

<SMYT>



ПРОЕКТ

**СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С КЛИЕНТАМИ КОМПАНИИ В ЛИЧНОМ
КАБИНЕТЕ НА САЙТЕ**



MAIL@SMYT.RU

HTTP://SMYT.RU

+7 (812) 3097284

WWW.LINKEDIN.COM/COMPANY/SMYT

КОНЦЕПЦИЯ, ПРОБЛЕМАТИКА, ОПИСАНИЕ

В связи с тем, что рост количества клиентов компании за последние несколько лет составил **более 1000%**, ранее работающие решения, такие как **колл-центры**, перестали эффективно справляться с решением вопросов, поступающих от клиентов компании. Требовалось создать иные точки входа для взаимодействия с клиентами. Одной из таких точек входа было решено сделать **личный кабинет** на сайте компании. **Личный кабинет** клиента должен был предоставлять наиболее часто запрашиваемую информацию через **колл-центры** компании.

Требовалось создать функционал **личного кабинета** для клиентов на сайте заказчика. Он должен был быть интегрирован с **внутренней системой учета** и с **системами бухгалтерской отчетности**. В личном кабинете должна была онлайн обновляться информация об операциях клиента, а также необходимо было предоставить возможность совершения онлайн платежей с помощью различных **платежных инструментов**.

В связи с тем, что часть предоставляемых данных могла относиться к персональным данным, необходимо было обеспечить конфиденциальность личной и финансовой информации. Одним из основных требований к разработке данной системы был показатель надежности не менее **3 Σσσ**. В связи с тем, что **личный кабинет** являлся системой косвенно взаимодействующей с **основной информационной системой компании**, также предъявлялись требования к защите от различных действий сторонних пользователей.

ЧТО СДЕЛАНО

- На этапе проектирования были разработаны макеты интерфейса системы, с нуля разработана логика авторизации и идентификации пользователей и их взаимодействия с внутренними информационными хранилищами компании.



MAIL@SMYT.RU

HTTP://SMYT.RU

+7 (812) 3097284

WWW.LINKEDIN.COM/COMPANY/SMYT

- Была разработана система двухфакторной авторизации с использованием **sms**-технологий;
- Был создан и внедрен **протокол взаимодействия** между личным кабинетом клиента и внутренними информационными системами через промежуточный **шлюз**, находящийся в **DMZ**;
- Для обеспечения безопасности был создан специальный **шлюз** для работы с внутренними информационными системами, который обладал набором определенных функций для выявления несанкционированных действий злоумышленников, а также лимитировал нагрузку на внутренние информационные системы в зависимости от внутренних настроек. Данный шлюз обладал системой уведомлений о несанкционированных действиях и о подозрении на **DDOS-атаки**.
- Клиенты компании получили возможность совершать следующие действия через **личный кабинет**:
 - отслеживать информацию о состоянии счета, о финансовых операциях в реальном времени;
 - просматривать историю операций;
 - оставлять комментарии и отзывы;
 - распечатывать квитанции с заполненными платежными реквизитами;
 - совершать платежи через различные платежные системы - **Яндекс. Деньги, Webmoney, Visa, MasterCard, Qiwi** и др.
- Для ускорения внедрения системы нашей компанией была разработана программа обучения сотрудников, в т.ч. были созданы видеопрезентации на каждый элемент системы с подробным объяснением каждого процесса, описанием того, как необходимо производить те или иные работы.
- После внедрения проекта наша компания оказывала консультационную поддержку в режиме **24/7**.



MAIL@SMYT.RU

HTTP://SMYT.RU

+7 (812) 3097284

WWW.LINKEDIN.COM/COMPANY/SMYT

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Мы внедрили новую точку входа для обращения клиентов и добились снижения нагрузки на колл-центры компании на **30%**.
- Нам удалось повысить удобство клиентов для получения информации о финансовом состоянии счета.
- Благодаря внедрению удаленных платежей удалось снизить нагрузку на розничные подразделения компании, количество поступивших безналичных платежей увеличилось на **30%**.
- Мы спроектировали и внедрили функционал, обеспечивающий безопасность и конфиденциальность личной информации клиента на **99.9%**.

ТЕХНОЛОГИИ

Python, Tornado, React, Django, PostgreSQL, RabbitMQ, Nginx.



MAIL@SMYT.RU

HTTP://SMYT.RU

+7 (812) 3097284

WWW.LINKEDIN.COM/COMPANY/SMYT

МАСШТАБ ПРОЕКТА



Срок реализации

1,5 месяца



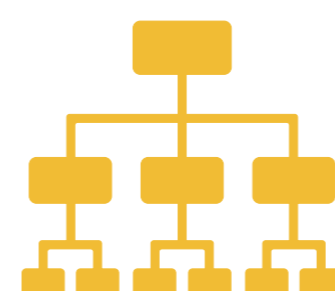
Затрачено часов

более 340



Покрытие автотестами

93%



Количество пользователей

более 600k



Команда проекта

8 человек



Сложность проекта

6 из 10