
Read the Docs Template Documentation

Выпуск 1.0

Read the Docs

февр. 17, 2021

1	Первоначальная настройка	1
1.1	Install/upgrade configuration	1
1.2	Manual	1
2	Как использовать Synergy Experience	3
2.1	Общий порядок добавления новой услуги	3
2.2	Общий порядок добавления подразделений	4
2.3	Процесс сбора отзывов	4
2.4	Процесс анализа отзывов	5
2.5	Процесс работы с картой путешествия потребителя (подмодуль Оценки)	5
2.6	Процесс управления проблемами	5

Первоначальная настройка

1.1 Install/upgrade configuration

1. Добавить пользователей в группу **Experience**.
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.
5. В SynergyAdmin подключить внешний модуль **Experience**.

1.2 Manual

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

Подсказка:

- (a) При импорте приложения рекомендуем руководствоваться [документацией](#).
 - (b) 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.
-

2. Добавить пользователей в группу **Experience**.
3. Проверить, что группе пользователей **Experience** предоставлены права на реестры.
4. Заменить URL до Synergy в настройках внешнего модуля **Experience**.
5. Проверить счетчики, при необходимости сбросить/обнулить.
6. В SynergyAdmin подключить внешний модуль **Experience**.

7. В Kibana создать следующие шаблон индексов:
 - `r-experience_registry_assessment`
8. Импортировать визуализации из файла `/opt/synergy/apps/experience/experience_visualizations.json`.
9. Импортировать дашборды из файла `/opt/synergy/apps/experience/experience_dashboards.json`.

Подсказка: Дополнительные подробности доступны в подробной документации о [Kibana](#).

Как использовать Synergy Experience

2.1 Общий порядок добавления новой услуги

1. Создать услугу в реестре «Услуги». Создание минимум одной услуги обязательно!
2. Определить этапы взаимодействия (путь потребителя). Один этап - одна новая запись в реестре «Этапы услуг». На карте СЖМ этапы соответствуют столбцам таблицы.
3. Определить показатели услуги для карты СЖМ. Один показатель - одна новая запись в реестре «Действия для услуги». На карте СЖМ 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 абонеента
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 подразделений

1. Для разделения отделений по городам в первую очередь необходимо в конфигураторе обновить справочник Расположения. По умолчанию добавлены крупные города Казахстана.
2. Для создания Подразделения необходимо:
 - сперва создать все подразделения в орг. структуре;
 - далее создать запись в реестре Подразделения, заполнив поле Наименование подразделения, выбрать город из справочника, присвоить код (произвольно) и указать ссылку на подразделение из орг. структуры.

2.3 Процесс сбора отзывов

- Сбор отзывов происходит посредством формы Опрос. В первую очередь необходимо настроить да
 - корректно сформулировать вопросы согласно этапам в компонентах cjm_question1_label, cjm_question2_label и т.д.;
 - 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);
 - 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.);
 - сохранить форму.
- Варианты сбора отзывов:
 - в ручную, путем создания записи в реестре Сводная оценка;
 - через web-форму. Ссылка на форму формируется по принципу <host>/<URL> (URL приложения конструктора), к примеру: http://experience.arta.pro/feedback_form.
- 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.

2.4 Процесс анализа отзывов

- Переходите в модуль «Experience» -> «Аналитика». Дашборд вы можете настроить в Kibana по своему усмотрению.
- Переходите в модуль «Experience» -> «Оценки» 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.

2.5 Процесс работы с картой путешествия потребителя (подмодуль Оценки)

- 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](#), выделение текста и плашки цветом.
- Один элемент карты - одна запись в реестре «Данные для дашборда». Реестр заполняется автоматически из карты CJM.

2.6 Процесс управления проблемами

- Переходите в модуль «Experience» -> «Проблемы».
- **При необходимости, используйте один или несколько фильтров:**
 - услуга
 - эталонная оценка
 - период времени
 - расположение
 - отображение проблем на исполнении
 - сортировка данных

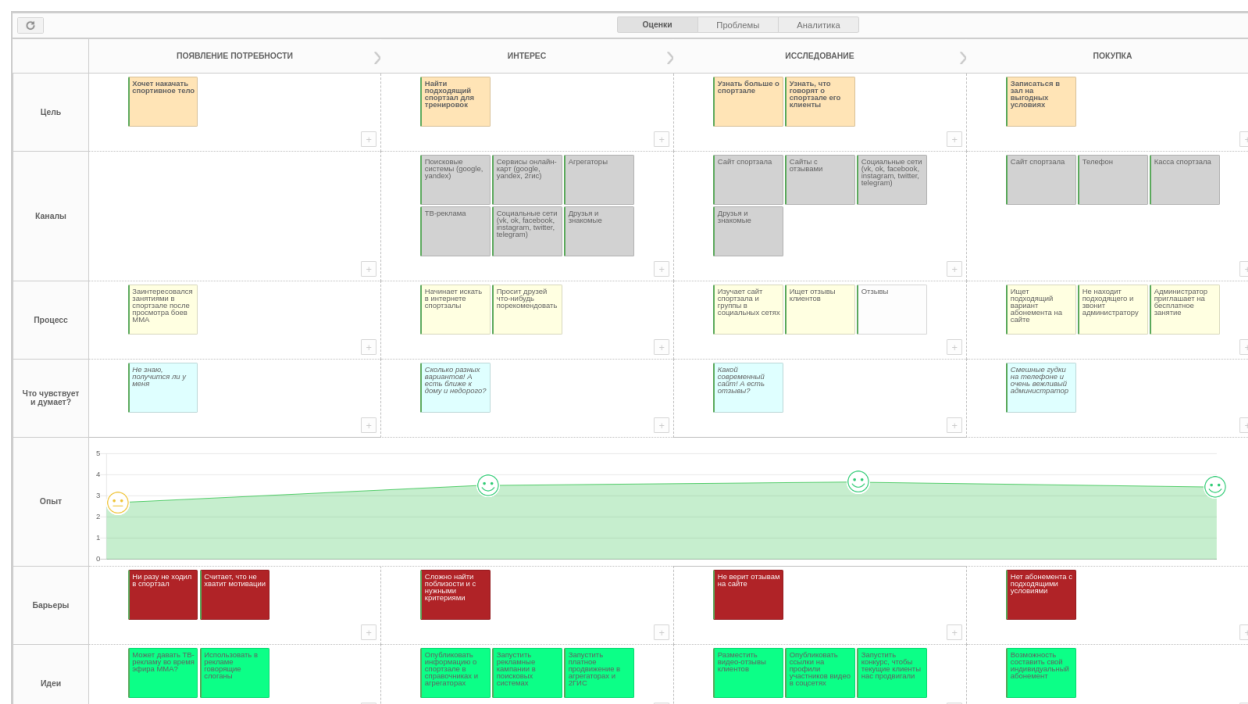


Рис. 1: Рис. Пример заполненной карты в Synergy Experience

- 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.