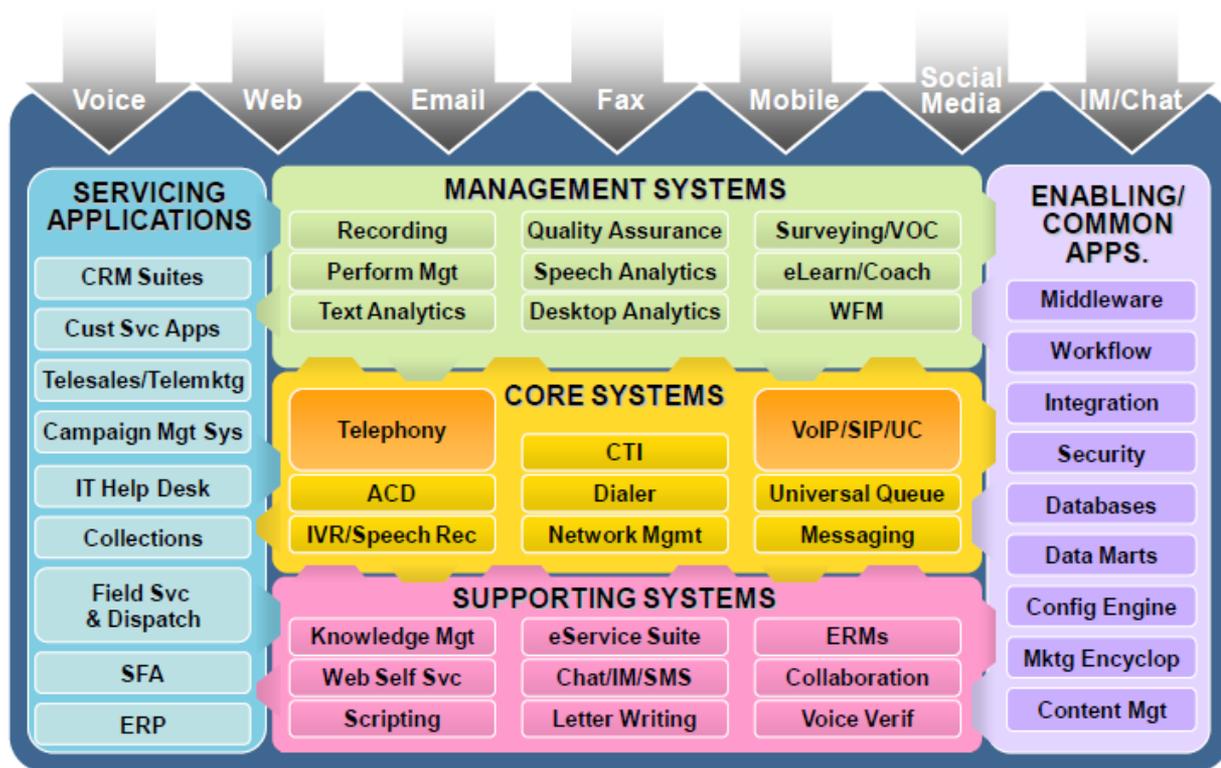


Новый продукт CTI Scripting

как средство оптимизации затрат на разработку и поддержку агентских и IVR-скриптов в контактном центре

