



## Концепция рабочего пространства современного КЦ



Спикер: Никулин Артём, Сбер



# Предпосылки

## РАЗНЫЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОДУКТЫ = СЛОЖНОСТИ В АДМИНИСТРИРОВАНИИ

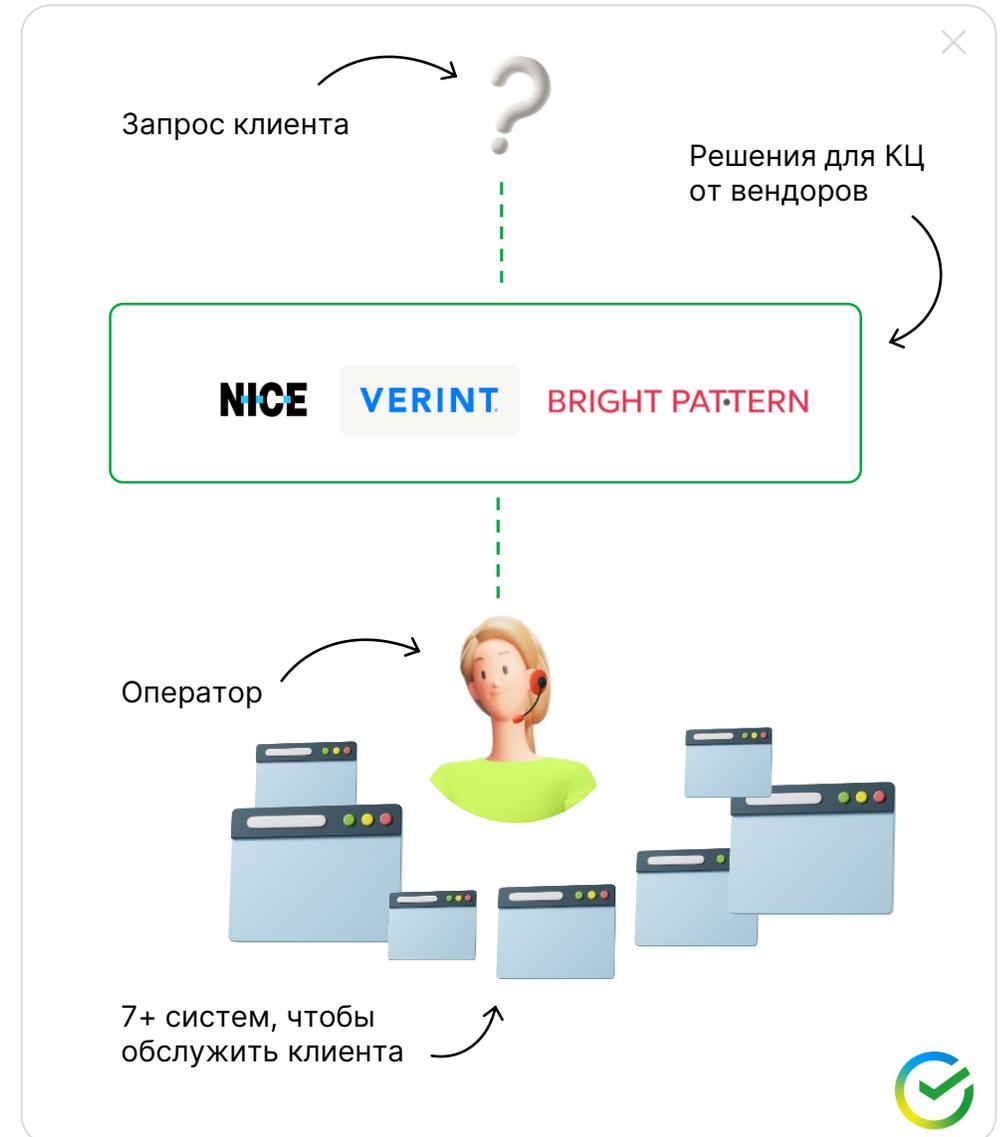
- ❌ Разные интерфейсы
- ❌ Сложный процесс внедрения новых продуктов
- ❌ У одного пользователя несколько учетных записей в разных системах
- ❌ Дублирование настроек в разных системах
- ❌ Сложность взаимодействия между админками разных систем

