



Концепция рабочего пространства современного КЦ



Спикер: Никулин Артём, Сбер



Предпосылки

РАЗНЫЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОДУКТЫ = СЛОЖНОСТИ В АДМИНИСТРИРОВАНИИ

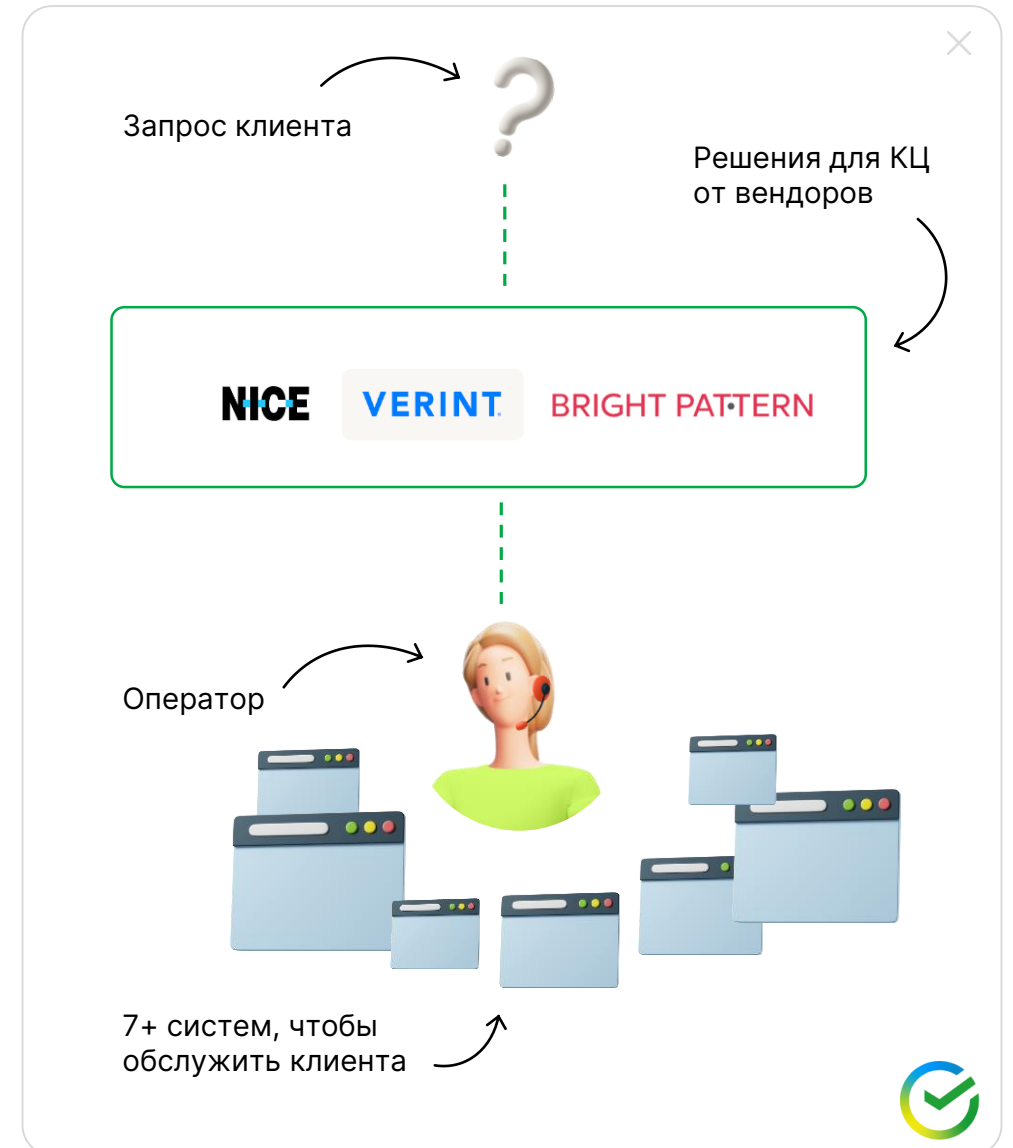
- ❌ Разные интерфейсы
- ❌ Сложный процесс внедрения новых продуктов
- ❌ У одного пользователя несколько учетных записей в разных системах
- ❌ Дублирование настроек в разных системах
- ❌ Сложность взаимодействия между админками разных систем

