

# Интерфейс вкладки «Скрипты».

## Оглавление

*Что делает интерфейс.*

*Группировка скриптов.*

*Добавление скрипта.*

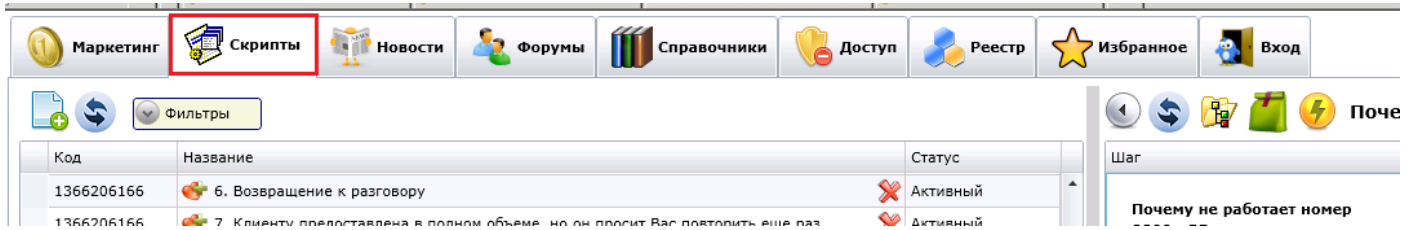
*Коррекция скрипта.*

*Работа с шагами скрипта.*

*Выполнение скрипта.*

## Что делает интерфейс.

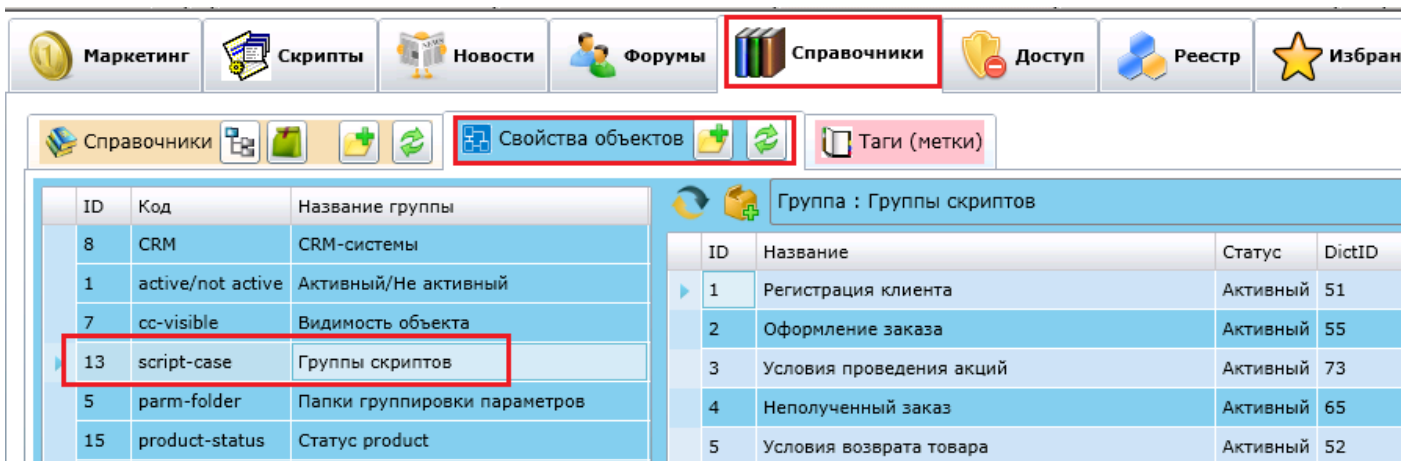
Интерфейс находится под основной вкладкой «Скрипты»:



Он управляет скриптами системы. Скрипт – это объект системы, содержащий набор инструкций для оператора при общении с клиентом. Инструкции (шаги) имеют в своем составе название, описание, текстовую часть, также к ним, как к обычным объектам системы, можно добавить файлы и ссылки. Скрипт имеет древовидную структуру, т.е. для шага может иметься возможность ветвления (перехода) на одну из веток в зависимости от того, что говорит оператору клиент. На стороне оператора скрипт может быть выполнен в отдельном окне, т.е. возможно его пошаговое выполнение.

