Создание и редактирование скрипта

Создание скрипта

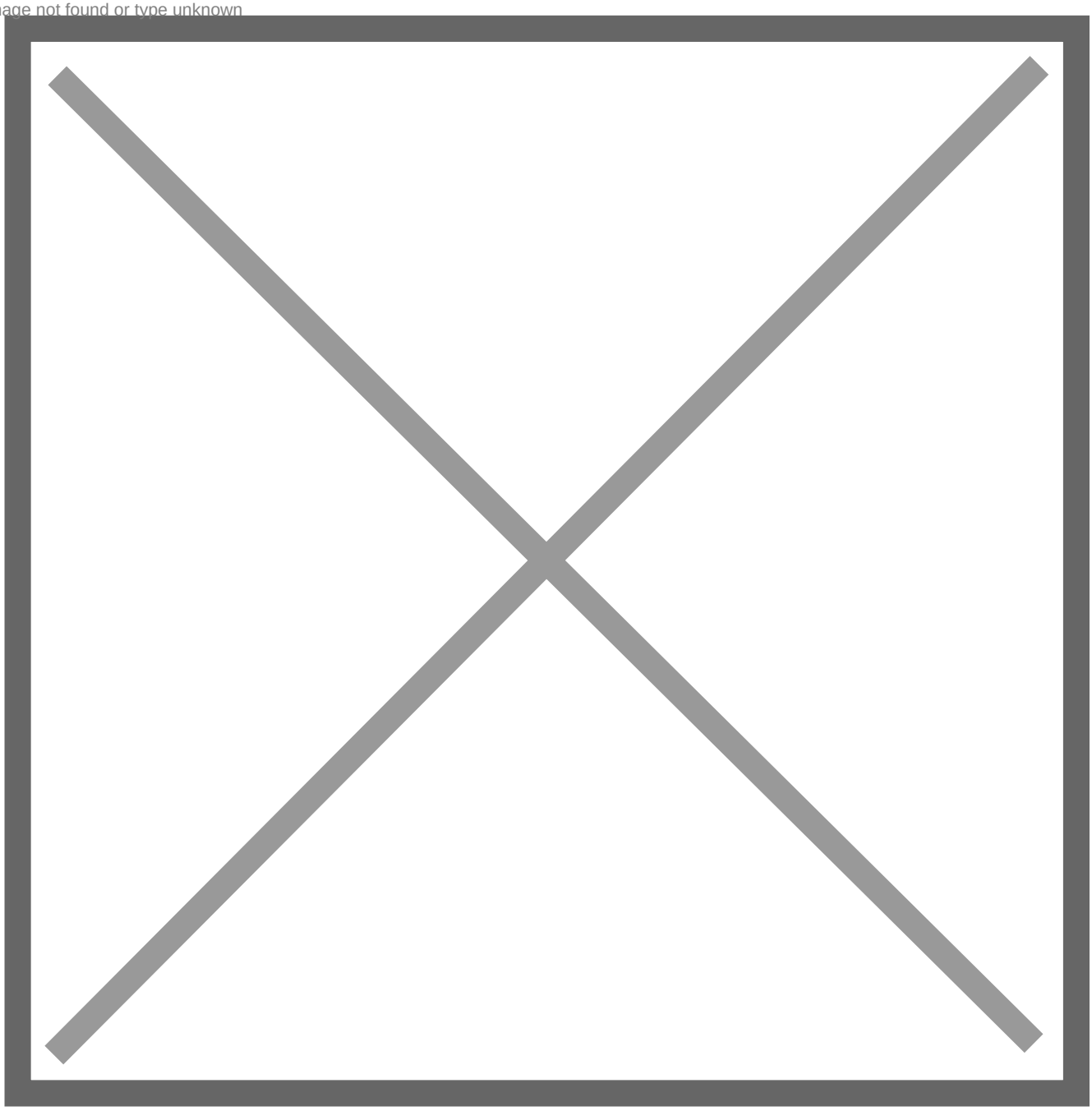
Для того чтобы создать новый скрипт, вам необходимо перейти “Меню -> Скрипты” и нажать на кнопку “Создать”

Рис. Кнопка "Создать скрипт"
Image not found or type unknown


На странице создания скрипта вам необходимо заполнить “Заголовок”, “Описание”, Поставить цель/цели и указать причину/причины, которые будут помешают достижению целей. Проиллюстрируем пример заполнения формы создания скрипта.