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

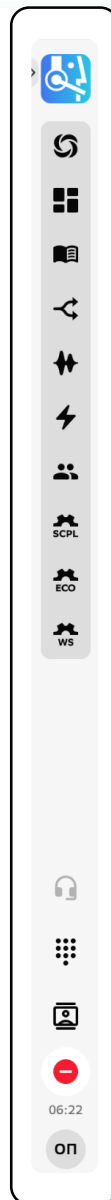
Каждая выделенная область функционала — микросервисное приложение

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.

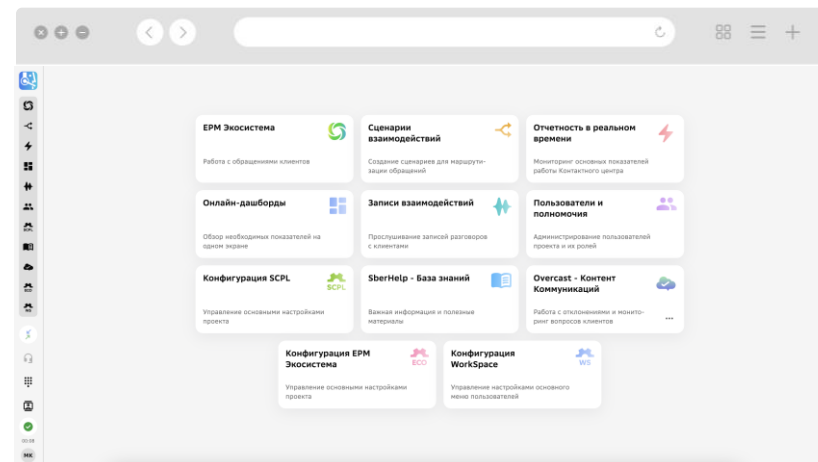
Сквозная аутентификация между модулями, которая не заметна для пользователя



