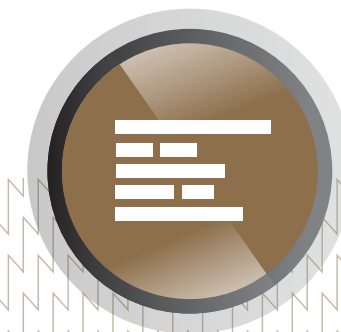


SEVENET

SKRYPTER



WWW.SEVENET.PL



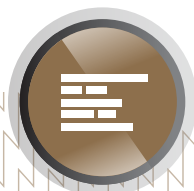
## WYZWANIE

Podczas pracy w Contact Center konsultanci obsługują interakcje z klientami. Obsługa ta często jest powtarzalna i musi podlegać określonym standardom jakości. Jednym ze sposobów utrzymania odpowiedniego poziomu jest dostarczenie konsultantom narzędzia, które będzie im w tym pomagać.

# SEVENET

WIEDZA | DOŚWIADCZENIE | ŚWIADOMOŚĆ

Sevenet Skrypter to system zarządzania interaktywnymi skryptami, które są wyświetlane konsultantowi podczas rozmowy z klientem. Skrypty posiadają logikę zbudowaną przy wykorzystaniu drzew decyzyjnych, dzięki czemu wspierają różne scenariusze rozmowy, dając organizacji pełną kontrolę nad jej przebiegiem. Logika ta jest przygotowywana w edytorze skryptów - narzędziu drag & drop dostarczonym dla osób biznesowych. Przygotowanie oraz wdrożenie interaktywnych skryptów wspierających prowadzenie interakcji nie wymaga zaangażowania działu IT.



## NAJWAŻNIEJSZE FUNKCJE

Edytor skryptów:

- Tworzenie i edycja skryptów na zasadzie drag & drop,
- Graficzne definiowanie logiki przechodzenia między stronami skryptu w postaci drzewa,
- Import definicji skryptu z pliku XML oraz eksport do pliku XML,
- Testowanie i walidacja skryptów,
- Łatwe projektowanie szablonów poprzez możliwość samodzielnej edycji i tworzenia skryptów,
- Dodawanie i usuwanie biznesowych statusów zakończenia skryptu.

Administracja skryptów:

- Zarządzanie użytkownikami,
- Przeglądanie skryptów,
- Generowanie dokumentacji skryptów,
- Wyświetlanie i obsługa skryptów w trybie testowym,
- Definiowanie globalnej listy przyczyn niepowodzeń obsługi interakcji,
- Definiowanie kodów biznesowych zakończenia skryptu oraz ich statusów.

## DODATKOWO

- Aplikacja Sevenet Skrypter jest kompatybilna z UCCE 10.5+,
- Rozwiązanie dostępne zarówno w chmurze jak i on-premise,
- Wsparcie dla RODO (GDPR),
- Rozwiązanie działające w trybie High Availability (HA),
- Rozwiązanie dostępne w pakiecie Sevenet CC Application Suite.