Рис. Пример заполнения формы "Создание скрипта"

Image not found or type unknown



Установка целей

Количество целей и причин недостижения цели вы можете указать сколько угодно.Нажимаем кнопку “Сохранить”

Рис. Кнопка "Сохранить скрипт"

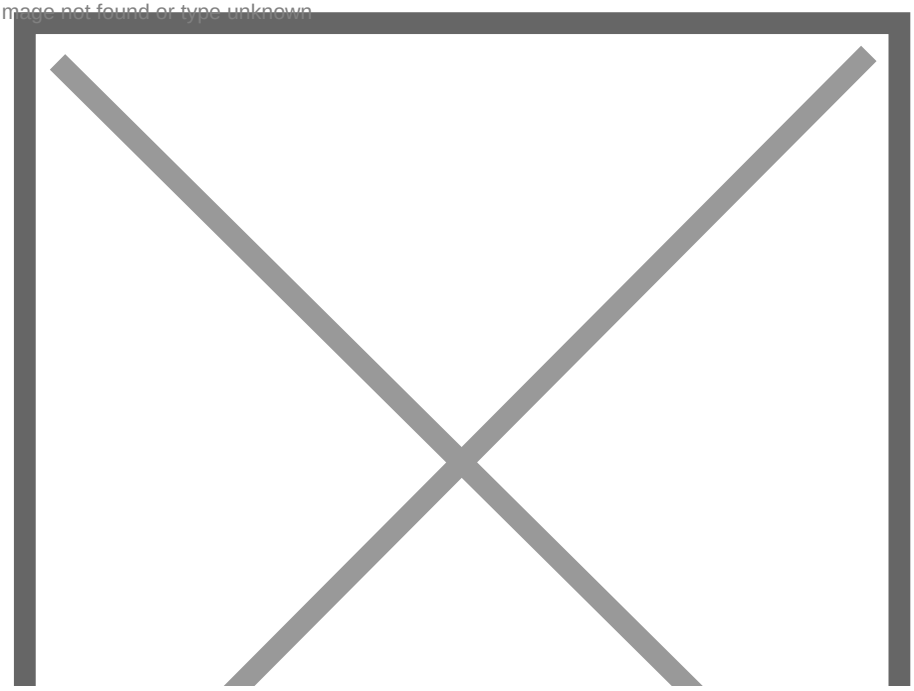
Image not found or type unkn



Теперь переходим в список скриптов и находим наш скрипт в списке скриптов

Рис. Наш скрипт в списке скриптов

Image not found or type unknown



Редактирование скрипта

Кликаем по скрипту и на основную страницу нашего скрипта, где мы будем его редактировать.

Рис. Основная страница скрипта

Image not found or type unknown



Приступаем к редактированию скрипта. Для начала нам нужно определиться с основными этапами разговора. Например:

- Приветствие
- Краткий разговор с человеком на первой линии о сути разговора. Уточняющие вопросы. При необходимости выйти на человека, который может ответить на наши вопросы.
- Приветствие контактного лица. Изложение цели звонка
- Получение ответа от контактного лица. Фиксация итогов разговора.

Мы выделили основные этапы разговора состоящий из 4-х блоков. Рассмотрим на примере как заполняется первый этап разговора “Приветствие”.

1. Устанавливаем галочку “Установить основной линией скрипта”
2. Пишем реплику менеджера по продажам “Добрый день, меня зовут <своё имя>. Скажите, пожалуйста, я позвонил в компанию <название компании клиента>?”
3. Заполняем теги, которые нам помогут(при необходимости) искать этап разговора “приветствие, разговор с секретарём”
4. Пишем ответы, которые могут использовать клиент 1.1. Клиент: “Да, всё верно”, 1.2. Клиент: Да, что вы хотели?, 1.3. Клиент: Нет, вы ошиблись
5. Напротив каждого ответа Клиента выставляем сигналы светофора. Зеленый цвет означает хороший ответ Клиента. Красный цвет - плохой вариант развития диалога. Белый цвет - нейтральный вариант развития диалога(ни хорошо, ни плохо)
6. Нажимаем кнопку “Сохранить”