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



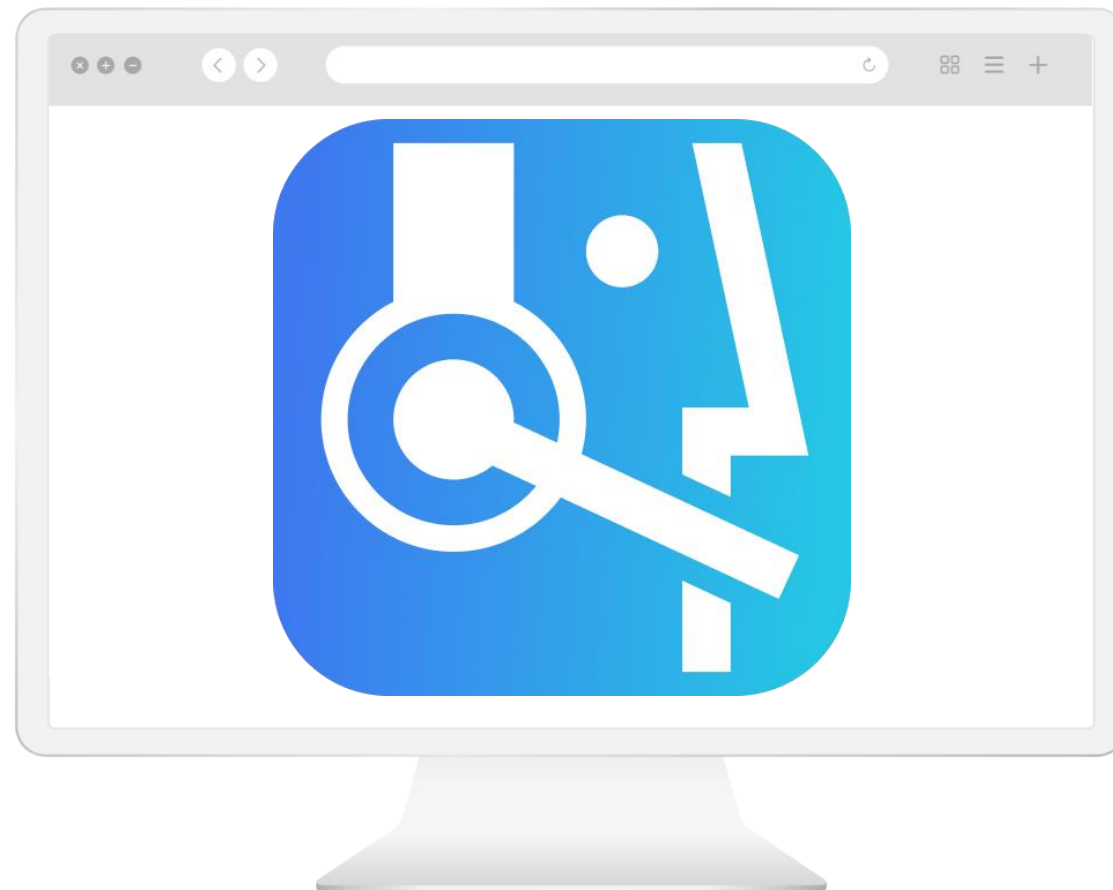
UX/UI. Логотип

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



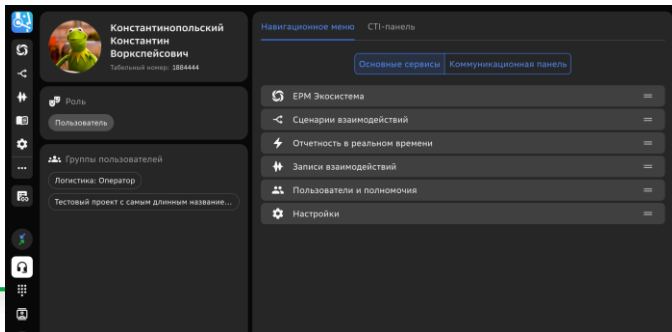