Технологические решения, используемые в контактном центре



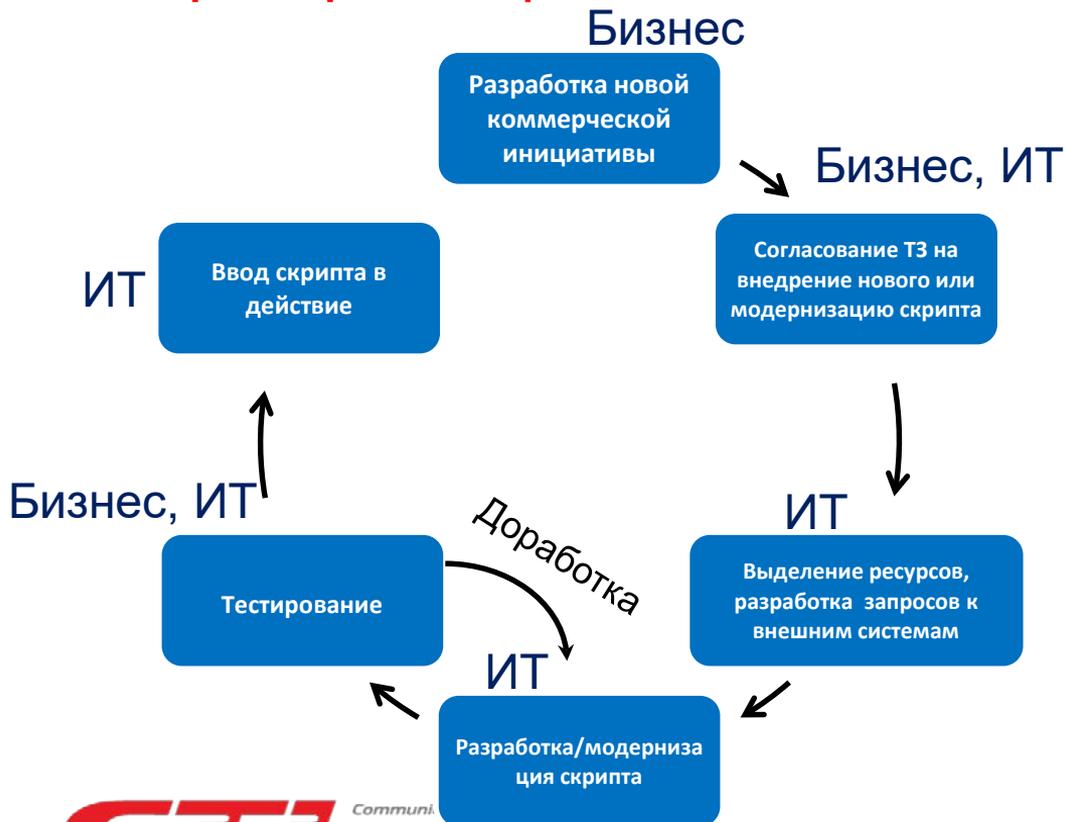
Source: DMG Consulting LLC, December 2011

«Боли» Заказчика?

Если Вашему КЦ будет предоставлена возможность технологических улучшений – что из ниже перечисленного Вы бы предпочли модернизировать? НАКЦ-2013



Типовой процесс внедрения новых скриптов для операторов КЦ



Недостатки:

- Большие сроки ввода новых скриптов
- Большое число взаимодействий между Бизнесом и ИТ
- Зависимость бизнеса от загрузки ИТ специалистов

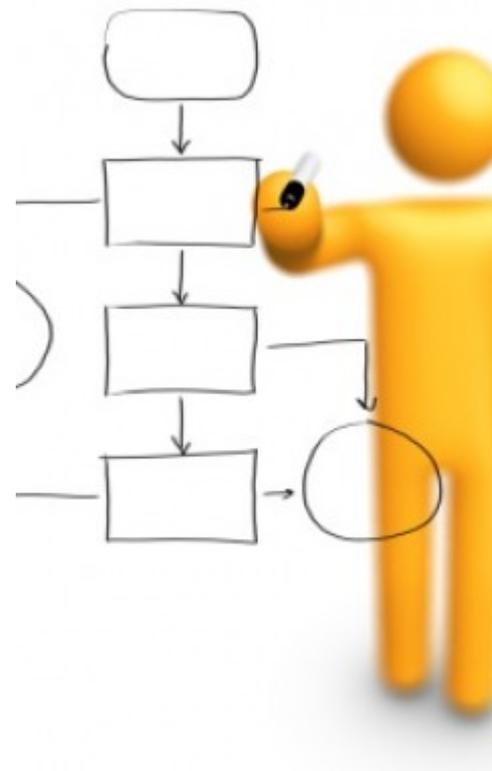
Предпосылки для автоматизации процесса разработки агентских скриптов

