

«Omni Retail Product»

Модуль ПО «МТС Omnichannel»

Описание функциональных характеристик модуля программного обеспечения и информация, необходимая для эксплуатации модуля программного обеспечения

На 7 листах

10.12.2024

Оглавление

Введение.....	3
1. Назначение модуля ПО.....	3
1.1. Общее описание модуля ПО.....	3
1.2. Функционал модуля ПО.....	3
1.2.1. Эксплуатационное назначение модуля ПО.....	3
1.2.2. Функционал модуля ПО «Omni Retail Product».....	4
1.2.2.1. Конструктор.....	4
1.2.2.2. Сегменты.....	4
1.2.2.3. Процессы.....	4
1.2.2.4. Макеты.....	5
1.2.2.5. Ограничение аудитории.....	5
1.3. Вход в систему.....	5
2. Требования к программному и аппаратному обеспечению устройства пользователя.....	6
2.1. Требования к программному и аппаратному обеспечению персонального компьютера пользователя.....	6
2.2. Рекомендуемые браузеры для работы веб-приложения.....	6
2.3. Требования к сети.....	6
3. Этапы работы модуля ПО.....	6
3.1. Загрузка и запуск системы.....	6
3.2. Этапы работы модуля ПО.....	6
3.3. Завершение работы системы.....	6

Введение

Документ описывает функциональные характеристики «Omni Retail Product» (далее – модуль ПО) — модуля программного обеспечения МТС Omnichannel, а также содержит информацию, необходимую для его эксплуатации.

Документ с общим описанием модуля ПО состоит из трех разделов:

1. Назначение модуля ПО,
2. Требования к программному обеспечению компьютера пользователя,
3. Этапы работы модуля ПО.

Раздел «Назначение модуля ПО» содержит сведения о назначении модуля ПО и его функциональных возможностях.

В разделе «Требования к программному обеспечению компьютера пользователя» минимальные требования к программному обеспечению, необходимые для корректной работы системы.

В разделе «Этапы работы модуля ПО» указана последовательность действий, обеспечивающих загрузку, запуск, выполнение и завершение работы с модулем ПО.

1. Назначение модуля ПО

1.1. Общее описание модуля ПО

Платформа клиентских данных, предназначенная для автоматизации маркетинговых коммуникаций. Она позволяет собрать в едином профиле всю имеющуюся у компании информацию о клиенте из онлайн- и офлайн-источников и настроить мультиканальные рассылки через смс, электронные письма, соцсети и мессенджеры. Платформа обеспечивает полный цикл запуска массовых и триггерных кампаний, которые позволяют управлять лояльностью и акциями. При помощи Omni Retail Product компании могут персонализировать маркетинг и анализировать клиентский путь от интереса до покупки: реактивировать базу, повышать средний чек, проводить дополнительные продажи и принимать ориентированные на данные решения.

1.2. Функционал модуля ПО

1.2.1. Эксплуатационное назначение модуля ПО

Пользователь модуля ПО использует его для управления коммуникационными цепочками со своими пользователями и работой с собственной базой данных.

Пользователи Omni Retail Product:

- Маркетологи
- Сотрудники ЦРМ
- Владельцы бизнеса

1.2.2. Функционал модуля ПО «Omni Retail Product»

Веб-приложение содержит следующие разделы интерфейса:

- «Конструктор»;
- «Сегменты»;
- «Процессы»;
- «Макеты»;
- «Ограничение аудиторий».

Веб-приложение состоит из функциональных компонентов, описанных далее.

1.2.2.1. Конструктор

Во вкладке «Конструктор» можно создавать сегменты через графический редактор drag-and-drop. На экране конструктора сегментов есть три интерактивные области:

- Холст — рабочая зона визуального конструктора. Здесь нужно размещать все необходимые узлы при построении сегмента.
- Основные элементы — здесь находятся стартовые сущности, пользовательские сегменты и скрипты. Блок состоит из сворачивающихся списков.
- Вспомогательные элементы — находятся слева на холсте. Блок содержит узлы логических операций, смены сущности и финиша.

