

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт/факультет Институт математики, физики и информатики
(полное наименование института/факультета/филиала)

Выпускающая кафедра(ы) Базовая кафедра информатики и
информационных технологий в образовании
(полное наименование кафедры)

Манзанова Кристина Владимировна

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема **ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ
КУРСОВ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ В СИСТЕМЕ
«ПРОМЕТЕЙ»**

Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
(код направления подготовки)

Профиль Информатика
(наименование профиля для бакалавриата)

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Зав.кафедрой д-р пед.наук, профессор Пак Н.И.
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Руководитель канд.пед.наук, доцент Ломаско П.С.
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

Дата защиты _____

Обучающийся Манзанова К.В.
(фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Оценка _____
(прописью)

Красноярск 2017

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы проектирования корпоративного электронного обучения в системе “Прометей”.....	8
1.1 Технические и функциональные особенности системы «Прометей» ...	10
1.2 Технологические особенности создания электронных курсов для системы «Прометей».....	24
Глава 2. Организационно-методические аспекты реализации корпоративного электронного обучения в системе “Прометей”	33
2.1. Структура и содержание курса «Основы ведения инцидентных диалогов в Service Desk»	33
2.2. Описание практической реализации и содержание средств электронного обучения.....	47
2.3. Методические рекомендации по организации процесса корпоративного обучения.....	64
Заключение	69
Список литературы	70
ПРИЛОЖЕНИЕ А	74

Введение

Все большее количество современных предприятий производит обучение, дополнительную подготовку и аттестацию своих сотрудников при помощи корпоративных систем электронного обучения без отрыва от непосредственной профессиональной деятельности. Вопросы разработки таких систем, которые обеспечивали необходимую результативность данных процессов до сих пор остаются недостаточно изученными и освещенными в научной литературе.

Запросы на разработку новых курсов корпоративного обучения и модернизацию существующих возникают постоянно, поскольку современные условия обновляются непрерывно: возникают новые профессиональные задачи, меняются средства и технологии их решения. Поэтому возникает необходимость разработки некоторого унифицированного подхода к построению модели непрерывного электронного обучения в рамках определенной предметной области профессиональной деятельности. На практике такая работа ведется хаотично и не системно, существующие курсы не позволяют реализовать процесс корпоративного обучения с необходимой результативностью.

Система дистанционного обучения (СДО) «Прометей» - это программная оболочка, которая предназначена не только для дистанционного обучения и тестирования слушателей во всемирной сети «Интернет» и локальных сетях, но и для управления деятельностью виртуального учебного заведения. Данная система дистанционного обучения позволяет осуществить полный цикл обучение пользователя в любых отраслях знаний на любом уровне (среднее и высшее образование, аспирантура, курсы по повышению квалификации, любые специальные курсы, обучение сотрудников компаний и государственных ведомств).

С помощью системы дистанционного обучения "Прометей" можно построить в Интернете или в локальной сети виртуальный университет и

проводить дистанционное обучение большого числа слушателей, автоматизировав при этом весь учебный цикл — от приема заявок до отметки о выдаче итогового сертификата. Система дистанционного обучения "Прометей" эффективно и давно используется в различных проектах государственных и корпоративных структур, ведущими учебными заведениями России, Украины, Казахстана, Беларуси и других стран СНГ [1].

Данная система дистанционного обучения является продуктом российской разработкой, которая хорошо учитывает специфику образовательного процесса в России и странах СНГ [2]. Систему также отличает, возможно, лучшее на рынке соотношение цены и функциональности, оперативная техническая поддержка, неограниченное количество клиентских мест, интуитивно понятный интерфейс, легкость в обслуживании и, что очень важно, развитая и гибкая система тестирования.

Интерфейс системы дистанционного обучения «Прометей» поддерживает, мультиязычность и на сегодняшний момент локализован на украинский, казахский, азербайджанский, английский и французский языки. Кроме того система «Прометей» изначально поддерживает импорт курсов в стандартах Instructional Management Standards (IMS) и Sharable Content Object Reference Model (SCORM) [3], что делает её наиболее универсальной, то есть позволяет загружать интересный контент многих форматов, избавляя пользователей от необходимости каждый раз перекомпилировать курсы для размещения.

Такие программные продукты, как iSpring Presenter, iSpring Suite, iSpring Pro и iSpring QuizMaker позволяют создавать электронные курсы, интегрируемые в любую СДО с поддержкой стандартов AICC, SCORM 1.2, SCORM 2004 (все редакции) и TinCan API. Поэтому мы будем использовать его в наших реализации целей.

iSpring Suite – это полный пакет инструментов для создания интерактивных электронных курсов, тестов, диалоговых тренажеров, видеолекций и скринкастов прямо в PowerPoint. Данная программа позволяет быстро и без специальной подготовки разрабатывать профессиональные дистанционные курсы прямо в PowerPoint.

iSpring Online обеспечивает идеальную интеграцию курсов и тестов, созданных с помощью продуктов iSpring, так как изначально создавалась с этой целью.

iSpring Online – это полнофункциональное решение для быстрой и простой организации корпоративного электронного обучения.

