

# **Функциональные характеристики и информация необходимая для установки, эксплуатации модуля «Abanking Digital Office - Личный кабинет оператора»**

## **1. Общее назначение**

Предоставить возможность операторам обрабатывать и проверять заявки, оформленные клиентами, через личный кабинет.

## **2. Термины и определения**

**Администратор** – физическое лицо, которое используя личный кабинет, собирает процесс с целью предоставления услуги.

**Личный кабинет администратора** (далее ЛКА) – приложение для конструирования кабинетов клиента и оператора. Содержит конструкторы страниц, сценариев, форм.

**Личный кабинет оператора** (далее кабинет оператора) - графический пользовательский веб-интерфейс, позволяющий оператору работать с заявкой на оказание услуги.

**Оператор личного кабинета** – зарегистрированное лицо, выполняющее действия с заявкой в рамках созданного администратором сценария.

**Продукт** – элемент личного кабинета, в котором настраиваются процесс и сценарий для работы с пользовательской заявкой на получение услуги.

## **3. Реализация**

### **3.1 Приватный кабинет оператора**

Реализовать возможность создания личного кабинета оператора с приватным типом доступа. Необходимо предусмотреть следующую логику доступа к кабинету:

1. Регистрация операторов осуществляется только администратором через ЛКА (рисунок 1).
2. Пароль от личного кабинета должен отправляться пользователю на указанный администратором номер телефона.
3. Количество полей, обязательность заполнения данных на форме регистрации определяется администратором в ЛКА.
4. Группу ролей для регистрации в кабинете оператора определяет администратор.

5. Если оператор зарегистрирован под одной группой ролей в приватном кабинете, то в другом приватном кабинете под другой группой ролей у него нет доступа нет.

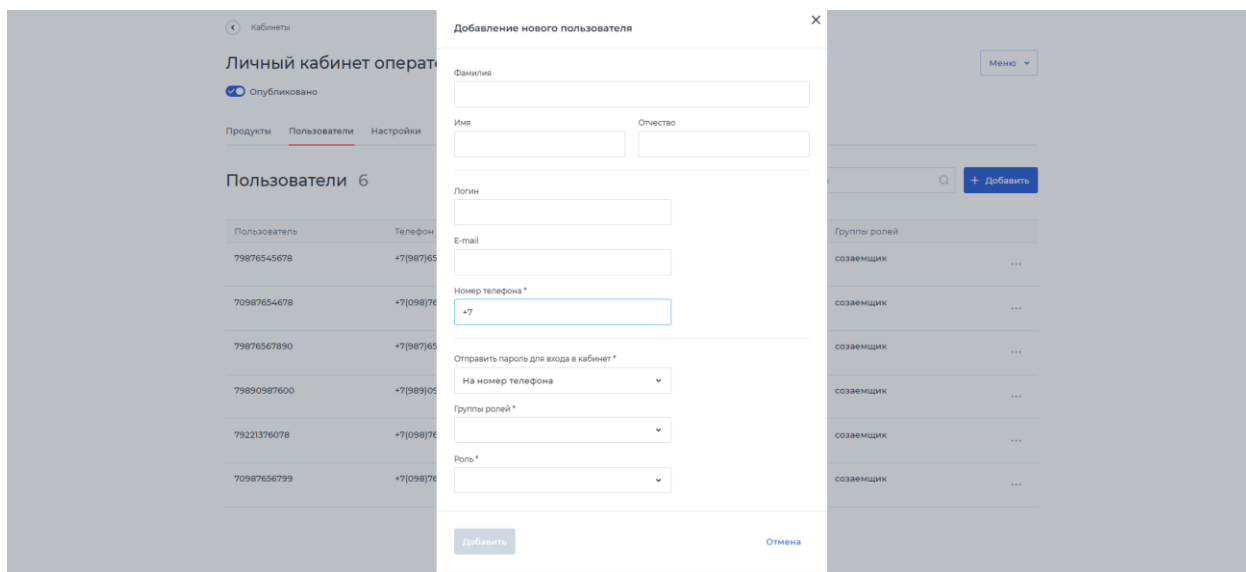


Рисунок 1 – Регистрация оператора через ЛКА

### 3.2 Доступ к заявкам в личном кабинете оператора

Реализовать в личном кабинете оператора доступ пользователей ко всем заявкам. У операторов должна быть возможность просматривать заявки, созданные другими пользователями из других личных кабинетов, например, клиентами.