- Для эффективной обработки вызовов требуются разные скрипты для разных типов обращений
- В процессе эксплуатации часто возникают задачи оперативной модернизации скрипта
- Для доступа к внешним БД используется ограниченное кол-во типовых запросов
- Сроки разработки/модернизации скриптов зависят от загруженности ИТ специалистов

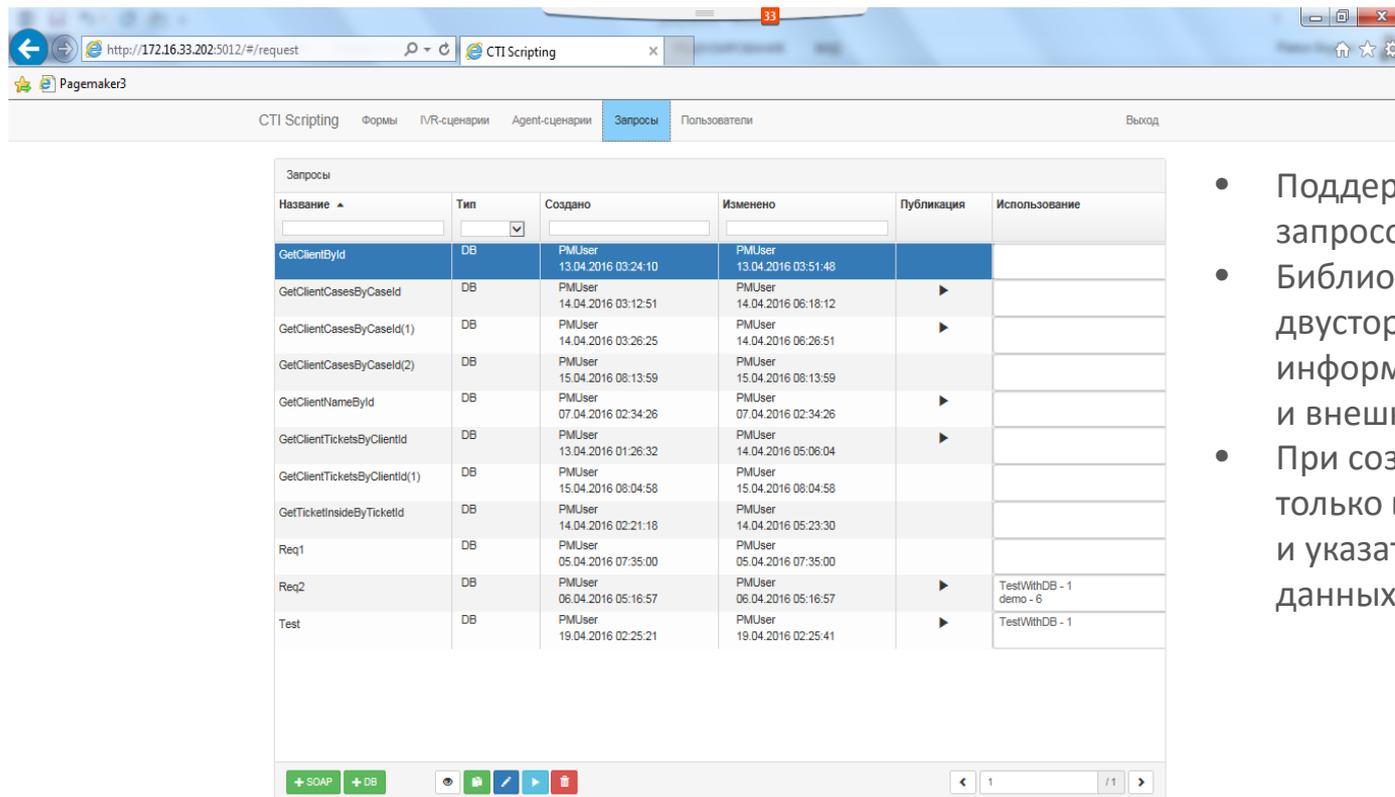


Что такое CTI Scripting

- Простой графический инструмент для менеджеров КЦ с разграничением прав доступа для разработки агентских web приложений и IVR скриптов:
- Графический редактор Web форм
- Настраиваемая библиотека интерфейсов подключения к внешним БД (Запросы):
 - Смена тарифного плана, подключение/отключение услуг, остаток на счете и т.д. в зависимости от специфики Заказчика
- Графический редактор скриптов
- Сохранение истории изменений. Быстрый «откат» на старую версию
- Упрощение и рационализация разработки процессов обслуживания клиентов