## ИНОСТРАННОЕ ПО = ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РИСКИ ИЗ-ЗА САНКЦИЙ

- ❌ Длительный процесс согласования и внедрения
- ❌ Некастомизированное решение под наши цели и задачи
- ❌ Рост расходов, в связи с изменением курса
- ❌ Риск остаться без инструмента поддержки из-за наложенных санкций

### Общая стратегия банка

Подталкивала к единственно верному решению —  
**разработка собственной платформы**



# Подходы к разработке. Дано



## Разделение зон разработки

Рабочее пространство должно разрабатываться в бизнес-блоке



## Единая аутентификация

За аутентификацию отвечает выделенная система, локальной аутентификации быть не должно



## Разный уровень готовности модулей

Некоторые модули уже были разработаны в блоке как самостоятельные элементы



## Разный уровень пользователей

Более 50 самостоятельных Контактных центров с разным уровнем зрелости и своими процессами



## Тенантная структура

Платформа должна иметь тенантную структуру, а рабочее пространство должно уметь ими управлять



# Подходы к разработке. Решение

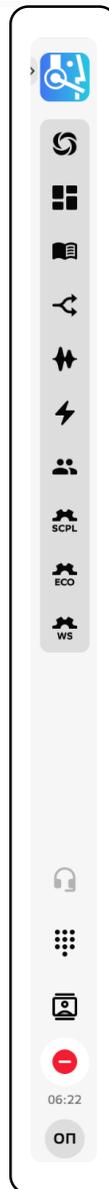
Каждая выделенная область функционала — микросервисное приложение

Все модули собираются в реальном времени в браузере пользователя в единый интерфейс с централизацией стилей и необходимых библиотек с помощью современной технологии Module Federation на базе WebPack5.

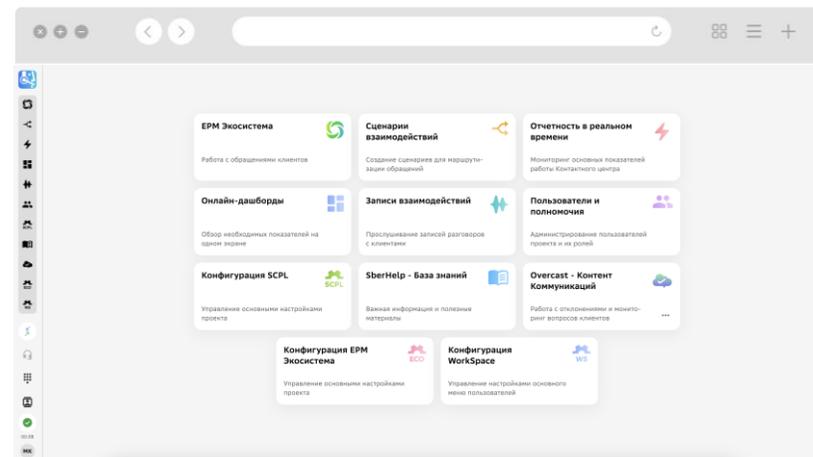
Сквозная аутентификация между модулями, которая не заметна для пользователя



- Домашняя страница
- CRM
- Дашборды
- База знаний
- Сценарии взаимодействия
- Записи взаимодействий
- Отчетность в реальном времени
- Пользователи и полномочия
- Конфигурация КЦ
- Конфигурация CRM
- Общая настройки



Все модули собираются в реальном времени в браузере пользователя в единый интерфейс



- Активные взаимодействия
- Панель для исходящих звонков
- Недавние взаимодействия
- Статус оператора и таймер
- Профиль оператора



