

Назначение документа - показать последовательность взаимодействия пользователя, витрины ВКУС, capability-слоев, ITSM и аналитического контура во времени. Документ дополняет C4 Context, flow клиентского пути и service blueprint.

Не так

Пользователь заполняет форму, создается заявка, поддержка разбирается.

А вот так

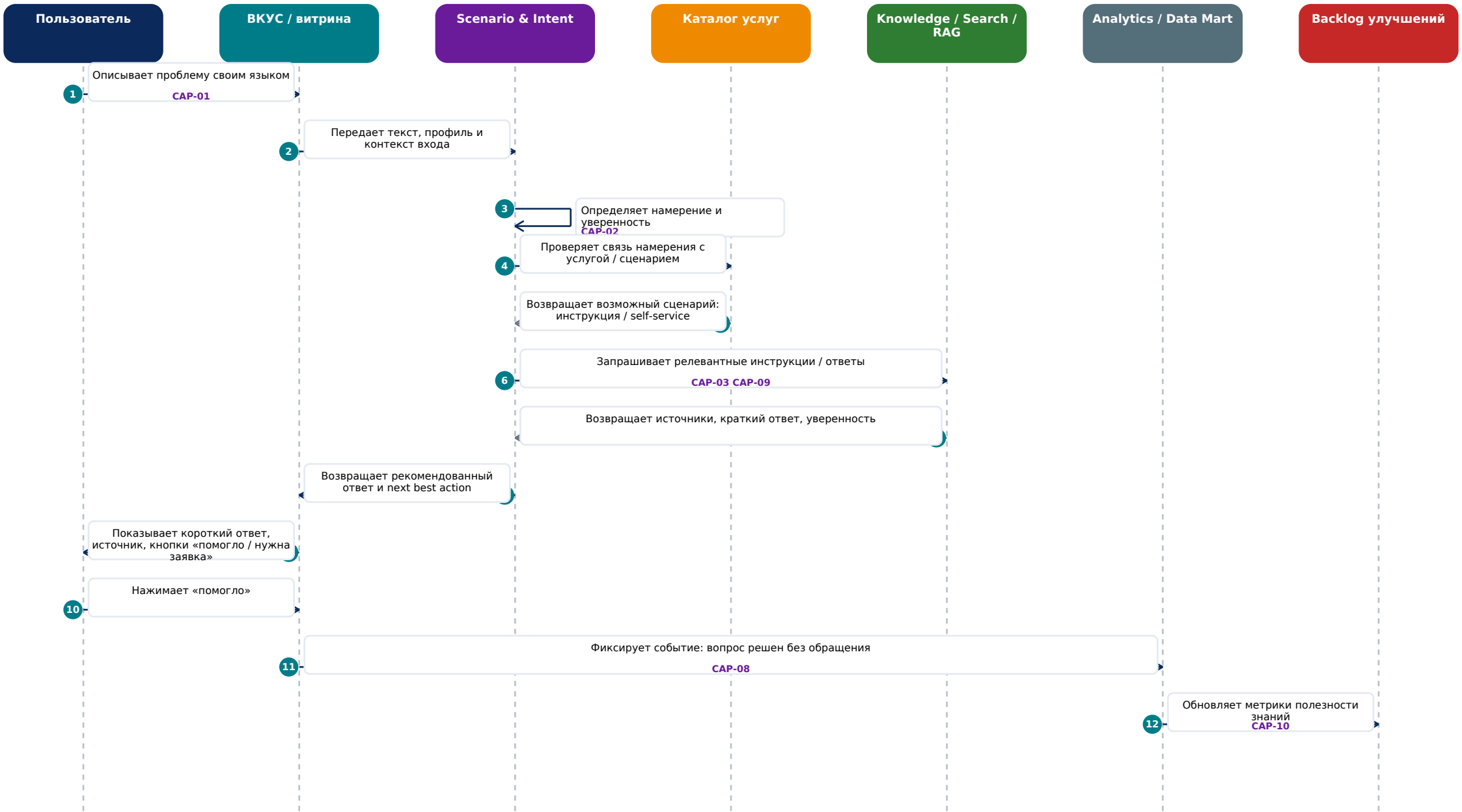
Витрина понимает намерение, сначала пытается помочь без заявки, если заявка нужна - создает ее с контекстом, показывает понятный статус и возвращает данные в контур улучшения.

