | <b>2</b>  |
| 1.1 Полное наименование системы и ее условное обозначение..... | 2         |
| 1.2 Назначение и цели создания системы.....                    | 2         |
| 1.2.1 Назначение системы .....                                 | 2         |
| 1.2.2 Цели создания системы .....                              | 2         |
| 1.3 Термины и сокращения .....                                 | 3         |
| <b>2 ФУНКЦИИ (ЗАДАЧИ), ВЫПОЛНЯЕМЫЕ СИСТЕМОЙ.....</b>           | <b>10</b> |
| 2.1 Модуль «Авторизация» .....                                 | 10        |
| 2.2 Модуль «Предварительная запись» .....                      | 11        |
| 2.3 Модуль «Ближайшая консультация» .....                      | 11        |
| 2.4 Модуль «Консультация» .....                                | 12        |
| 2.5 Модуль «Обратная связь» .....                              | 13        |
| 2.6 Модуль «Телефония» .....                                   | 13        |
| 2.7 Модуль «Карты» .....                                       | 13        |
| 2.8 Модуль «Робот-юрист» .....                                 | 14        |
| 2.9 Модуль «Психолог-бот».....                                 | 14        |
| 2.10 Модуль «Legal-cloud» .....                                | 15        |
| 2.11 Модуль «Профиль клиента».....                             | 15        |
| 2.12 Модуль «Поддержка .....                                   | 16        |
| 2.13 Модуль «Уведомления» .....                                | 17        |
| 2.14 Модуль «Статистика» .....                                 | 17        |
| <b>3 КОНТАКТЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ .....</b>               | <b>18</b> |

## **1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

### **1.1 Полное наименование системы и ее условное обозначение**

Полное наименование: специализированное программное обеспечение Добросервис.

Краткое наименование: система, информационная система, СПО, Добросервис, платформа.

### **1.2 Назначение и цели создания системы**

#### **1.2.1 Назначение системы**

СПО Добросервис – программа круглосуточной информационно-психологической поддержки персонала, комплекс решений для укрепления ментального здоровья и благополучия.

Задачи программы:

- Решение личных и профессиональных проблем, влияющих на продуктивность труда и мотивацию работников;
- Повышение ответственности за укрепление собственного здоровья сотрудника, психологического состояния;
- Поддержка эффективности и работоспособности сотрудников;
- Предоставление информационной помощи по направлениям: психологическое здоровье, юридическая поддержка, финансовая консультация, телемедицина и ЗОЖ, критические инциденты;
- Повышение удовлетворенности сотрудников работой и улучшение их психологического состояния;
- Предоставление статистической отчетности HR-отделу для оценки качества инвестиций в программы поддержки сотрудников;
- Обеспечение конфиденциальности оказываемых услуг.

#### **1.2.2 Цели создания системы**

Целями разработки специализированного программного обеспечения Добросервис являются:

- **Повышение эффективности бизнеса.** Улучшение мотивации и снижение факторов стресса, негативно влияющих на рабочую активность сотрудников.
- **Укрепление корпоративной культуры.** Формирование доверительной атмосферы, способствующей открытому общению и решению внутренних конфликтов.

- **Предупреждение профессионального выгорания.** Своевременная диагностика и профилактика эмоционального истощения среди сотрудников.
- **Обучение управлению стрессовыми ситуациями.** Развитие навыков саморегуляции и повышения устойчивости к внешним негативным факторам.
- **Развитие социальной ответственности компании.** Демонстрация заботы о сотрудниках, улучшение имиджа работодателя на рынке труда.
- **Минимизация рисков ухода ценных кадров.** Предотвращение негативных последствий стресса и неудовлетворённости трудом через своевременную психологическую поддержку.
- **Оптимизация управления персоналом.** Использование полученной обратной связи для улучшения процессов подбора, адаптации и развития сотрудников.
- **Психологическая подготовка сотрудников к изменениям.** Поддержка адаптации к нововведениям внутри организации, минимизация сопротивления переменам.
- **Создание условий для карьерного роста.** Консультации и поддержка сотрудников в процессе личностного и профессионального развития.