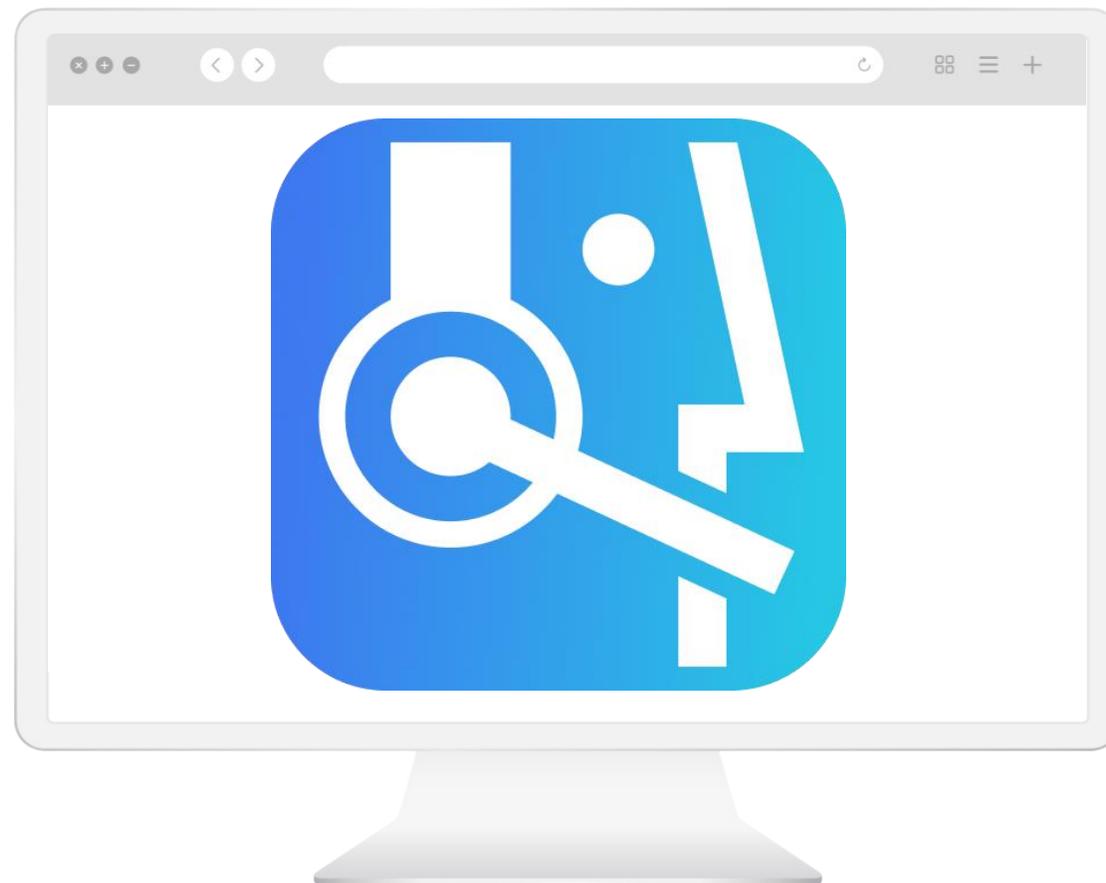
# UX/UI. Логотип

## Ассоциации?

Посмотрите на логотип рабочего пространства – какие первые ассоциации у вас возникают?

Дорожный знак  
упал на  
 проезжую часть

Чупа Чупс



Ракетка и шарик для  
пинпонга

Схема из задачи по  
геометрии



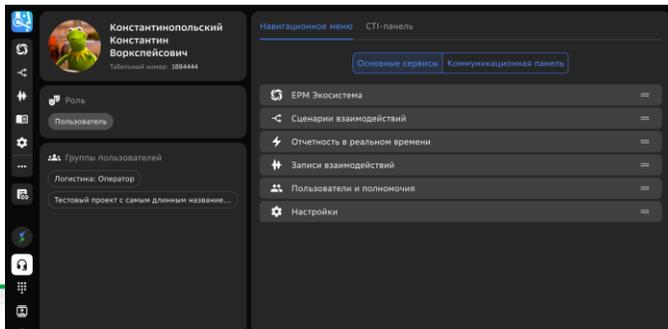
# UX/UI. Концепция

## Максимум пространства для каждого модуля

Каждый модуль имеет свои расположения компонентов. Задача рабочего пространства не мешать пользователю работать с функционалом

