Документация Инструкция по внедрению Synergy Experience 1.0

unknown

2022-02-13T23:46:17Z

# Инструкция по внедрению Synergy Experience

* [1. Первоначальная настройка](src/first_tuning.xhtml)
  + [1.1. Install/upgrade configuration](src/first_tuning.xhtml#install-upgrade-configuration)
  + [1.2. Manual](src/first_tuning.xhtml#manual)
* [2. Как использовать Synergy Experience](src/new_content.xhtml)
  + [2.1. Общий порядок добавления новой услуги](src/new_content.xhtml#id1)
  + [2.2. Общий порядок добавления/редактировани пользователей](src/new_content.xhtml#id2)
  + [2.3. Общий порядок добавления подразделений](src/new_content.xhtml#id3)
  + [2.4. Процесс сбора отзывов](src/new_content.xhtml#id4)
  + [2.5. Процесс анализа отзывов](src/new_content.xhtml#id5)
  + [2.6. Процесс работы с картой путешествия потребителя (подмодуль Оценки, доступно только в Synergy)](src/new_content.xhtml#synergy)
  + [2.7. Процесс управления проблемами (доступно только в Synergy)](src/new_content.xhtml#id6)
  + [2.8. Процесс работы с приложением Agent (Тайный покупатель)](src/new_content.xhtml#agent)
  + [2.9. Процесс работы с анкетами тайных покупателей (Модуль Тайный покупатель)](src/new_content.xhtml#id7)

# 1. Первоначальная настройка

## 1.1. Install/upgrade configuration

1. Добавить пользователей в группу Experience (для прав админа).
2. Проверить, что группе пользователей Experience предоставлены права на реестры.
3. Проверить корректность URL до Synergy в настройках внешнего модуля Experience.
4. Проверить счетчики, при необходимости сбросить/обнулить.

## 1.2. Manual

1. Импортировать приложение Experience из архива /opt/synergy/apps/experience/app-experience.7zip.

* Подсказка
  1. При импорте приложения рекомендуем руководствоваться [документацией](http://tdd.lan.arta.kz/docs/synergy/tags/hamming/release-notes/html/app_export_import.html#app_import) [http://tdd.lan.arta.kz/docs/synergy/tags/hamming/release-notes/html/app\_export\_import.html#app\_import].
  2. Если на сервере уже был установлен продукт, следует сверить номера версий приложения в архиве и на сервере, при необходимости нужно увеличить номер версии в архиве.

1. Добавить пользователей в группу Experience (для прав админа).
2. Проверить, что группе пользователей Experience предоставлены права на реестры.
3. Заменить URL до Synergy в настройках внешнего модуля Experience.
4. Проверить счетчики, при необходимости сбросить/обнулить.
5. В Kibana создать следующие шаблон индексов:
   * r-experience\_registry\_assessment
6. Импортировать визуализации из файла /opt/synergy/apps/experience/experience\_visualizations.json.
7. Импортировать дашборды из файла /opt/synergy/apps/experience/experience\_dashboards.json.
8. Если, после получения отзывов, отображается пустой дашборд, необходимо в настройке в параметре timepicker:timeDefaults прописать (дата подразумевает дату внедрения):

«from»: «2021-01-01 00:00:00.000», «to»: «now», «mode»: «absolute»

Подсказка

Дополнительные подробности доступны в подробной документации о [Kibana](http://rtd.lan.arta.kz/docs/guide/ru/hamming/dashboards.html) [http://rtd.lan.arta.kz/docs/guide/ru/hamming/dashboards.html].

# 2. Как использовать Synergy Experience

## 2.1. Общий порядок добавления новой услуги

1. Создать услугу в реестре «Услуги» в Синерджи, либо создать услугу в АРМ в модуле Настройки-Услуги. Создание минимум одной услуги обязательно!
2. Определить этапы взаимодействия (путь потребителя). Один этап - одна новая запись в реестре «Этапы услуг». На карте CJM (доступно только в Synergy) этапы соответствуют столбцам таблицы.

* Важно
* У этапа/вопроса по NPS порядковый номер всегда должен быть 6

1. Определить показатели услуги для карты CJM (доступно только в Synergy). Один показатель - одна новая запись в реестре «Действия для услуги». На карте CJM показатели соответствуют строкам таблицы.

* Важно
* Показатель, соответствующий графу оценок, должен иметь код #dashboard, прочие показатели - произвольный код.