### 1.3 Термины и сокращения

| №<br>п.п. | Термин или сокращение                            | Расшифровка                                                                                                                                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Авторизация                                      | Процесс подтверждения прав доступа к функционалу Системы.                                                                                                                                            |
| 2.        | Администратор                                    | Человек или группа людей, которые эксплуатируют информационную систему                                                                                                                               |
| 3.        | АРМ                                              | Автоматизированное рабочее место                                                                                                                                                                     |
| 4.        | БД                                               | База данных.                                                                                                                                                                                         |
| 5.        | Бизнес-процесс                                   | Процесс обработки данных, для которого задана точка входа и несколько точек выхода и последовательность действий (шагов, этапов, функций), совершаемых в заданном порядке и в определенных условиях. |
| 6.        | Время отклика или реакция системы, response time | Временной интервал между началом инициации информации и моментом, когда соответствующий                                                                                                              |

| <b>№<br/>п.п.</b> | <b>Термин или сокращение</b>                                      | <b>Расшифровка</b>                                                                                                                                                      |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                                                   | отклик становится доступным в определенных условиях (ГОСТ Р МЭК 61069-4-2012).                                                                                          |
| 7.                | ГОСТ                                                              | Государственный стандарт                                                                                                                                                |
| 8.                | ГОСТ Р                                                            | Государственные стандарты Российской Федерации                                                                                                                          |
| 9.                | Графический интерфейс пользователя, Graphical user interface, GUI | Пользовательский интерфейс, в котором элементы (меню, кнопки, значки, списки и т. п.), представленные пользователю на экране, исполнены в виде графических изображений. |
| 10.               | Данные                                                            | Информация, представленная в формализованном виде, пригодном для передачи, интерпретации или обработки с участием человека или автоматическими средствами.              |
| 11.               | Данные о сотрудниках                                              | Личная информация, сведения о работе и оценки эффективности отдельных сотрудников.                                                                                      |
| 12.               | Датасет                                                           | Коллекция из логических записей, хранящихся в виде кортежа                                                                                                              |
| 13.               | Задачи                                                            | Определенные рабочие элементы, назначенные отдельным сотрудникам или командам.                                                                                          |
| 14.               | ЗИ                                                                | Защита информации.                                                                                                                                                      |
| 15.               | Информационная система (ИС)                                       | Информационная система, являющаяся предметом настоящего технического задания, включает все компоненты, предполагаемые к поставке и их интеграции.                       |
| 16.               | Мониторинг в реальном времени                                     | Непрерывный мониторинг вызовов и производительности системы, с целью подтверждения корректной работы системы, а также выявления проблем.                                |
| 17.               | Обработка естественного языка                                     | Область исследования, направленная на то, чтобы позволить компьютерам понимать и обрабатывать человеческий язык.                                                        |

| <b>№<br/>п.п.</b> | <b>Термин или сокращение</b> | <b>Расшифровка</b>                                                                                                                                                             |
|-------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18.               | Облачная инфраструктура      | Модель доставки вычислительных ресурсов через Интернет, обеспечивающая масштабируемость и доступность.                                                                         |
| 19.               | ОПО                          | Общее программное обеспечение                                                                                                                                                  |
| 20.               | ОС                           | Операционная система                                                                                                                                                           |
| 21.               | Отчёт                        | Сводки ключевых показателей производительности и других данных, генерируемых системой.                                                                                         |
| 22.               | ПАК                          | Программно-аппаратный комплекс                                                                                                                                                 |
| 23.               | Пиковая производительность   | Производительность, рассчитанная с использованием базовой частоты процессора (специфицированной Производителем) в вычислениях над 64 разрядными операндами с плавающей запятой |
| 24.               | ПК                           | Персональный компьютер.                                                                                                                                                        |
| 25.               | ПО                           | Программное обеспечение.                                                                                                                                                       |
| 26.               | Подсистема                   | Часть информационной системы, обладающая свойствами системы, и в частности, имеющая подцель.                                                                                   |
| 27.               | Поисковая система            | Программная система, которая ищет и извлекает информацию из базы данных на основе пользовательских запросов.                                                                   |
| 28.               | Проект                       | Перечень работ, выполняемых в рамках Договора.                                                                                                                                 |
| 29.               | Процессор                    | Устройство (процессорный чип), содержащее несколько процессорных ядер                                                                                                          |
| 30.               | Рабочий процесс              | Последовательности задач и процессов, разработанных для достижения конкретных бизнес-целей.                                                                                    |
| 31.               | РД                           | Руководящий документ                                                                                                                                                           |
| 32.               | Роль                         | Совокупность прав на действия с сущностями и настройками Системы.                                                                                                              |