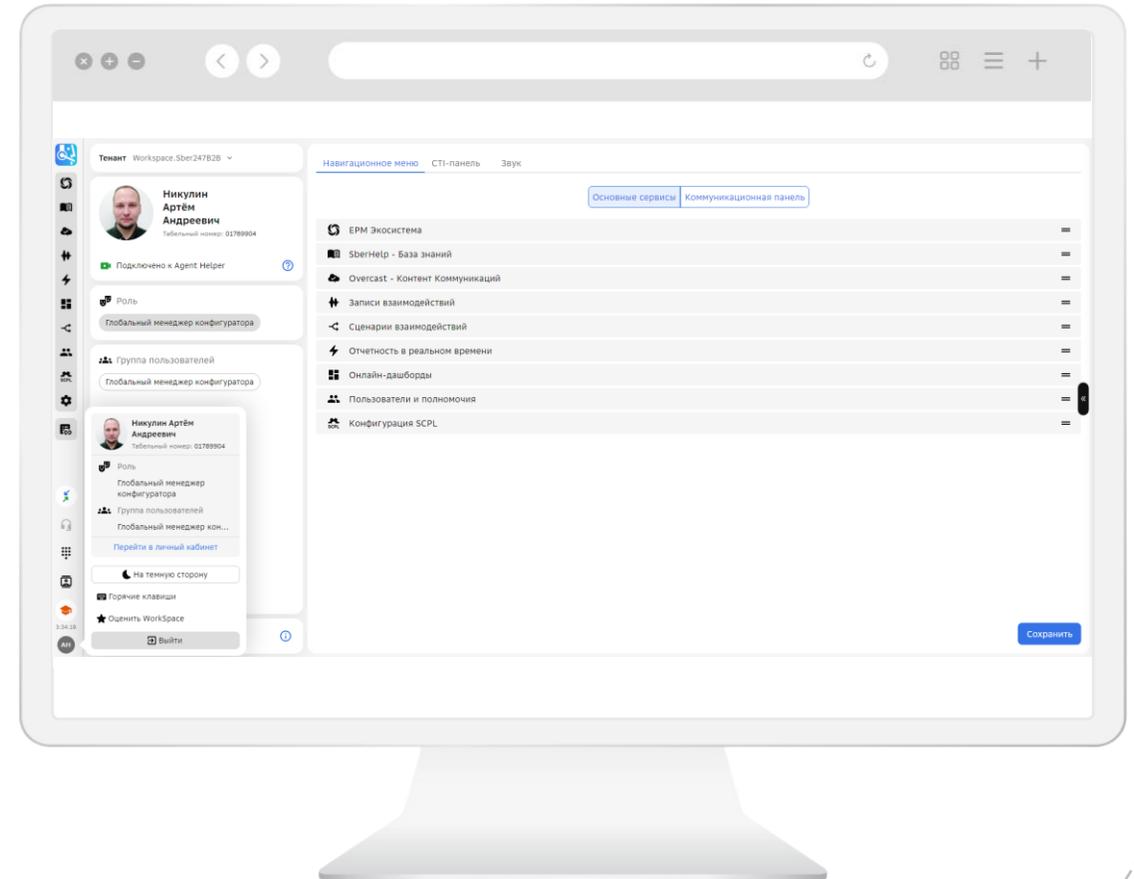
## Каждый пользователь может настроить под себя

Каждый может сделать основные настройки в своем профиле, чтобы рабочее пространство выглядело так как хочет именно пользователь



