**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

Структура и функционал веб-приложения (сайта)

«OmniChannel Customer Support»

1. **Введение**
   1. **Цели создания веб-приложения (сайта)**

Создание онлайн сервиса (сайт, можно на основе CMS) для простого и удобного управления социальными сетями.

* 1. **Задачи, которые должно выполнять веб-приложение**
* Управление аккаунтами в нескольких социальных сетях одновременно;
* Создание собственного контента и наполнение им своих профилей;
* Анализ эффективности SMM при помощи наглядной аналитики и подсказок;
* Возможность планирования задач по дате и времени.

1. **Границы проекта**

* Основные функции, которые необходимо реализовать:
* Сайт нападобие https://chat2desk.com/;
* Организация отображения, добавления, редактирования публикаций из аккаунтов в социальных сетях;
* Организация функций публикации соц. сетей (комментирования/удаления комментариев/отметок ("Нравится/Не нравится"), отметок пользователей/местоположения);
* Создание планировщика задач по публикации/удаления публикации/комментированию/удаления комментариев/отметок ("Нравится/Не нравится") по заданной дате/времени/хештегу/выбранному пользователю;
* Аналитика по: публикациям/комментариям/ответам на комментарии/отметкам ("Нравится/Не нравится")/подписчикам/сотрудникам и их действиям;
* Создание панеля админстратора - владелец сервиса / панелямодератора - сотрудников сервиса;
* Создание панеля клиента - лицо, приобретшее платную подписку на сервис / панеля сотрудников клиента, которых будет назначать клиент и предоставлять им права доступа;
* Реализация возможности добавления неограниченного количества сотрудников и профилей соц. сетей;
* Реализация возможности полного или частичного делегирования сотрудникам профилей из соц. сетей для обслуживания;
* Реализация возможности создания/редактирования/удаления тарифных планов;
* Реализация онлайн оплат (через пластиковую банковскую карту, выставлением счета, через электронные кошельки);
* Реализация возможности подключения электронных почтовых адресов;
* Реализация возможности массовых рассылок в мессенджерах и почтовых адресах;
* Реализация функции создания чат-ботов;
* Реализация Live-чата, который может быть встроен в сторонние сайты через скрипт или API;
* Организация поддержки социальных сетей - Facebook, Instagram, Twitter, Google+, YouTube, Vkontakte, Odnoklassniki;
* Организация поддержки онлайн чатов - Facebook Messenger, Instagram Direct, Vkontakte Сообщения, Odnoklassniki Сообщения, WhatsApp, Telegram, Viber, SMS, Skype;
* Организация поддержки звонков из сайта на заданный номер ("ClicktoCall");
* Реализация меню собственного обслуживания для мессенджеров, как это реализовано в сервисе <https://chat2desk.com/>.

1. **Разделы сайта – тематическая навигация**
   1. **Типовые страницы**
2. **Дизайнерская часть проекта**
   1. **Общие компоненты страниц – верхняя область («шапка»)**
   2. **Общие компоненты страниц – нижняя область («подвал»)**
   3. **Главная страница**
3. **Верстка**
4. **Программная часть проекта**
5. **Требования к безопасности**

Обеспечить доступ к сайту и его функциониование по протоколу «https» с использованием SSL-сертификатов.