

2023

# АО «АМТ-ГРУП» Система «Анкетирование»

# Назначение и преимущества системы

Система предназначена для автоматизации проведения опросов

## Преимущества:

- Гибкий конструктор шаблонов анкет, включая создание логики скрипта разговора
- Автозаполнение ответов на вопросы анкеты
- Макроподстановка текста и гиперссылок в описательной части анкеты
- Возможность интеграции с внешними системами (единым рабочим местом оператора контакт-центра, системой управления обзвоном, CRM, DWH и другими системами)

Анкета "Предодобренные кредиты"  
Статус "Тест"

**Данные о клиенте**

1. ФИО Иванов Иван Иванович	2. Дата рождения 01.02.2000	3. Email ivan@yandex.ru
4. Средняя з/п 100 000	5. Сумма предложения 1 000 000	6. Предложенная ставка 12
7. Срок действия предложения 12.09.2023	8. Сумма на руки	9. Срок кредита

[Вперед](#)

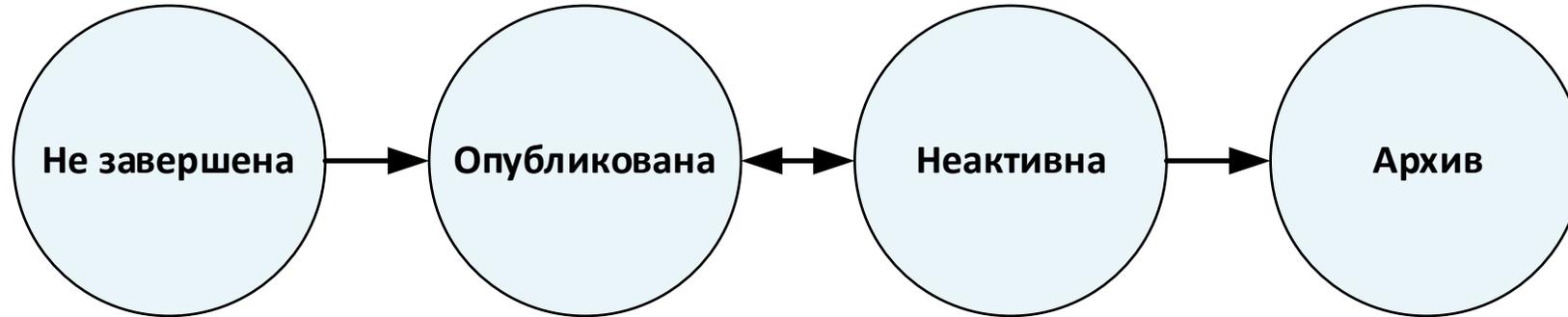
**Анкетирование клиента по предодобренному кредиту**

1. Клиент дал согласие <input type="checkbox"/>	2. Сумма <input type="text"/>	3. Ставка <input type="text"/>
4. Срок <input type="text"/>	5. Дата вкляте Выберите дату	6. Спросовка <input type="text"/>
7. Поручитель <input type="text"/>	8. Комментарий <input type="text"/>	

**Завершить**

[В начало](#) [Завершить](#)

# Жизненный цикл анкеты



- **Не завершена** - шаблон анкеты находится в стадии редактирования с возможностью тестового проигрывания перед публикацией
- **Опубликована** - на основании созданного шаблона анкеты могут проводиться опросы, шаблон анкеты может быть изменен в минимальном объеме
- **Неактивна** - приостановка проведения опросов по данному шаблону анкеты; шаблон анкеты может быть изменен в минимальном объеме.
- **Архив** - прекращение опросов на основании шаблона анкеты; шаблон анкеты не доступен для изменения.

# Управление шаблонами анкет

Конструктор шаблонов анкет позволяет:

- Создавать несколько страниц в одной анкете
- Добавлять на страницу анкеты вопросы различных типов
- Задавать вариативную логику переходов между страницами анкеты
- Управлять видимостью страниц и вопросов
- Задавать правила валидации ответов на вопросы анкеты

Определение анкеты 'Предодобренные кредиты'     

Статус: Незавершена

Ключи определения анкеты 

Ключ	Значение
DEFINITION_KEY	test1

Ключи экземпляра анкеты 

Ключ
esm_client_code

---

Департамент: 222Телемаркетинг2

Наименование: Предодобренные кредиты

Описание:

[Добавить страницу](#)

---

 Стр.1: Данные о клиенте   

Отображать всегда

Инструкция заполнения:

Ориентация вопросов:

Горизонтально

Вопросы:

[Добавить вопрос](#)

1  

ФИО

Ключ задания: FULL\_NAME

Матчасть только на ключе

# Типы данных для вопросов

Создание вопросов следующих типов:

