

Описание функциональных характеристик программного обеспечения «МенторЛаб»

1. Введение

Настоящий документ описывает функциональные характеристики программного обеспечения «МенторЛаб» (далее — «ПО»). ПО предоставляется в виде интернет-сервиса: пользователь не производит настройку программного обеспечения самостоятельно и подключается к уже настроенному и готовому к работе программному обеспечению.

2. Назначение программного обеспечения

ПО представляет собой автоматизированную платформу для менторского сопровождения в формате облачного решения (SaaS, Software as a Service). ПО предназначено для масштабирования персонального подхода к клиентам (далее — участникам программ или участникам) в области коучинга здоровья (health-коучинга), а также для оптимизации взаимодействия (переписки) между менторами и участниками.

Коучинг здоровья — процесс сопровождения, направленный на улучшение самочувствия, эмоционального состояния и повышение качества жизни участника программы. В ПО используются самообучаемый ИИ-ассистент и системы речевой аналитики, а также внедряются алгоритмы автоматической адаптации контента и тональности коммуникаций под эмоциональное состояние участника.

3. Функциональные возможности

В рамках ПО «МенторЛаб» выстроена ролевая модель, предоставляющая пользователям платформы с разными ролями разные наборы функций:

- **Роль «Администратор»** — управление всеми остальными ролями, полный доступ ко всем функциям и возможностям ПО, выполнение необходимых настроек;
- **Роль «Технический специалист»** — техническое сопровождение процессов внутри ПО (с некоторыми ограничениями в сравнении с ролью «Администратор»);
- **Роль «Куратор»** — непосредственное взаимодействие с участниками программ и их сопровождение согласно выбранной и согласованной программе;
- **Роль «Методист»** — управление всеми процессами, связанными с работой кураторов.

Участник программы заполняет личные данные, анкету (карту здоровья), заключает договор на программу сопровождения (Публичная оферта), а затем ведёт переписку с ИИ-ассистентом и Куратором с помощью ботов в мессенджерах. ИИ-ассистент самостоятельно проводит первичную квалификацию, отвечает на вопросы по стоимости и программам, обрабатывает типовые возражения, ежедневно сопровождает пользователя по программе, запоминает историю и адаптирует тон под состояние участника, а также самостоятельно инициирует общение при необходимости сдачи отчёта, поздравляет с успехами и поддерживает при пропусках. В случае возникновения конфликтных ситуаций ИИ-ассистент передаёт Куратору на анализ контекст, возможную причину эскалации и черновик ответа.

Для участника программы Куратор — это бот-куратор: функциональный модуль платформы (ИИ-ассистент), который принимает обращения участника и формирует ответы автоматически либо после проверки сотрудником. Сотрудник в роли «Куратор» (в договоре с участником — Специалист) контролирует и дополняет ответы бота-куратора и переводит диалог в ручную обработку при эскалации.

3.1. Роль «Администратор»

- просмотр полной статистики по сотрудникам и всех отчётов;
- просмотр всех чатов;
- настройка и управление внутренними процессами и биллингом, настройка системы;

- управление пользователями (сотрудниками), назначение новых;
- управление ролями, участниками программ, возможность сменить куратора для пользователя.

3.2. Роль «Технический специалист»

- создание массовой рассылки между сотрудниками;
- переписка с участниками программ и сотрудниками в функциональном модуле «Чат»;
- ручная постановка статуса «Выходной» для неактивной смены;
- управление личными данными в разделе «Профиль»;
- просмотр статистики смен и ответов участникам по сотрудникам;
- просмотр контактных данных сотрудников и расписания их смен;
- управление пользователями в рамках раздела «Пользователи», в том числе смена куратора.

3.3. Роль «Куратор»

- переписка с участниками программ в функциональном модуле «Чат»;
- просмотр контактных данных и карты здоровья участника;
- создание массовой рассылки между сотрудниками;
- ручная постановка статуса «Выходной» для неактивной смены;
- управление личными данными в разделе «Профиль»;
- возможность использовать подсказки ИИ-ассистента.

3.4. Роль «Методист»

- просмотр контактных данных сотрудников и расписания их смен;
- переписка с участниками и сотрудниками в функциональном модуле «Чат»;
- просмотр контактных данных и карты здоровья участника;
- создание массовой рассылки между сотрудниками;
- ручная постановка статуса «Выходной» для неактивной смены;
- управление личными данными в разделе «Профиль»;

- просмотр статистики смен и ответов участникам по сотрудникам.

3.5. Возможности для участника (через мессенджеры)

- переписка с ИИ-ассистентом и Куратором через бот;
- редактирование отправленных сообщений;
- заполнение контактных данных и анкеты (карты здоровья);
- получение, заполнение и отправка ежедневной анкеты контроля (контрольного отчёта) по таким параметрам, как вес, режим питания, режим дня и др.

4. Системные требования

Для использования ПО «МенторЛаб» необходимо клиентское устройство, оснащённое доступом в интернет и отвечающее следующим системным требованиям:

Операционная система	Windows 10 / macOS 11 / Linux Ubuntu 20.04 и выше
Браузер	Google Chrome 100+, Microsoft Edge 100+, Safari 15+, Mozilla Firefox 100+
Поддержка	JavaScript и cookies включены
Разрешение экрана	не менее 1280×720
Интернет-соединение	стабильное, не менее 2 Мбит/с
Дополнительное ПО	не требуется (доступ через веб-браузер)

5. Входные и выходные данные

5.1. Входные данные

Входные данные зависят от роли пользователя в системе.

- **Администратор:** данные о новых сотрудниках, их роли и назначения; настройки, фильтры и параметры системы; данные рассылок; сообщения в чатах.
- **Технический специалист:** взаимодействует с платформой так же, как «Администратор», но без функций создания и настройки внутренних процессов и без изменения данных по закреплению пользователей в программе; может устанавливать статус для неактивных смен.
- **Куратор:** управление личными данными; данные рассылок; сообщения куратора участникам и подсказки от ИИ-ассистента; установка статуса для неактивных смен.
- **Методист:** управление личными данными; данные рассылок; сообщения другим сотрудникам и участникам; установка статуса для неактивных смен.
- **Участник (бот):** управление личными данными; сообщения участника в чате программы; данные ежедневной анкеты контроля и карты здоровья.

5.2. Выходные данные

Выходные данные также зависят от роли пользователя в системе.

- **Администратор:** данные сотрудников, их роли, смены и статистика по участникам и активности; данные участников (включая закреплённых специалистов и программы); настройки и параметры системы; информация о рассылках и биллингах; чаты и данные о сообщениях (включая сообщения и отчёты ИИ-ассистента); данные о настройке внутренних процессов; данные по закреплению пользователей.
- **Технический специалист:** те же данные, кроме данных о настройке внутренних процессов и данных по закреплению пользователей в программе.
- **Куратор:** анкеты, отчёты и другие данные участников программы; информация о рассылках; чаты с участниками и данные о сообщениях (включая подсказки и отчёты ИИ-ассистента).
- **Методист:** данные сотрудников-кураторов, расписания смен и статистика; анкеты и данные участников (включая кураторов); информация о рассылках; чаты с сотрудниками и участниками.
- **Участник (бот):** данные профиля; сообщения ИИ-ассистента и Куратора в рамках выбранной программы, информация о программах; данные

ежедневной анкеты контроля и карты здоровья.