

## Załącznik nr 1 do OPZ – CHAT GENESYS

<b>1. Wprowadzenie</b> .....	2
<b>1.1. Cel</b> .....	3
<b>1.2. Zakres</b> .....	4
<b>1.3. Założenia</b> .....	4
<b>1.4. Interesariusze systemu</b> .....	4
<b>1.5. Opis stanu istniejącego</b> .....	4
<b>2. Wymagania biznesowe</b> .....	4

## 1. Wprowadzenie

Dokument zawiera opis wymagań niezbędnych do wdrożenia CHAT w systemie Genesys, polegającym na uruchomieniu funkcjonalności chat na stronie www, selfcare i w aplikacji mobilnej. Genesys Chat pozwala agentom świadczyć pomoc w czasie rzeczywistym klientom za pośrednictwem Internetu. Interakcje na czacie są zarządzane przez ten sam rodzaj logiki biznesowej, co wszystkie pozostałe kanały komunikacji oraz umożliwiają zintegrowane monitorowanie i raportowanie Genesys. Zarządzanie interakcjami Genesys Chat zapewnia również agentom dostęp do tego samego rodzaju danych klientów, które mają do połączeń głosowych, zapewniając taką samą spersonalizowaną usługę dla kontaktów czatu, jak dla dzwoniących.

### Główne zalety:

- Zwiększa produktywność poprzez wyświetlanie wielu jednoczesnych interakcji czatu dla agenta
- Poprawia komfort obsługi klienta, zapewniając spójną obsługę we wszystkich kanałach
- Prowadzi rozmowy do najlepszego dostępnego agenta, aby rozwiązać problem klienta
- Zapewnia kompleksowe raportowanie, w tym transkrypcje interakcji czatu zapisywane w historii klienta dla referencji agenta
- Zmniejsza koszty administracyjne dzięki jednej platformie dla wszystkich kanałów interakcji

### Cechy szczególne:

- Zapewnia elastyczność w implementacji czatu na żywo w czystym środowisku HTML.
- Obsługa konferencji na czacie pozwala agentom obsługi klienta na

konferencję z innymi agentami lub przełożonymi w ramach interakcji na żywo w czacie w celu zwiększenia efektywności pierwszego kontaktu (FCR) i poprawy zadowolenia klienta

- Monitorowanie czatu przez supervisora pozwala w sposób dyskretny monitorować sesje czatów agenta obsługi klienta w celu szkolenia i coachingu
- Genesys Workspace zapewnia agentom jeden interfejs dla wszystkich rodzajów kontaktu
- Platforma zarządzania doświadczeniem klienta Genesys zapewnia spójne zarządzanie kanałami interakcji i pozwala czatowi korzystać z tych samych reguł biznesowych, co interakcje głosowe i inne media
- Genesys Chat pozwala agentom na prowadzenie wielu równoczesnych sesji czatu, przeglądanie danych klientów dołączonych każdej interakcji i dostęp do biblioteki standardowych odpowiedzi, które można łatwo wstawić do wiadomości czatu

### Słownik pojęć

Objaśnienie terminów wykorzystywanych w dokumencie:

<b>Definicja</b>	<b>Opis</b>
FCR	First Contact Resolution wskaźnik oznaczający rozwiązanie sprawy klienta w pierwszym kontakcie telefonicznym.
Ankieta NPS	Net Promoter Score ( <b>NPS</b> ) – narzędzie oceny lojalności klientów. Jest alternatywną metodą oceny dla tradycyjnych badań satysfakcji klientów.
Konsultant	Pracownik EOB lub działającego na rzecz EOB Outsourcera zajmujący się zdalną obsługą klientów.

#### 1.1. Cel

Zastąpienie obecnie wykorzystywanego rozwiązania LiveChat (opartego o chmurę danych) rozwiązaniem spełniającym wymagania aktualnej architektury korporacyjnej IT.

Organicznie liczby systemów obsługowych.

Automatyzacja obsługi części kontaktów sprzedażowych i obsługowych.

## 1.2. Zakres

Zakres obejmuje uruchomienie chat na stronie www EOB, w selfcare i aplikacji mobilnej.

## 1.3. Założenia

Zakłada się udostępnienie kanału chat dla klientów na stronie www EOB, selfcare oraz umożliwienie udostępnienia w aplikacji mobilnej.