- Текст (однострочный)
- Текст (многострочный)
- Целое число
- Десятичное число
- Да/Нет (переключатель / список / слайдер)
- Дата
- Список простой (выпадающий)
- Список простой (переключатель)
- Список мультивыбор (чек-бокс)
- Список (справочник)

Все типы данных

1: Текст однострочный	2: Текст многострочный	3: Да/нет (переключатель) - выпадающий список
<input type="text" value="текст"/>	<input type="text" value="текст"/> <input type="text" value="текст"/>	<input type="text" value="Нет"/>
4: Да/Нет (переключатель) - простой переключатель	5: * Да/Нет (переключатель) - слайдер	6: Целое число
<input type="radio"/> Значение не задано <input type="radio"/> Нет <input checked="" type="radio"/> Да	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="45"/>
7: Десятичное число	8: Дата	9: Список простой (выпадающий)
<input type="text" value="56.8"/>	<input type="text" value="20.04.2023"/>	<input type="text" value="1"/>
10: Список простой (переключатель)	11: Список мультивыбор (чек-бокс)	12: Список (справочный) - простой
<input type="radio"/> Значение не задано <input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2	<input type="checkbox"/> 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="text" value="2"/>
13: Список (справочник) - древовидный		
<input type="text" value="3"/>		

# Автозаполнение данных анкеты

Автозаполнение данных анкеты осуществляется посредством задания ключа в анкете, значения для которого передаются из внешней системы в момент проигрывания анкеты

Возможно задать автозаполнение:

- в описании страницы анкеты
- в описании вопроса анкеты
- в тексте вопроса анкеты
- в ответе на вопрос анкеты

## Анкета "Предодобренные кредиты"

Статус "Тест"

### Данные о клиенте

### Анкетирование клиента по предодобренному кредиту

### Автозаполнение по ключу

#### Инструкция заполнения:

Текст из ключа: Привет, я значение полученное из ключа TEXT

1: Текст вопроса из ключа: Привет, я значение полученное из ключа TEXT

Текст описания вопроса из ключа: Привет, я значение полученное из ключа TEXT

Привет, я значение полученное из ключа TEXT

Назад

Стр.3 : Автозаполнение по ключу

Отображать всегда

Инструкция заполнения:  
Текст из ключа: {TEXT}

Ориентация вопросов:  
Вертикально

Вопросы:  
Добавить вопрос

1

Текст вопроса из ключа: {TEXT}

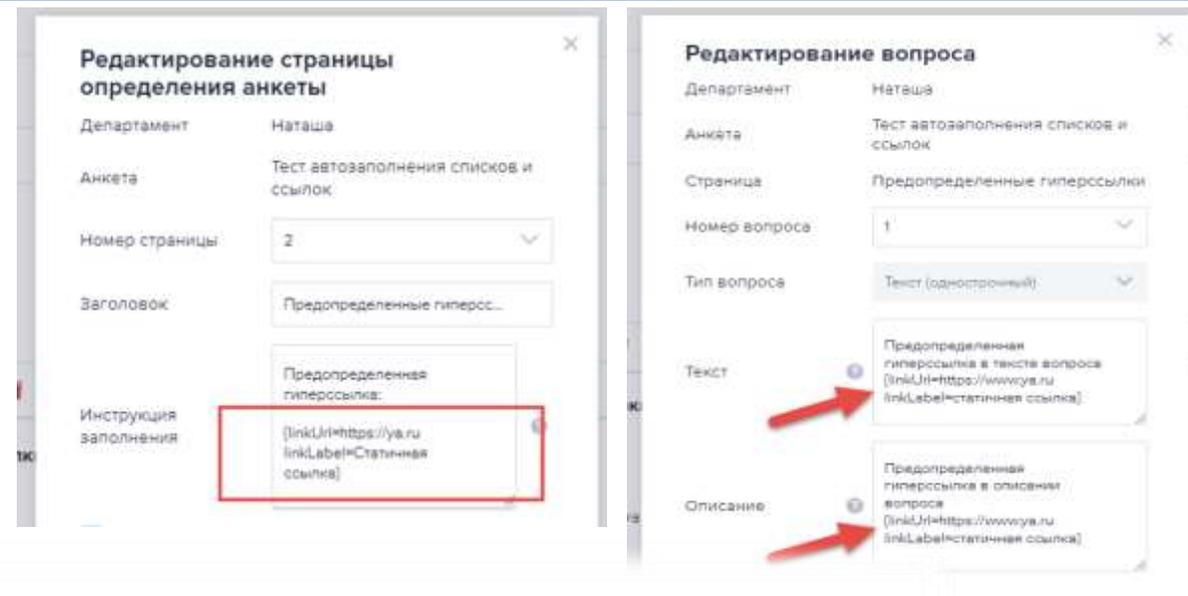
Текст описания вопроса из ключа: {TEXT}

Ключ метаданных: TEXT

# Макроподстановка гиперссылок

Создание гиперссылок на внешние ресурсы:

- В описании страниц анкеты
- В тексте вопроса анкеты
- В описании вопроса анкеты



## Анкета "Тест автозаполнения списков и ссылок"

Статус "Тест"

### Предопределенные гиперссылки

#### Инструкция заполнения:

Предопределенная гиперссылка: [Статичная ссылка](#)

! Предопределенная гиперссылка в тексте вопроса [статичная ссылка](#)

Предопределенная гиперссылка в описании вопроса [статичная ссылка](#)

Вперёд

# Вариативная логика анкеты

- Определение логики перехода между страницами в зависимости от ответов на вопросы анкеты
- Возможно создание нескольких правил для отдельно для каждой страницы анкеты
- Доступно несколько типов логических переходов
- Типы вопросов, ответы для которых можно использовать в правилах:
  - Да/Нет (переключатель)
  - Целое число
  - Десятичное число
  - Дата
  - Список простой (выпадающий / переключатель / чек-бокс)

### Логика ветвления для стр. 1

Добавить правило

< Правило 1 x > < Правило 2 x >

Логический переход: Переход на страницу N 3

По условию  
 Все выбранные условия выполнены  
 Любое из выбранных условий выполнено

✓ Вопрос	Операция	Значение
✓ 1: Добрый день, {NAME}, у нас для вас персональное предложение. Хотите ознакомиться?	Равно	Нет

1 Выбрано / 1 Всего

Добавить правило

Сохранить Отмена

# Скрипт разговора

Создание скрипта разговора обеспечивается посредством:

- Макроподстановки в описательной части анкеты
- Автозаполнения ответов в вопросах анкеты
- Задания вариативной логики анкеты

## Анкета "Скрипт разговора с клиентом"

Статус "Тест"

### Приветствие клиента

1. Добрый день, Иван Иванович, у нас для вас персональное предложение. Хотите ознакомиться?

Да

Вперёд

### Завершить

В начало

Завершить

## Анкета "Скрипт разговора с клиентом"

Статус "Тест"

### Приветствие клиента

### Клиент сказал ДА

1. Иван Иванович, спасибо за интерес к предложению. В какой офис вам удобно прийти для ознакомления?