CTI Scripting: Запросы к внешним системам



The screenshot shows a web browser window with the URL `http://172.16.33.202:5012/#/request`. The application interface includes a navigation menu with options: "CTI Scripting", "Формы", "IVR-сценарии", "Agent-сценарии", "Запросы" (selected), "Пользователи", and "Выход". The main content area displays a table of requests.

Название	Тип	Создано	Изменено	Публикация	Использование
GetClientById	DB	PMUser 13.04.2016 03:24:10	PMUser 13.04.2016 03:51:48		
GetClientCasesByCaseld	DB	PMUser 14.04.2016 03:12:51	PMUser 14.04.2016 06:18:12	▶	
GetClientCasesByCaseld(1)	DB	PMUser 14.04.2016 03:26:25	PMUser 14.04.2016 06:26:51	▶	
GetClientCasesByCaseld(2)	DB	PMUser 15.04.2016 08:13:59	PMUser 15.04.2016 08:13:59		
GetClientNameById	DB	PMUser 07.04.2016 02:34:26	PMUser 07.04.2016 02:34:26	▶	
GetClientTicketsByClientid	DB	PMUser 13.04.2016 01:26:32	PMUser 14.04.2016 05:06:04	▶	
GetClientTicketsByClientid(1)	DB	PMUser 15.04.2016 08:04:58	PMUser 15.04.2016 08:04:58		
GetTicketInsideByTicketid	DB	PMUser 14.04.2016 02:21:18	PMUser 14.04.2016 05:23:30		
Req1	DB	PMUser 05.04.2016 07:35:00	PMUser 05.04.2016 07:35:00		
Req2	DB	PMUser 06.04.2016 05:16:57	PMUser 06.04.2016 05:16:57	▶	TestWithDB - 1 demo - 6
Test	DB	PMUser 19.04.2016 02:25:21	PMUser 19.04.2016 02:25:41	▶	TestWithDB - 1

At the bottom of the interface, there are buttons for "+ SOAP" and "+ DB", a set of navigation icons, and a pagination control showing "1 / 1".

- Поддержка SOAP и SQL DB запросов
- Библиотека запросов для двустороннего обмена информацией между скриптами и внешними системами
- При создании скрипта остается только вставить запрос в скрипт и указать место отображения данных

CTI Scripting: редактор Web форм

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://172.16.33.202:5012/#/form` and the page title "CTI Scripting". The browser's address bar shows "Pagemaker3". The application interface has a navigation menu with "Формы" (Forms) selected, and other options like "IVR-сценарии", "Agent-сценарии", "Запросы", "Пользователи", and "Выход".

Идентификатор формы	Описание формы	Создано	Изменено	Публикация	Использование
clentinfo		PMUser 14.04.2016 05:32:49	PMUser 14.04.2016 05:48:17	▶	AndromedaScript - 1 AndromedaScript - 2
clentinfo(1)		PMUser 14.04.2016 05:32:49	PMUser 14.04.2016 05:48:17	▶	
clentinfo(2)		PMUser 14.04.2016 05:32:49	PMUser 14.04.2016 05:48:17	▶	
clentickets		PMUser 14.04.2016 05:10:45	PMUser 14.04.2016 05:13:05	▶	
clentickets(1)		PMUser 14.04.2016 05:10:45	PMUser 14.04.2016 06:20:03	▶	AndromedaScript - 1 AndromedaScript - 2
clentickets(2)		PMUser 14.04.2016 05:10:45	PMUser 14.04.2016 06:08:21	▶	AndromedaScript - 1
clentickets(3)		PMUser 14.04.2016 05:10:45	PMUser 18.04.2016 01:49:24	▶	AndromedaScript - 2
CTI1		PMUser 12.04.2016 05:26:22	PMUser 12.04.2016 05:26:22	▶	TestForRoman1 - 1 AndromedaScript - 1
CTI2		PMUser 12.04.2016 05:27:29	PMUser 12.04.2016 05:27:29	▶	TestForRoman1 - 1 AndromedaScript - 1
form01	Карточка клиента	PMUser 13.04.2016 03:44:00	PMUser 13.04.2016 03:48:14	▶	
form01true	Карточка клиента	PMUser 13.04.2016 03:44:00	PMUser 13.04.2016 04:03:04	▶	
form01true(1)	Карточка клиента	PMUser 13.04.2016 03:44:00	PMUser 13.04.2016 04:03:04	▶	
Form1	TestForm1	PMUser 05.04.2016 06:45:46	PMUser 05.04.2016 06:45:46	▶	demo - 2 demo - 3
Form123123123	форма для Платона	PMUser 07.04.2016 02:24:23	PMUser 07.04.2016 02:35:35	▶	demo - 2 demo - 5