## Группировка скриптов.

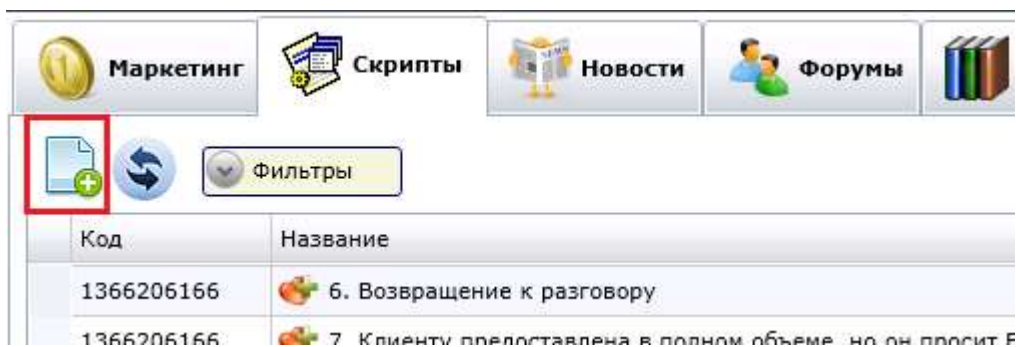
Скриптов довольно много и для быстрого доступа к нужному скрипту применяется их группировка по двум независимым свойствам. Скрипт имеет группу и может быть либо общего пользования, либо принадлежать к одному или нескольким бизнес-юнитам. Бизнес-юниты хранятся в базе данных проекта «Сигма», а группы скриптов добавляются или корректируются в основном справочнике:



**Важно!** Удаление группы скриптов (из правой таблицы) не рекомендуется. Если к удаляемой группе привязаны какие-то скрипты, то после удаления группы, они исчезнут из интерфейса оператора. Поэтому, перед удалением группы, проверьте, чтобы в нее не входили никакие скрипты. Проверить это можно, поставив фильтр по группе, о работе с фильтрами смотрите ниже в этом руководстве.

## Добавление скрипта.

Скрипт добавляется с помощью иконки на левой панели (выделена красным):



Система запросит подтверждение о добавлении, в таблицу скриптов будет добавлена новая запись с названием «Новый скрипт», скрипт будет не активен (выделен красным шрифтом) и на него будет установлен указатель записи, после чего свойства скрипта можно поменять на панели коррекции.

**Важно!** Старайтесь добавлять новые скрипты при выключенных фильтрах. При добавлении таблица скриптов обновляется полностью и на ее содержимое влияют установленные фильтры, может получиться так, что добавленного скрипта вы не увидите.

## Коррекция скрипта.

Скрипт корректируется с помощью панели, которая находится в левом нижнем углу:

1375942033	Новый скрипт	Не активный
1375942045	Новый скрипт	Не активный
1345121515	1. Как оформить заказ?	Активный

Сведения о скрипте **Код** 1375942045

**Название**  
Новый скрипт

**Описание**  
Описание скрипта

**Статус** Не активный

**Группа** Регистрация клиента

**БЮ**

Выберите скрипт для коррекции и установите на него указатель записи в таблице (выделено красным).

Коды скриптов должны быть уникальны, по умолчанию их присваивает система, но вы можете указать свой, ведущие и завершающие пробелы будут удалены.

Название скрипта – его краткая характеристика, старайтесь не делать его слишком большим, он отображается в таблицах и большое количество текста в названиях может сделать их нечитабельными.

Описание скрипта – это краткая информация о скрипте служебного характера, которую может просматривать оператор.

Скрипты могут быть активными и не активными, не активные скрипты не видны операторам. Вы можете создать скрипт, он будет неактивным, откорректировать его и потом активировать.

При создании скрипт не имеет группы. При коррекции нового скрипта его группа устанавливается по умолчанию на «Общие скрипты», эта группа не существует в справочнике.

Бизнес-юниты скрипта – это те БЮ, для которых скрипт будет виден в интерфейсе оператора. Обычно эта группировка применяется, когда скрипт содержит информацию актуальную только для отдельных БЮ. Интерфейс выбора бизнес-юнитов стандартный и описан в основном руководстве к проекту.

