

Описание функциональности программы Chat2Desk и справочные требования к оборудованию

1. Общие функциональные требования.

- 1.1. Русифицированная программа.
- 1.2. Общение через WEB-интерфейс.
- 1.3. Сервер для хранения переписки с абонентом находится на территории РФ.
- 1.4. Разделение прав оператор/администратор.
- 1.5. Возможность запроса информации у абонента перед началом диалога с отображением данной информации у оператора, принявшего чат:
 - настраиваемые списки и подспики с выбором;
 - свободные поля для заполнения.
- 1.6. Настраиваемое автоинформирование при нахождении абонента в очереди.
- 1.7. Сообщение о позиции в очереди при нахождении абонента в очереди.
- 1.8. Автораспределение чатов из очереди по принципу: как только оператор закрыл чат — пришёл новый чат, который дольше всего находился в очереди.
- 1.9. Конкурентные операторские лицензии.

2. Требования к статистике.

- 2.1. Статистика по операторам:
 - время входа оператора в систему;
 - время выхода оператора из системы;
 - время, проведенное оператором в статусе, с разбивкой по статусам;
 - количество принятых чатов оператором с разбивкой на канал поступления;
 - среднее время разговора оператора;
 - суммарное время разговора оператора.
- 2.2. Статистика по чатам:
 - поступившие в очередь;
 - принятые чаты;
 - потерянные чаты;
 - среднее время ожидания в очереди;
 - среднее время потери чата;
 - среднее время разговора по всем операторам за период;
 - количество обращений по тематикам на основе интерактивного меню диалога.

3. Требования к операторской панели.

- 3.1. Возможность переписываться сразу с несколькими абонентами одновременно.

- 3.2. Автоприветствие с указанием Ф. И. О. оператора при взятии чата оператором.
- 3.3. Визуальное и звуковое оповещение о новом поступившем чате.
- 3.4. Визуальное и звуковое оповещение о новом сообщении в уже открытом чате.
- 3.5. Возможность передавать чаты другому оператору с отображением сообщения о том, что чат переведен и Ф. И. О. оператора, на которого переведен чат.
- 3.6. При передаче чата необходимо, чтобы была видна переписка с предыдущим оператором.
- 3.7. Настраиваемый выбор статусов (в работе, в перерыве и т. д.).
- 3.8. При переключении статуса (в работе, в перерыве и т. д.) — прекращение распределения чатов на данного оператора. Отсчет времени в статусе начинать по завершении всех диалогов.
- 3.9. Отображение предыдущих переписок при повторном обращении клиента.

4. Требования к панели администратора:

- 4.1. Отображение количества залогиненных операторов с отображением статусов.
- 4.2. Отображение очереди.
- 4.3. Отображение количества активных чатов по каждому оператору.
- 4.4. Возможность просматривать все активные чаты в реальном времени.
- 4.5. Отображение темы обращения на основе выбора абонента в интерактивном меню диалога.
- 4.6. Настройка максимального количества одновременных чатов у оператора.
- 4.7. Возможность принимать чаты, перенаправленные от оператора.
- 4.8. Возможность добавления шаблонов диалога для оператора в программу.
- 4.9. Интерфейс с поиском для прочтения завершенных чатов:
 - поиск по оператору;
 - поиск по клиенту;
 - поиск по ключевым словам;
 - поиск по времени чата.