UX/UI. Концепция

Максимум пространства для каждого модуля

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

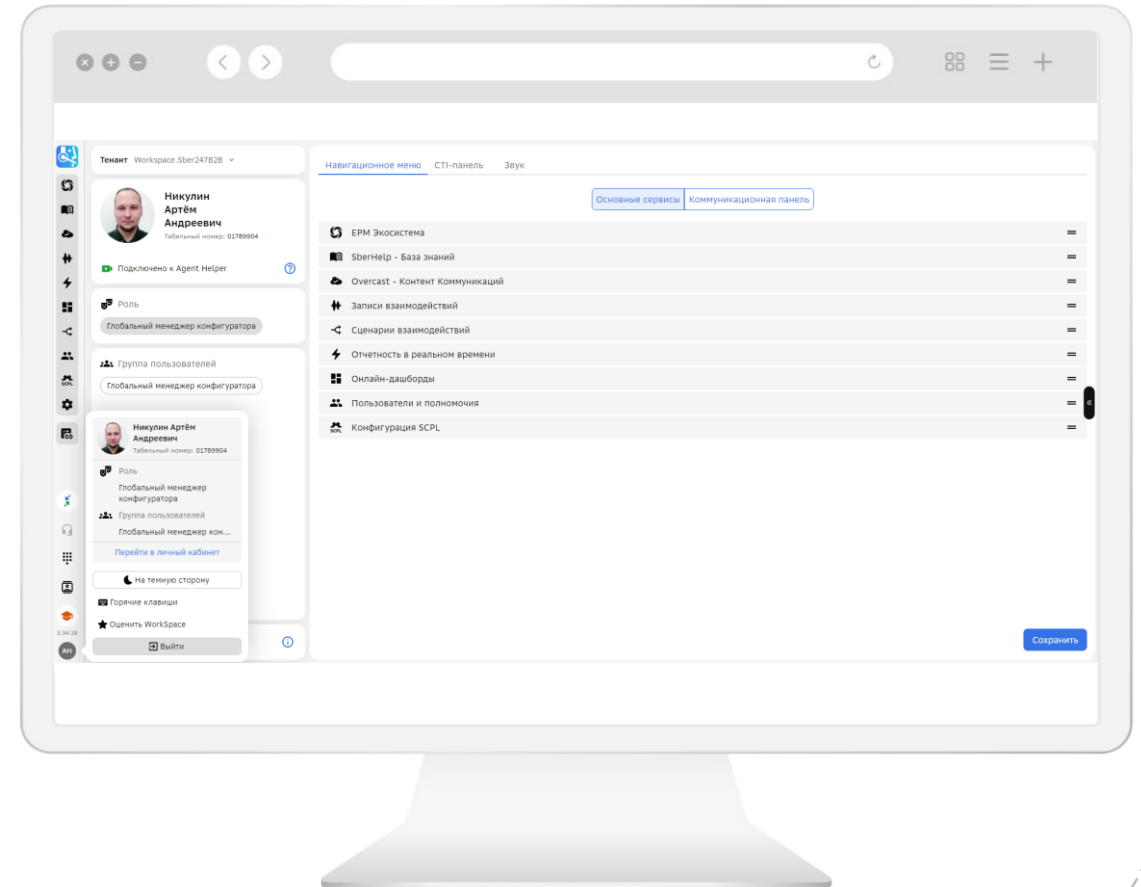
Каждый пользователь может настроить под себя