К скрипту можно прикрепить файлы. Для этого существует вкладка с названием «Файлы скрипта», она стандартная, и работа с ней описана в основном руководстве.

Сохранить измененные данные о скрипте можно с помощью иконки записи (выделена зеленым).

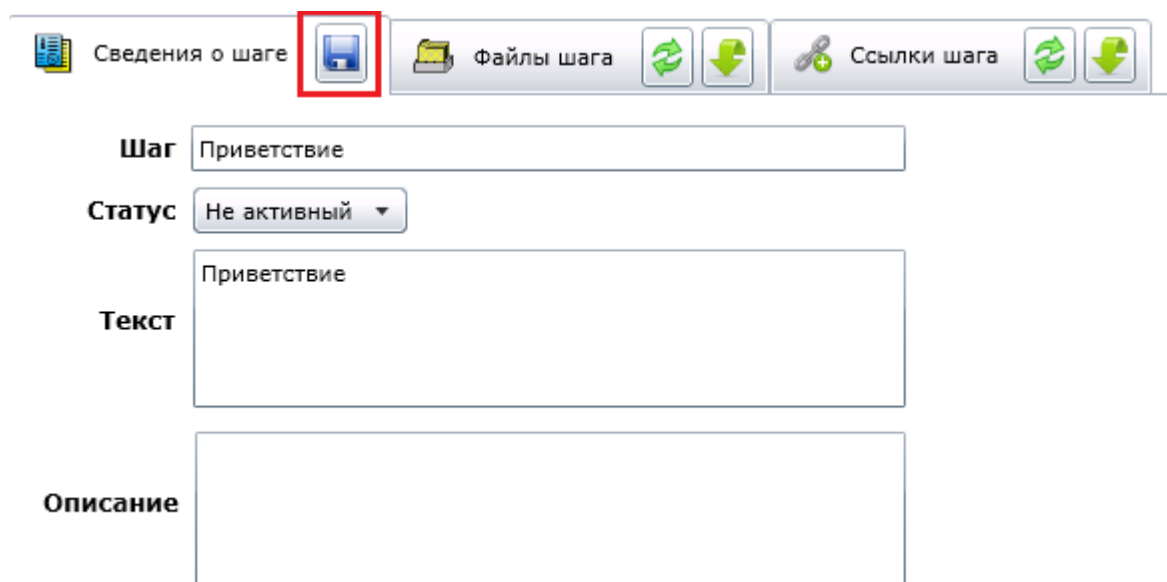
## Работа с шагами скрипта.

Шаги скрипта отображаются в правой части интерфейса. Она в свою очередь состоит из двух частей, в верхней части отображается дерево шагов, в нижней части сведения о выбранном на данный момент шаге.

При создании скрипта для него автоматически создается первый шаг-приветствие, удалить который нельзя:



Каждый новый шаг создается с не активным статусом, это позволяет корректировать уже активные скрипты, не показывая новые шаги оператору. Для коррекции шага служит нижнее окно интерфейса:



Можно откорректировать название шага, статус, текст сообщения и описание шага. Запись шага производится с помощью иконки записи (выделена красным).

К шагу можно прикрепить файлы и ссылки, это стандартные интерфейсы, они описаны в главном руководстве.

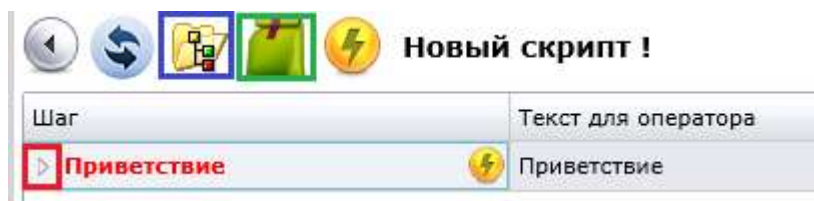
Скрипт имеет древовидную структуру. На самом верху дерева находится первый шаг-приветствие, с него начинается работа оператора по общению с клиентом, далее имеется возможность зарезервировать несколько возможных вариантов развития беседы. Каждый вариант описывается соответствующим шагом и располагается на следующем уровне (определяется отступом от края шага-предка):