### 3.3 Авторизация в личный кабинет оператора

Реализовать возможность операторов, ранее зарегистрированных в личном кабинете, авторизовываться. Необходимо предусмотреть следующую логику:

1. Количество полей на форме авторизации определяется администратором в ЛКА.
2. Способ авторизации определяется администратором в ЛКА: по номеру телефона или электронной почте, по постоянному паролю, двухфакторная авторизация.
3. При успешной авторизации необходимо обеспечить переход в авторизованную зону на главную страницу личного кабинета.

Пример страницы авторизации представлен на рисунке 2.

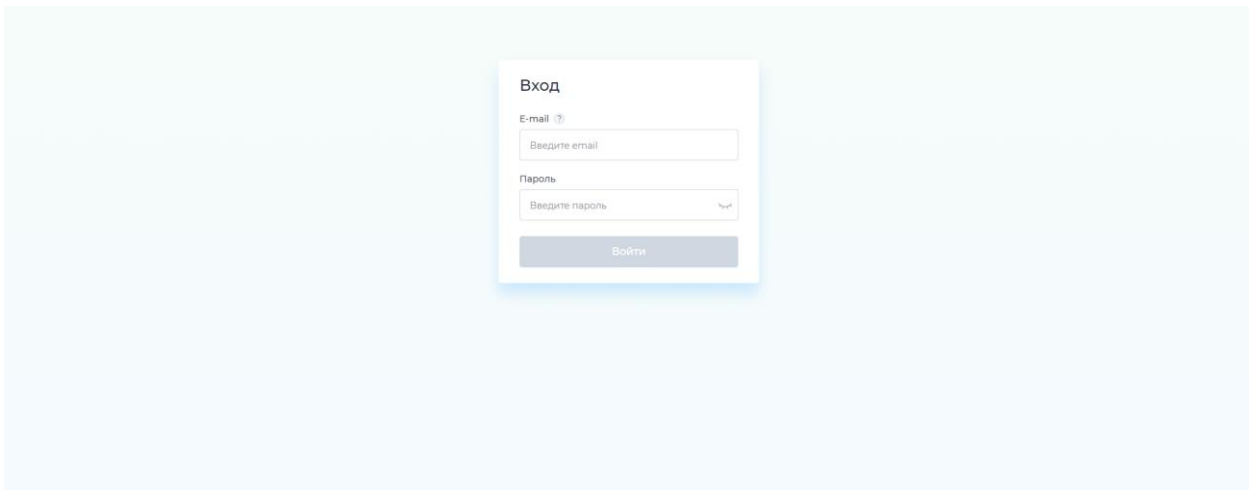


Рисунок 2 – Форма авторизации

### 3.4 Просмотр заявок в кабинете оператора

Необходимо реализовать страницу заявок в личном кабинете оператора. Должны быть доступны возможности:

1. Посмотреть ранее созданные заявки:
  - заявки по разным продуктам располагаются в разделах, соответствующих названию продукта;
  - в таблице заявок отображаются данные, указанные клиентом в процессе оформления заявки (рисунок 3);
  - поиск по таблице заявок;
  - данные для отображения настраиваются администратором в ЛКА;
  - по каждой заявке можно посмотреть данные, указанные в процессе оформления.
2. Отфильтровать заявки (рисунок 4):
  - фильтры, доступные для выбора, настраиваются администратором в ЛКА;
  - при соблюдении настроенных условий заявка не будет отображаться в общем списке заявок, а будет доступна только при переключении фильтра;
  - заявки, которые не подошли ни под один фильтр, должны находиться в фильтре «Нераспределенные».
3. Просмотреть информацию по заявке:
  - по нажатию на заявку осуществляется переход на форму шага, на котором оператор остановился;
  - в зависимости от настроенного сценария оператор может продолжить проверку, отредактировать данные, вернуть заявку на доработку.

Название продукта	Статус заявки	Дата создания заявки
Выпуск карты	Документы запрошены	27.12.2022 11:52
Выпуск карты	Карта готова	26.12.2022 13:05
Выпуск карты	Входящая заявка	26.12.2022 13:04
Выпуск карты	Документы запрошены	26.12.2022 12:29
Выпуск карты	Документы запрошены	26.12.2022 10:38
Выпуск карты	Карта у клиента	26.12.2022 10:15
Выпуск карты	Предложена регистрация	23.12.2022 17:15