Тёмная тема

Расположение модулей

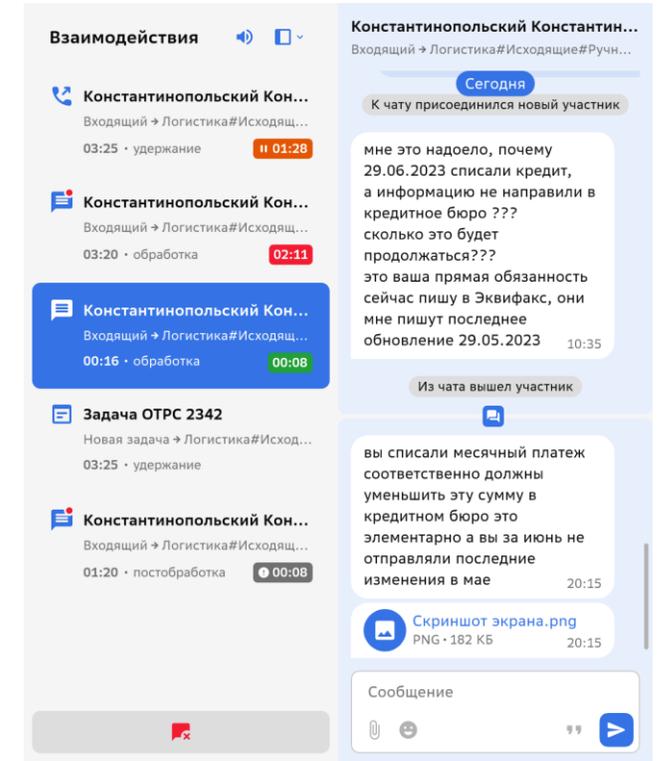
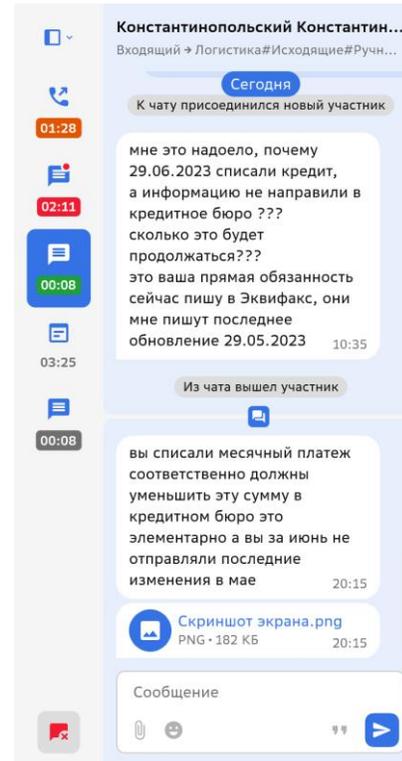
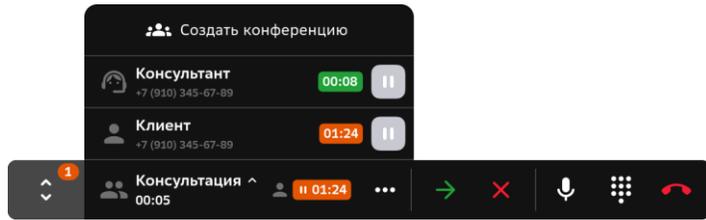
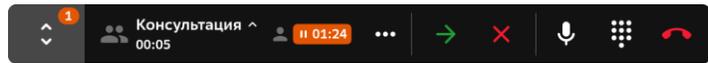


Звуки

Размер



# Функционал. Панель для обработки взаимодействий



# Функционал. CRM система

К поиску карточки

▼ Артём Никулин 09:20

Как к Вам обращаться  
Артём Никулин

Телефон  
79197714863

Тип клиента  
ФЛ

Регион  
г. Москва

Тема обращения

Текст обращения

Очередь  
Тестовая №1

Статус  
В работе

Подозрение на инцидент

ВВРР, Добровольное страхование от НСиб и ДМС

Оформление

Сохранить черновик

Зарегистрировать

История обращений

История СМС

Поиск

Начальная дата открытия  
21.04.2024

Заключившая датой открытия  
21.05.2024

Найти

Битрикс 24

Тур во Францию

Турком

Новая заявка | В работе | Предоплата | Подготовка документов | Завершить сделку

Общие | Товары | Предложения | Счета | Роботы | Бизнес-процессы | Связи | История | Приложения

о сделке

Сумма и валюта  
120 000 руб

Старые сделки  
Предоплата

Контакт  
Иван

Контакты, участвующие в сделке

РЕГУЛЯРНАЯ СДЕЛКА

Ничего не выбрано

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Дата начала  
9 Августа 2017

Комментарий

Ждать | Звонок | SMS | Письмо | Задача | Ещё

Оставьте комментарий

Запланировано

Исходящий звонок

завтра, 16:50

Рассказать про тур

Кому: Иван +79114615

сегодня

Исходящий звонок

успешный звонок 18:03

Исходящий на 7 911 461-58

Длительность звонка: 48 сек.