- Поддержка версионности разработанных форм
- Статус публикации
- Запрет на редактирование форм, использующихся в работающих скриптах

CTI Scripting: Редактор Web форм

Редактирование формы

Идентификатор: Contacts(5) Описание формы: _____

Строки: 6 Столбцы: 4 Применить

Сброс разметки Сохранить разметку

T R C S E

Multiple Radios 1 2 3 4
Inline

Multiple Radios 1 2 3 4
Inline Add

Multiple Radios Option one
 Option two

Multiple Radios Option one
 Option two

Сохранить Отменить

<h1>Перевод звонка в другую группу операторов</h1>			
<h3>Информация о клиенте</h3>			
Имя клиента		№	Фамилия
		@Nr	@Surname
Телефон клиента		Имя	@Name

- Интуитивно понятный интерфейс редактора форм
- Библиотека элементов (кнопки, списки, таблицы и т.д.)
- Drag&Drop элементов форм
- Не требует квалификации в программировании

CTI Scripting: Редактор скриптов



Палитра

Старт Стоп

Gui-форма Запрос

Условие Операция

Контекст

Переменная	Тип
clientinfo	GetClientInfoById
rowcount	Int
selected_ticket_id	Int
selected_case_id	Int
tickets	GetClientTicketsByCli...
cases	GetClientCasesById
contacts	GetContacts

Сценарий

Сохранить Отменить

- Интуитивно понятный интерфейс редактора скриптов
- Библиотека элементов (старт, стоп, запрос, форма, условие переходов и т.д.)
- Drag & Drop элементов скрипта
- Не требует квалификации в программировании

CTI Scripting: Разграничение прав пользователей

The screenshot shows the CTI Scripting web interface. The browser address bar displays `http://172.16.33.202:5012/#/admin`. The page title is "CTI Scripting" and the current view is "Пользователи". The interface is divided into two main sections: "Подразделения" and "Пользователи (BDM)".

Подразделения

Название подразделения	Описание
BDM	Тестовое подразделение для опытной эксплуатации
Подразделение1	