Рис. Пример заполнения одного этапа

Image not found or type unknown



Работа с этапами скрипта

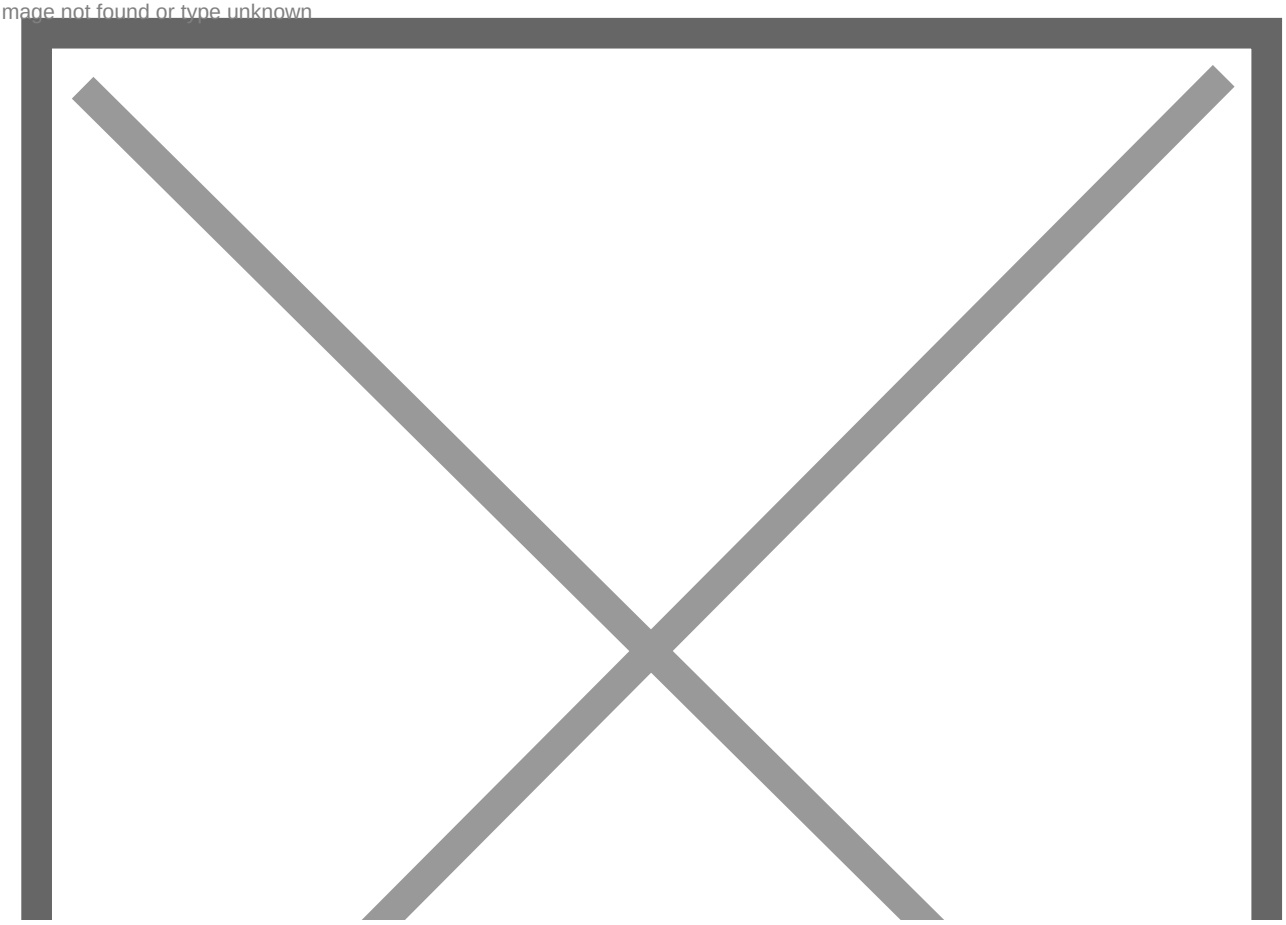
Заполнив первый этап, мы переходим к формированию второго этапа “Краткий разговор с человеком на первой линии”.