1.2.2.2. Сегменты

Данный модуль расположен в разделе «Конструктор» и содержит инструкцию по работе с конструктором сегментов. Сегмент принимает на вход подготовленные данные из систем заказчика и с помощью визуального конструктора SQL-запросов позволяет формировать сегменты клиентов, в том числе с использованием внешних данных, импортированных из сторонних источников. Для поддержания актуальности сегментов можно настроить расписание пересчета сегментов.

1.2.2.3. Процессы

Находятся в разделе «Конструктор» в подразделе «Кампании». Содержит инструкцию по работе с конструктором цепочек коммуникаций. В модуле менеджер настраивает аудиторию кампании и цепочку коммуникаций (CJM), которая состоит из узлов (нод) и условий перехода между узлами. В узлах задаются действия с клиентами, которые попали в узел: например, отправка контентной единицы, разделение аудитории, пользовательские действия и так далее. Условиями перехода могут быть внешние события или плановая задержка.

1.2.2.4. Макеты

Раздел предназначен для формирования шаблонов макетов, которые могут переиспользоваться при создании конкретных контентных единиц.

Макеты находятся в разделе «Библиотека контента» в левой боковой панели.

Для того, чтобы посмотреть содержимое конкретного макета (форма просмотра), необходимо дважды щелкнуть по макету в списке макетов.

Для использования макета в модуле Кампании, в разделе Контентные единицы необходимо:

- Создать макет в редакторе, заполнив обязательные поля с минимальным контентом (картинка или текст) в зависимости от канала коммуникации;
- Опубликовать макет.

Кроме создания макета в редакторе, в системе есть возможность импортировать существующий макет и экспортировать макет из файла, а также скопировать макет.

1.2.2.5. Ограничение аудитории

В этом разделе можно установить перечень клиентов, которые не должны получать коммуникации ни при каких обстоятельствах. Проверка, находится ли клиент в чёрном списке, происходит в двух случаях.

1.3. Вход в систему

Для входа в веб-приложение требуется подключение к сети Интернет и подключение к VPN МТС.

Ограничения по доступу к веб-приложению.

- Пользователь должен подключиться к VPN МТС.

- Пользователь должен использовать корпоративный email-адрес, на который выделяется доступ к веб-приложению.

Вход производится путем подключения к VPN МТС и авторизации по адресу <https://orp.mts.ru/>. В форме авторизации пользователь вводит email-адрес и пароль, выданный администратором модуля ПО.

2. Требования к программному и аппаратному обеспечению устройства пользователя

2.1. Требования к программному и аппаратному обеспечению персонального компьютера пользователя

Рекомендуемая операционная система: Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 или более поздней версии.

Поддерживаемая ширина экрана монитора пользователя: 1280px и выше.

2.2. Рекомендуемые браузеры для работы веб-приложения.

Google Chrome версии 79 и выше.

2.3. Требования к сети

Рекомендованная входящая/исходящая скорость соединения – от 256 кбит/с. Доступ к веб-приложению осуществляется через браузер по портам TCP 443.

3. Выполнение системы

3.1. Загрузка и запуск системы

Для получения доступа к веб-приложению email-адрес пользователя веб-приложением должен быть добавлен в систему администратором после заключения договора. Запуск веб-приложения происходит при открытии ссылки <https://orp.mts.ru/> в веб-браузере.

3.2. Этапы работы модуля ПО

Вся функциональность веб-приложения доступна конечному пользователю через веб-браузер и выполняется при нажатии на гиперссылки в веб-приложении. Веб-приложение доступно только при наличии подключения к сети интернет.

3.3. Завершение работы системы

В веб-приложении «Omni Retail Product» не предусмотрена возможность завершения работы. Пользовательский сеанс считается завершенным в тот момент, когда конечный пользователь производит деавторизацию путем нажатия кнопки «Выйти» в левом нижнем углу в веб-приложении или при отключении от VPN.