| №<br>п.п. | Термин или сокращение                  | Расшифровка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33.       | Сайзинг                                | Подбор оптимальной конфигурации аппаратного обеспечения для какой-либо информационной системы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 34.       | Свободное программное обеспечение, СПО | <p>Программное обеспечение, распространяемое на условиях открытой лицензии, которые позволяют пользователю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— использовать программу для ЭВМ в любых, не запрещенных законом целях;</li> <li>— получать доступ к исходным текстам (кодам) программы как в целях изучения и адаптации, так и в целях переработки программы для ЭВМ; распространять программу (бесплатно или за плату, по своему усмотрению);</li> <li>— вносить изменения в программу для ЭВМ (перерабатывать) и распространять экземпляры измененной (переработанной) программы с учетом возможных требований наследования лицензии;</li> <li>— в отдельных случаях распространять модифицированную компьютерную программу пользователем на условиях, идентичных тем, на которых ему предоставлена исходная программа.</li> </ul> <p>(ГОСТ Р 54593-2011).</p> |
| 35.       | Семантический поиск                    | Метод поиска, который использует алгоритмы машинного обучения для понимания значения и контекста запроса пользователя и возвращает релевантные результаты на основе этого понимания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 36.       | Система управления базами данных, СУБД | Совокупность программных и лингвистических средств общего или специального назначения, обеспечивающих управление созданием и использованием баз данных.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 37.       | СПО                                    | Специализированное программное обеспечение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| № п.п. | Термин или сокращение                             | Расшифровка                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 38.    | СУБД                                              | Система управления базами данных                                                                                                                                                                                                                   |
| 39.    | СХД                                               | Система хранения данных                                                                                                                                                                                                                            |
| 40.    | Телемедицина                                      | Использование информационно-коммуникационных технологий для предоставления медицинских услуг на расстоянии                                                                                                                                         |
| 41.    | Технологический стек                              | Набор используемых технологий (платформ, языков программирования и т.д.).                                                                                                                                                                          |
| 42.    | Транскрипция                                      | Письменное воспроизведение слов и текстов с учётом их произношения средствами определённой графической системы                                                                                                                                     |
| 43.    | ТС                                                | Технические средства                                                                                                                                                                                                                               |
| 44.    | ЦОД                                               | Дата-центр (от англ. data center), или центр (хранения и) обработки данных (ЦОД/ЦХОД) — это специализированное здание для размещения (хостинга) серверного и сетевого оборудования и подключения абонентов к каналам сети Интернет.                |
| 45.    | Частная телефонная станция (PBX)                  | Телефонная система, используемая в бизнесе, которая позволяет совершать и принимать звонки как внутри, так и снаружи.                                                                                                                              |
| 46.    | Application programming interface, API            | Описание способов (набор классов, процедур, функций, структур или констант), которыми приложение может взаимодействовать с другим.                                                                                                                 |
| 47.    | Asterisk                                          | Виртуальная автоматическая телефонная станция                                                                                                                                                                                                      |
| 48.    | Continuous Integration/Continuous Delivery, CI/CD | Непрерывная интеграция и доставка. Практика непрерывного слияния рабочих копий программного кода в общую основную ветвь, с последующей доставкой и развертыванием завершённого кода, включая различные типы автоматических тестов на каждом этапе. |
| 49.    | Docker                                            | Программное обеспечение для автоматизации развертывания приложения. Позволяет «упаковать» приложение со всем его окружением в контейнер,                                                                                                           |

| №<br>п.п. | Термин или сокращение                                                            | Расшифровка                                                                                                                                                                                               |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                                                  | <p>который может быть перенесен на любую Linux-систему.</p> <p>Лицензия свободного ПО <a href="https://www.docker.com/legal/components-licenses">https://www.docker.com/legal/components-licenses</a></p> |
| 50.       | ETL (Extract, Transform, Load — дословно «извлечение, преобразование, загрузка») | Процесс в управлении данными, включающий в себя извлечение данных из внешних источников; их трансформация и очистка, чтобы они соответствовали потребностям бизнес-модели; и загрузка их в базу данных.   |
| 51.       | HTTP                                                                             | HyperText Transfer Protocol – протокол передачи гипертекстовых файлов                                                                                                                                     |
| 52.       | HTTPS                                                                            | HyperText Transfer Protocol Secure - расширение протокола HTTP, поддерживающее шифрование                                                                                                                 |
| 53.       | Message Queues, MQ                                                               | ПО, которое обеспечивает гарантированную доставку сообщений между системами на разных платформах.                                                                                                         |
| 54.       | Representational State Transfer API, REST API                                    | Архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети.                                                                                                                         |
| 55.       | Simple Object Access Protocol, SOAP                                              | Протокол обмена структурированными сообщениями в распределённой вычислительной среде.                                                                                                                     |
| 56.       | Single Sign-On, SSO                                                              | Технология, при использовании которой пользователь переходит из одного раздела системы в другой без повторной аутентификации.                                                                             |
| 57.       | SSH (Secure Shell)                                                               | Сетевой протокол для безопасного удалённого управления серверами и устройствами. Разработан для защиты данных и предотвращения несанкционированного доступа.                                              |
| 58.       | Standalone – приложение, Standalone                                              | Это программное обеспечение (ПО), которое не нуждается в каких-либо дополнительных                                                                                                                        |