Buttons: Создать, Изменить, Удалить. Page: 1 / 1

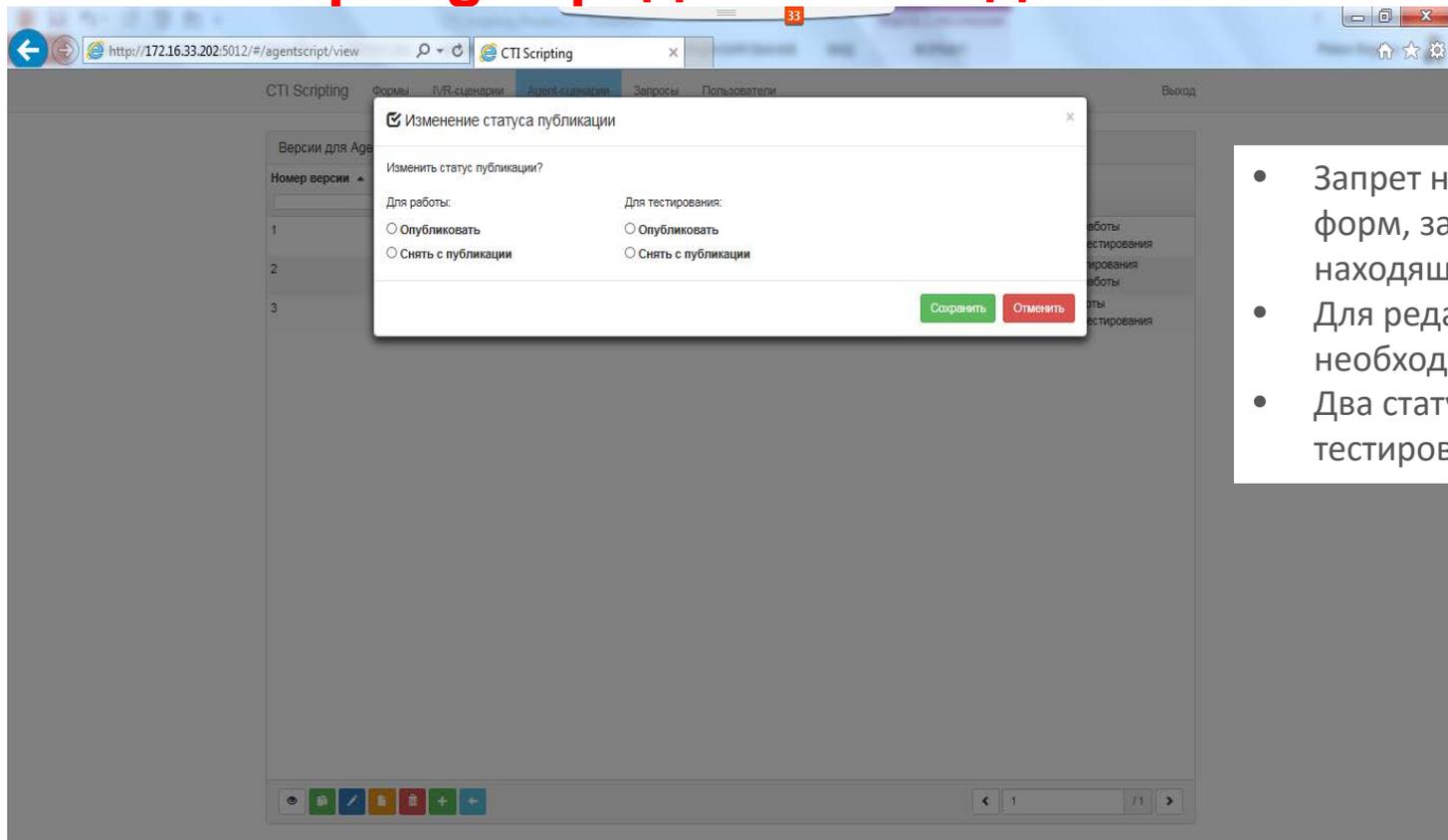
Пользователи (BDM)

ФИО	Редактор сценариев	Редактор форм	Редактор запросов	Администратор
PMUser	✓	✓	✓	✓
PMUser1	✓	✓	✓	✓
PMUser2				

Buttons: Изменить, Active Directory sync. Page: 1 / 1

- Разграничение прав между подразделениями КЦ
- Отдельные права на редактирование сценариев, форм и запросов
- Предусмотрены механизмы импорта/экспорта между подразделениями

CTI Scripting: Средства отладки



- Запрет на редактирование форм, запросов или скриптов, находящихся в работе
- Для редактирования необходимо создать копию
- Два статуса публикации (для тестирования и для работы)

Почему выгодно использовать CTI Scripting

- Сокращение времени разработки/модернизации скрипта – до 50%
- Сокращение трудозатрат ИТ специалистов – до 80%
- Стандартизация процесса разработки скриптов:
 - Контроль версий и внесенных изменений (кто-когда-зачем)
 - Использование стандартных шаблонов при проектировании скриптов
- **Срок окупаемости – 6 месяцев**



Спасибо за внимание

Платон Бегун

Руководитель направления «Контактные центры»