Dla konsultantów chat udostępniony będzie w systemie Genesys, który jest obecnie wykorzystywany przez pracowników obsługi zdalnej zarówno przez pracowników EOB jak i pracowników Outsourcera działającego na rzecz EOB.

## 1.4. Interesariusze systemu

Pion Rynku Masowego w szczególności:

- Wydział Obsługi Pism i Zgłoszeń
- Wydział Telefonicznej Obsługi Klienta Indywidualnego
- Wydział Telefonicznej Obsługi Klienta SOHO
- Outsourcerzy sprzedaży telefonicznej
- Wydział Sprzedaży i Obsługi Elektronicznej
- Wydział Sprzedaży telefonicznej
- Wydział Optymalizacji Narzędzi i Procesów

## 1.5. Opis stanu istniejącego

Obecnie korzystamy z rozwiązania LiveChat udostępnionego przez Dom Mediowy. Mamy 10 licencji, co roku odnawianych. Obecna licencja obowiązuje do 09.03.2020 roku. Koszt licencji to 25000 zł/ rok.

## 2. Wymagania biznesowe

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.001
---	------------

<b>Nazwa wymagania</b>	Dostępność chatu - klienci
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie obsługi klienta kontaktującego się z EOB przez internet.
<b>Opis wymagania</b>	Dla klienta chat powinien być dostępny z poziomu strony głównej www EOB oraz wszystkich jej podstronach
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.002
<b>Nazwa wymagania</b>	Dostępność chatu - administrator
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie obsługi klienta kontaktującego się z EOB przez internet.

<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać, użytkownikowi o roli administrator, wskazanie podstron, na których chat jest dostępny dla klientów.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.001

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.003
<b>Nazwa wymagania</b>	Dostępność chatu - klienci
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie obsługi klienta kontaktującego się z EOB przez internet.
<b>Opis wymagania</b>	Dla klienta chat powinien być dostępny z poziomu: - Selfcare - aplikacji mobilnej EOB
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.004
<b>Nazwa wymagania</b>	Dostępność chatu - konsultanci

<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Ograniczenie ilości systemów, z których korzystają konsultanci call center i pracownicy EOB – sprzedaż zdalna).
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwić prowadzenie i zarządzanie rozmowami chat z poziomym systemu Genesys.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.005
<b>Nazwa wymagania</b>	Automatyczne otwieranie okna chat na stronie www EOB.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD

<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Dostosowanie się do rozwiązań przyjętych na rynku.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien, w przypadku obecności klienta na głównej stronie www EOB (i podstronach), po zdefiniowanym przez użytkownika o roli administratora czasie, automatycznie aktywować (powiększyć) okno chat oraz wyświetlić komunikat powitalny. Treść komunikatu możliwa powinna być do edycji przez użytkownika o roli administrator.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.006
<b>Nazwa wymagania</b>	Tematy rozmów - klient
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie zarządzaniem kolejkami obsługowymi, optymalizacja pracy zespołu call center.
<b>Opis wymagania</b>	Po zainicjowaniu rozmowy przez klienta (kliknięcie w okno chat), w oknie chat wyświetlić powinna się lista tematów rozmowy.
<b>Powiązane wymagania</b>	



<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.007
<b>Nazwa wymagania</b>	Wybór tematu – kolejka obsługowa
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja przez automatyzację przypisywania rozmów zgodnie ze skillami konsultantów.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwić klientowi wybór jednego z proponowanych tematów rozmowy, wybór tematu skutkować powinien przypisaniem klienta do właściwej kolejki obsługowej.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.009
<b>Nazwa wymagania</b>	Temat rozmowy - edycja
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne

<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie zarządzaniem kolejkami obsługowymi, optymalizacja pracy zespołu call center.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać, użytkownikowi o roli administrator, edycję listy tematów w zakresie treści i ich ilości oraz przypisania konsultantów do kolejek obsługowych.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.008

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.010
<b>Nazwa wymagania</b>	Modyfikacja wyglądu chatu
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Możliwość edycji/ dostosowania wyglądu chatu do aktualnie obowiązującej Księgi Znak EOB. Umożliwienie zmian bez angażowania dostawców rozwiązania, kompetencje po stronie EOB.

