



# Технический обзор автоматизации Контакт-Центра На базе SAP Service Cloud (aka C4C)

Грач Андрей  
09-04-2020

# Обо мне

Грач Андрей, 3+ года опыта консультантом SAP Sales and Service Cloud

## Опыт внедрения и поддержки:

- B2B продажи. 40 пользователей
- Контакт-Центр. 50 пользователей
- B2B продажи. 15 пользователей
- REX сценарий, B2B продажи. 100 пользователей

## Контакты:

[Linkedin](#)

E-mail [a.grach@umaconsulting.com.ua](mailto:a.grach@umaconsulting.com.ua)

Skype live:a.grach\_1

## Сертификаты:

- SAP Hybris Sales Cloud 2018
- SAP Service Cloud 1811
- SAP Marketing Cloud 1902
- SAP Field Service Management 19Q1

[Youracclaim](#)

# Для кого:



- для ключевых пользователей
- для специалистов службы поддержки
- для консультантов не уровня эксперт
- для потенциальных клиентов SAP Service Cloud

# План

1. Обзор проекта – 15 мин
2. Инструменты адаптации – 30 мин
3. Схема интеграций – 25 мин
4. Вопрос - Ответ

# Обзор проекта

# До проекта. Основные вызовы

1. Отсутствие базы данных клиентов (CRM) и истории взаимодействия с клиентами у операторов КЦ
2. Высокая трудоемкость обработки звонков
3. Большие затраты времени на анализ работы операторов
4. Отсутствие единой базы знаний



## **Заказчик**

Украинская  
Логистическая компания  
620 отделений

## **Клиентов**

Более 2.5 млн

## **Обращений**

Более 50% не регистрируются

## **Системы**

1С и др.

## **Категоризация**

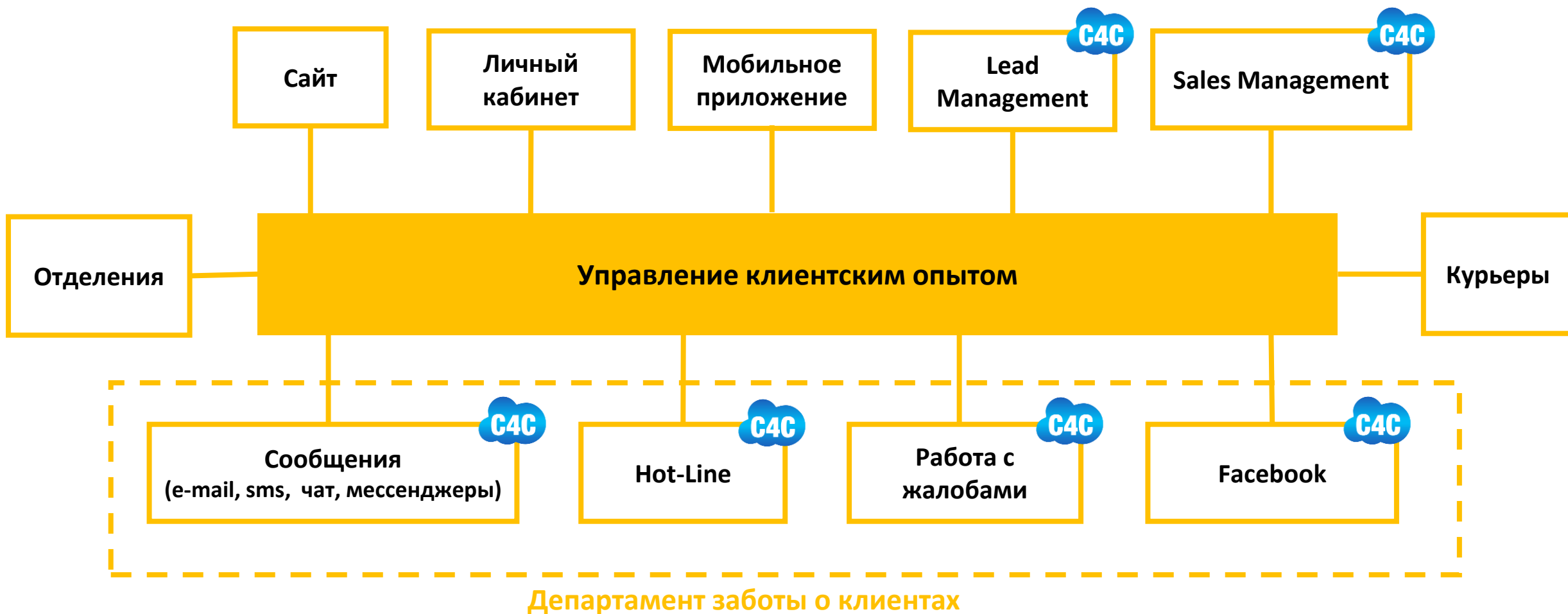
Отсутствует

# Цели проекта

1. Омниканальность
2. История взаимодействия клиент <-> компания
3. Автоматизировать процессы обслуживания
4. Снизить время обслуживания
5. Статистика и анализ
6. Контроль выполнения задач и обещаний, данных клиенту

# Управление Customer Journey с помощью SAP Cloud for Customer (C4C)

## ОСНОВНЫЕ ТОЧКИ КОНТАКТА С КЛИЕНТОМ

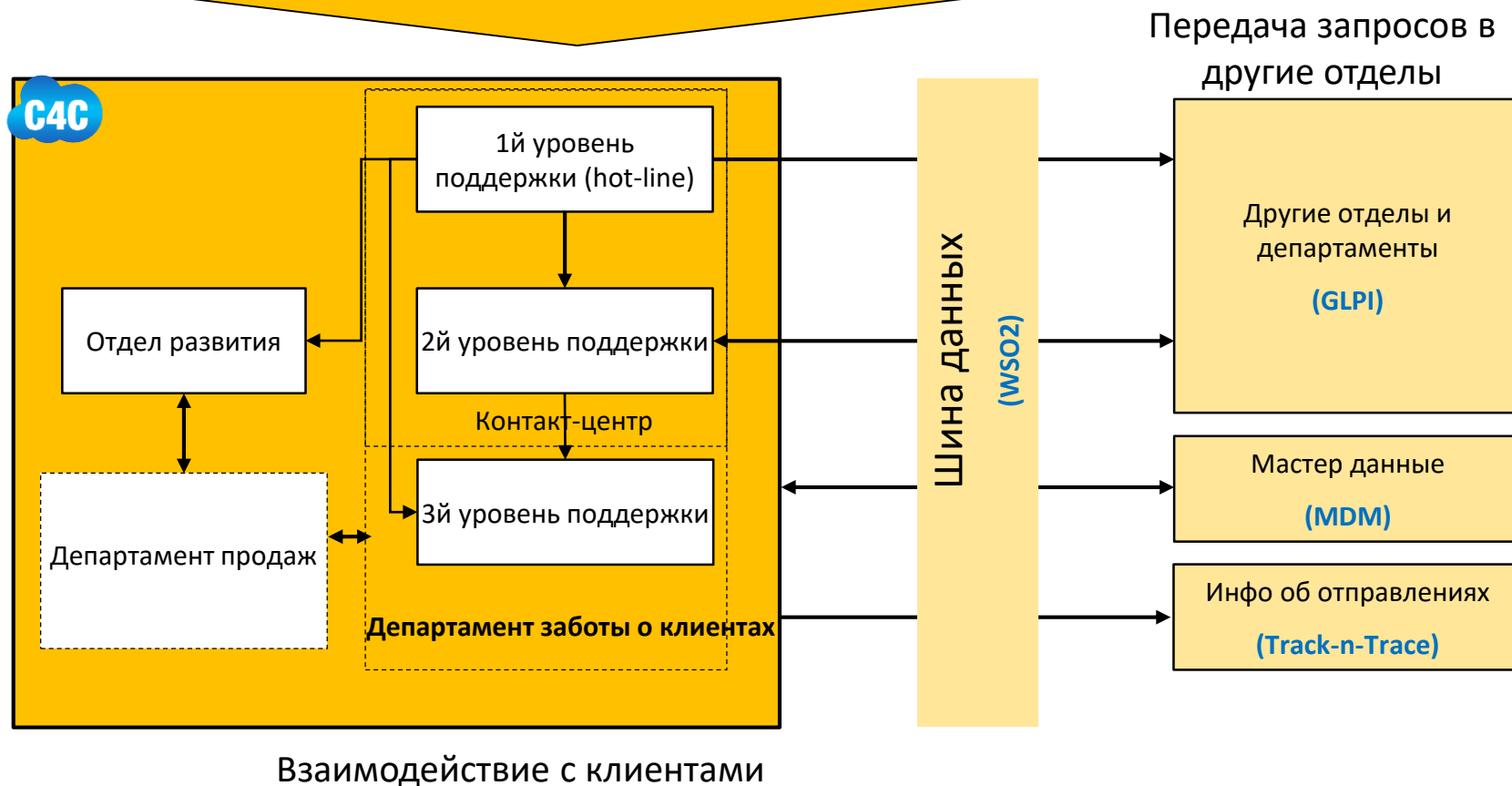




# Процессы и ИТ системы



Многоканальная поддержка клиентов



# План внедрения по SAP Activate



# Качество изменений

## Ключевые цифры:

- на 20% увеличился показатель NPS
- на 25% сократилось время обработки обращений
- на 30% сократился фонд оплаты труда
- на 40% снизилась нагрузка на контакт центр