договорились по программе тура

Иван 7 911 461-58

Исходящее письмо

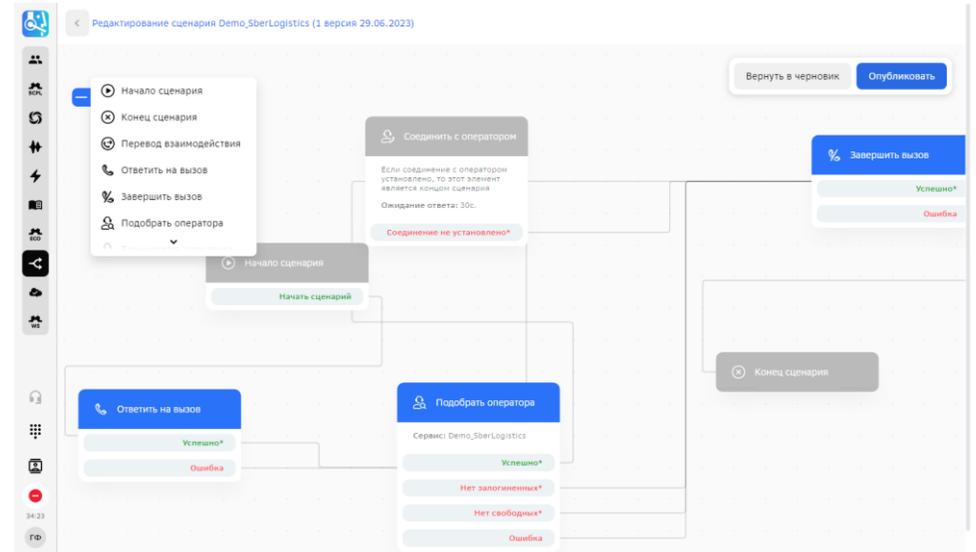
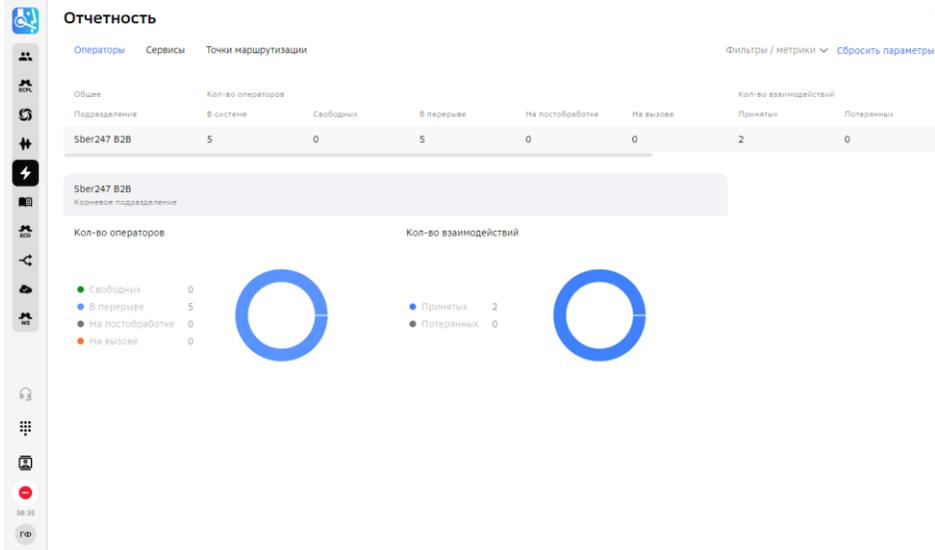
прочитано 17:13

Программа тура

Добрый день, Иван! Ваше путешествие начнется с интереснейшей экскурсии по Парижу :) Вас с Анной встретит наш гид Жозе, он...