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



Тёмная тема

Расположение модулей

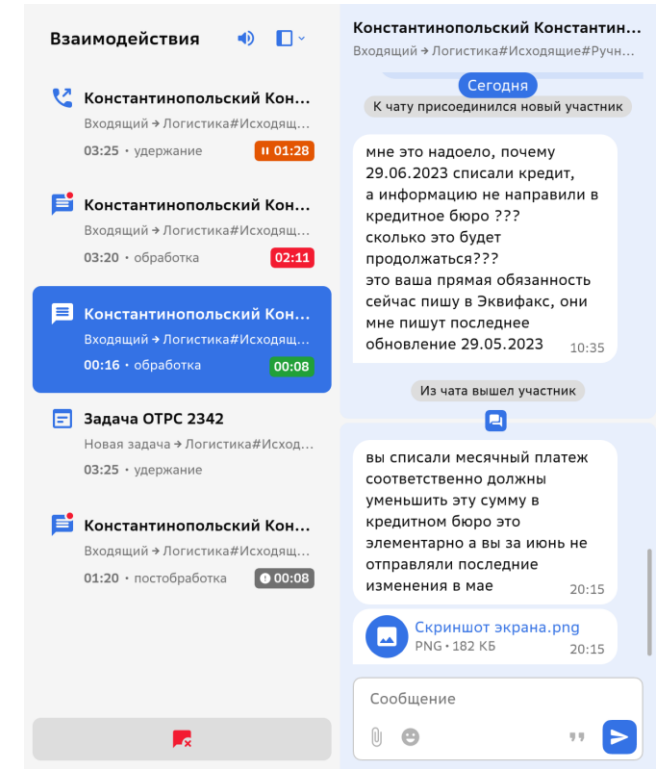
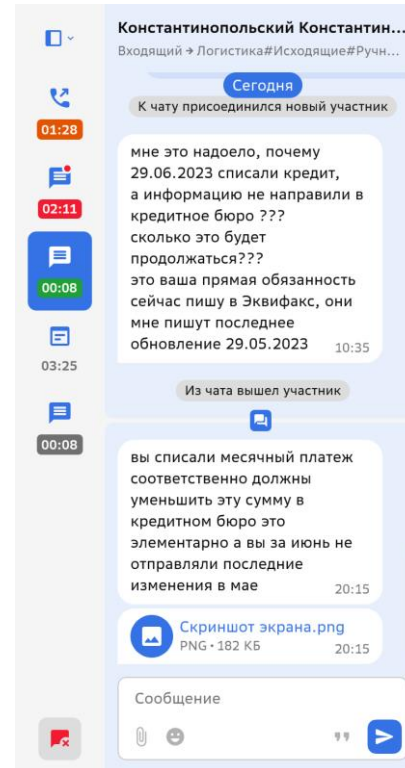
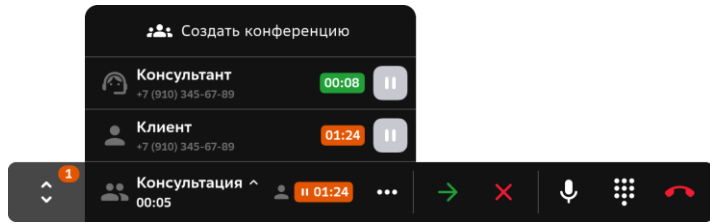
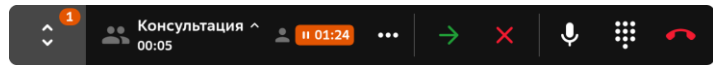