Готово, новую услугу можно использовать во внешнем модуле Experience.

Приведем пример этапов услуги предоставления спортзала.

|  |
| --- |
| Этапы |
| Возникновение потребности |
| Интерес |
| Исследование |
| Покупка абонемента |
| Первое посещение |
| Повторные регулярные посещения |
| Становление постоянным клиентом |
| Рекомендация друзьям |

|  |  |
| --- | --- |
| Действия | Код |
| Цель потребителя | #target |
| Каналы взаимодействия | #canal |
| Процесс взаимодействия | #process |
| Опыт потребителя | #dashboard |
| Барьеры, проблемы | problems |
| Идеи и решения | #ideas |

## 2.2. Общий порядок добавления/редактировани пользователей

1. Для настройки пользователей в первую очередь необходимо настроить орг. структуру в SynergyAdmin.
2. Все пользователи должны быть разбиты на 5 групп:
   * Experience (группа пользоваетлей с кодом experience). В данной группе должны находиться пользователи с правами администратора, им будут доступны все модули, включая модуль Настройки;
   * Головной офис (hq). В данной группе должны находиться пользователи относящиеся к головному офису/центральному аппарату. Данной группе будут доступны все модули, кроме модуля Настройки;
   * Регионы (location). В данной группе должны находиться пользователи относящиеся к руководству/сотрудникам филиала/региона. Данной группе будут доступны все модули, кроме модуля Настройки. Во вкладке Мое подразделение будут отображаться отзывы относящиеся только к их филиалу/региону;
   * Подразделения (subdivision). В данной группе должны находиться пользователи относящиеся непосредственно к руководству подразделения, т.е. начальники и их заместители. Данной группе будут доступны модули Отзывы и Аналитика. Во вкладке Мое подразделение будут отображаться отзывы относящиеся только к их подразделению.
   * Тайный покупатель (ms). В данной группе должны находиться пользователи относящиеся к Тайным покупателям, которые непосредственно проводят анкетирование в подразделениях. Данной группе будет предоставлен доступ к приложени Agent.
   * Проверить, что группе пользователей предоставлены права на реестры, в том числе в соответствующих фильтрах реестра Сводная анкета.
3. Настройки параметров авторизации (логин и пароль), а также фото профиля, доступно в АРМ в блоке Личные данные. Для этого необходимо навести на имя пользователя и во всплывающем меню выбрать Настройки.

## 2.3. Общий порядок добавления подразделений

1. Для разделения отделений по городам в первую очередь необходимо в конфигураторе обновить справочник Расположения. По умолчанию добавлены крупные города и области Казахстана.
2. Для создания Подразделения необходимо:
   * сперва создать все подразделения в орг. структуре, прикрепив к каждому поразделению Начальника, в случае с филиалом/регионом добавить всех сотрудников как заместителей и поставить галочки напротив всех подразделений филиала;
   * далее создать запись в реестре Подразделения, заполнив поле Наименование подразделения, выбрать город/регион/филиал из справочника, присвоить код (произвольно, но коды не должны повторятся), указать ссылку на подразделение из орг. структуры, указать ссылку на город/регион/филиал из орг. структуры.
   * настроить Группы пользователей для отображение отзывов по подразделениям (см. выше).
   * Проверить, что группе пользователей предоставлены права на реестры, в том числе в соответствующих фильтрах реестра Сводная анкета.