Назад

Вперёд

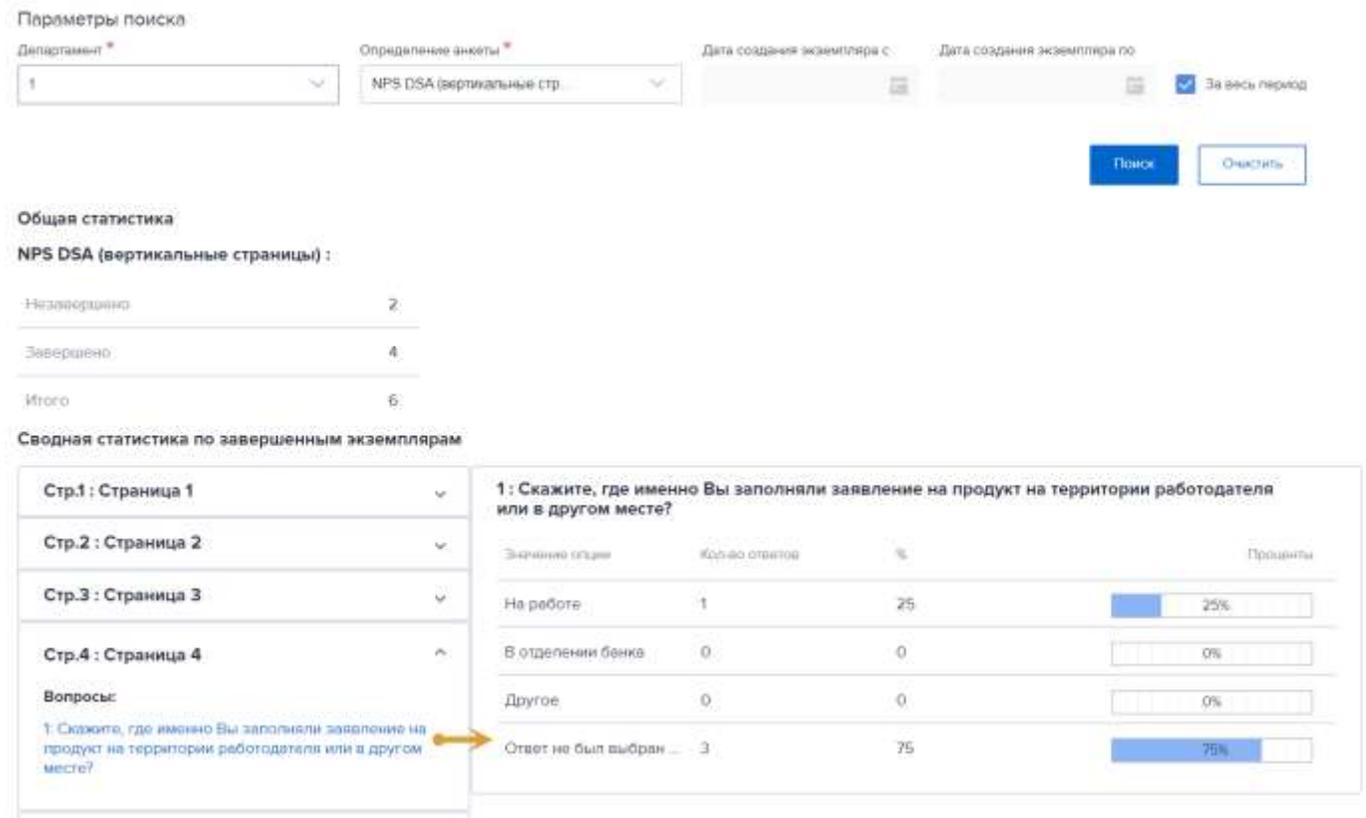
### Завершить

В начало

Завершить

# Статистика по результатам опросов

- Общая статистика по анкетам
  - Количество завершенных анкет
  - Количество незавершенных анкет
- Статистика по ответам на вопросы анкеты для следующих типов вопросов:
  - Да/Нет (переключатель);
  - Целое число;
  - Десятичное число;
  - Дата;
  - Список простой (выпадающий);
  - Список простой (переключатель);
  - Список мультивыбор (чек-бокс);
  - Список (справочник).



# Разграничение прав доступа

- Гибкая ролевая модель:
  - Пользователь
  - Редактор
  - Ревьюер
  - Администратор
- Аутентификация:
  - По логину и паролю,
  - Возможность интеграции с системой аутентификации SSO F5 Big-IP

### Добавление пользователя ×

После редактирования пользователь Тестовый пользователь будет перенаправлен на страницу авторизации.

Имя пользователя	<input type="text" value="Тестовый пользователь"/>
SSO	<input type="checkbox"/>
Пароль	<input type="password" value="..."/>
Роль	<input type="text" value="Редактор"/>
Департаменты	<input type="text" value="Выберите..."/>

# Интеграция с внешними системами

Преимущества интеграции системы с другими решениями и работы в едином комплексе:

- возможность открытия анкеты при звонке клиенту в едином АРМ оператора КЦ,
- возможность автозаполнения данных анкеты информацией из CRM
- возможность открытия ранее заполненной анкеты при повторном звонке клиенту
- возможность построения расширенной отчетности по ответам анкеты с привязкой к звонкам клиентов

925823 0:40

Отказ: Не устраивает способ оформления продукта\* Date Time Установить

Talking Ready (pending)

**СURVEY**

**Анкета "ТМ тест верстки"**  
Статус: "Незавершена"

**Блок метаинформации**

1: Филиал Банк	2: ФИО Тест бизнес-результата 37	3: Дата рождения 07/01/1980	4: Категория клиента Сотрудник Группы
6: Средняя з/п 100000	7: Сумма предложения 300000	8: Предложенная ставка 13,4	9: Ежемесячный платеж 25000
11: Сумма на руки	12: Срок кредита 60		

**Анкетирование клиента по предодобренному кредиту**

1: Клиент дал согласие Значение не выбрано	2: Сумма	3: Ставка	4: Срок
---	----------	-----------	---------

# Преимущества внедрения Анкетирования от АО «АМТ-ГРУП»

- Опыт внедрения решения в единый комплекс систем Контакт-центра одном из крупнейших банков РФ с высоким трафиком проводимых опросов
- Собственная разработка:
  - система может быть доработана под требования Заказчика
  - возможность интеграции с системами Заказчика
- Штат высококвалифицированных ИТ-специалистов
- Возможность получения дополнительных платных услуг:
  - техническая поддержка
  - обновление компонентов системы
  - услуги интеграции
  - обучение специалистов Заказчика

Собственная разработка с использованием свободно распространяемого ПО:

- Java
- Angular