Система «Прометей» предоставляет пользователям ряд интересных решений для работы с курсами дистанционного обучения. Для ВУЗов, учебных центров, техникумов и колледжей это:

- Возможность внедрения методов смешанного обучения (blended education) в образовательный процесс, что соответствует требованиям Болонской конвенции (1999 г.) и обеспечивает мобильность студентов.

- Подготовка студентов к зачетам и экзаменам с помощью предварительного тестирования; а для преподавателей — простота их проведения: экзамены и зачеты могут проходить в компьютерных классах в форме тестирования.

- Предоставление студентам возможности изучать дополнительные курсы, которые им пригодятся для будущей работы, но не входят в обязательную программу.

- Экстернат при получении второго высшего образования.

- Последипломное обучение (дистанционные курсы повышения квалификации).

- Привлечение преподавателей со стороны (из других ВУЗов, городов и стран) для участия в обучении слушателей.

Для корпораций, государственных ведомств, частных фирм и компаний это:

- Внедрение концепции непрерывного образования (повышение квалификации сотрудников на рабочем месте без отрыва от производства).
- Тестирование квалификационных знаний претендентов на место при приеме на работу.
- Сертификация сотрудников на соответствие занимаемой должности или при переводе по служебной лестнице.
- Контроль над ознакомлением и работой сотрудников с различными нормативными и регламентирующими документами, находящимися на сервере организации [4].

Проблема исследования: Каким образом следует осуществлять проектирование и реализацию электронных курсов для корпоративного обучения в системе «Прометей»?

Разрешение поставленной проблемы **формирует цель исследования:** разработать и обосновать электронный курс ««Основы ведения инцидентных диалогов в Service Desk»» для корпоративного обучения и аттестации сотрудников в системе «Прометей».

Объектом исследования является процесс корпоративного обучения сотрудников отдела «Service Desk»

Предметом исследования выступают средства электронного курса, реализованные на базе системы «Прометей»

Цель исследования определяет необходимость решения следующих **задач:**

- Провести анализ и систематизацию теоретических основ проектирования корпоративного электронного обучения на базе системы «Прометей».
- Спроектировать содержание корпоративного обучения сотрудников отдела с учетом технических и функциональных особенностей системы «Прометей».

– При помощи инструментов системы «Прометей» и дополнительного комплекса iSpring Pro разработать необходимые средства учебно-методического обеспечения курса «Основы операций Service Desk».

– Описать методические рекомендации по организации процесса корпоративного обучения на базе разработанного курса.

Практическая значимость заключается в том, что есть реально существующая задача разработки и реализации интенсивного обучения и аттестации новых сотрудников в отделе «Service Desk» ООО «СибИнфоСофт» на основе существующей платформы корпоративного обучения «Прометей».

Глава 1. Теоретические основы проектирования корпоративного электронного обучения в системе “Прометей”

Сегодня выделяют два основных направления влияния информационно-коммуникационных технологий на образовательные процессы:

- внедрение дистанционного обучения, которое базируется на новых методах организации процесса обучения,
- применение ИКТ для повышения качества анализа, проектирования при построении традиционных форм обучения.

Словосочетание "дистанционное образование" (ДО) прочно вошло в мировой образовательный лексикон. В течение последних трёх десятилетий ДО стало глобальным явлением образовательной и информационной культуры, изменив облик образования во многих странах мира. Возникла и бурно развивается целая индустрия образовательных услуг, объединяемых общим названием "дистанционное образование", впечатляющая огромным числом обучающихся, количеством образовательных учреждений, размерами и сложностью инфраструктуры, масштабами инвестиций и денежного оборота. Радикальный прорыв в области ДО произвели ПК и Интернет, а в ближайшей перспективе – мобильный Интернет и беспроводные локальные сети.

Из-за многогранности и масштабности ДО как явления, широкого разнообразия образовательных услуг и форм организации (или моделей) ДО в крупных национальных и международных центрах дистанционного образования - общепринятого, канонического определения ДО не существует.

Очевидно, что если "дистанционное" означает "на расстоянии", то речь идёт об образовании на расстоянии, то есть о такой форме образовательного процесса, при которой учащийся (студент) и учитель

(преподаватель) - по крайней мере, как правило - находятся не в одной аудитории, а на значительном расстоянии друг от друга.

"Дистанционное обучение" - это составляющая "дистанционного образования", деятельность обучающего: педагога и образовательного учреждения. Правда, при широком понимании "обучения" - как, например, "совместной целенаправленной деятельности учителя и учащихся, в ходе которой осуществляются развитие личности, её образование и воспитание", приведённый аргумент теряет силу, поскольку границы между "обучением" и "образованием" попросту стираются, они становятся синонимами. Задача дистанционного обучения – учить, не имея прямого постоянного контакта с обучаемым.