Для примера

1. Устанавливаем галочку “Установить основной линией скрипта”
2. Пишем реплику менеджера по продажам “Подскажите, пожалуйста, компания <название компании Клиента> работает в <сфере деятельности компании Клиента> и занимается <пример деятельности из сферы деятельности>?”
3. Заполняем теги, которые нам помогут(при необходимости) искать этап разговора “чем занимается компания”
4. Пишем ответы, которые могут использовать клиент 1.1. Клиент: “Да, всё верно”, 1.2. Клиент: Нет, мы таким не занимаемся, 1.3. Клиент: Я не могу ответить на этот вопрос
5. Напротив каждого ответа Клиента выставляем сигналы светофора. Зеленый цвет означает хороший ответ Клиента. Красный цвет - плохой вариант развития диалога. Белый цвет - нейтральный вариант развития диалога(ни хорошо, ни плохо)
6. Нажимаем кнопку “Сохранить”

Рис. Заполнение следующего этапа

Image not found or type unknown



Управление связями между этапами

В этом примере мы создали этап №2 без привязки к этапу №1. Для того чтобы создать связь, нужно в верхней части экрана найти блок управления связями.

Рис. Блок управления связями

Image not found or type unknown



В блоке управления связями нужно выбрать с каким блоком нужно выстроить связь.