### Заказчик

Украинская  
Логистическая компания  
620 отделений

### Пользователей C4C

50 человек

### Обращений

60 тыс. в месяц

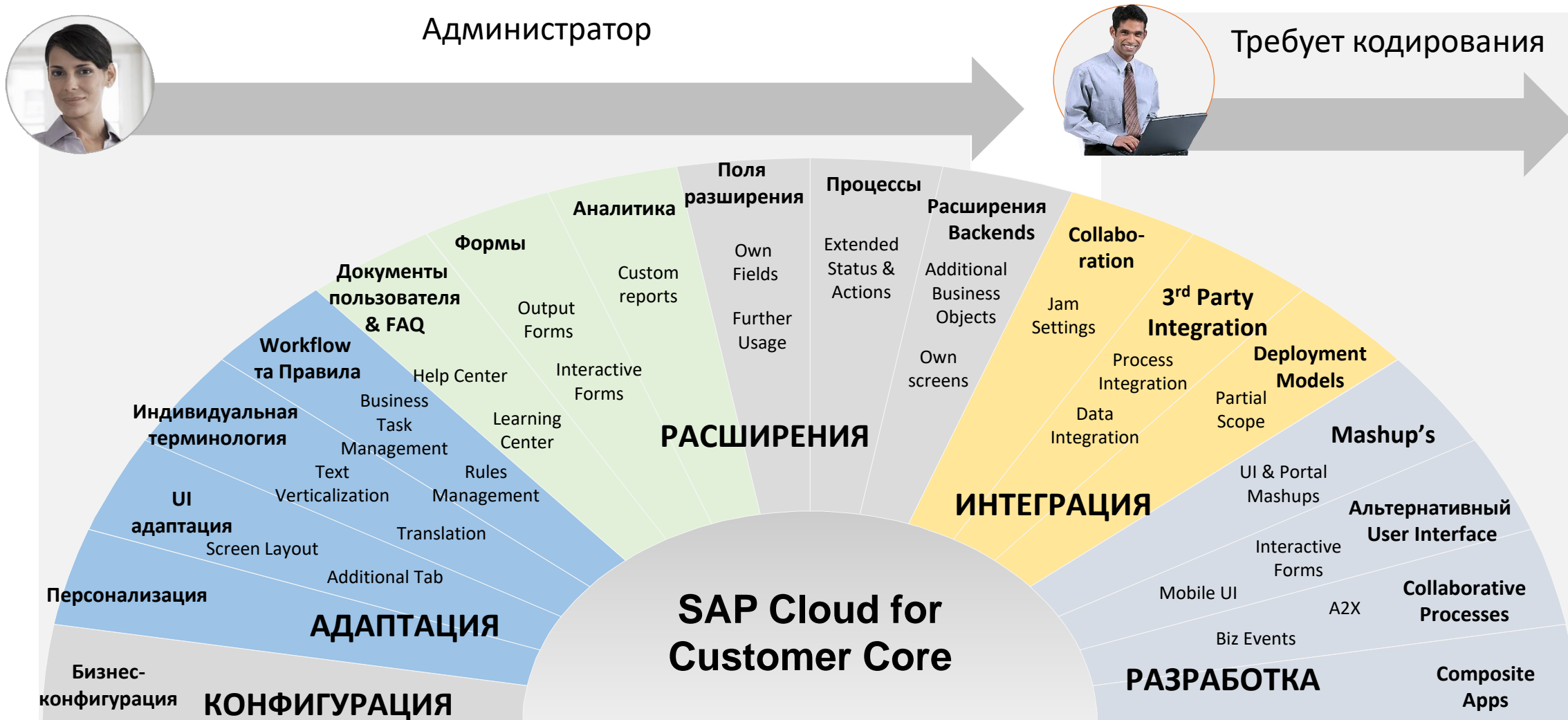
### Внедрение

6 месяцев

### Команда

7 человек

# Гибкая адаптация к потребностям бизнеса



# Инструменты адаптации

# Инструменты адаптации

1. Роли доступа
2. Персонализация меню
3. KUT. Добавление полей
4. KUT. Макеты интерфейсов пользователя
5. Правила потока операций

# Роли доступа

Бизнес-роли

Бизнес-роль: TEST - TEST

Бизнес-роль: TEST - TEST

Сохранить Копировать ▾ Присвоенные

Статус: На стадии подготовки Устарело: Нет

Общее **Присвоения рабочего места и ракурса** Ограничения доступа Переключатели интерфейса пользователя Инструментальны

Присвойте требуемые рабочие места и ракурсы рабочих мест бизнес-роли. После присвоения проверьте непротиворечивость прав доступа и отсутствием разделением полномочий.

Доступные рабочие места и ракурсы (46)

Ид. рабочего места/ракурса	Имя рабочего места/ракурса	Присвоено бизнес-роли	Конфл
> CODACCOUNTWC	Клиенты	<input checked="" type="checkbox"/>	■
> COD_SALES_WCF	Продажи	<input checked="" type="checkbox"/>	■
> COD_SEOD_AGENT_QUEUE_WCF	Сервис	<input checked="" type="checkbox"/>	■
> MASSDATAMAINANCE_WCF	(Устарело) Ведение массовых данных	<input type="checkbox"/>	◇
> IPAD OFFLINE	iPad - автономно	<input type="checkbox"/>	◇
> SAVE_POST_PROCESSING_WCF	Save BO Post Processing	<input type="checkbox"/>	◇
> SEODADMINWCF	Администратор	<input type="checkbox"/>	◇
> COD_ACTIVITIES	Активности	<input type="checkbox"/>	◇
> COD_ANALYSIS	Анализ	<input type="checkbox"/>	◇
> COD_CONTENT_LIBRARY	Библиотека	<input type="checkbox"/>	◇
> ANA_BUSINESSANALYTICS	Бизнес-аналитика	<input type="checkbox"/>	◇
> BC_BUSINESSCONFIGURATION	Бизнес-конфигурация	<input type="checkbox"/>	◇
> BUSINESSPARTNERS_WCF	Бизнес-партнеры	<input type="checkbox"/>	◇
> COD_VISIT_WCF	Визиты	<input type="checkbox"/>	◇
> CRM_SERVICEENTITLEMENTS	Гарантированный сервис	<input type="checkbox"/>	◇

Доступные рабочие места и ракурсы (46)

Ид. рабочего места/ракурса	Имя рабочего места/ракурса	Присвоено бизнес-роли
▼ CODACCOUNTWC	Клиенты	<input checked="" type="checkbox"/>
COD_SEOD_ACCOUNTWL_WCVIEW	Индивидуальные клиенты	<input checked="" type="checkbox"/>
CODACCHIERWCV	Иерархия клиентов	<input type="checkbox"/>
CODACCOUNTWCV	Клиенты	<input type="checkbox"/>
COD_CONTACT_WCV	Контакты	<input type="checkbox"/>
COD_TARGETGROUP	Целевые группы	<input type="checkbox"/>
▼ COD_SALES_WCF	Продажи	<input checked="" type="checkbox"/>
COD_SALESORDER_WCVIEW	Заказы на продажу	<input checked="" type="checkbox"/>
COD_FORECASTOP_WCVIEW	Администрирование прогноза	<input type="checkbox"/>
COD_OPPORTUNITY_WCVIEW	Возможности	<input type="checkbox"/>
OPPORTUNITYPIPELINESIMULATIO...	Моделирование пайплайна	<input type="checkbox"/>
COD_SALESTARGETPLAN_WCVIEW	Планирование целевого объема продаж	<input type="checkbox"/>
COD_MKT_PROSPECTWC	Потенциальные возможности	<input type="checkbox"/>
COD_MARKETINGLEAD	Потенциальные возможности продаж	<input type="checkbox"/>
COD_QUOTE_WCVIEW	Предложения	<input type="checkbox"/>

# Роли доступа

Бизнес-роль: TEST - TEST

Сохранить Копировать ▾ Присвоенные пользователи ▾ Операции

Статус: Активный Устарело: Нет

ОбщееПрисвоения рабочего места и ракурсаОграничения доступаПереключатели интерфейса пользователяИнструментальные панелиПоля и операцииПрисвоенные бизнес-пол

Для ракурса рабочего места можно ограничить права на чтение и запись. Путем определения прав доступа с чтением и записью также определяются права доступа для всех элементов потока операций, присвоенных контексту полномочий ракурса рабочего места.

Присвоенные ракурсы рабочих мест (7)

Ид. ракурса рабочего места	Имя ракурса рабочего места	Ид. рабочего места	Имя рабочего места	Контекст доступа	Доступ для чтения	Доступ для записи
COD_SALESORDER_WCVIEW	Заказы на продажу	COD_SALES_WCF	Продажи	1015 - Сотрудн...	Ограниченный ▾	Нет доступа ▾
COD_SEOD_ACCOUNTWL_...	Индивидуальные клиенты	CODACCOUNTWC	Клиенты	1015 - Сотрудн...	Неограниченно ▾	Неограниченно ▾
SEOD_TICKET_SADL_WCVI...	Сервисные запросы	COD_SEOD_AGENT_QUEUE_...	Сервис	5 - Сервисная ...	Неограниченно ▾	Неограниченно ▾
SEOD_TICKETMD_SADL_W...	Сервисные запросы	COD_SEOD_AGENT_QUEUE_...	Сервис	5 - Сервисная ...	Неограниченно ▾	Неограниченно ▾
TICKET_TABLET_NAVIGATION	Технический: навигация ...	COD_SEOD_AGENT_QUEUE_...	Сервис	5 - Сервисная ...	Неограниченно ▾	Неограниченно ▾
TICKET_DESKTOP_NAVIGA...	Технический: навигация ...	COD_SEOD_AGENT_QUEUE_...	Сервис	5 - Сервисная ...	Неограниченно ▾	Неограниченно ▾
LIVE_ACTIVITY_CENTER	Центр активностей в rea...	COD_SEOD_AGENT_QUEUE_...	Сервис	5 - Сервисная ...	Неограниченно ▾	Неограниченно ▾

Выбрано: 1

Правило ограничения

1 - Рекомендовано: регионы, сотрудники (для менеджера)

Описание правила ограничения

Доступ на осн. сотрудника, присв. региона, а также участия сотр., отчитывающихся перед польз. в орг. единице (в т.ч. нижест. един.)