Capability-легенда

ID	Capability	Смысл
CAP-01	Единый сервисный вход	Пользователь начинает путь во ВКУС, а не выбирает канал поддержки.
CAP-02	Понимание намерения пользователя	Система переводит пользовательскую формулировку в сценарий, услугу, инструкцию или заявку.
CAP-03	Помощь до создания обращения	Система сначала пытается решить вопрос ответом, инструкцией или next best action.
CAP-04	Предзаполнение обращения	Пользователь проверяет уже собранный контекст, а не заполняет анкету с нуля.
CAP-05	Автомаршрутизация и корректное создание обращения	В ITSM уходит структурированное обращение с контекстом и рекомендуемой маршрутизацией.
CAP-06	Прозрачный статус обращения	Внутренние статусы ITSM переводятся в понятный язык пользователя.
CAP-07	Уведомления и управление ожиданиями	Пользователь получает next best action и не теряет запросы поддержки.
CAP-08	Аналитика клиентского пути	События пути, обращения, ответы и оценки становятся данными для управления.
CAP-09	Управление знаниями и инструкциями	Ответы и инструкции поддерживаются как управляемый knowledge-контур.
CAP-10	Контур постоянного улучшения	Обратная связь превращается в backlog улучшений карточек, знаний и маршрутизации.

Sequence 1. Помощь до создания обращения

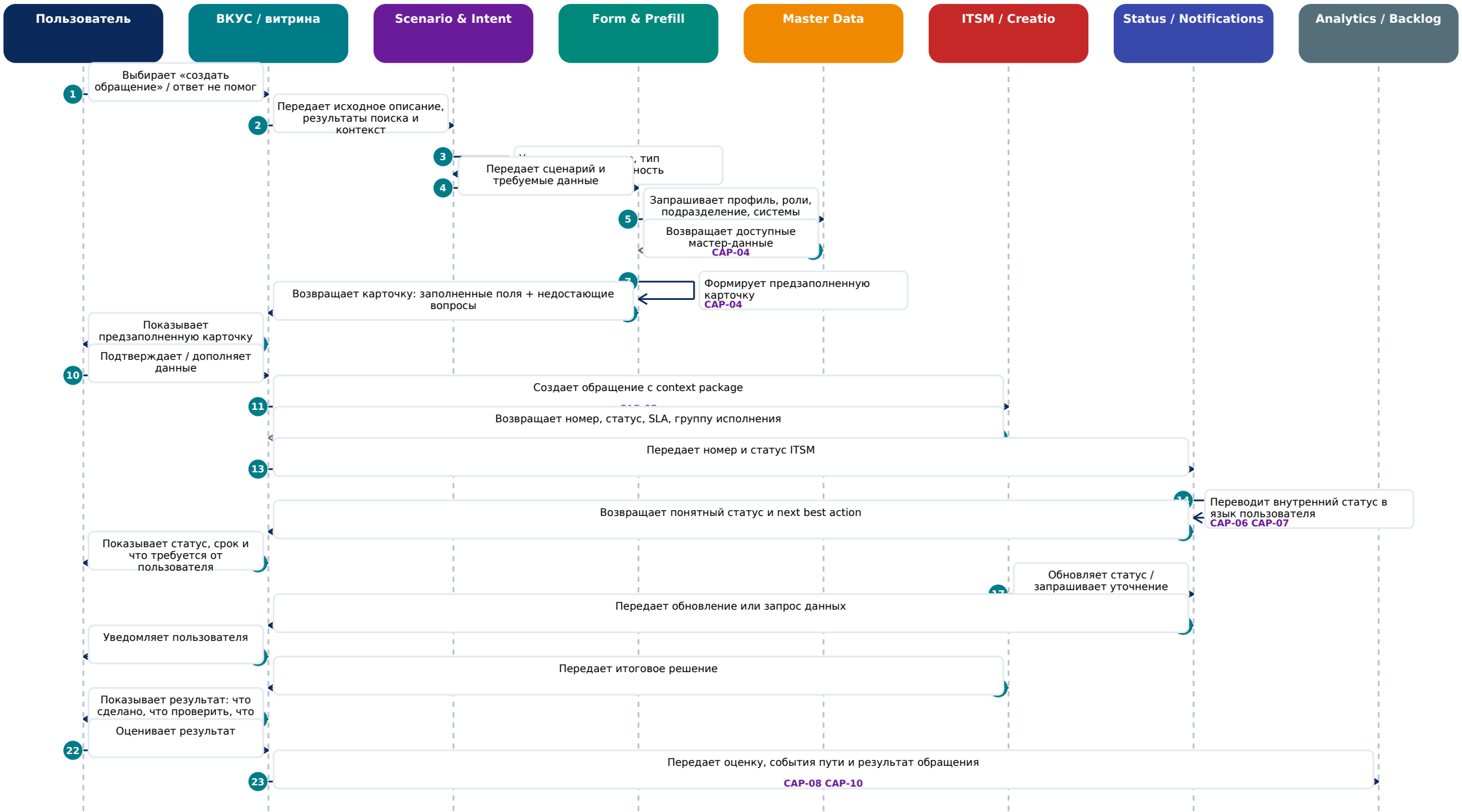
Сценарий: пользователь получает полезный ответ / инструкцию без создания заявки