Рис. Установка связи между блоками

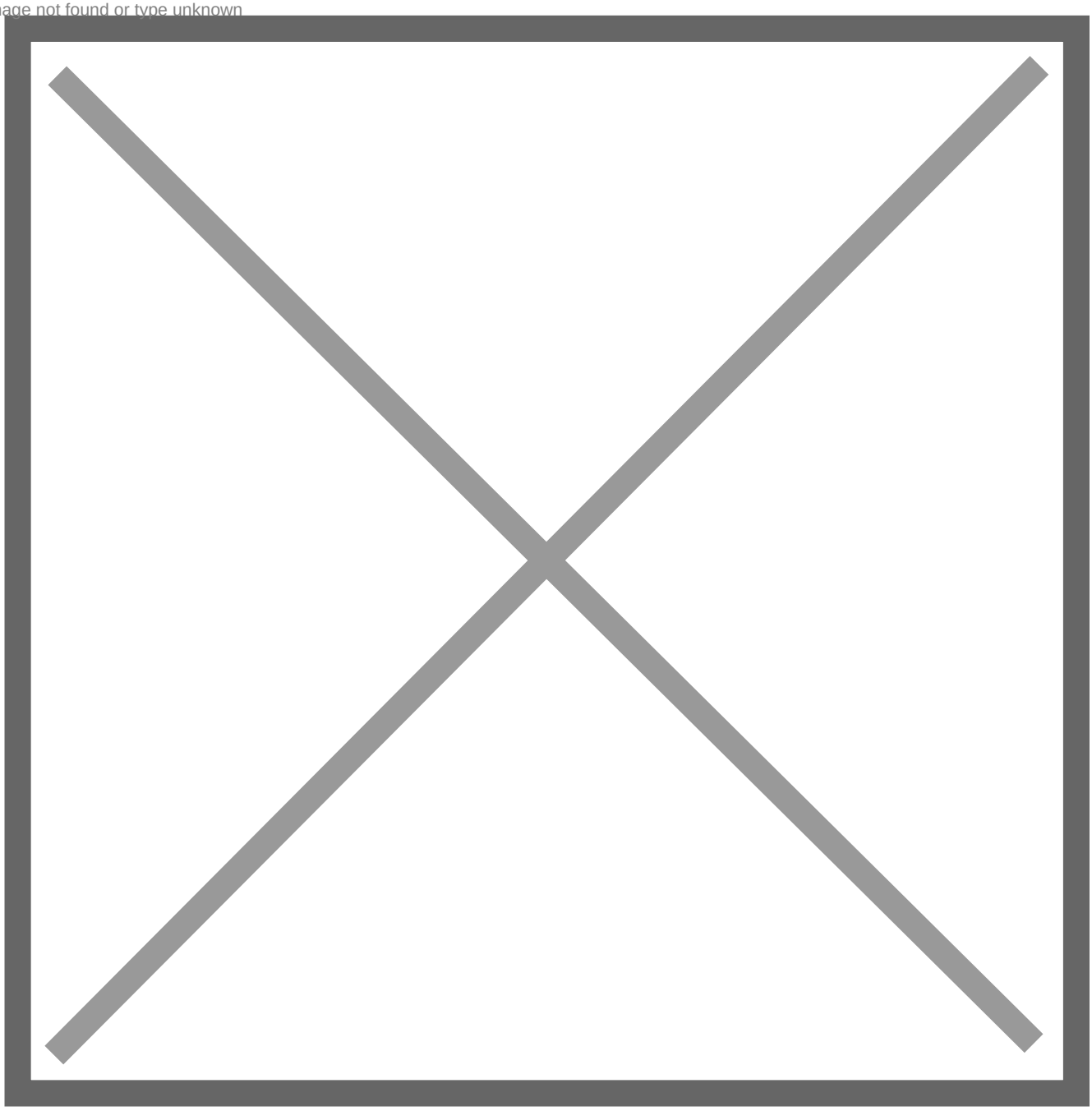
Image not found or type unknown



Функционал программы позволяет выстраивать множественные связи, когда два и более блоков ссылаются на один блок. Для этого нужно в “Режиме списка” найти нужную реплику и нажать ссылку “Ответить”. После этого выбрать блок с которым необходимо установить связь и нажать кнопку “Сохранить”.

Рис. Установка связи между блоками через ссылку “Ответить”

Image not found or type unknown



Чтобы удалить связь между блоками, необходимо в “Режиме списка” нажать красный крестик напротив реплики клиента и связь будет удалена.

