

4 Требования к веб-сервису обеспечения обратной связи с пользователем

4.1 Задачи веб-сервиса

К задачам веб-сервиса относятся:

- прием, регистрация и хранение отзывов пользователей, пересылаемых через Мобильное приложение;
- выгрузка отчетов с отзывами пользователей;
- ввод, редактирование и удаление новостей, которые должны отображаться в Мобильном приложении.
- создание, редактирование и удаление отделений
- ведение базы данных пользователей с регистрационными данными

4.2 Типы отзывов

Веб-сервис должен принимать и регистрировать следующие типы отзывов пользователей, передаваемые через Мобильное приложение:

- оценка работы Отделения;
- оценка качества доставки ;
- сообщение о некорректных данных Отделения.

4.3 Роли пользователей веб-сервиса

В веб-сервисе должна быть предусмотрена возможность ведения и распределения пользователей со следующими ролями:

- Администратор – пользователь веб-сервиса, осуществляющий настройку и техническое сопровождение веб-сервиса.
- Маркетолог – пользователь веб-сервиса, осуществляющий ввод/редактирование и удаление новостей, которые должны отображаться в Мобильном приложении. Так же этот пользователь осуществляет выгрузку отчетов с отзывами пользователей (оценки работы и качества доставки, некорректные данные).

Для работы с сервисом пользователь входит в веб-сервис, авторизуется в нем. В зависимости от того, какая роль назначена пользователю, он видит соответствующий раздел веб-сервиса.

4.4 Требования к отзывам

4.4.1 Параметры отзыва

Отзыв пользователя, поступающий в веб-сервис, должен содержать следующие параметры:

№	Название параметра	Описание параметра	Обязательность параметра
1	Тип	Принимает значения: - Оценка работы Отделения; - Оценка качества доставки; - Некорректные данные;-	+
2	ID	ID устройства, с которого получено сообщение. ID устройства генерируется мобильным приложением.	+

3	Дата	Дата создания сообщения	+
---	------	-------------------------	---

В зависимости от типа отзыв должен содержать:

1. Тип «Оценка работы Отделения»

№	Название параметра	Описание параметра	Обязательность параметра
1.	Адрес	Адрес Отделения, в отношении которого пользователь добавил оценку	+
2.	Индекс	Индекс Отделения, в отношении которого пользователь добавил оценку	+
3.	Цель визита	Цель обращения пользователя в Отделение, значение из списка.	+
4.	Очередь	Время, проведенное в очереди, в минутах.	+
5.	Оценка отделения: 1. Параметр «удобство при ожидании обслуживания в отделении» 2. Параметр «чистота и порядок в отделении»	1. Балл, принимающий значение от 1 до 5 2. Балл, принимающий значение от 1 до 5	+
6.	Оценка персонала 1. Параметр «вежливость персонала» 2. Параметр «компетентность персонала»	1. Балл, принимающий значение от 1 до 5 2. Балл, принимающий значение от 1 до 5	+
7.	Комментарий	Описание того, что понравилось /не понравилось пользователю, изложенное в свободной форме.	-
8.	Фото	Файл с фотографией, приложенной пользователем к оценке	-

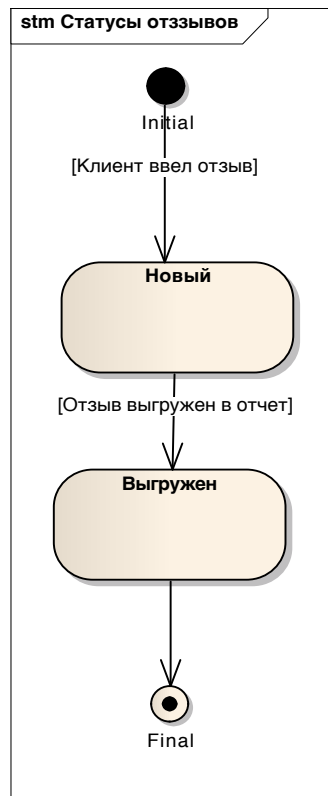
2. Тип «Оценка качества доставки»

№	Название параметра	Описание параметра	Обязательность параметра
1	Идентификатор	Идентификатор отправления	+
2	Тип отправления	Принимает значение: Заказное и т.д.	+
3	Оценка качества доставки	Балл, принимающий значение от 1 до 5	+

3. Тип «Некорректные данные»

№	Название параметра	Описание параметра	Обязательность параметра
1	Адрес	Адрес Отделения, в отношении которого некорректно указаны данные	+
2	Индекс	Индекс Отделения, в отношении которого некорректно указаны данные	+
3	Некорректный индекс	Индекс Отделения, который указан некорректно. Значение - текущий индекс Отделения.	-
4	Некорректный адрес	Адрес, который указан некорректно. Значение - текущий адрес.	-
5	Некорректное время работы	Время работы, которое указано некорректно. Значение - текущее время работы.	-
6	Некорректный телефон	Телефон, который указан некорректно. Значение - текущий список всех телефонов и факсов.	-
7	Комментарий	Описание выявленных несоответствий	+
8	Фотография	Фотография, подтверждающая выявленное несоответствие	-

4.4.2 Статусы отзывов



Поступившим в веб-сервис отзывам должен присваиваться статус «Новый».

Статус отзыва должен меняться на «Выгружен» в момент формирования пользователем веб-сервиса отчета по отзывам за период. В веб-сервисе должна быть предусмотрена возможность формирования отдельных отчетов для различных типов отзывов.

Отчеты должны включать все параметры, предусмотренные для типов отзывов, при наличии фотографий в сообщениях в отчетах должно отображаться содержимое фотографий, добавленных к отзывам.

4.5 Создание новостей для отображения в Мобильном приложении

В системе должна быть предусмотрена возможность формирования новостей для отображения в мобильном приложении.

Формирование новостей в веб-сервисе должно быть доступно пользователям с ролью «Маркетолог».

Пользователь в веб-сервисе должен иметь возможность:

- вводить содержание новости
- редактировать содержание новости
- публиковать новость (т.е. делать ее доступной для показа в Мобильном приложении)
- снимать новость с публикации (т.е. делать ее недоступной для показа в Мобильном приложении)

- удалять новость.

Возможны следующие типы новостей:

- короткая новость (до 90 символов с пробелами). Короткая новость отображается целиком на главном экране Мобильного приложения.

- длинная новость. Состоит из:

- заголовка (до 90 символов с пробелами), отображаемого целиком на главном экране Мобильного приложения;

- полного текста новости. Полный текст новости имеет длину до 700 символов с пробелами и может содержать абзацы;

- графического сопровождения новости (фотография, картинка).

Полный текст новости и графическое сопровождение будут показываться в Мобильном приложении на новом экране, при нажатии на заголовок длинной новости на главном экране.

4.6 Отправка push-уведомлений при изменении статуса отслеживаемого РПО

Push-уведомления должны приходить пользователю по ключевым статусам отправления.

Если отправление еще не вручено адресату, то текст уведомления должен содержать информацию о последнем статусе отправления. Когда пользователь касается уведомления на экране, должна открываться форма просмотра детальной информации для соответствующего отправления.

Если отправление вручено адресату (последняя полученная операция – «вручение»), то текст уведомления должен содержать просьбу оценить качество услуги по доставке. Когда пользователь касается уведомления на экране, должна открываться форма оценки качества услуги по доставке.