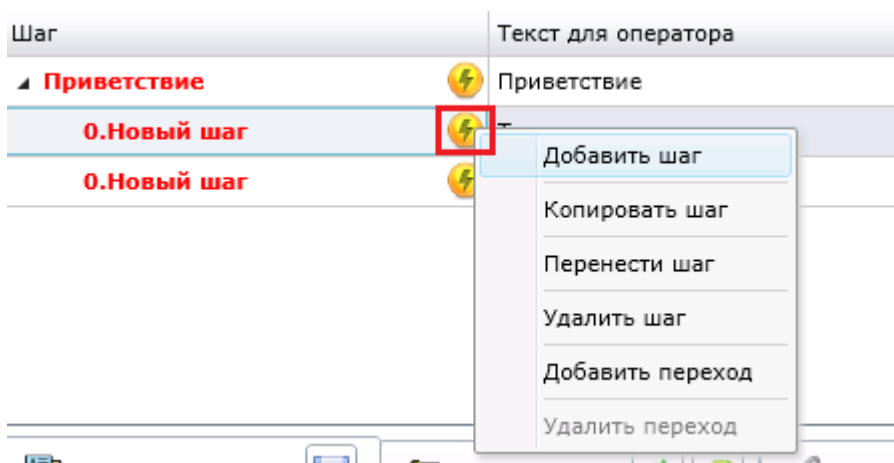
Шаг	Текст для оператора
▲ <b>Приветствие</b>	Приветствие
0.Новый шаг	Текст для оператора
0.Новый шаг	Текст для оператора

Отступ двух шагов показан красным. Это означает, что после приветствия имеется два варианта развития беседы с клиентом.

Узлы дерева могут сворачиваться, это может быть удобным, если скрипт сложный и состоит из большого количества шагов. Если шаг имеет потомков, то их наличие определяется специальной меткой перед шагом (выделено красным):



При нажатии на эту иконку узел скрипта развернется. Скрипт можно полностью развернуть (иконка выделена синим) или свернуть (иконка выделена зеленым).



Операции с шагами производятся с помощью меню, которое открывается при нажатии на иконку в названии шага (выделена красным).

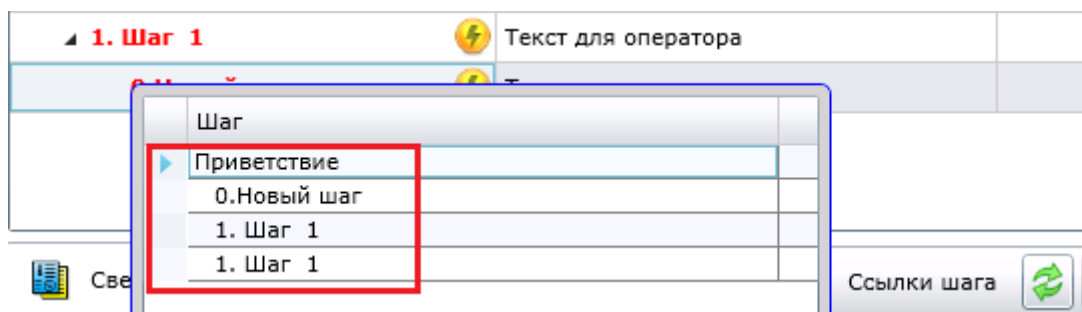
Все шаги отсортированы по следующим правилам:

- Шаги одного уровня для одного предка упорядочены по названию. Следует иметь в виду, что числовая сортировка корректно не работает, т.е. если у вас будут шаги с номерами: 1, 2 ..., 10, 11, то они расположатся так: 1, 10, 11, 2. Если вы хотите получить корректную последовательность, то следует использовать ведущие нули: 01, 02, ..., 11, 12.
- Если шаг имеет потомков, то они расположатся ниже этого шага в порядке, описанном в предыдущем пункте.

Пункт «**Добавить шаг**» добавляет потомка к текущему шагу. Название нового шага будет всегда «0.Новый шаг». Дальнейший порядок шагов будет определяться их названиями.