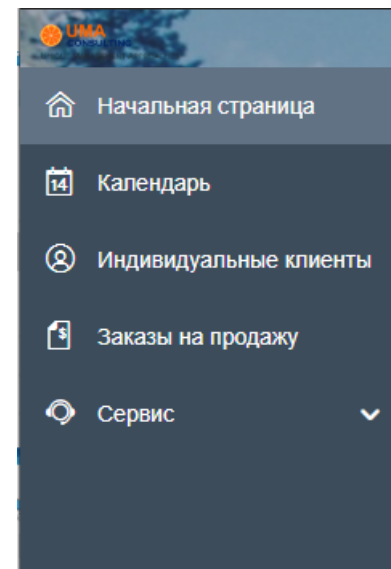


# Персонализация меню

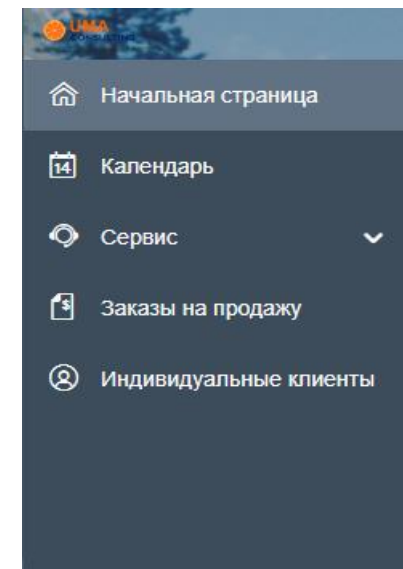
Рабочее место (59)			↑↓	Вверх	Вниз	...
Последовательность	Рабочее место	Видимый (да/нет)				
51	FreeGoods	<input checked="" type="checkbox"/>				
52	Планирование активностей	<input checked="" type="checkbox"/>				
53	Календарь группы	<input type="checkbox"/>				
54	Коммунальные услуги	<input checked="" type="checkbox"/>				
55	Розничная торговля "бизнес-сотрудник"	<input checked="" type="checkbox"/>				
56	Страхование	<input checked="" type="checkbox"/>				
57	Распределение	<input checked="" type="checkbox"/>				
58	Поиск ЕСС	<input checked="" type="checkbox"/>				
59	Клиенты	<input checked="" type="checkbox"/>				
Выбрано: 1			К	<	6 / 6	>

Ракурс рабочего места (5)				↑↓	Вверх	Вниз	...
Последов	Ракурс рабочего места	Видимый (для настольных)	Видимый (для смартфонов)				
1	Клиенты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
2	Контакты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	Индивидуальные клиенты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
4	Целевые группы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
5	Иерархия клиентов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				К	<	1 / 1	>

До



После



# Изменение интерфейса пользователя

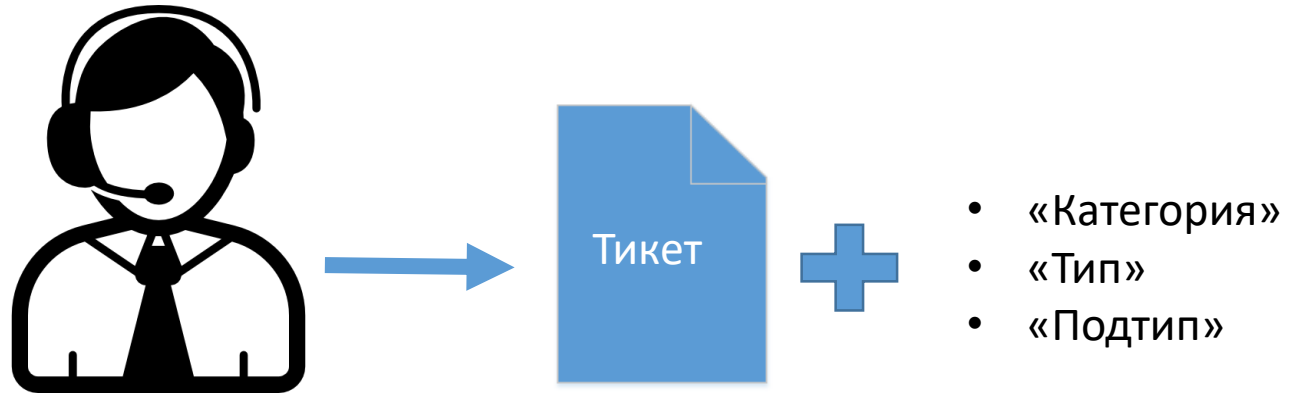
## Персонализация

- Используется конечным пользователем.
- Персональное изменения настроек, навигации, макета экрана

## Адаптация

- Используется ключевым пользователем
- Изменения настроек, навигации
- Создание новых макетов для групп пользователей
- Брендинг
- Макеты для ролей, смартфона
- Активация функций

# KUT. Задача: Добавление полей.



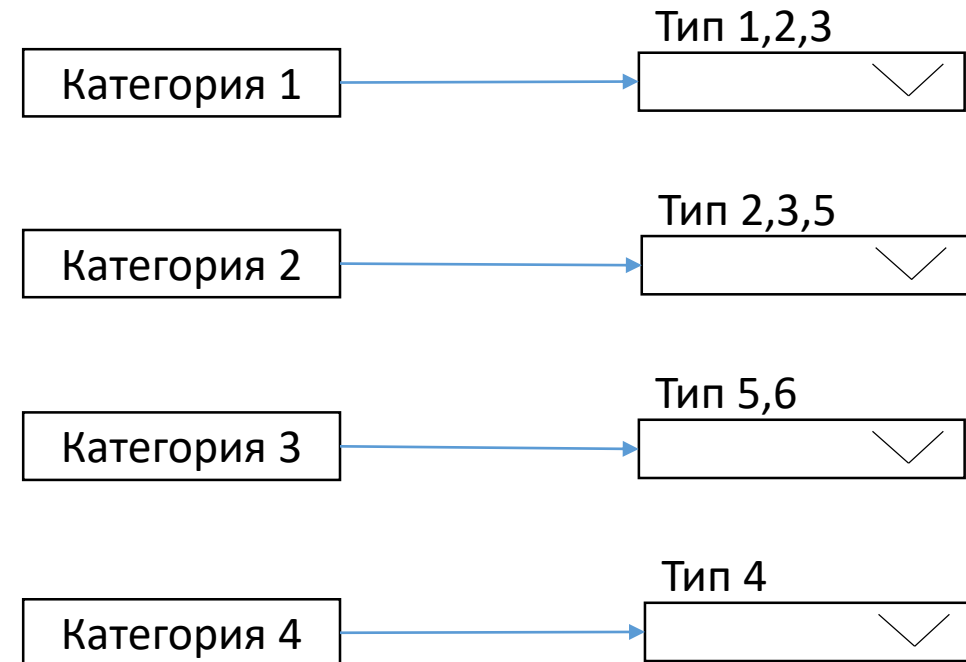
## Инструменты C4C



KUT. Демо создание поля

# Code List Restrictions

Категория	Тип
1	1
2	2
3	3
4	4
	5
	6



# Code List Restrictions

Бизнес-объект	Код для ограничения	Управляющее поле	Бизнес-роль
Сервисный запрос	Тип обращения	Категория обращения	
Сервисный запрос	Подтип	тип обращения	

Ограничение для списка кодов

Ограничения

Значения по умолчанию

Допустимые значения (47)

Название

Информацийні

Консультаційні

Заявка на забір

Операційні

Проблемні

Інформацію по відділенню	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Інформація по відправленню	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Інформація стосовно умов робо...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Виставити рахунок	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ізмовний центр	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Надання послуги підйом на п...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Замовлення вантажника	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Замовлення повернення отримув...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Заявка на виклик кур'єра	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Зміна форми оплати	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Клієнт не згодний із переважув...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Клієнт не згодний із сумою за зб...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Клієнту відмовили в наданні пос...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Не виконали забір ( адресний з...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Не внесені зміни по заяві	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Не доставлено на останній милі...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Недостача відправлень	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Несвоєчасна доставка в пошто...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оріфлейм Україна	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Переадресація	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Перезвоні Передзвоні мені	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Бизнес-объект