Звуки

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

Зеленировано

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

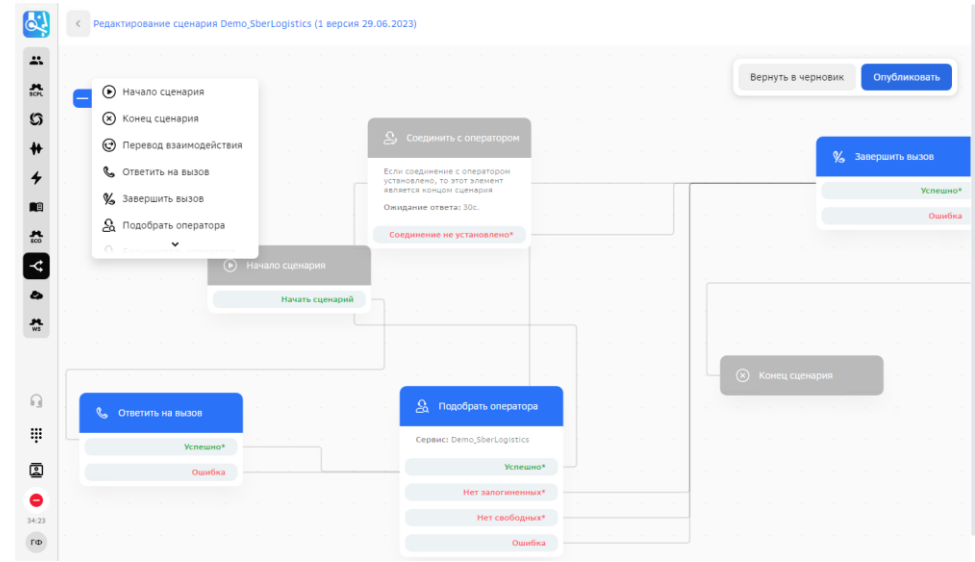
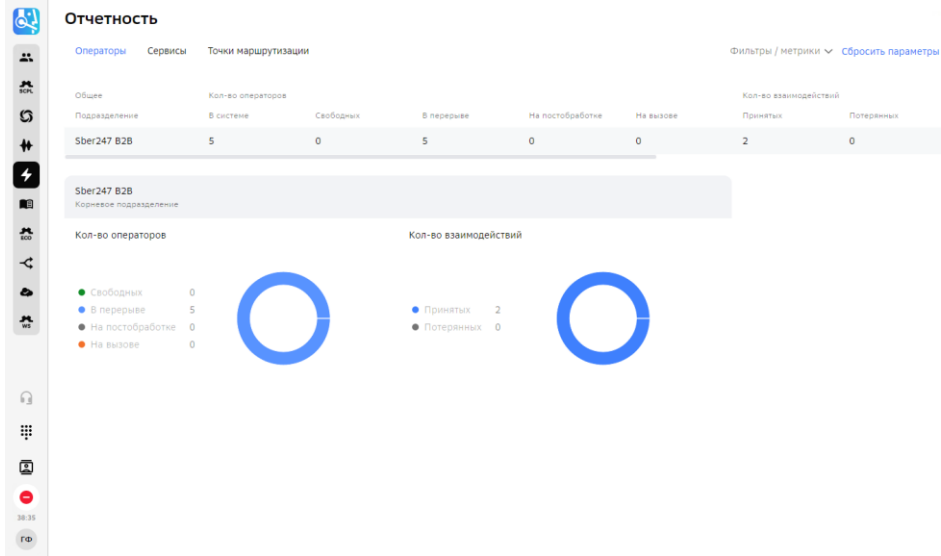
прочитано 17:13

