

# Программное обеспечение «Пакт»

Описание функциональных характеристик программного обеспечения

# Содержание

<b>Содержание</b>	<b>2</b>
<b>Цели и назначение</b>	<b>3</b>
<b>Ключевые функции</b>	<b>3</b>
<b>Техническая поддержка пользователей ПО</b>	<b>4</b>

## Цели и назначение

Программа предназначена для аналитики диалогов клиентов и операторов, проходящих через систему, и улучшения клиентского сервиса. Программа может использоваться юридическими лицами, которые вынуждены отвечать на большое количество текстовых запросов со стороны своих клиентов (например, онлайн-школы, интернет-магазины и иные компании, обслуживающие большое количество физических лиц).

## Ключевые функции

Программа реализует следующие функции для конечного пользователя:

- Регистрация администраторов и операторов в системе;
- Авторизация администраторов и операторов в системе;
- Регистрация компании в системе;
- Редактирование информации о компании в системе;
- Подключение сервисов мгновенных сообщений к системе;
- Отправка сообщений с помощью подключенных сервисов мгновенных сообщений, в том числе мультимедийных;
- Сбор сообщений из подключенных сервисов мгновенных сообщений;
- Создание новых диалогов в подключенных сервисах мгновенных сообщений;
- Просмотр информации о пользователях, которые написали в подключенный мессенджер;
- Распределение диалогов между операторами;
- Работа с комментариями к диалогам;
- Отправка рассылок сообщений в подключенные сервисы мгновенных сообщений;
- Управление списком получателей рассылок;
- Создание и управление шаблонами быстрых ответов;
- Просмотр сводной информации о клиентах, которые писали в подключенные сервисы мгновенных сообщений к системе;

## Pact

- Интеграция сервисов мгновенных сообщений с CRM;
- Оформление подписки на сервис;
- Просмотр статуса подписки;
- Просмотр истории оформления подписки
- Просмотр сводной аналитики обращений по различным подключенным сервисам мгновенных сообщений.