| <b>№<br/>п.п.</b> | <b>Термин или сокращение</b> | <b>Расшифровка</b>                                              |
|-------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                   |                              | программах и зависимостях для его установки и функционирования. |

## **2 ФУНКЦИИ (ЗАДАЧИ), ВЫПОЛНЯЕМЫЕ СИСТЕМОЙ**

Система построена по модульному принципу, что облегчает масштабируемость, внедрение новых возможностей и поддержку.

СПО Добросервис включает следующие функциональные модули:

1. Авторизация;
2. Предварительная запись;
3. Ближайшая консультация;
4. Консультация;
5. Обратная связь;
6. Телефония;
7. Карты;
8. Робот-юрист;
9. Психолог-бот;
10. Legal-cloud;
11. Профиль клиента;
12. Поддержка;
13. Уведомления;
14. Статистика.

### **2.1 Модуль «Авторизация»**

Модуль обеспечивает идентификацию пользователя перед предоставлением доступа к защищенным ресурсам системы. Его задача заключается в проверке подлинности пользователя путём сопоставления введенных данных (логин/пароль, телефон/пароль) с сохранёнными ранее учетными данными.

Ключевые требования:

- Проверка осуществляется путем сравнения данных с хранящимися в БД системы безопасным образом;
- После авторизации создается уникальная сессия пользователя, благодаря которой сервер распознает запросы именно этого пользователя и сохраняет информацию о нем до момента выхода из системы;
- Шифрование данных алгоритмами хеширования, для обеспечения дополнительной защиты данных.

Основные функции:

- Хранение паролей профилей пользователей;
- Хранение данных ролей пользователей.

## **2.2 Модуль «Предварительная запись»**

Модуль системы, представляющий специальный инструмент, позволяющий клиенту заранее забронировать удобное время для консультации экспертом.

Ключевые требования:

1. Выбор услуги. Клиенту предлагается выбрать интересующий его вид консультации:

- Консультация юриста;
- Консультация врача;
- Консультация у психолога;
- Финансы;
- ЗОЖ;
- Коучинг;
- Фитнес.

2. Выбор получателя услуги, если их несколько. По умолчанию Основной пользователь.

3. Выбор даты/времени оказания услуги;

4. Выбор способа ответа:

- Видеозвонок;
- Телефонный звонок;
- В чате.

5. Описание проблемы сотрудником:

- В текстовом виде;
- Запись аудио сообщения;
- Возможность прикрепить документы.

6. В зависимости от услуги пользователь имеет возможность выбрать дату, время и эксперта, который будет оказывать услугу.

Основные функции:

- Создание заявки клиента;
- Информирование консультирующего эксперта о новой заявке.

## **2.3 Модуль «Ближайшая консультация»**

Модуль предназначен для информирования пользователя о ближайшей консультации, с целью увеличения процента дозвонів до пользователя с корпоративных номеров.

Ключевые требования:

1. Показ пользователю информации:

- О дате и времени консультации;
- Об оказываемой услуге;
- Специалист, оказывающий услугу;
- Информация о сотруднике, записанного на консультацию.

2. Предоставление информации о нескольких консультациях, если их более одного.

Основные функции:

- SMS-предупреждение «Мы скоро позвоним».

## 2.4 Модуль «Консультация»

Модуль представляет собой интерактивный интерфейс, предназначенный для предоставления услуг клиентам. Основная задача – налаживания двухсторонней коммуникации между пользователем и экспертом, оказывающим услугу.