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

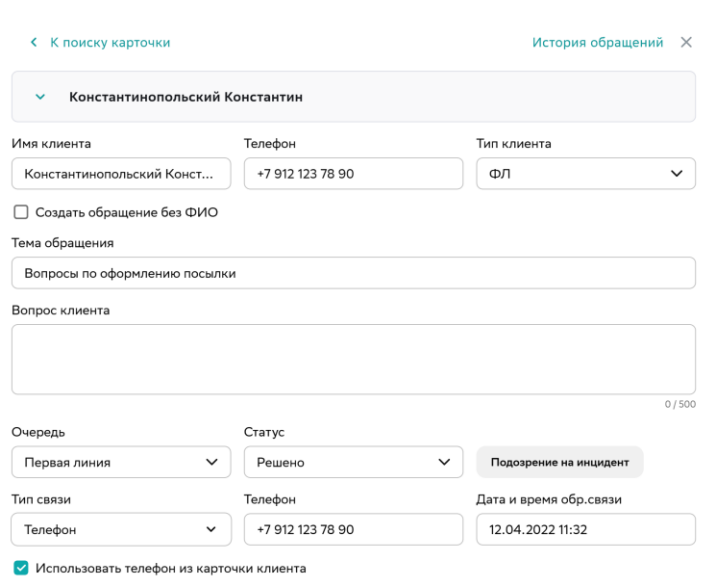
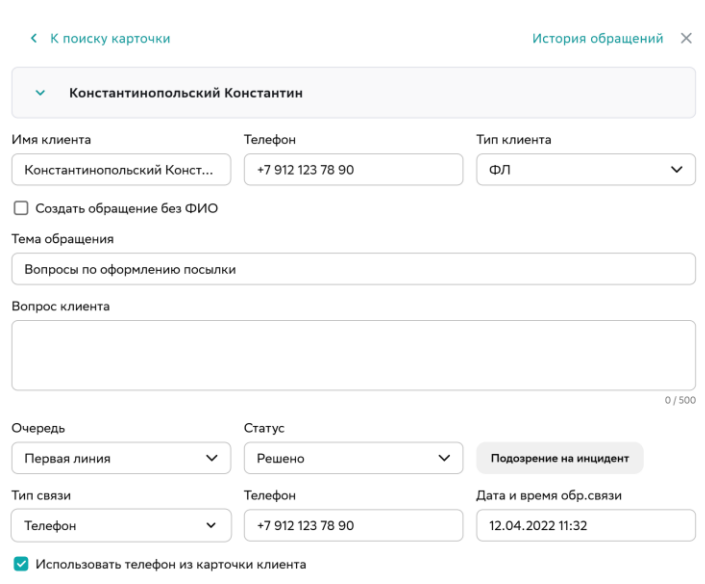
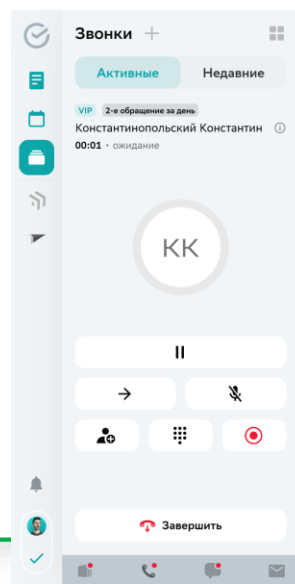
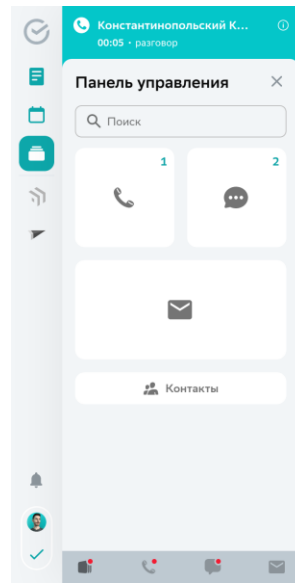
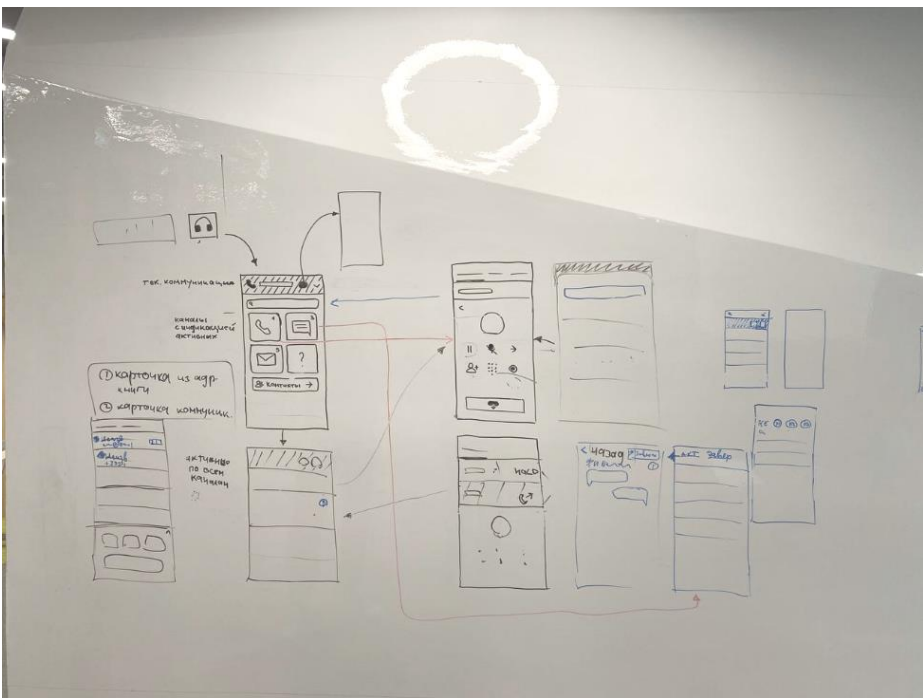
Поиск... Поиск... Поиск...