<b>Opis wymagania</b>	<p>System powinien umożliwiać edycję okna chat, przez użytkownika o roli administrator, zgodnie z obowiązującą w Energa Księgą Znaków w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kolor, rozmiar, kształt okna</li> <li>- rozmiar, kolor, rodzaj czcionek</li> <li>- kolor ikony chatu, rozmiar i jej położenie</li> <li>- możliwość dodania zdjęć dla konsultantów; kolor tła okna. Zgodnie z obecnym www.</li> </ul> <p>System powinien umożliwiać możliwość zdefiniowania odrębnego wyglądu chatu dla wersji mobilnej strony.</p>
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.011
<b>Nazwa wymagania</b>	Zarządzanie kolejkami obsługowymi
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie zarządzaniem ruchem na kolejkach obsługowych.
<b>Opis wymagania</b>	<p>System powinien umożliwiać, użytkownikowi o roli administrator, zarządzanie kolejkami obsługowymi w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definiowania listy kolejek obsługowych (np. sprzedaż, obsługa)</li> <li>- przypisanie tematów, które wybiera klient podczas inicjacji rozmowy do konkretnej kolejki</li> <li>- dodawanie/usuwanie listy konsultantów obsługujących konkretną kolejkę (na podstawie macierzy skillów)</li> </ul>

<b>Powiązane wymagania</b>	
----------------------------	--

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.012
<b>Nazwa wymagania</b>	Transfer konwersacji z klientem między kolejkami.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie obsługi klienta, który błędnie wybrał temat rozmowy, umożliwienie kompleksowej obsługi klienta, który połączył się w więcej niż jednym temacie; maksymalizacja wskaźnika FCR.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać konsultantowi transfer rozmowy między kolejkami obsługowymi.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.013
<b>Nazwa wymagania</b>	Identyfikacja klienta EOB.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki

<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Skrócenie czasu rozmowy z klientem, optymalizacja zarządzania kolejkami obsługowymi.
<b>Opis wymagania</b>	<p>Po wyborze tematu rozmowy, w oknie chat wyświetlić powinno się pytanie "Czy jesteś klientem Energa?". Klient powinien mieć do wyboru dwie odpowiedzi: TAK i NIE.</p> <p>Wybór "<b>TAK</b>" w pytaniu o bycie klientem Energa, powinno skutkować wyświetleniem się pola umożliwiające weryfikację klienta (miejsce na wpisanie nr klienta).</p> <p>Wybór "<b>NIE</b>" skutkować powinien rozpoczęcie konwersacji z konsultantem.</p>
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.014
<b>Nazwa wymagania</b>	Weryfikacja klienta
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwcki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Niezbędne do weryfikacji klienta.
<b>Opis wymagania</b>	Konsultantowi pole "nr klienta" powinno wyświetlać się obligatoryjnie przy każdej rozmowie chat.

<b>Powiązane wymagania</b>	
----------------------------	--

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.015
<b>Nazwa wymagania</b>	Wyszukiwanie danych klienta.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Niezbędne do weryfikacji danych klienta.
<b>Opis wymagania</b>	<p>Wpisanie nr klienta (przez użytkownika lub klienta) skutkować powinno wyświetleniem w systemie danych na podstawie których dokonać może weryfikacji klienta (na podstawie informacji z CRM):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- imię i nazwisko klienta</li> <li>- PESEL / NIP</li> <li>- adres korespondencyjny</li> <li>- nr telefonu</li> <li>- adres email</li> <li>- nr PPE</li> </ul> <p>W przypadku braku w systemach którejkolwiek z wymienionych wyżej informacji, pole powinno pozostać puste.</p>
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.014

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.016
<b>Nazwa wymagania</b>	Ankieta NPS
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Przeprowadzenie ankiety NPS po rozmowie z klientem jest obligatoryjnym krokiem procesu sprzedażowego / obsługowego.
<b>Opis wymagania</b>	<p>Po zakończeniu rozmowy przez użytkownika, w oknie chat, klientowi wyświetlić powinna się ankieta NPS – domyślnie ankieta powinna wyświetlać się po każdej rozmowie z klientem.</p> <p>Ankieta składać powinna się z pytania, w której klient powinien móc odznaczyć jedną ze zdefiniowanych odpowiedzi.</p> <p>Forma ankiety:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- radiobutton (jednokrotny wybór),</li> <li>- input text (możliwość wpisania tekstu przez klienta)</li> <li>- lista rozwijana, checkboxy (wielokrotny wybór)</li> <li>- możliwość stworzenia warunku np. zaznaczenie opcji 1 w polu A, skutkuje wyświetleniem pola B. Zaznaczenie opcji 2 w polu A skutkuje wyświetleniem pola C.</li> </ul>
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.017
---	------------