Главный эффект: снижение лишних обращений | Метрики: deflection rate, helpfulness, search success

Sequence 2. Создание обращения и прозрачный статус

Сценарий: ответ недостаточен или нужна заявка - витрина создает обращение с контекстом и ведет статус



Главный эффект: меньше ручного ввода и уточнений | Метрики: time to submit, clarification rate, CSAT по ожиданию

Сценарный шаг	Capabilities	Архитектурные элементы	Метрики
Пользователь описывает проблему	CAP-01, CAP-02	BKYC, Scenario & Intent Layer, профиль пользователя	time to first action, intent accuracy
Проверка: можно ли помочь без обращения	CAP-03, CAP-09	Knowledge/Search/RAG, база знаний, каталог услуг	deflection rate, search success, helpfulness
Пользователь подтверждает, что ответ помог	CAP-08, CAP-10	BKYC, Analytics/Data Mart, Backlog улучшений	helpfulness, feedback-to-backlog
Ответ не помог / нужна заявка	CAP-02, CAP-04	Scenario & Intent, Form & Prefill	clarification rate, time to submit
Предзаполнение карточки	CAP-04	Prefill Service, IAM/AD, HR, CMDB, ITSM history	количество ручных полей, доля автозаполнения
Создание обращения с context package	CAP-05	BKYC, API Gateway, ITSM/Creatio, routing rules	reclass rate, reassignment rate
Понятный статус и уведомления	CAP-06, CAP-07	Status/Event Service, Notification Service, ITSM statuses	CSAT по ожиданию, обращения «где статус»
Итоговое решение и оценка	CAP-08, CAP-10	BKYC, ITSM, Analytics/Data Mart, BI	FCR, reopen rate, CSAT

Что важно согласовать перед детализацией

- Где проходит граница целевой системы: вся витрина BKYC или BKYC + capability-сервисы?
- Search/RAG/LLM layer является внутренним компонентом решения или корпоративной платформенной возможностью?
- Какие мастер-данные реально доступны для MVP 1: AD/IAM, HR, CMDB, история ITSM?
- Какие статусы ITSM можно перевести в пользовательский словарь без изменения процесса поддержки?
- Какие события клиентского пути нужно логировать уже в MVP 0/Data Discovery?

Рекомендуемый следующий шаг

Показать sequence-диаграммы команде вместе с C4 Context и service blueprint. Если логика подтверждается, следующая итерация - C4 Container Diagram для витрины сервисного входа и mini-HLD пилотного сценария.