Сервисный запрос

Код для ограничения

Тип обращения

Управляющее поле

Категория обращения

Бизнес-роль

Следующий

Выбрать все

Отменить выбор

Подробнее



# Code List Restrictions. Demo

# Workflow rules

Актив. (37) <span>⌵</span>						
<div>🔍 ⬆️ ⬆️ ⬆️ ⬆️ Создать Больше Экспортировать</div>						
Название	Бизнес-объект <span>⌵</span>	Тип	Статус	Создал	Дата создания	
Решен в срок +1	Сервисный зап...	Обновление поля	Активно	GRACHA	28.05.2019	
Автоматический Статус Решен_повтор через 20 мин	Сервисный зап...	Обновление поля	Активно	GRACHA	28.03.2019	
Статус "Начать обработку"	Сервисный зап...	Обновление поля	Активно	GRACHA	14.05.2019	
Заявка на забор для канала Диспетчер	Сервисный зап...	Обновление поля	Активно	GRACHA	15.06.2018	
Задача для Отдела Продаж	Сервисный зап...	Задача активности	Активно	GRACHA	26.06.2018	
Уведомление после внесения изменений	Сервисный зап...	Уведомление	Активно	GRACHA	09.07.2018	
Задача для Отдела Франчайзи	Сервисный зап...	Задача активности	Активно	GRACHA	23.05.2018	
Статус "Получен Ответ"	Сервисный зап...	Обновление поля	Активно	GRACHA	23.05.2018	
Уведомление по Тикету	Сервисный зап...	Уведомление	Активно	GRACHA	23.05.2018	
Статус "Получен ответ" при Получен ответ из GLPI	Сервисный зап...	Обновление поля	Активно	GRACHA	23.05.2018	
Статус "В обработке - Звонок клиенту"	Сервисный зап...	Обновление поля	Активно	GRACHA	14.05.2019	



# Workflow rules

*Название	
Автоматический Стату...	
*Бизнес-объект	
Сервисный запрос	
Момент выполнения	
Запланировано	
Событие	
Дата изменения	
Относительное время	
После	
Смещение по времени	
15	Минута (ед.времени) 
Обзор	
10 Минута (ед.времени) После Дата изменения	

<div> <div> <div></div> <div>(94)</div> </div> <div> <div>↕</div> <div>Добавить группу</div> <div>Удали</div> </div> </div>				
Група 1		Подтип	Равно	Дата прибуття, місце знаходження
Група 1	AND	Статус	Равно	Открыт
Група 2	OR	Подтип	Равно	Місце знаходження відправлення
Група 2	AND	Статус	Равно	Открыт
Група 3	OR	Подтип	Равно	Вартість послуг по декларації
Група 3	AND	Статус	Равно	Открыт
Група 4	OR	Подтип	Равно	Місце знаходження найблищого відділе...
Група 4	AND	Статус	Равно	Открыт
Група 5	OR	Подтип	Равно	Як дістатися відділення
Група 5	AND	Статус	Равно	Открыт
Група 6	OR	Подтип	Равно	Графік роботи відділення/графік прийм...
Група 6	AND	Статус	Равно	Открыт
Група 7	OR	Подтип	Равно	Оплата на сайті
Група 7	AND	Статус	Равно	Открыт
Група 8	OR	Подтип	Равно	Оплата послуг при отриманні в Поштом...

\*Тип правила

Обновление поля

(1)

↕

Добавить

Удалить

Выберите поля, которые должны обновляться при соблюдении условий применения правила.

Поле	Значение	Редактировать	
Статус	Решен		

☐

К < 1 / 1 > X

# Workflow rules советы

- Объединение условий в одном правиле
- Не назначать более 100 правил для одного бизнес-объекта
- Обновление поля с проверками > 50 через Cloud SDK
- Меньше использовать выполнение «При каждом создании\сохранении»
- Не использовать правила для маршрутизации

# Правила распределения

SAP

Сервисное обслуживание и с...

ПравилаTicket Routing Rules

ПравилаTicket Party Rule Function

14

Ticket Party Rule Function

Правила

(4)

Добавить строкуВставить строкуУдалитьКопироватьВставитьПоменятьАдаптировать столбцыЗагрузитьВыгрузка

Последовательность	Тип	Канал	Тема	Тип обращения	Присвоен. сотрудник	Роль
1	*	Sales-SUPP	*	*	Евгения	Обработчик
2	*	Sales-SUPP	*	*	Дежурный	Обработчик
3	*	salesKiev	*	*	Дмитрий	Обработчик
4	*	sale_reg	*	*	Ирина	Обработчик

Выбрано: 1

1 / 1

# Правила распределения

(5)

Приоритет	Имя	Ответственная организационная единица	Правило действительно с	Правило действительно по	
1	Канал это DISPETCHER	Отдел Диспетчеров	31.05.2018	Без ограничения	
2	Канал это Все кроме дл...	HOTLINE	31.05.2018	Без ограничения	
3	Тип канала это Телефон...	HOTLINE	13.06.2018	Без ограничения	
4	Тип канала это Чат все	HOTLINE	11.02.2019	Без ограничения	
5	Тип канала это ИНтернет	HOTLINE	07.02.2019	Без ограничения	

☒ Выбрано: 1

Правило - подробно: (0)

Создал  
Andrey Grach

Последним изменил  
Andrey Grach

Дата создания  
31.05.2018 16:56 EET

Дата последнего изменения  
31.05.2018 16:57 EET

Категория клиента	Страна	Категория продукта	Категория сервиса	Клиент	Код приоритета сервиса	Статус эскалации	Тип канала	Канал
-------------------	--------	--------------------	-------------------	--------	------------------------	------------------	------------	-------

Включенные элементы (1)

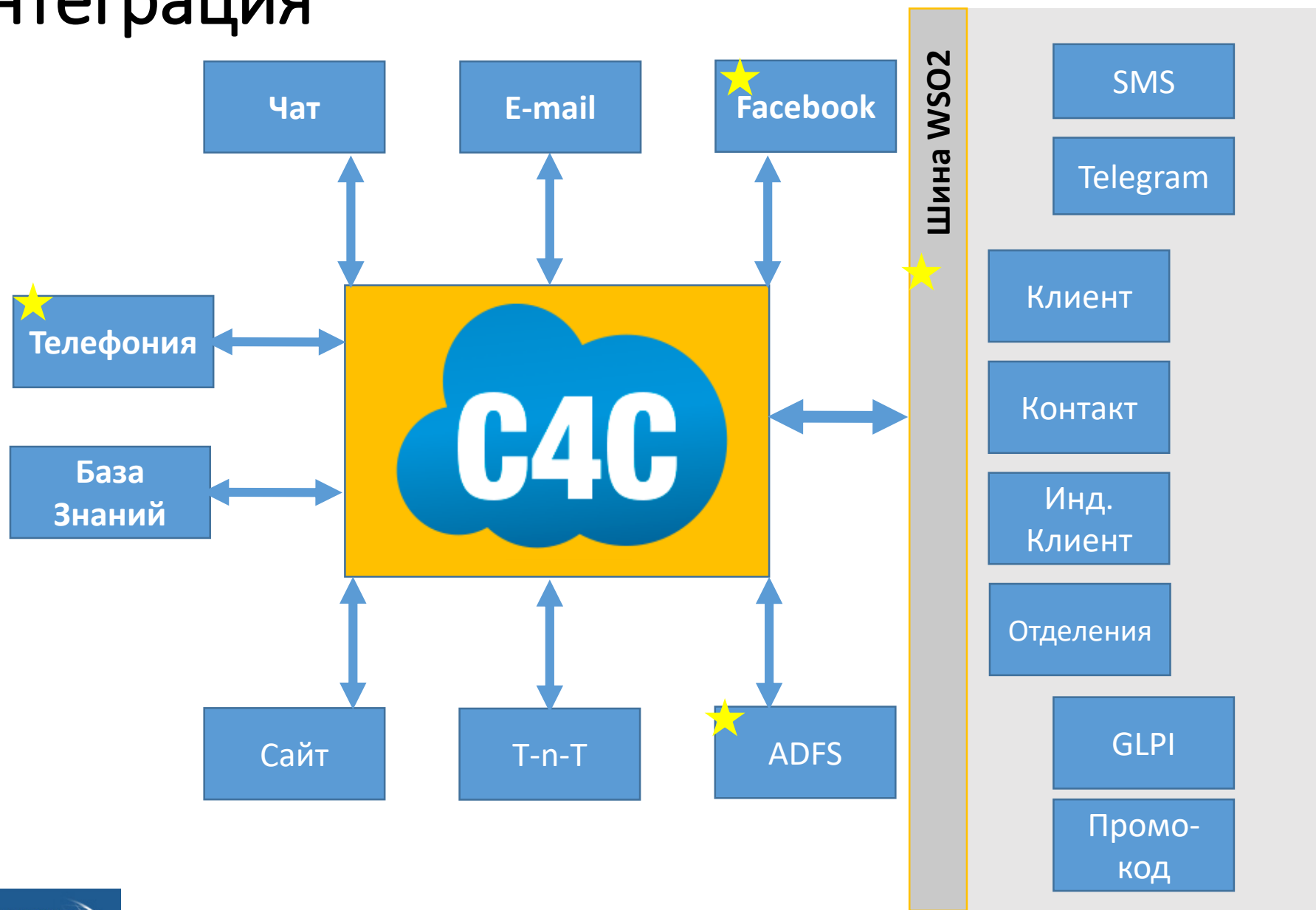
Нажав кнопку "Добавить элемент" во включенных элементах, можно ввести элемент с помощью имени или номера. Для выбора диапазона элементов можно использовать символ шаблона (\*).