# Функционал. Платформа КЦ



SH Поиск по «Рабочая область ЦКР»

Демо пространство

4.20 ☆☆☆☆☆ В закладки Версии

- 1
- 2
- “ 3

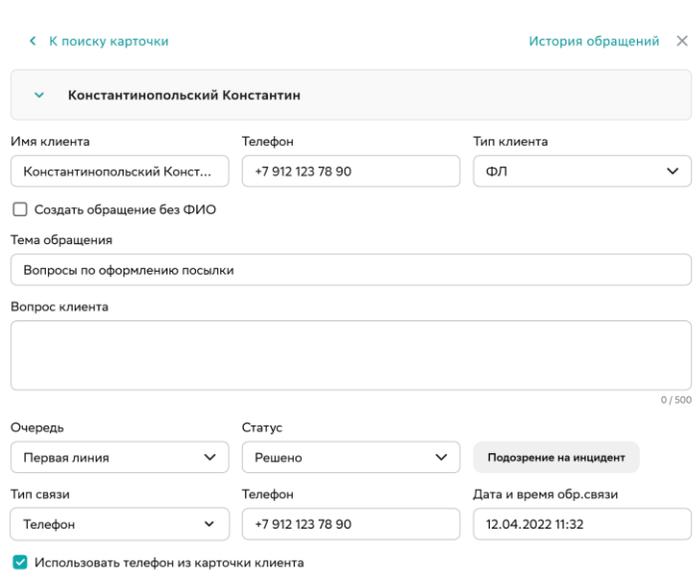
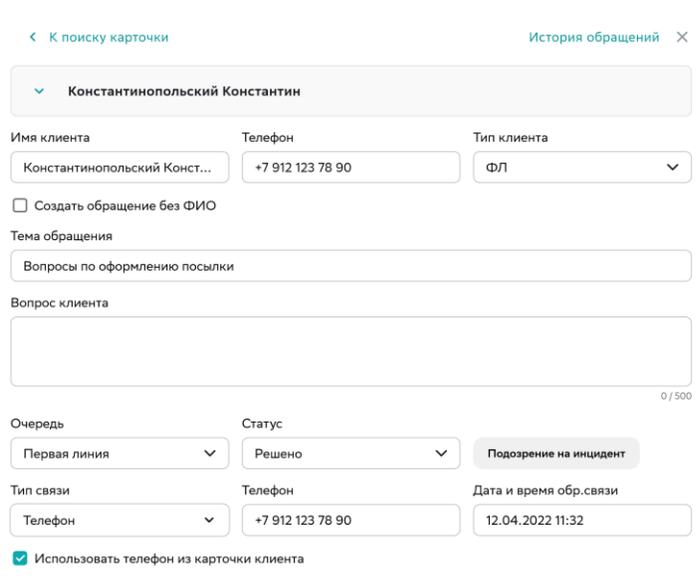
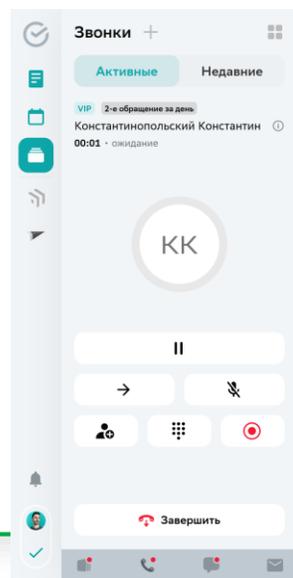
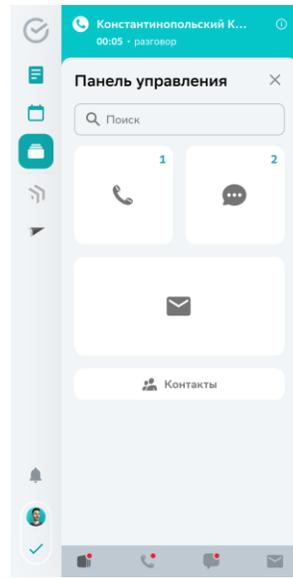
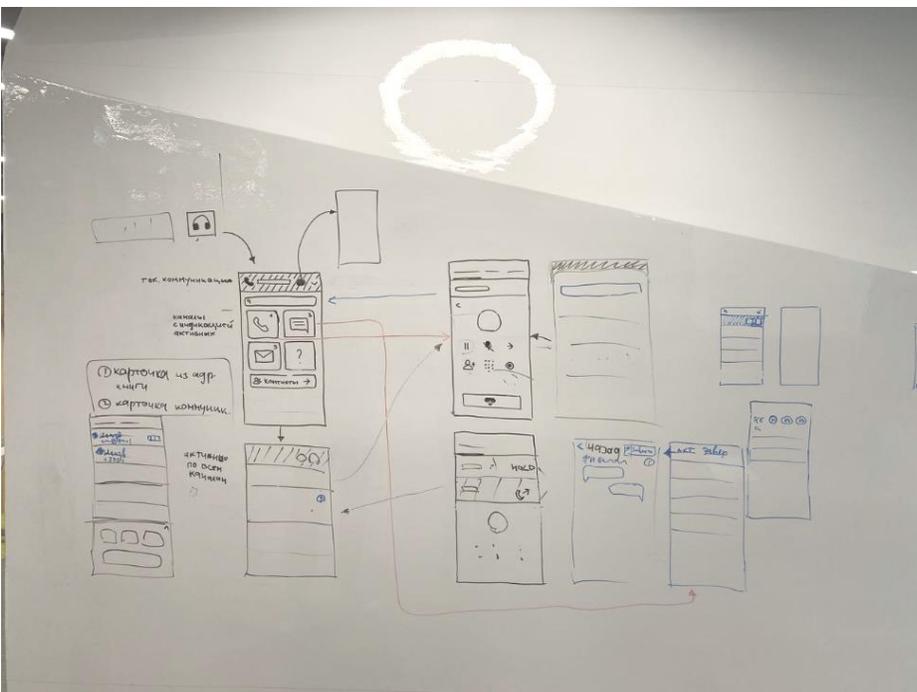
Поиск... Поиск... Поиск...