## 2.4. Процесс сбора отзывов

* Сбор отзывов происходит посредством формы Опрос. В первую очередь необходимо настроить данную форму:
  + корректно сформулировать вопросы согласно этапам в компонентах cjm\_question1\_label, cjm\_question2\_label и т.д. В сулчае использования формы на других языках, необходимо настроить переводы;
  + зафиксировать этапы под каждым вопросом в компонентах cjm\_question1, cjm\_question2 и т.д., выбрав этап из реестра, соответствующий вопросу;
  + удалить, либо добавить компоненты связанные с вопросом (в зависимости от количества этапов);
  + для добавления расшифровки оценок, необходимо в компонентах с кодами cjm\_assessment1, cjm\_assessment2 и т.д., в скрипте настроить текст расшифровки.
  + настроить Условные действия (comment) с Комментариями (в зависимости от количества этапов);
  + убедиться, что в переключателе вариантов НЕ выбрана оценка (компоненты cjm\_assessment1, cjm\_assessment2 и т.д.);
  + внести id услуги в скрипт cjm\_service\_name в строке model.defaultValue. По умолчанию Услуга скрыта на форме, в случае, если планируется вводить несколько услуг, необходимо удалить из скрипта 3 и 4 строки, и сделать компонент Услуга открытым.
  + сохранить форму.
* Варианты сбора отзывов:
  + в ручную, путем создания записи в реестре Сводная оценка (доступно только в Synergy);
  + через универсальную web-форму. В данном случае клиент сам будет выбирать Регион и Подразделение на форме. Ссылка на форму формируется по принципу <host>/<URL> (URL приложения конструктора), к примеру: <http://experience.arta.pro/feedback_form>.
  + через индивидуальную web-форму. В данном случае Регион и Подразделение вшиты в url. Ссылка на форму формируется по принципу <host>/<URL>/расположение, где URL - URL приложения конструктора, расположение - ?location=код подразделения, к примеру: <http://experience.arta.pro/feedback_form/?location=1>
  + через индивидуальную web-форму с источником. В данном случае Регион, Подразделение и Источник отзыва вшиты в url. Ссылка на форму формируется по принципу <host>/<URL>/расположение&источник, где URL - URL приложения конструктора, расположение - ?location=код подразделения, источник - resource=код источника, к примеру: <http://experience.arta.pro/feedback_form/?location=1&resource=2>
* Все отзывы (опросы) в первую очередь приходят в реестр Сводная анкета, далее с помощью блок-процесса каждый опрос дублируется в реестр Отзывы, разбивая опрос на несколько отзывов, в зависимости от количества вопросов, т.е. одна запись будет равна одной оценке одного этапа.
* В конце необходимо настроить поля формы реестров Сводная анкета.

## 2.5. Процесс анализа отзывов

* Переходите в модуль «Experience» -> «Аналитика». Дашборд вы можете настроить в Kibana по своему усмотрению.
* Переходите в модуль «Experience» -> «Оценки» (доступно только в Synergy) и выбирайте услугу.
* При необходимости, используйте один или несколько фильтров:
  + услуга
  + период времени
  + расположение
  + отображение карты CJM
  + отображение скрытых элементов на карте
  + количество комментариев на странице
  + тип оценки
* Граф отображает среднюю оценку в разрезе этапов выбранной услуги согласно текущим значениям фильтров.
* По нажатию на среднюю оценку доступен подробный список всех оценок, которые попадают в текущие значения фильтров.

## 2.6. Процесс работы с картой путешествия потребителя (подмодуль Оценки, доступно только в Synergy)

* Переходите в модуль «Experience» -> «Оценки» и выбирайте услугу.
* Отобразите карту CJM (по умолчанию, отображается только граф оценок).
* Управляйте элементами карты: доступно добавление, редактирование и скрытие плашек, форматирование текста средствами [HTML](http://htmlbook.ru/content/formatirovanie-teksta) [http://htmlbook.ru/content/formatirovanie-teksta], выделение текста и плашки цветом.
* Один элемент карты - одна запись в реестре «Данные для дашборда». Реестр заполняется автоматически из карты CJM.