Поиск... Поиск... Поиск...

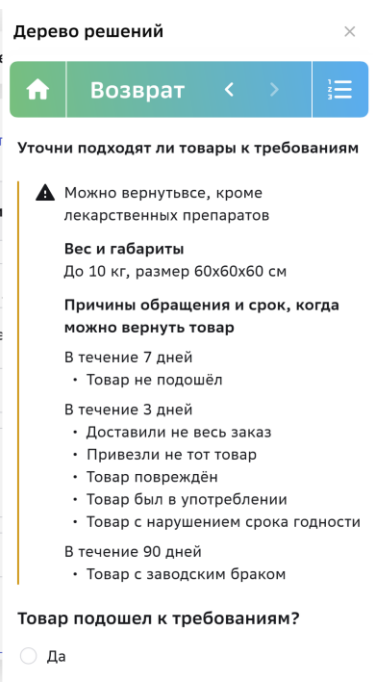
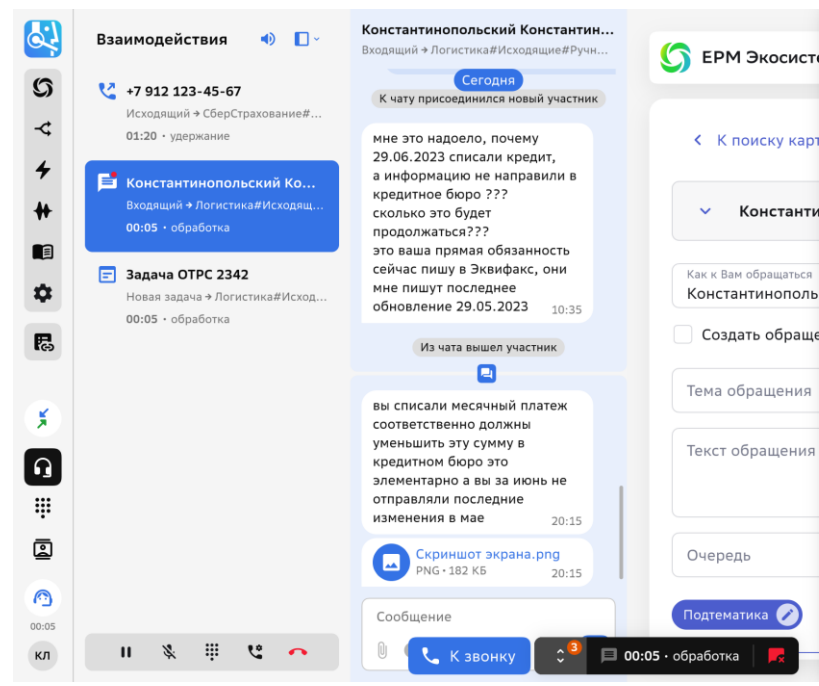
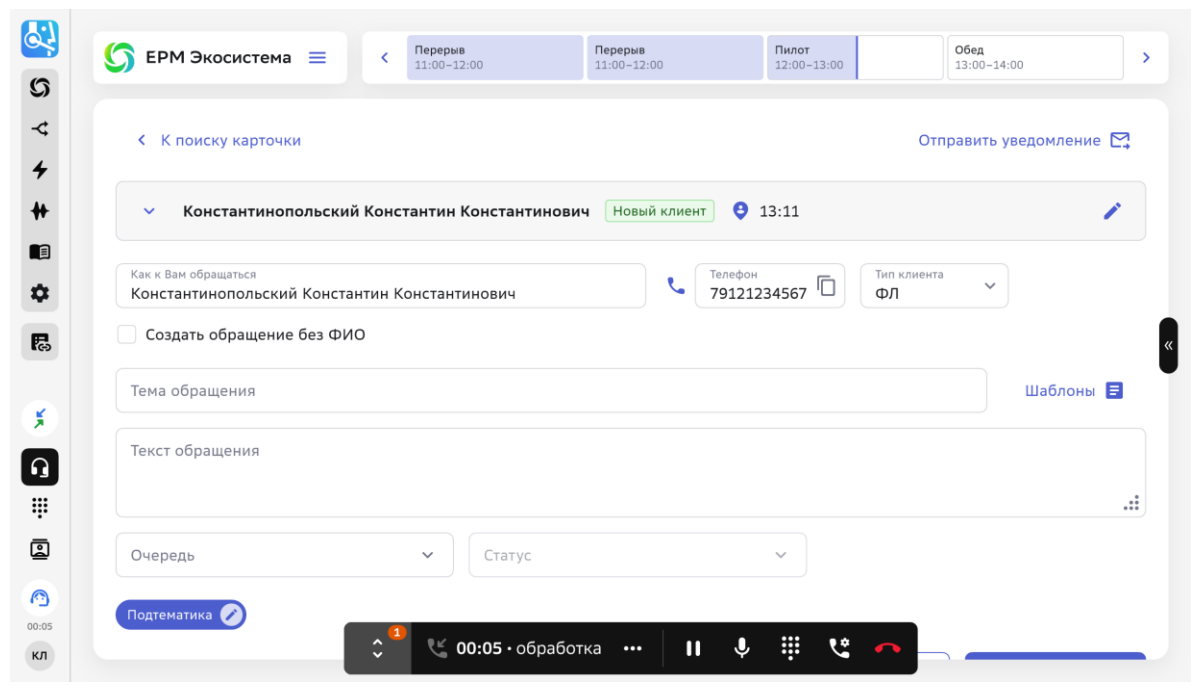
Пока нет заголовков



UX/UI. Как менялся вид рабочего пространства



UX/UI. Как менялся вид рабочего пространства





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