Поиск... Поиск... Поиск...

Пока нет заголовков



# UX/UI. Как менялся вид рабочего пространства



# UX/UI. Как менялся вид рабочего пространства

The screenshot shows the ERM Экосистема CRM interface. At the top, there are navigation tabs for 'Перерыв' (Break) and 'Обед' (Lunch). The main area is a form for creating a new client record for 'Константинопольский Константин Константинович'. The form includes fields for 'Как к Вам обращаться' (How to address you), 'Телефон' (Phone), and 'Тип клиента' (Client type). There are also checkboxes for 'Создать обращение без ФИО' and a 'Тема обращения' (Subject) field. A 'Текст обращения' (Message text) field is at the bottom. A status bar at the very bottom shows '00:05 • обработка' (00:05 • processing).

The screenshot shows a chat window in the ERM Экосистема CRM. The chat is with 'Константинопольский Константин Константинович'. The chat history shows a message from the client asking about a credit application. The agent's response is visible, along with a screenshot of a document. The chat interface includes a 'К звонку' (Call) button and a status bar at the bottom showing '00:05 • обработка' (00:05 • processing).

The screenshot shows the 'Дерево решений' (Decision Tree) feature. It is titled 'Уточни подходят ли товары к требованиям' (Clarify if goods meet requirements). The tree lists various reasons for return, such as 'Товар не подошёл' (Goods do not fit) and 'Товар повреждён' (Goods are damaged). A status bar at the bottom shows '00:05 • обработка' (00:05 • processing).





# Плюсы и особенности

## Независимые релизы

Команды встроенных модулей катят релиз в ПРОМ когда захотят без согласования и влияния

## Ускорение онбординга

Не требуется открывать сетевые доступы для каждого модуля отдельно – достаточно открыть для рабочего пространства

## Все инструменты под рукой

Не нужно сохранять разные ссылки, не нужно логиниться в разные системы, если поменял компьютер не требуется все настраивать заново

## Все вопросы к рабочему пространству

Конечные пользователи не знают, что под капотом разные системы и с любыми вопросами и проблемами идут к тебе





# Идеи дальнейшего развития

## Увеличение отказоустойчивости

Разработка в части георезервирование встраиваемых модулей

## Работа с версиями модулей

Чтобы если что-то пошло не по плану можно было переключиться на предыдущую версию без деплоя

## Разработка нового функционала

У нас уже много чего есть, но это еще не предел

## Выход на внешний рынок

В конце 2024 ЦРТ готовится к продаже решения внешним клиентам