Канал	Название
DISPETCHER	<DISPETCHER>

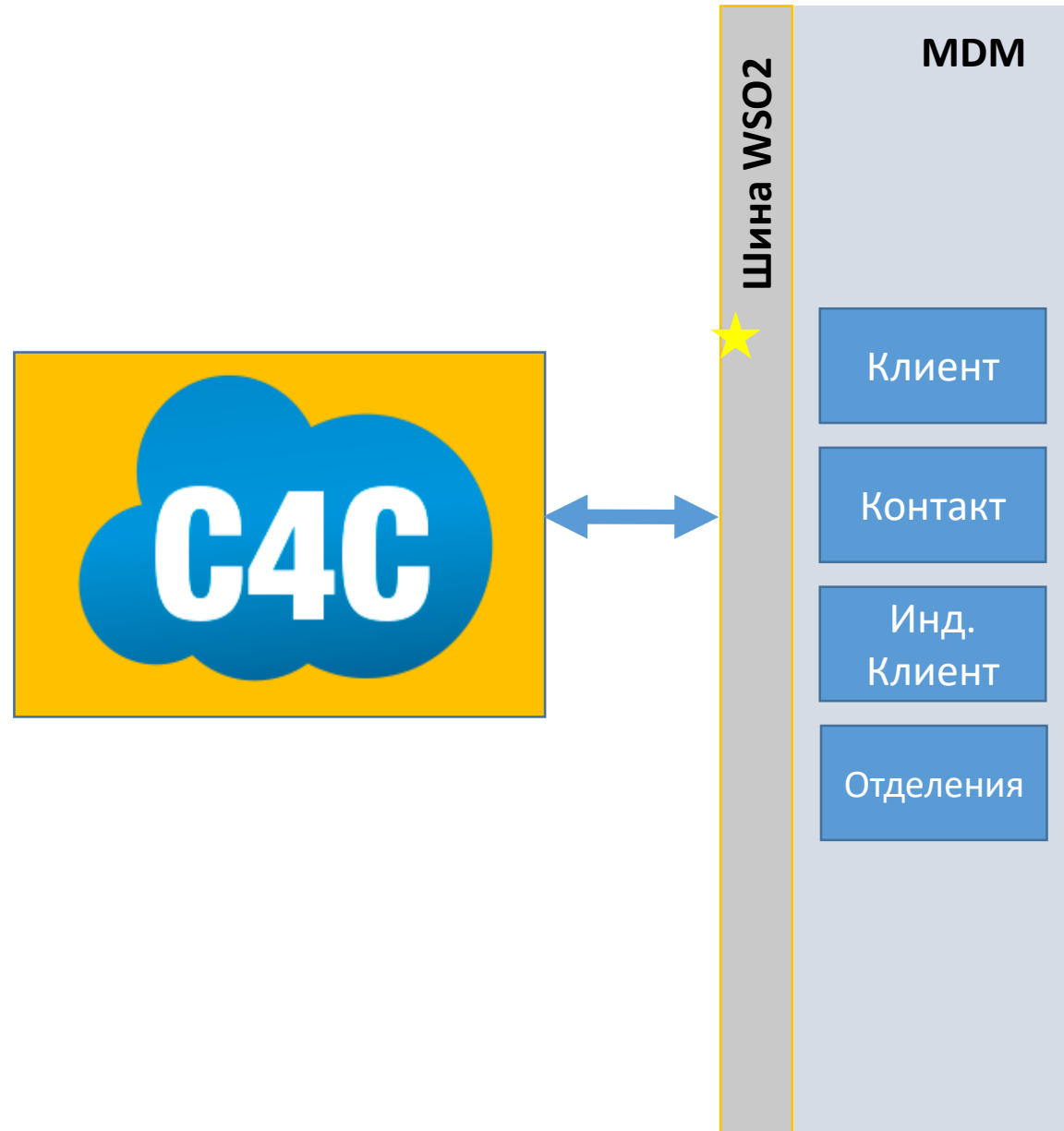
☐

# Схема интеграции

# Схема интеграция

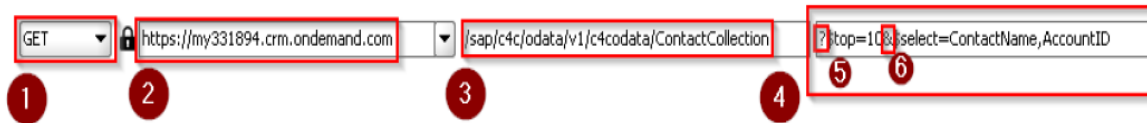


# Основные данные



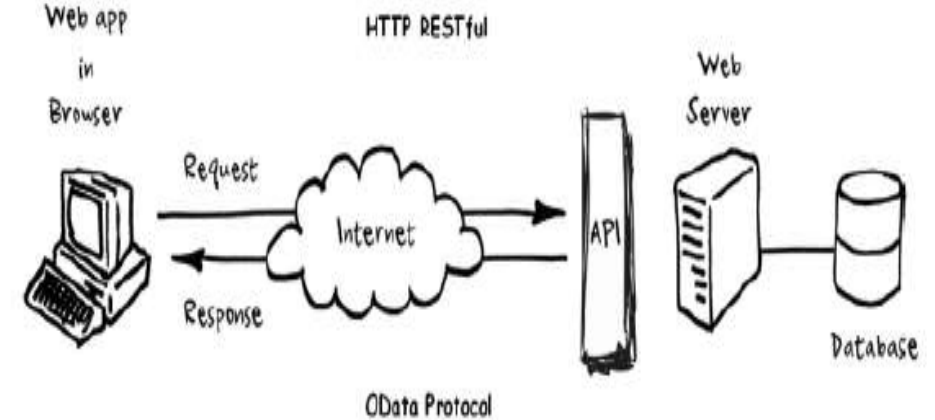
# Протоколы SOAP и REST (OData)

- Справочники Клиентов и Контактов
- GLPI – передача информации из тикета
- Сайт – заявка на обратную связь
- Чат – создание Тикета



1. Метод
2. Сервер
3. Путь к сервису
4. Параметры запроса
5. Переход к параметрам
6. Объединитель параметров

end-point



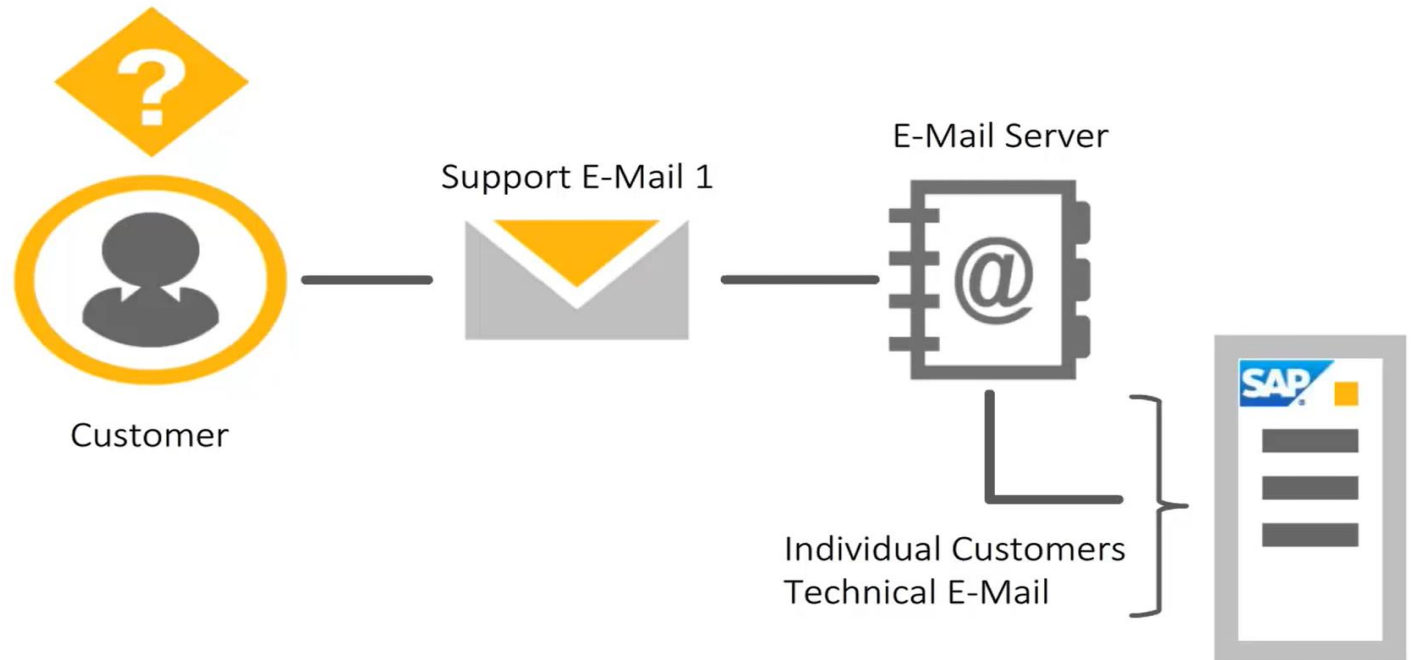
- OData - это веб-протокол для запроса и обновления данных.
- OData производит операции с данными, используя HTTP-команды.
- Данные передаются поверх HTTP формате XML или JSON.



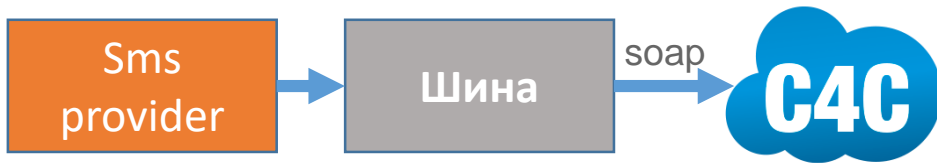
# E-mail

Сервисное обслуживание и с...		Адреса e-mail
		✕
		Адреса e-mail (3)
		Введите входящие адреса e-mail, используемые вашей компанией для входящих сообщений клиентов.
Ид.	E-mail	
b2b - вх.почта	[redacted]@i[redacted].ua	
b2c - b2c	[redacted]@[redacted].ua	
DISP - Диспетчера	dispetcher [redacted]@[redacted].ua	

cod.b2b.servicerequest@my3\*\*\*\*\*.mail.crm.ondemand.com  
cod.servicerequest@my3\*\*\*\*\*.mail.crm.ondemand.com



# SMS Inbound



Настройка сервиса обмена сообщениями

---

SMS

КОНФИГУРАЦИЯ ВХОДЯЩЕЙ ПОЧТЫ

---

\*Ид. канала:

Максимум 8 символов, без пробелов

\*Имя канала:

Описание:

\*Краткий код:

Номер, представленный шлюзом обмена сообщениями для маршрутизации текстовых сообщений, поступающих в систему.