Ключевые требования:

- **Поиск и предоставление подходящих решений ИИ.** Автоматическое выявление решений для конкретных случаев на основе анализа профиля клиента, предиктивной аналитики и выявленных ситуативных паттернов, с оценкой релевантности предлагаемого решения на основе его соответствия конкретному контексту и потребности клиента, с последующей перепроверкой результата консультантом.
- **Формирование и предоставление списка решений эксперту на основе полученной аналитики.** Автоматическое создание перечня релевантных решений, исходя из данных и аналитики по каждому конкретному случаю.
- **Забота о клиенте по завершению консультации.** Клиент получает автоматическое сообщение от эксперта, который его консультировал, с вопросом о том, решилась ли проблема клиента и нужна ли ему ещё консультация по этой ситуации. Сообщение должны получать все клиенты по всем консультациям **на седьмой день** после перевода задачи в статус «Завершена».

Основные функции:

- Вывод списка полученных решений. Динамическая генерация списка возможных решений на основе анализа текущего запроса и контекста дела.
- Сохранение и отображение видео/аудиозаписи сеанса в ЛК пользователя, если консультация проводилась в формате видео/аудио;
- Предоставление резюме завершённых консультаций.

## 2.5 Модуль «Обратная связь»

Модуль предназначен для сбора и обработки отзывов клиентов о предоставленных консультациях в системе Добросервис.

Ключевые требования:

- Понятный и легкий пользовательский опыт при оценке взаимодействия;
- Система должна самостоятельно интерпретировать оценку – претензия или благодарность.

Основные функции:

- Получение оценки оказанной консультации. Сбор обратной связи от клиентов после завершения консультации. Это может включать числовую оценку, текстовые комментарии или оба варианта.

## 2.6 Модуль «Телефония»

Модуль предназначен для обработки телефонных звонков в СПО Добросервис, обеспечивая возможность одновременного управления до 100 телефонными соединениями. Основная функция модуля – обеспечить коммуникацию между клиентами и консультирующими экспертами.

Ключевые требования:

- **Возможность управления звонками.** Предоставление функциональности для начала, окончания и перенаправления звонков, а также управления очередями звонков.
- **Запись звонков в разные аудиоканалы.** Возможность записывать и архивировать аудио звонков в соответствии с требованиями безопасности и конфиденциальности.

Основные функции:

- Определение доступности эксперта в текущий момент времени;
- Соединение клиента с экспертом.

## 2.7 Модуль «Карты»

Модуль представляет собой графический интерфейс, предназначенный для просмотра карт пользователя. Основная цель модуля – наглядное отображение доступных пользователю услуг по карте.

Ключевые требования:

- Вывод общего количества доступных консультаций по карте клиента;
- Отображение срока действия карты.

Основные функции:

- Описание пакета услуг. Краткое пояснение, включающее полный перечень сервисов, входящих в выбранную карту;
- Прямая ссылка или кнопка для оформления заявки на оказание услуги прямо из модуля.

## 2.8 Модуль «Робот-юрист»

Модуль предназначен для автоматического предложения юридических решений на основе анализа профилей клиентов, предиктивной аналитики и выявленных ситуативных паттернов. Модуль обеспечивает выбор наиболее подходящего и релевантного решения, а также переключение на специалиста в случаях, требующих более глубокой экспертизы.

Ключевые требования:

- **Поиск подходящих решений в ответ на текстовый запрос клиента.** Автоматическое выявление возможных юридических решений для конкретных ситуаций на основе анализа данных; поиск решений относительно профиля клиента, предиктивной аналитики и ситуативных паттернов; интеграция данных о клиенте и аналитических моделей для предложения наиболее подходящих решений.
- **Оценка релевантности решения.** Оценка предлагаемых решений на основе их соответствия конкретному юридическому контексту и потребностям клиента.
- **Переключение на специалиста в случае необходимости.** Определение ситуаций, в которых необходима помощь специалиста, и автоматическое перенаправление запроса.

## 2.9 Модуль «Психолог-бот»

Модуль предназначен для автоматического предложения психологической помощи, на основе использования практик доказательной психологии: когнитивно-поведенческая, телесная, арт и коучинг.

Ключевые требования:

- **Поиск подходящих решений в ответ на текстовый запрос клиента.** Бот должен идентифицировать намерения пользователей на основе их запросов; должен быть оснащен базой знаний, относящейся к психологическому домену, которую он будет использовать для генерирования точных и актуальных ответов на запросы пользователей; должен предоставлять пользователям решения

психологических проблем, используя сочетание своей базы знаний и профилирования пользователей.

- **Пользовательский опыт.** Психолог-бот должен быть простым в использовании и навигации.

## 2.10 Модуль «Legal-cloud»

Legal-cloud – это автоматизированная система оказания моментальных юридических консультаций. Предназначение модуля – оказание юридических услуг без участия профессиональных юристов путем анализа пользовательских данных, определения паттернов, предиктивной аналитики и создания сервисов для получения юридических услуг.