Рис. Удаление связи между блоками

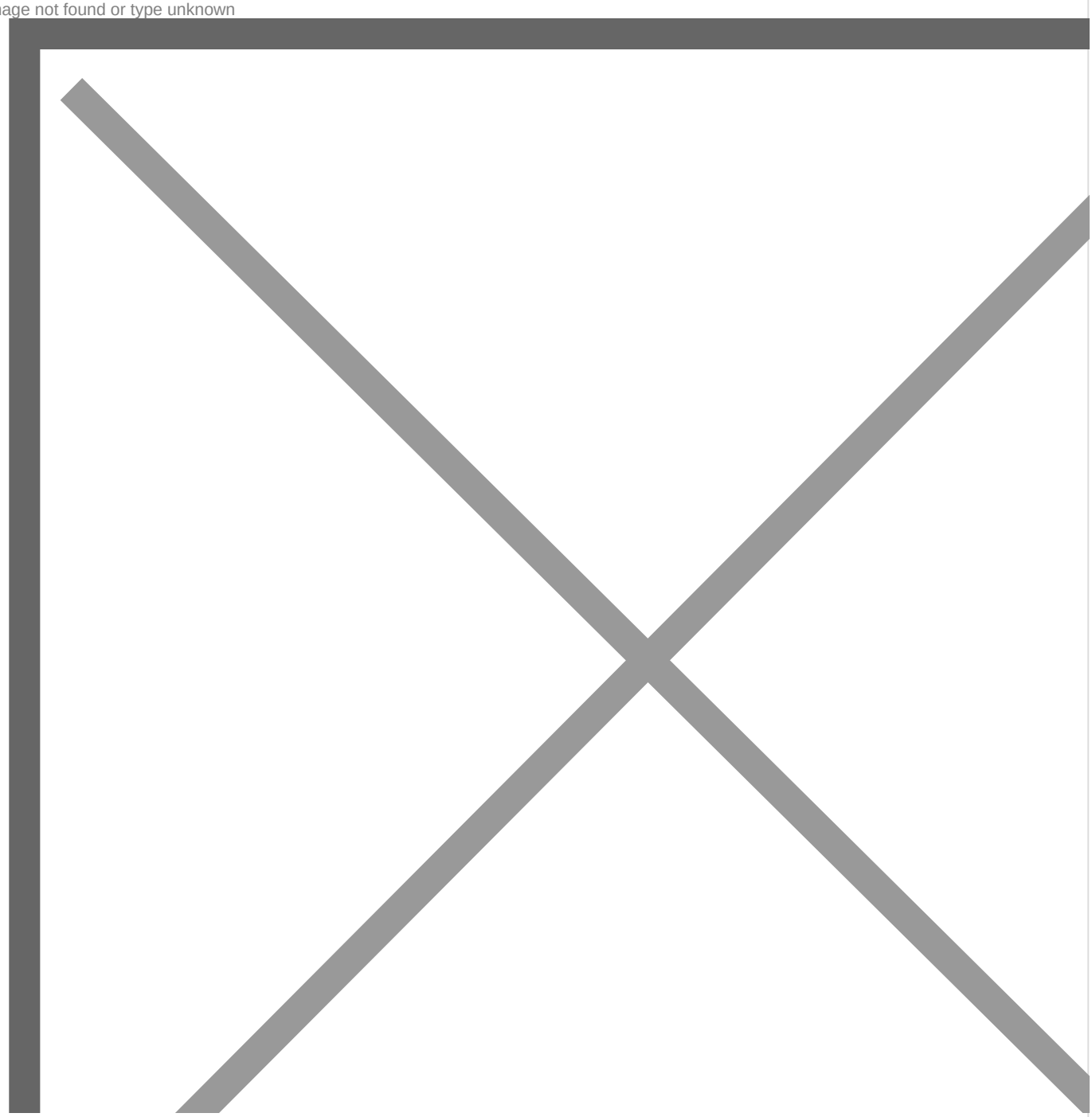
Image not found or type unknown



Давайте добавим несколько этапов и посмотрим на наш скрипт целиком. Мы видим, что на все реплики установлены ответы. В репликах, которые не предполагают дальнейшего развития разговора ставится галочка “Логическое завершение скрипта”.

Рис. Так выглядит готовый скрипт

Image not found or type unknown



Можно приступать к следующему этапу подготовки скрипта. Теперь нам нужно озаглавить все этапы для того чтобы менеджеру по продажам было легко ориентироваться в скрипте.

Нажимаем на кнопку “Как видит скрипт менеджер”

Рис. Кнопка "Как менеджер видит скрипт"

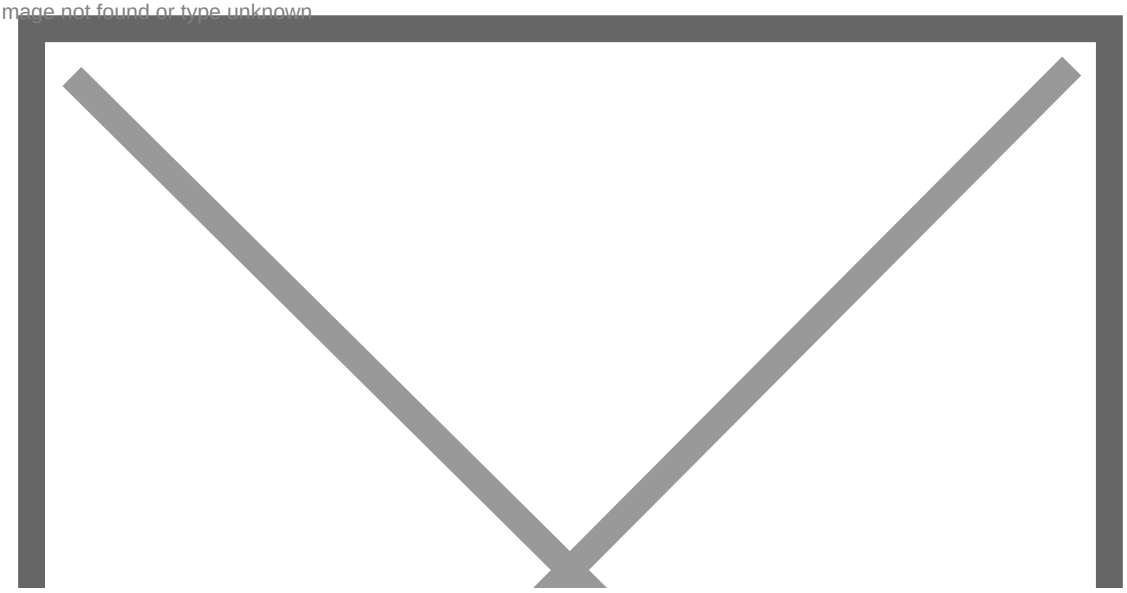
Image not found or type unknown



Заметим, что у этапов отсутствуют заголовки.

Рис. Отсутствие заголовков у этапов

Image not found or type unknown



Для того чтобы прописать заголовки, нам нужно нажать кнопку “Карандаш” и прописать заголовок.

Рис. Заполненные заголовки у этапов



Версия #11
Admin создал 10 октября 2023 08:39:14

Admin обновил 16 октября 2023 11:39:26