Пункт «**Копировать шаг**» создаст копию шага. Если шаг имеет потомков, то копи потомков созданы не будут.

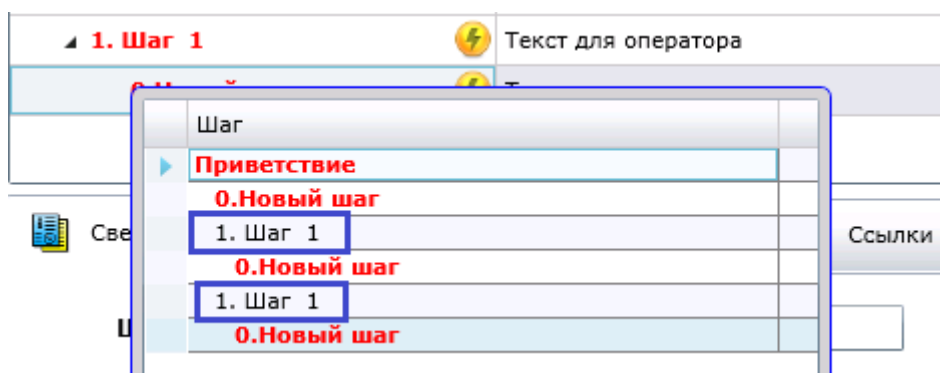
Пункт «**Перенести шаг**» переносит шаг в другое место. После выбора этого пункта меню будет открыто окно, которое отобразит все возможные шаги, куда можно переместить выбранный шаг:



Выберите нужное место и нажмите кнопку «Установить». Шаг переносится в указанное место вместе с его потомками.

Пункт «**Удалить шаг**» удаляет шаг вместе с его потомками.

Пункт «**Добавить переход**» позволяет указать для шага следующую ветку выполнения. Перейти можно на ветки, которые имеют потомков (выделено синим):

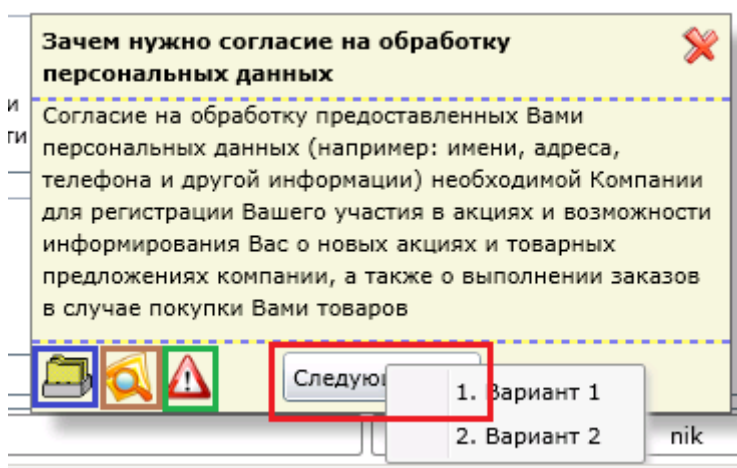


С данной функцией необходимо быть осторожным, чтобы не создать бесконечный цикл выполнения скрипта. На данный момент алгоритм выполнения скрипта не отслеживает такие циклы, что может привести к нежелательным последствиям.

Пункт «**Удалить переход**» удаляет ссылку на узел перехода.

## Выполнение скрипта.

Выполнение скрипта открывает окно отображения скрипта в режиме диалога оператора с клиентом:



Скрипт стартует всегда с приветствия, если шаг имеет потомков, то при нажатии на кнопку «Следующий» (выделена красным) откроется меню с вариантами.

Если скрипт имеет файлы, то отображается иконка, выделенная синим. Если шаг имеет файлы, то отображается иконка, выделенная коричневым цветом. При нажатии на иконку откроется стандартное меню файлов. Если шаг имеет пояснение для оператора (это описание шага), то для его просмотра существует иконка, выделенная зеленым цветом.

В выполнении скрипта не участвуют неактивные шаги.

Окно выполнения скрипта находится поверх интерфейса и не мешает доступу к его элементам. Закрывать скрипт можно только с помощью иконки в верхнем правом углу окна.