<b>Nazwa wymagania</b>	Ankieta NPS - zarządzanie
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Przeprowadzenie ankiety NPS po rozmowie z klientem jest obligatoryjnym krokiem procesu sprzedażowego / obsługowego.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać użytkownikowi o roli administrator edycję wyświetlanych ankiet w zakresie: - ilości i treści pytań - ilości i treści możliwych do wyboru odpowiedzi
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.016

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.018
<b>Nazwa wymagania</b>	Wyświetlanie ankiety NPS – zarządzanie
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST



<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Przeprowadzenie ankiety NPS po rozmowie z klientem jest obowiązkowym krokiem procesu sprzedażowego / obsługowego.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać, użytkownikowi o roli administrator, wskazanie czy wyświetlanie ankiety po rozmowie ma charakter obowiązkowy (czy wyświetla się po każdej rozmowie czy nie).
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.016 ; SYS/WF.017

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.019
<b>Nazwa wymagania</b>	Brak aktywności klienta na stronie www.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Dostosowanie się do szeroko przyjętych na rynku rozwiązań.
<b>Opis wymagania</b>	<p>W przypadku braku jakiegokolwiek aktywności klienta po wejściu na stronę www, w czasie zdefiniowanym przez Użytkownika o roli administrator, okno chat powinno automatycznie się otworzyć.</p> <p>Po otwarciu okna powinien pojawić się komunikat powitalny.</p> <p>Użytkownik, o roli administrator powinien mieć możliwość edycji komunikatu w zakresie jego treści.</p>
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.020
<b>Nazwa wymagania</b>	Inicjacja rozmowy z konsultantem przez klienta.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Skrócenie czasu obsługi poprzez automatyzację powtarzalnych czynności, które wykonać powinien konsultant.
<b>Opis wymagania</b>	Po zainicjowaniu rozmowy przez klienta (otwarcie okna chat na stronie www) klientowi powinien wyświetlić się komunikat powitalny.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.021
<b>Nazwa wymagania</b>	Inicjacja rozmowy z konsultantem przez klienta.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Skrócenie czasu obsługi poprzez automatyzację powtarzalnych czynności, które powinien wykonać konsultant.

<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać, użytkownikowi o roli administrator, zdefiniowanie (obligatoryjność i treść) komunikatu, który wyświetla się klientowi po zainicjowaniu rozmowy chat.  Np. informacja o niedostępności jednego z systemów
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.022
<b>Nazwa wymagania</b>	Brak aktywności klienta na stronie www.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja zarządzania kolejkami obsługowymi.
<b>Opis wymagania</b>	Po wyświetleniu się komunikatu powitalnego, w przypadku dalszego braku aktywności ze strony klienta, w czasie zdefiniowanym przez Użytkownika o roli administrator, okno chat powinno zostać zamknięte.  Konwersacja nie powinna zostać przypisana żadnemu z konsultantów do obsługi.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.019 ;

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.023
<b>Nazwa wymagania</b>	Przypisanie konwersacji do kolejki obsługowej.

<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optimalizacja zarządzania kolejkami obsługowymi.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien przypisywać rozmowę do użytkownika dopiero w przypadku, kiedy klient, w oknie chat, cokolwiek napisze.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.022

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.024
<b>Nazwa wymagania</b>	Ponowienie pytania w przypadku braku odpowiedzi klienta.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optimalizacja pracy konsultantów, skupienie się na konwersacjach , w których klient pozostaje aktywny.

<b>Opis wymagania</b>	W przypadku, w którym na pytanie konsultanta, nie padnie odpowiedź ze strony klienta, w czasie zdefiniowanym przez Użytkownika o roli administrator, pytanie konsultanta powinno zostać ponowione automatycznie (ponowne wyświetlenie pytania klientowi).
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.023 ;

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.025
<b>Nazwa wymagania</b>	Prowadzenie przez konsultanta kilku rozmów jednocześnie.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja pracy konsultantów, przyspieszenie obsługi klientów w przypadku dużego ruchu na kolejkach obsługowych.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać prowadzenie użytkownikowi kilku rozmów jednocześnie. Liczba konwersacji, które użytkownik może prowadzić jednocześnie powinna być edytowalna przez użytkownika o roli administrator.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.026
---	------------