Рисунок 3 – Таблица заявок

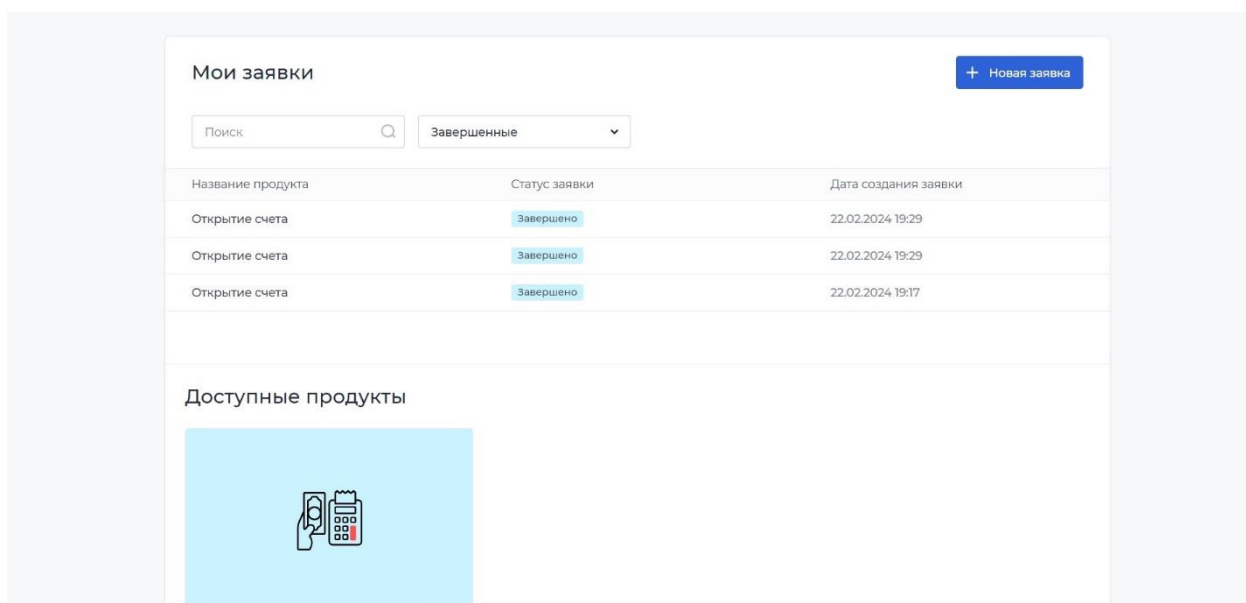


Рисунок 4 – Фильтрация заявок

### 3.5 Модуль комментариев

Необходимо реализовать возможность операторам оставлять комментарии для клиента по конкретной заявке (рисунок 5). Пользователю личного кабинета должны быть доступны возможности:

1. На странице заявки перейти в раздел Комментарии.
2. Создать новый комментарий.
3. Прикрепить вложение к комментарию.
4. Просмотреть ответ клиента.
5. Просмотреть количество сообщений по разным заявкам со страницы заявок.