Активно: ☒

Тип сервисного запроса:

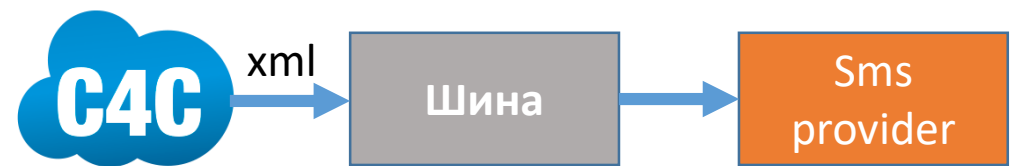
По умолчанию используется вид сервисного запроса "сервисная заявка".

\*Опции сервисного за...

Создайте новый сервисный запрос или добавьте сообщение к сервисному запросу, измененному последним.

```
<soapenv:Envelope
xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:glob="http://sap.com/xi/SAPGlobal20/Global">
  <soapenv:Header/>
  <soapenv:Body>
    <glob:ServiceRequestFromMessagingServiceRequest>
      <MessageBody>
        <ShortCode languageCode="EN">1234</ShortCode>
        <FromNumber
languageCode="EN">+16501234567</FromNumber>
        <MessageContent languageCode="EN">SMS SAP Check
</MessageContent>
        <ExternalMessageID>123456789</ExternalMessageID>
        <ReceivedDate>2018-02-02</ReceivedDate>
        <ReceivedTime>15:33:45</ReceivedTime>
        <Encoding>Stri</Encoding>
      </MessageBody>
    </glob:ServiceRequestFromMessagingServiceRequest>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

# SMS Outbound



Создать

1

E-mail SMS Портал Примечание

От AAAA 2

Кому +380957228880

Text sms 3

4

Service Information

\*Authentication Method: Basic

Name: [REDACTED]

Password: [REDACTED]

\*Service Protocol: XML

\*HTTP Method: POST

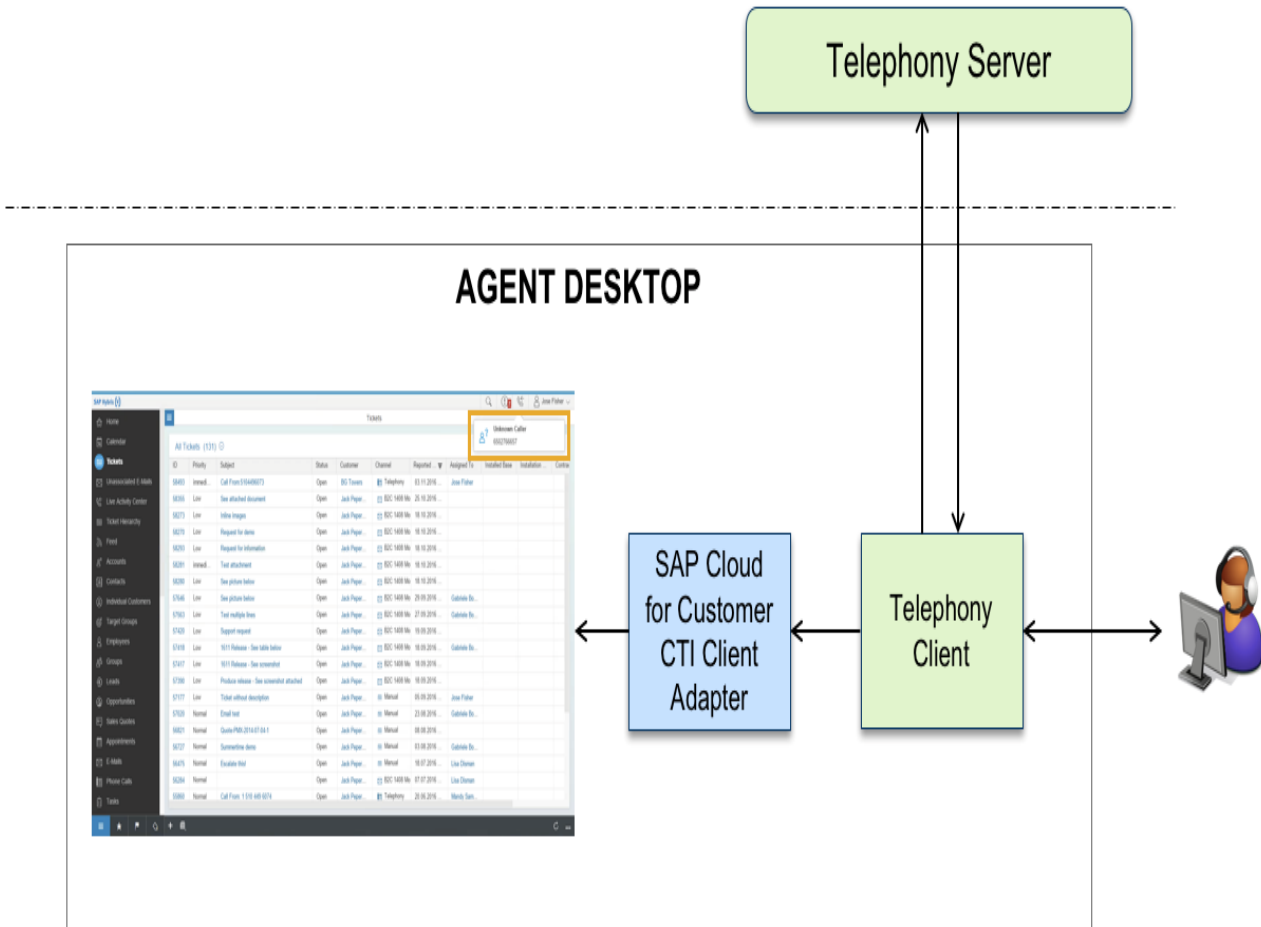
\*Content Type: ☐ Form ☒ XML Body

\*URL: https://[REDACTED]gphp/servlet/sendmsg

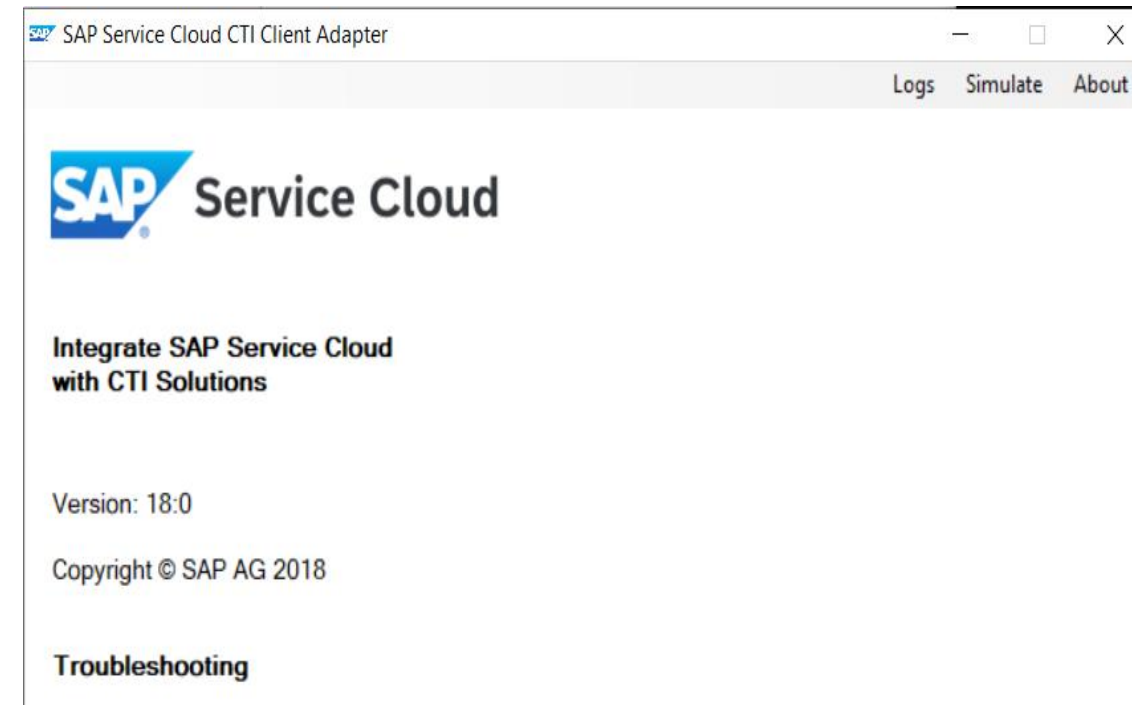
\*Body: destination=[#PHONE\_NUMBERS]&text=[#MESSAGE]

Generate Body Parameters

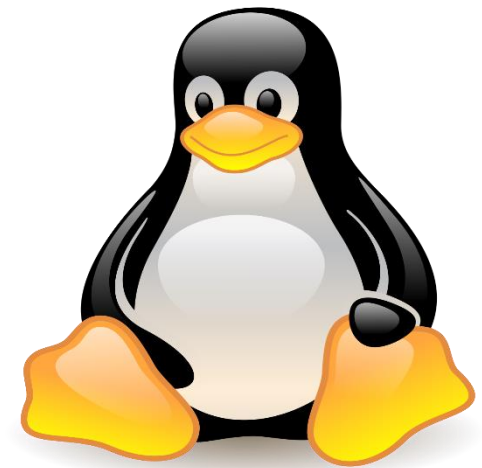
# Телефония



- На ПК агента установлен локальный адаптер СТІ
- Клиент Телефонии HTTP-вызовов на localhost с № телефона и др параметрами
- В коробке SAP Contact Center
- Чат – создание Тикета



**«Операторы КЦ будут использовать Linux на своих рабочих ПК», - сказал ИТ директор заказчика.**

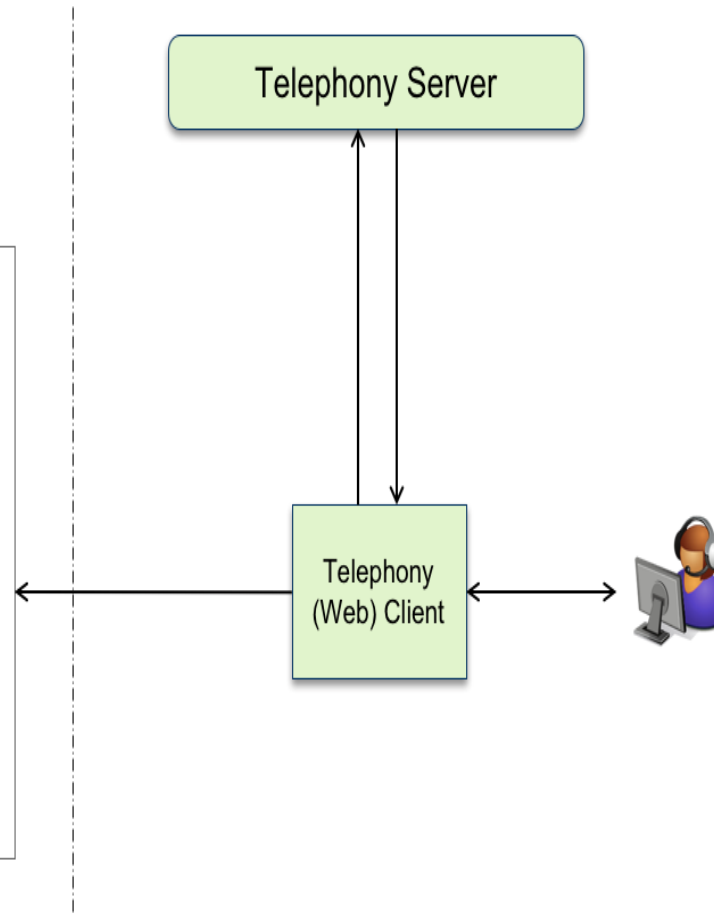
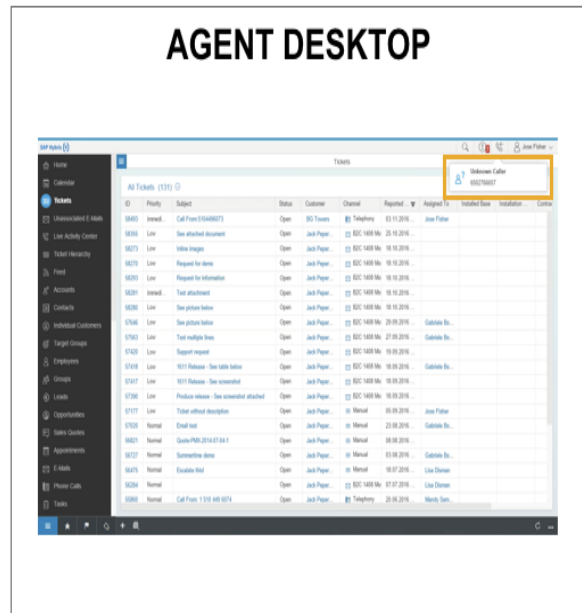


# Телефония



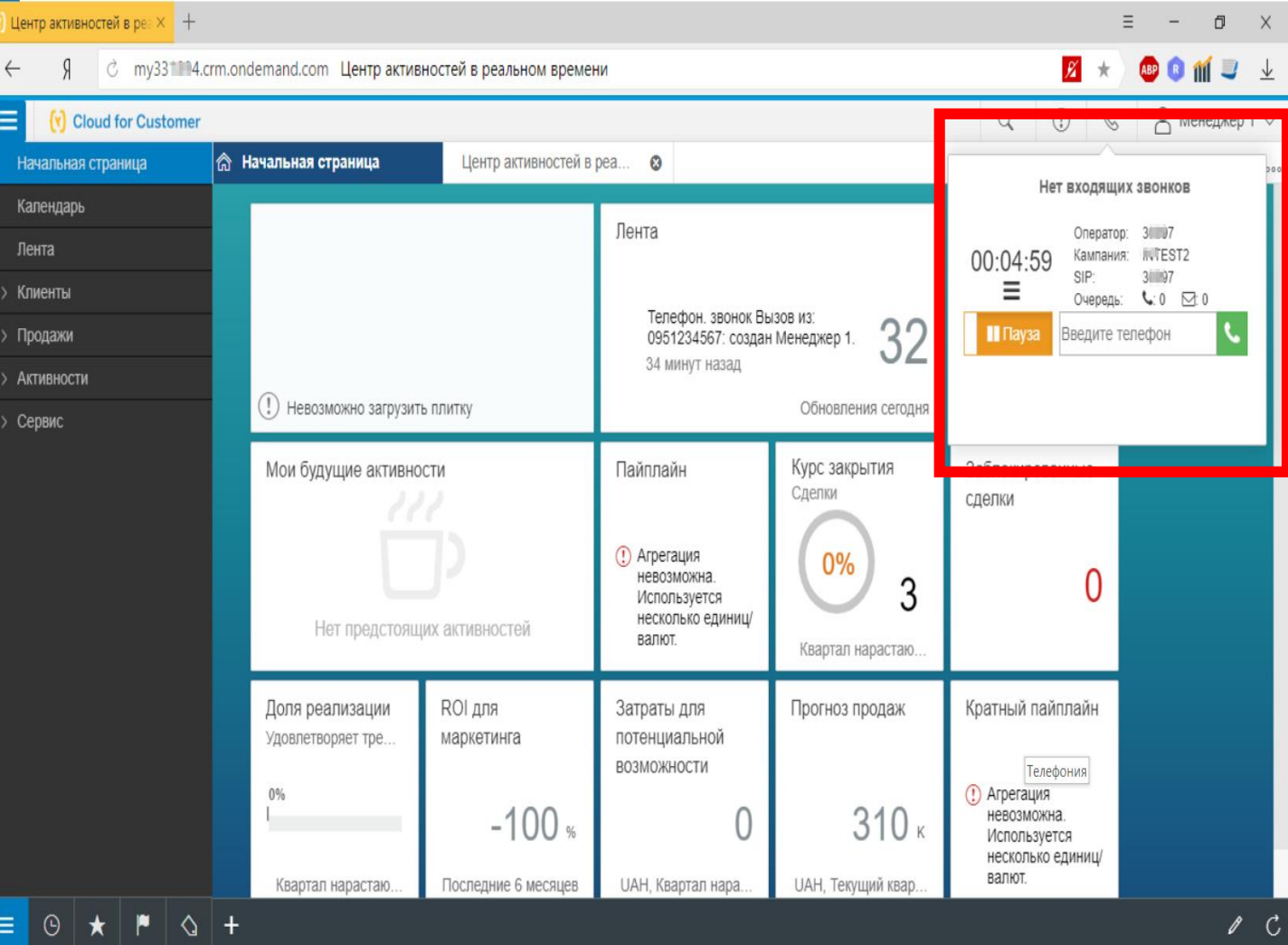
# Телефония

- 1702+
- Загрузка виджета СТИ
- Не нужен локальный адаптер СТИ
- Вызов javascript типа `window.parent.postMessage ()`





# Телефония v. 1



# Телефония v. 2





# Facebook до лета 2018

The screenshot shows the Telegram channel settings page. The top navigation bar includes 'Каналы социальных сетей', 'Новая рассылка', and 'Настройка канала социальны...'. The main content area has two tabs: '1. Выбрать тип канала' and '2. Расширенные настройки'. The second tab is active and highlighted with a red border. Below the tabs are several input fields for channel configuration:

