

Допустим, вы как новый архитектор на проекте отлично провели работу со стейкхолдерами и выявили вот **такие бизнес вводные**.

Бизнес-цели:

- Снижение затрат на обслуживание клиентов: Цель заключается в минимизации стоимости обслуживания каждого клиента за счет перенаправления основной нагрузки от сотрудников к чат-боту.
- Обеспечение поддержки 24/7: Предоставление непрерывной поддержки клиентам вне зависимости от времени суток, увеличивая их удовлетворенность и лояльность.
- Повышение качества обслуживания клиентов: Улучшение уровня поддержки с помощью мгновенных, точных и полезных ответов, предоставляемых чат-ботом.

Бизнес-требования:

- Прибыль в течение определенного периода: Инвестиции в проект должны окупиться за определенный период времени, уменьшив затраты на поддержку клиентов и улучшив их удовлетворенность.
- Ни одного клиента не должно быть упущено: Все клиенты, которые обращаются за поддержкой, должны получить ответ от чат-бота, что требует обеспечения его высокой доступности и надежности.
- Повышение уровня удовлетворенности клиентов: Метрики удовлетворенности клиентов должны показывать улучшение после внедрения чат-бота.
- Конфиденциальность и безопасность данных клиентов: Все персональные данные, обрабатываемые чат-ботом, должны быть защищены согласно законодательству о защите данных.
- Скорость реагирования: Чат-бот должен обеспечивать быстрое время ответа, чтобы удовлетворить ожидания клиентов и улучшить их впечатление от обслуживания.

Группы пользователей и их сценарии:

- Клиенты:

"Как клиент, я хочу задать вопрос чат-боту, чтобы получить быстрый ответ на свой вопрос без необходимости ожидания связи со специалистом поддержки."

"Как клиент, я хочу получать от чат-бота точные и понятные ответы, чтобы мои проблемы были решены эффективно."

- Сотрудники отдела обслуживания клиентов:

"Как сотрудник отдела обслуживания клиентов, я хочу иметь возможность мониторить диалоги чат-бота в реальном времени, чтобы я мог вмешаться, если это необходимо."

- Менеджеры/Руководство:

"Как менеджер, я хочу иметь возможность отслеживать ключевые показатели эффективности чат-бота, чтобы принимать обоснованные решения о его развитии и внедрении."

- Провайдеры внешних сервисов:

"Как провайдер внешней нейросети 'Алёшка', я хочу иметь возможность обслуживать и поддерживать свой продукт в рамках системы, чтобы обеспечить его надежность и высокое качество работы."