С помощью графического интерфейса модуля реализован доступ к разработанным сервисам, посредством интеграции:

- **Нострадамус.** Пользовательский интерфейс с системой многоуровневых фильтров. Программа позволяет провести аудит правового поля, в результате чего у клиента будет понимание, в какие правовые отношения он вовлечен. Нострадамус предоставит ответ относительно того, какими возможностями клиент может воспользоваться в силу закона, находясь в конкретной жизненной ситуации.
- **Тезаурус.** Пользовательский интерфейс, функциональные возможности которого позволяют найти ответы на юридические вопросы. Это программа, имеющая в своей базе более 2500 правовых вопросов, которые, в свою очередь, разбиты по категориям.
- **Социальный помощник.** Пользовательский интерфейс, функционал которого позволяет найти клиенту информацию в области юридических вопросов на тему социальных выплат и льгот.

## 2.11 Модуль «Профиль клиента»

Модуль используется для персонализации взаимодействия с пользователем и хранения необходимой информации о нем. Основная задача модуля – создание пространства, в котором клиент может управлять личными данными.

Ключевые требования:

1. Возможность хранения и редактирования данных пользователя:

- Изображение (аватар) пользователя;
- Дата рождения;
- Страна;

- Место жительства;
- Номер телефона;
- Электронная почта;
- Пароль.

2. Семейный профиль. Добавление новой сущности к профилю клиента (суб-профиль):

- Фамилия, Имя, Отчество;
- Дата рождения;
- Страна;
- Номер телефона;
- Электронная почта.

## 2.12 Модуль «Поддержка»

Модуль призван обеспечить решение технических проблем пользователя.

Ключевые требования:

1. Функционал чата для работы с обращениями;
2. Поля, для заполнения обращения «Техподдержка»:

- Выбор способа ответа:
  - Телефонный звонок;
  - В чате.
- Описание проблемы клиентом:
  - В текстовом виде;
  - Запись аудио сообщения;
  - Возможность прикрепить документы.

Основные функции:

- Создание и отслеживание заявок (тикетов) сотрудниками технической поддержки. Каждый запрос регистрируется в системе, имеет уникальный номер и проходит стадии обработки (ожидание, закрытая).
- Уведомлять сотрудника техподдержки по почте, когда пришел запрос, в письме прикладывать ссылку на переход к чату.
- Если задача не закрыта, а с последнего ответа прошло больше 24-х часов, то отправлять уведомление сотруднику по почте (и в CRM), что задача не закрыта. Повторять это действие каждые 24 часа, пока задача не будет закрыта.

## 2.13 Модуль «Уведомления»

Задача модуля – дать пространство пользователю, где он будет получать информацию обо всех обновлениях внутри системы.

Уведомления должны содержать следующие типы уведомлений:

### 1. Уведомление по консультации:

- Об ответе в чате (кнопка перехода в чат):
    - Когда ответил эксперт;
    - Когда не хватает данных для консультации и написал ИИ.
  - Уведомления о консультации (вам назначена консультация).
- ### 2. Напоминание-подтверждение о консультации (Вы точно придете на консультацию?)
- ### 3. Уведомления из чата с техподдержкой.

## 2.14 Модуль «Статистика»

Модуль предназначен для сбора и анализа анонимизированных данных о работе службы информационно-психологической поддержки.

Основные показатели:

- **Количество уникальных пользователей.** Общее число сотрудников, обращавшихся за поддержкой в течение заданного периода.
- **Среднее количество консультаций на одного пользователя.** Среднее значение обращений каждого сотрудника.
- **Проблематика запросов.** Распределение типов запросов в процентном соотношении.
- **Уровень лояльности сотрудников.** Индекс удовлетворенности услугами информационно-психологической поддержки.

Цель модуля заключается в предоставлении руководству объективной картины функционирования системы поддержки сотрудников, выявлении тенденций и разработке рекомендаций по оптимизации её работы. Все предоставляемые данные являются обезличенными и обеспечивают конфиденциальность персональных сведений участников.

### 3 КОНТАКТЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Контактные данные технического специалиста, уполномоченного консультировать относительно процедуры установки, конфигурации и эксплуатации программного продукта:

|                                                           |                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Песковацков Денис Владимирович,</b><br>веб-разработчик | Эл. почта: <a href="mailto:d.peskovackov@els24.com">d.peskovackov@els24.com</a><br>Telegram: @deiv_1980 |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|