<b>Nazwa wymagania</b>	Alerty - czas oczekiwania na odpowiedź konsultanta.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja pracy konsultanta, zadbanie o jakość obsługi z punktu widzenia klienta (skrócenie czasu oczekiwania na odpowiedź z ze strony konsultanta).
<b>Opis wymagania</b>	W przypadku prowadzenia kilku rozmów, konsultant powinien widzieć ile czasu klient oczekuje na jego odpowiedź poprzez zmianę koloru okna chat.  Przedziały czasowe: - czerwony (najdłuższy przedział) - żółty (przedział pośredni) - zielony (najkrótszy przedział)
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.025

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.027
<b>Nazwa wymagania</b>	Alerty – ustawienie przedziałów czasowych
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne

<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja pracy konsultanta, zadbanie o jakość obsługi z punktu widzenia klienta (skrócenie czasu oczekiwania na odpowiedź z ze strony konsultanta).
<b>Opis wymagania</b>	Przedziały czasowe (3), po których kolory okien konwersacji powinny ulec zmianie, definiowane powinny być przez użytkownika o roli administrator:
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.025 ; SYS/WF.026

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.028
<b>Nazwa wymagania</b>	Komunikaty dźwiękowe - konsultanci
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja pracy konsultantów w przypadku weryfikacji danych w innym, niż Genesys, systemie.
<b>Opis wymagania</b>	Konsultant powinien być informowany komunikatem dźwiękowym o: - rozpoczęciu nowej konwersacji - wysłanie przez klienta odpowiedzi w prowadzonych konwersacjach - opuszczenia przez klienta konwersacji System powinien umożliwiać zdefiniowanie różnych dźwięków związanych z rodzajem zdarzenia.

<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.026
----------------------------	------------

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.029
<b>Nazwa wymagania</b>	Prowadzenie przez konsultanta kilku rozmów jednocześnie – podświetlenie okna rozmowy.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Niezwłoczne informowanie konsultanta o odpowiedzi klienta, skrócenie czasu obsługi.
<b>Opis wymagania</b>	W przypadku, w którym użytkownik prowadzi kilka rozmów jednocześnie, okno z rozmową w której pojawiła się odpowiedź klienta powinno zostać podświetlone.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.028

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.030
<b>Nazwa wymagania</b>	Szablony odpowiedzi
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski



<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja pracy konsultantów, zniwelowanie czasu koniecznego do wpisania powtarzalnych odpowiedzi.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać, użytkownikowi o roli administrator, definiowanie szablonów odpowiedzi (dodawanie, usuwanie, edycja). Szablon składać powinien się z tytułu oraz treści odpowiedzi do klienta.  Wyszukiwanie szablonów umożliwiające powinno być po „słowie klucz” (tag).
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.031 ; SYS/WF.032 ; SYS/WF.033

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.031
<b>Nazwa wymagania</b>	Szablony odpowiedzi – konsultant
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja pracy konsultantów, zniwelowanie czasu koniecznego do wpisania powtarzalnych odpowiedzi do minimum.

<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwić konsultantowi, wybór jednego z szablonów odpowiedzi.  Po wyborze szablonu, zdefiniowana odpowiedź powinna wyświetlić się klientowi w oknie rozmowy.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.030

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.032
<b>Nazwa wymagania</b>	Szablony odpowiedzi - wyszukiwanie
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optimalizacja pracy konsultantów, zniwelowanie czasu koniecznego do wpisania powtarzalnych odpowiedzi.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwić konsultantowi wyszukiwanie szablonu po "słowie klucz". Wpisanie słowa w oknie wyszukiwania skutkować powinno wyświetleniem szablonów, które w temacie zawierają wpisane słowo.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.031 ; SYS/WF.030

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.033
<b>Nazwa wymagania</b>	Szablony odpowiedzi - hiperłącze
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja pracy konsultantów, zniwelowanie czasu koniecznego do wpisania powtarzalnych odpowiedzi.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać zaszywanie w szablonie hiperłącza z odniesieniem do wskazanej strony www. Kliknięcie przez klienta w link powinno skutkować otwarciem wskazanej strony www.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.031; SYS/WF.032 ; SYS/WF.030

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.034
<b>Nazwa wymagania</b>	Dodawanie załączników do konwersacji.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne

<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Skrócenie czasu obsługi klienta. Komunikacja z klientem jednym kanałem, brak konieczności wysyłania załączników mailem.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać dodawanie załączników do rozmowy zarówno przez konsultanta jak i klienta.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.035
<b>Nazwa wymagania</b>	Eksport zapisu rozmowy.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie klientowi przedstawienia zapisu rozmowy w przypadku zgłoszenia sprawy reklamacyjnej.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać klientowi zapisanie treści przeprowadzonej z konsultantem rozmowy (eksport treści do .pdf).
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.036
<b>Nazwa wymagania</b>	Archiwizacja rozmowy
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Rozmowy powinny być archiwizowane obligatoryjnie w związku z możliwością złożenia przez klienta reklamacji, zapisy rozmów wykorzystywane mogą być również do weryfikacji jakości obsługi.
<b>Opis wymagania</b>	Treści rozmów prowadzonych przez konsultantów powinny być archiwizowane w systemie.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.039 ; SYS/WF.040 ; SYS/WF.0341

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.037
<b>Nazwa wymagania</b>	Blokowanie IP klienta
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD

<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Blokowanie botów.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać, użytkownikowi o roli administrator, blokowanie konkretnych nr IP.  Dodanie nr IP do listy zablokowanych powinno skutkować nie wyświetlaniem się okna chat zarówno na stronie www jak i selfcare.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.038
<b>Nazwa wymagania</b>	Autokorekta
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Zapewnienie jakości obsługi.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien posiadać opcję autokorekty (słownik polski) - podkreślanie słów nie znajdujących się w słowniku.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.039
---	------------

<b>Nazwa wymagania</b>	Raportowanie konwersacji
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie raportowania.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać zapisywanie w systemie raportowym EOB informacji w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- data i godzina rozmowy</li> <li>- czas trwania rozmowy</li> <li>- temat</li> <li>- konsultant prowadzący rozmowę</li> <li>- treść rozmowy</li> <li>- ankieta NPS (pytania wraz z odpowiedziami klienta)</li> </ul>
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.036

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.040
<b>Nazwa wymagania</b>	Udostępnienie archiwum rozmów – konsultanci
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki

<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie weryfikacji wcześniejszych rozmów z klientem niezbędne w przypadku sprawy reklamacyjnej lub odwołania się klienta do wcześniej prowadzonej rozmowy.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien udostępniać konsultantom archiwum wszystkich rozmów chat prowadzonych przez nich samych jak i innych konsultantów.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.036

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.041
<b>Nazwa wymagania</b>	Wyszukiwanie konwersacji w archiwum.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Skrócenie czasu rozmowy z klientem w przypadki kiedy konieczne jest odwołanie się do wcześniej prowadzonej rozmowy.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać konsultantom wyszukiwanie w archiwum po "słowie klucz". Odnalezione w archiwum słowo powinno być podświetlone.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.036



<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.042
<b>Nazwa wymagania</b>	Monitoring rozmów – administrator
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Realizacja celów zarządczych.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać, użytkownikowi o roli administrator, podglądu prowadzonych aktualnie przez konsultantów rozmów w czasie rzeczywistym.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.043
<b>Nazwa wymagania</b>	Zarządzanie ruchem - dashboard
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne

<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Niezbędno do realizacji celów zarządczych.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwić, użytkownikowi o roli administrator, podgląd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- listy aktywnych użytkowników</li> <li>- listy prowadzonych aktualnie rozmów</li> <li>- kolejki oczekujących w kolejce klientów dla każdej z kolejek obsługowej</li> </ul>
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.044
<b>Nazwa wymagania</b>	Podgląd ruchu na kolejce obsługowej.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja pracy konsultantów.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwić każdemu z konsultantów podgląd listy użytkowników ich statusie oraz czasie, w jakim status jest aktywny.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.045
<b>Nazwa wymagania</b>	Informacja o źródle kontaktu klienta.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki.
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	SHOULD
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie nawigowania klienta po stronach www EOB.
<b>Opis wymagania</b>	W systemie powinna być widoczna informacja na jakiej podstronie (www) klient obecnie się znajduje.
<b>Powiązane wymagania</b>	

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.046
<b>Nazwa wymagania</b>	Historia poprzedniej konwersacji w oknie chat.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST

<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja pracy konsultantów, brak konieczności wyszukiwania poprzedniej rozmowy z klientem w przypadku, w którym obecna jest jej kontynuacją.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwić konsultantowi podgląd historii ostatniej konwersacji klienta w oknie chat.  Rozwiązanie analogiczne jak w komunikatorach online gdzie historia konwersacji widoczna jest nad aktualnie prowadzoną rozmową.
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.036