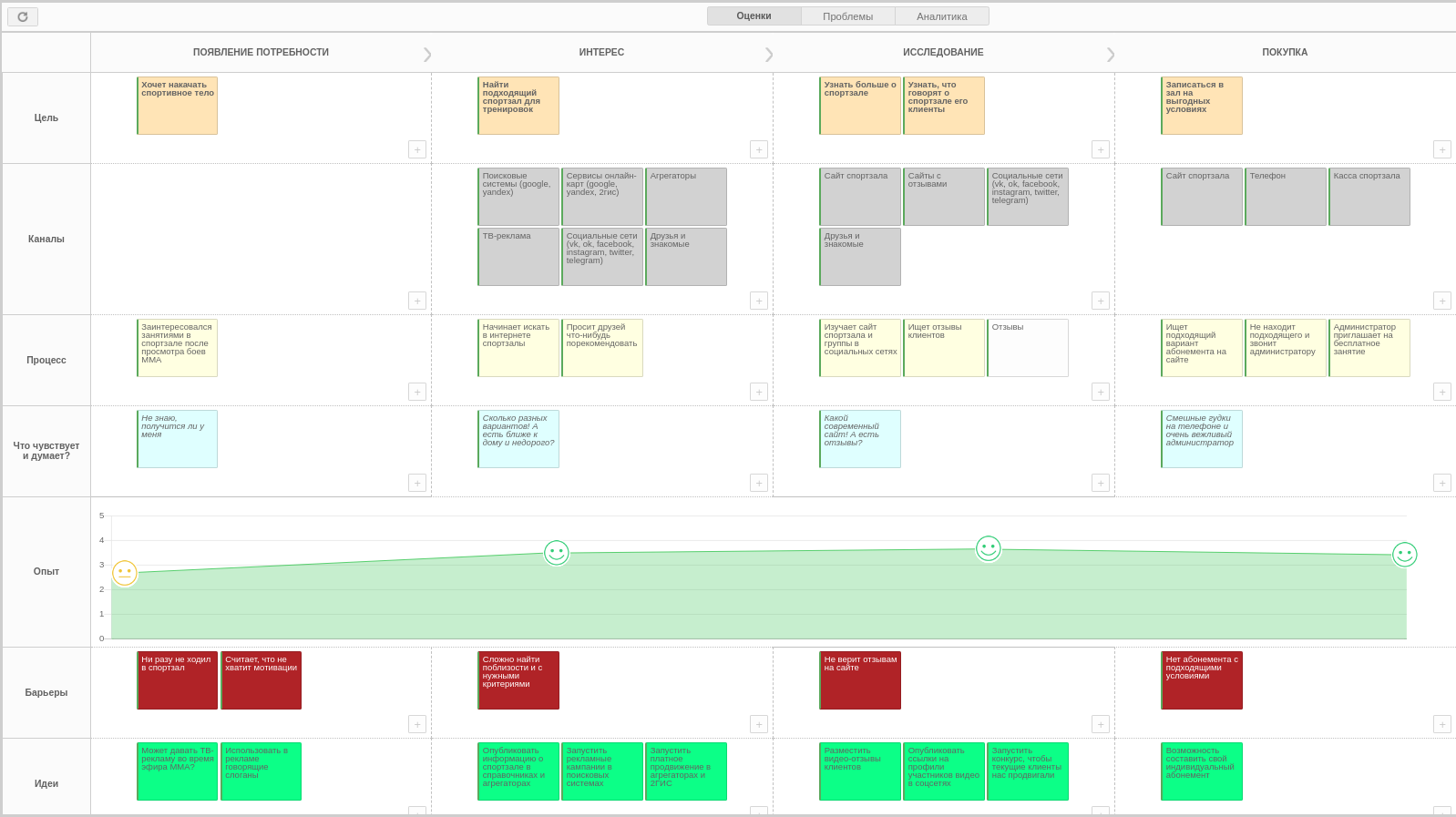


Рис. Пример заполненной карты в Synergy Experience

## 2.7. Процесс управления проблемами (доступно только в Synergy)

* Переходите в модуль «Experience» -> «Проблемы».
* При необходимости, используйте один или несколько фильтров:
  + услуга
  + эталонная оценка
  + период времени
  + расположение
  + отображение проблем на исполнении
  + сортировка данных
* Модуль указывает на потенциальные проблемы: в каких точках взаимодействия с потребителем средняя оценка ниже эталонной. В учет идут все оценки, которые попадают в текущие значения фильтров.
* По двойному нажатию на проблему доступен подробный список всех оценок, которые попадают в текущие значения фильтров.
* В модуле доступна регистрация выявленной проблемы, назначение работы выбранному ответственному.

## 2.8. Процесс работы с приложением Agent (Тайный покупатель)

* Для работы Тайных покупателей, в части заполнения проверочных анкет, разработано отдельное приложение Agent
* Приложение доступно по адресу <host>/<agent>, к примеру: <http://experience.arta.pro/agent>
* Необходимо настроить анкету тайного покупателя в конфигураторе, на форме Анкета ТП (experience\_form\_ms);
* Все записи будут хранится в реестре Анкеты ТП (experience\_registry\_ms)
* К приложению Agent доступ имеют только пользователи, состоящие в группе Тайный покупатель (ms).

## 2.9. Процесс работы с анкетами тайных покупателей (Модуль Тайный покупатель)

* Для просмотра всех анкет в приложении Experience существует модуль Тайный покупатель;
* Модуль содержит стандартный поиск с фильтром, а также позволяет распечатать список;
* Настройка отображения столбцов производится в реестре Анкеты ТП;
* Аналитика по анкетам ТП содердится в модуле Аналитика в подмодуле Аналитика ТП (функционал аналогичен модулю Аналитика отзывы).

# Алфавитный указатель