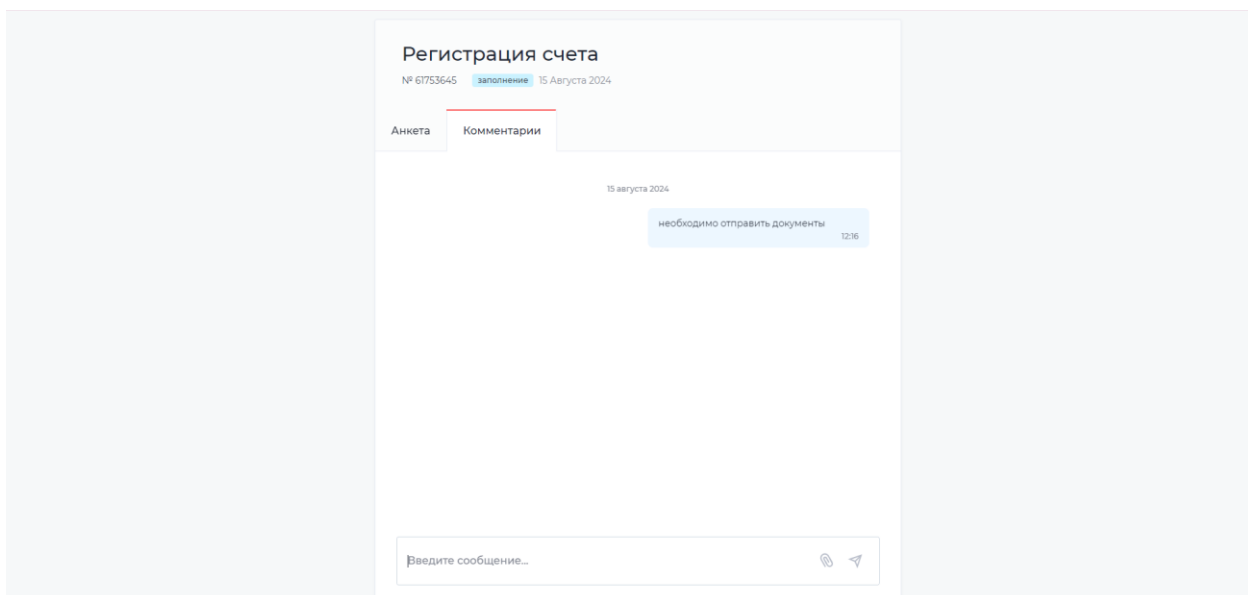


Рисунок 5 – Модуль комментариев в кабинете оператора

### 3.6 История изменений

Необходимо реализовать возможность операторам просматривать историю изменений по конкретной заявке. Необходимо отображать все шаги сценария, через которые прошла заявка, отображать статусы, на которых была заявка, для каждой из ролей, которая участвует в сценарии. Необходимо иметь возможность перейти на шаг из истории изменений, чтобы повторно проверить указанную информацию.

На рисунке 6 представлен макет истории изменений.

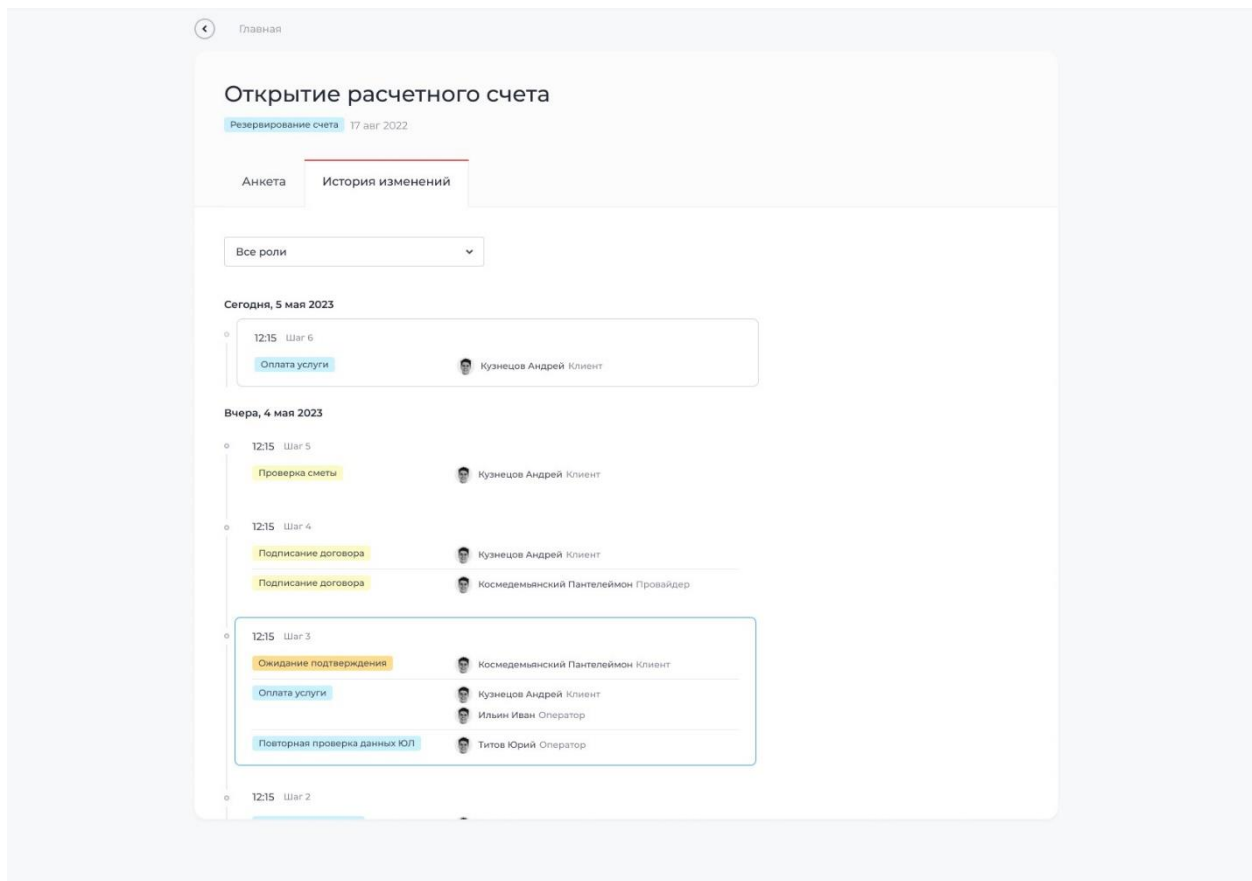


Рисунок 6 – История изменений в заявке