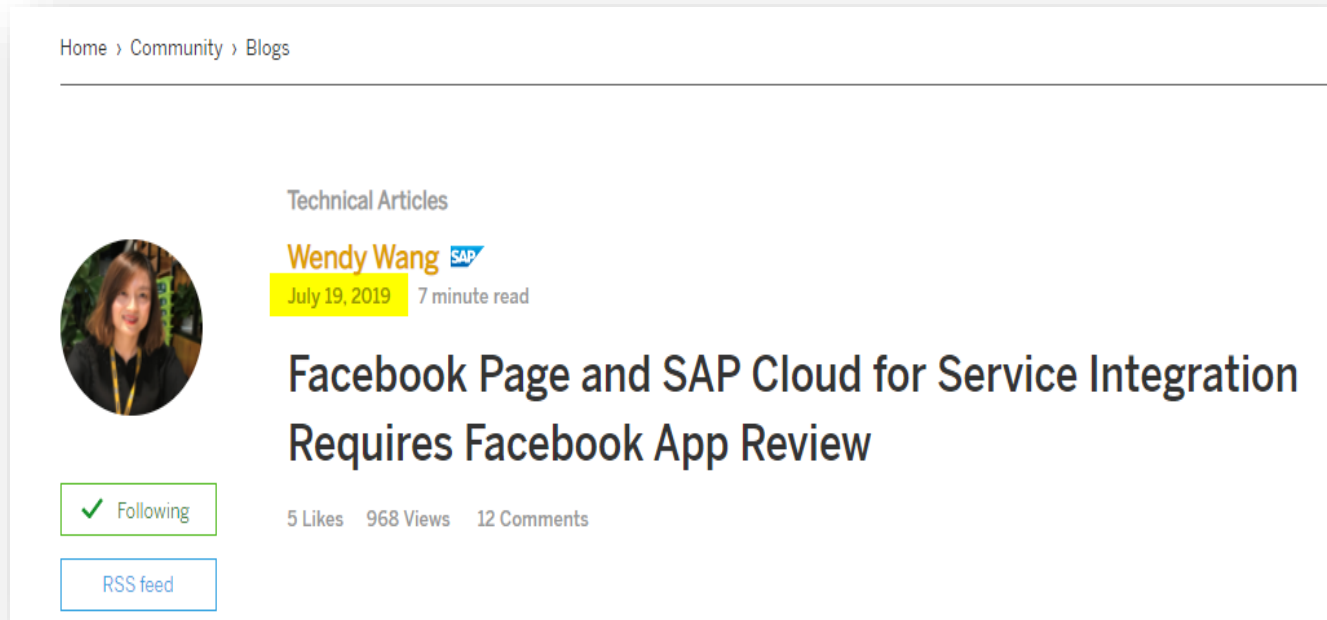
- Описание канала**: A text field containing '208691111115634'.
- Тайный код приватности**: A field with a placeholder image.
- Заполнить члвальный источник из**: A date/time picker showing 'dd.MM.yyyy'.
- Уровень журнала**: A dropdown menu.
- Прямые сообщения**: A dropdown menu.
- Удалить приватного обработчика**: Radio button set to 'Нет'.
- Создать экранированный запрос только для прямых сообщений**: Radio button set to 'Нет'.
- Подключение к каналу**: A button labeled 'Подключиться к каналу' at the bottom.



1. Создать App developers.facebook
2. Прописать адрес тенанта C4C
3. Быть админом соц. страницы
4. Настроить подключение C4C к FB App ID
5. Наслаждаться интеграцией

Приоритет	Ид.	Тема	Статус	Клиент	Канал
Низкий	25009	: Ресурс	Открыт	Евгений	Facebook
Низкий	25051	: Ресурс	Открыт	Ks	Facebook
Низкий	25006	: Ресурс	Открыт	Dan	Facebook
Низкий	25048	: Ресурс	Открыт	M	Facebook
Низкий	25050	: Ресурс	Открыт	Сергей	Facebook
Низкий	25040	: Ресурс	Открыт	Вадим	Facebook
Низкий	25038	: Ресурс	Открыт	Дмитрий	Facebook
Низкий	25097	: Ресурс	Открыт	Людмила	Facebook
Низкий	25096	: Ресурс	Открыт	Виктор	Facebook
Низкий	25093	: Ресурс	Открыт	Александр	Facebook
Низкий	25028	: Ресурс	Открыт	Владимир	Facebook

# Facebook



[Ссылка](#) на Блог

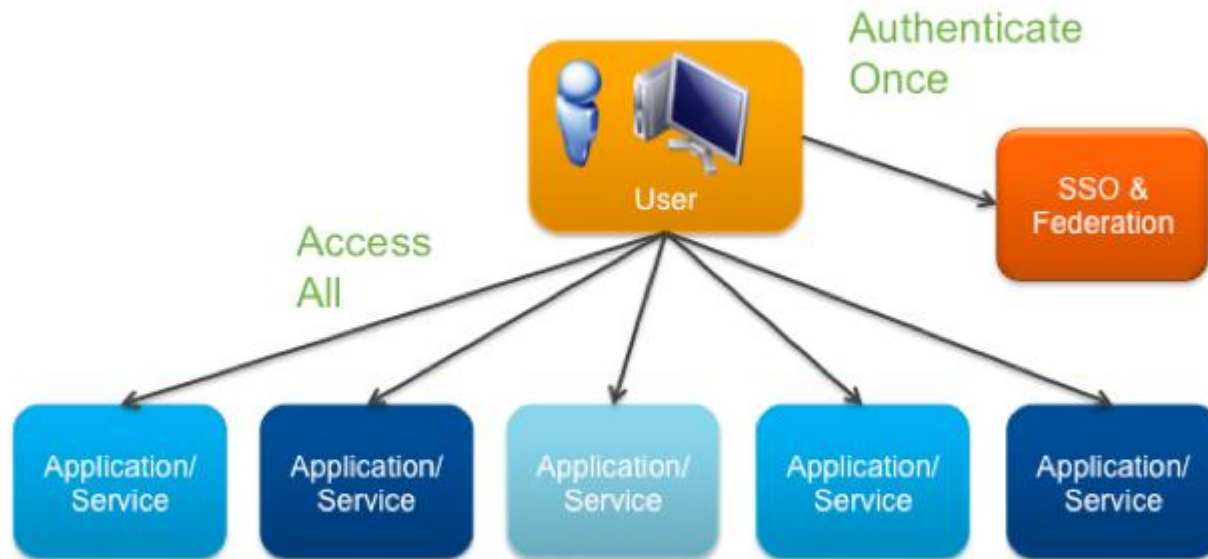
1. Подтвердить личность в FB
2. Подтвердить Компанию соц.страницы
3. Получить Разрешение на API (ScreenCast)
  - 3.1. Управление страницей
  - 3.2. Управление публикациями
  - 3.3. Мессенджер



Facebook

# ADFS

**Active Directory Federation Services** - предоставляя пользователям единый вход в системы и приложения, расположенные за пределами организации




# ADFS

## Сконфигурировать единый вход

Статус активации: 

## Моя система

### Провайдер идентичности

 Доверенный провайдер идентичности (1)



Удалить

## Операции

## Новый провайдер идентичности

Создание и активация провайдера идентичности в вашей системе. После того, как вы это сделаете, вы сможете активировать единый вход.

Активно	По умолчанию	Имя	Псевдоним
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	http://adfs.██████████.██████████.██████████.	

☒ Выбрано: 1

К < 1 / 1 >

## Сертификат подписи

Статус

Действительно по  
16.05.2020

## Выдано (кому)

Общее имя

E-mail

Организация

Страна

—

[Загрузить сертификат](#)

## Выдано (кем)

Общее имя  
Sectigo RSA D

E-mail

Организация