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.047
<b>Nazwa wymagania</b>	Statusy aktywności konsultantów.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Niezbędne z punktu widzenia zarządzania ruchem na kolejkach obsługowych.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać zmianę statusu konsultantów: - niezalogowany (konsultant nie jest zalogowany do systemu) - oczekiwanie na rozmowę / dostępny (konsultant jest zalogowany ale nie prowadzi konsultacji) - prowadzenie rozmowy (konsultant jest zalogowany, prowadzi konwersację z klientem) - przerwa (konsultant jest zalogowany, nie jest dostępny dla klientów) - nieaktywny (np. Wycofanie na przerwę)

<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.044 ; SYS/WF.049 ; SYS/WF.048 ; SYS/WF.050
----------------------------	---

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.048
<b>Nazwa wymagania</b>	Automatyczna zmiana statusu konsultanta
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Niezbędne z punktu widzenia zarządzania ruchem na kolejkach obsługowych.
<b>Opis wymagania</b>	Status konsultanta powinien zmienić się automatycznie w przypadku zmiany rodzaju aktywności konsultanta: - zalogowania do systemu - wylogowania z systemu - podjęcia rozmowy - zakończenia rozmowy
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.047

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.049
<b>Nazwa wymagania</b>	Manualna zmiana statusu przez konsultanta

<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Niezbędne w związku z przepisami Kodeksu Pracy – wycofanie się na przerwę.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać ręczną zmianę statusu przez konsultanta (np. W przypadku wycofania się na przerwę, awarii).
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.047

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.050
<b>Nazwa wymagania</b>	Zmiana statusu konsultanta przez użytkownika o roli administrator.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Niezbędne z punktu widzenia zarządzania ruchem na kolejkach obsługowych.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać zmianę statusu konsultantom przez użytkownika o roli administrator - zbiorczo i indywidualnie.

<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.047
----------------------------	------------

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.051
<b>Nazwa wymagania</b>	Dashboard zarządczy
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie zarządzania ruchem na kolejkach obsługowych.
<b>Opis wymagania</b>	<p>System powinien udostępniać, użytkownikowi o roli administrator, panel zarządzania czasem pracy konsultantów umożliwiającą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- widok bieżąco prowadzonych rozmów (możliwość podglądu w rozmowę w czasie rzeczywistym)</li> <li>- podgląd statusów wszystkich konsultantów</li> <li>- zmianę statusu wszystkim konsultantom</li> <li>- podgląd aktywności konsultanta w określonych przedziałach czasu</li> </ul>
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.047

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.052
<b>Nazwa wymagania</b>	Zarządzanie uprawnieniami
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie zarządzania ruchem na kolejkach obsługowych.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien udostępniać, użytkownikowi o roli administrator zarządzanie kontami użytkowników w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- dodawanie i usuwanie kont</li> <li>- przypisywanie skill-ów do kont użytkowników</li> </ul>
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.053

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.053
<b>Nazwa wymagania</b>	Zarządzanie skill-ami
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne



<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Umożliwienie zarządzania ruchem na kolejkach obsługowych.
<b>Opis wymagania</b>	System powinien umożliwiać , użytkownikowi o roli administrator, zarządzanie skill-ami w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- definiowanie skill-ów (dodawanie, usuwanie)</li> <li>- przypisywanie skill-ów do kont konsultantów i do kolejek obsługowych</li> </ul>
<b>Powiązane wymagania</b>	SYS/WF.052 ;

<b>Unikalny identyfikator wymagania</b>	SYS/WF.054
<b>Nazwa wymagania</b>	Komunikat o braku dostępności konsultantów.
<b>Autor wymagania</b>	Mateusz Krajewski
<b>Właściciel biznesowy</b>	Wojciech Godlewski, Michał Senwicki
<b>Rodzaj wymagania</b>	Funkcjonalne
<b>Priorytet</b>	MUST
<b>Uzasadnienie priorytetu</b>	Optymalizacja zarządzaniem ruchem na kolejkach obsługowych.
<b>Opis wymagania</b>	W przypadku braku dostępnych konsultantów do których można przypisać konwersację, w oknie chat powinien automatycznie wyświetlać się komunikat z tą informacją i linkiem odsyłającym do formularza online na stronie www.

<b>Powiązane wymagania</b>	
----------------------------	--