Страна

GB

Разработки

# Список разработок

1. Добавление категории в тему
2. ТнТ интерфейс пользователя в тикете и запрос в внешнюю систему
3. Создание заявки в GLPI
4. Проверка дубля по номеру декларации

<input type="checkbox"/>	Приоритет	Ид.	Тема	Статус	Клиент	Канал
<input type="checkbox"/>	Стандарт	2498105	Пробл; 063...121; 300...592, 30...45	Открыт	Володмир	Телефония
<input type="checkbox"/>	Стандарт	2498397	Пробл; 09...125, Андрей; 300...89	Открыт		Чат
<input type="checkbox"/>	Стандарт	2498576	Пробл; 063...473, Марина; 9993...43	Открыт		Чат
<input type="checkbox"/>	Стандарт	2498577	Пробл; 050...518, Вадим; 300...61	Открыт		Чат
<input type="checkbox"/>	Стандарт	2498595	Пробл; Заявка с обратной связи со страницы - ...	Открыт		Вручную

Сервисные запросы
Новый сервисный запрос

3
1
Пробл. Тикет с декларацией №300...589 уже существует: 2498397
Ошибка сохранения | Save rejected by validation (Solution YAVFW18GY\_...

\*Категория обращения
Проблемні

\*Тип обращения
Порушення термінів доставки до останньої милі

Подтип

\*Декларация
300...89

\*Тема
Пробл: ТЕСТ; 300...89

Клиент

Контакт

Приоритет
Стандарт

Оператор

Примечание
Добавьте примечание



Сервисные запросы

Сервисный запрос  
1460640 - Консу; Тест СЛА 1; 3005666...

GrachAndrey via Flow XO

1460640 - Консу; Тест СЛА 1; 3005666...

Декларация

Обзор

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ №1

База знаний

Активности

Вложения

Вложения для отправки

Примечания

Изменения

Участвующие стороны

Нижестоя

Декларация

30056664

Информация

№ 1С

056662

Тип

Вид перевозки

Відділення - Відділення

Тип оплаты

Готівка

Отправитель

38066666 Олександр Павлович

Насел. пункт отправ...

Запоріжжя

Адрес отправителя

ул. Победы, 166

Склад отправителя

Запоріжжя - 1

Получатель

38096666 Костянтин Іванович

Насел. пункт получа...

Рівне

Адрес получателя

вул. Курчатова, 166

Склад получателя

Рівне - 1

Плательщик

Отримувач

Общая сумма

811.95

Объявленная стоим...

15 000

Сумма услуги НП

0

Сумма за пересылку

Сумма опл. отпрати...

Оплата отправитель

Оплата получатель

Оплата Третье лицо

Подробнее

# Видео. Вх. Звонок, 1 линия поддержки

[Ссылка](#) на видео ВХ ВЫЗОВ

Вх, Исх вызов, [ссылка](#)

Сервисные запросы

Новый сервисный запрос

...

\*Категория обращения

Клиент

\*Тип обращения

Контакт

Подтип

Приоритет

Стандарт

Декларация

Оператор

\*Тема

Примечание

Добавьте примечание

Основной сервисный запрос

Сохранить и открыть

Отменить

**СПАСИБО!**