Базовые принципы, на основе которых создаются системы дистанционного образования:

доступность обучения. При хроническом недостатке времени учиться надо все больше. Процесс обучения при ДО может начинаться когда угодно и заканчиваться когда угодно.

радикально новые формы представления и организации информации. Системы мультимедиа, нелинейные формы представления информации, присутствие большого количества справочной информации.

достоверность сертификации знаний. Широкое использование методик оценки знаний, основанных на тестировании. [5]

1.1 Технические и функциональные особенности системы «Прометей»

Система дистанционного обучения «Прометей», обычно, размещается на сервере, который может быть, как и физической машиной, так и виртуальной, например, на Microsoft Hyper-V, VMWare и других технологий виртуализации [6]. Виртуальный сервер, возможно, даже предпочтительней из-за своей гибкой настройки выделяемых ресурсов. Например, можно сконфигурировать сервер именно под те нужды и нагрузки, которые требуется.

На официальном сайте «Прометей» предоставлены системные требования для установки СДО «Прометей» на сервер. Эти данные представлены в таблице 1.

Таблица 1. Минимальные и рекомендуемые конфигурации сервера

	Минимальная конфигурация сервера	Рекомендуемая конфигурация сервера
Процессор	2,4 GHz	2 процессора по 3 GHz и выше
RAM	4 Гб	16 Гб и выше
HDD	100 Гб	300 Гб и более, с интерфейсами SATA или SAS

Понятно, что чем больше вы выделите на сервер ресурсов, тем увеличите его быстродействие, но надо понимать и учитывать нагрузку на сервер и целесообразность выделенных ресурсов. Потому что слишком экономное выделение ресурсов создаст «лаги» и задержки при работе с курсами и системой в целом, что негативно скажется на восприятии обучаемых и качестве обучения, а также может не хватить места, для размещаемого контента. Но с другой стороны излишне щедрые ресурсы приведут к простаиванию сервера. Это неэффективно, но не особенно критично, если компания или учебное заведение, в которой размещен

сервер, может себе это позволить. Грамотный системный администратор сможет без проблем сконфигурировать и ввести в обращение сервер именно той конфигурации, которая требуется.

Продemonстрируем базовое программное обеспечение, которое необходимо для установки системы «Прометей» на сервер. Чаще всего это серверная операционная система от корпорации Microsoft и система управления базами данных SQL:

- Microsoft Windows Server 2012 (R2) Standard или Datacenter Edition;
- Microsoft SQL Server 2012 x64 Standard или Enterprise Edition;
- Microsoft Windows Server 2008 R2 x64 Standard или Enterprise Edition;
- Microsoft SQL Server 2008 R2 x64 Standard или Enterprise Edition; или Microsoft SQL Server 2014 x64 Standard Edition или Enterprise Edition [7].

Можно использовать и более новые версии этих программных продуктов. Данное программное обеспечение предоставлено на официальном сайте СДО «Прометей», как настоятельно рекомендуемого.

Для корректной работы пользователя системы «Прометей», его компьютер должен соответствовать системным требованиям, установленной на него операционной системы. На компьютере так же должен быть установлен веб-браузер (обозреватель) Microsoft Internet Explorer версии 5.5 и выше [8].

Система «Прометей» использует стандартные технологии и открытую архитектуру баз данных, что делает возможным без проблем расширить и модифицировать существующий функционал. При этом это действие компетентны, сделать как специалисты поддержки системы «Прометей», так и специалисты организации, которой это необходимо.

Система "Прометей" располагает модульной строением архитектуры, что делает возможным изменять, расширять, модернизировать,

перестраивать и масштабировать систему в случае необходимости на данном этапе развития дистанционного образования в компании или учебном заведении. Система состоит из модулей [9], представленных в таблице 2.

Таблица 2. Модули и их описание, из которых состоит СДО «Прометей»

Название модуля	Описание
Типовой Web-узел	Данный модуль представляет из себя набор HTML-страниц, предоставляющих информацию об учебном центре, списке курсов и дисциплин, списке тьюторов в Интернете или локальной вычислительной сети (ЛВС) организации.
АРМ "Администратор"	Модуль обеспечивает выполнение администратором своих служебных обязанностей. К обязанностям относятся: управление системой, разграничение прав доступа к её компонентам, регистрация новых тьюторов и организаторов. Пользователь может работать с любого клиентского компьютера, подключённого к Сети.
АРМ "Организатор"	Этот модуль обеспечивает выполнение организатором своих служебных обязанностей. К обязанностям относятся: формирование групп учащихся, регистрация слушателей, контроль за оплатой обучения (если требуется) и рассылкой учебных материалов. Пользователь может работать с любого клиентского компьютера, подключённого к Сети.
АРМ "Тьютор"	Модуль обеспечивает выполнение тьютором

своих служебных обязанностей. К обязанностям относятся: консультирование слушателей, контроль над их успеваемостью, тестирование, простановка оценок в зачётную книжку, формирование отчётов руководству. Пользователь может работать с любого клиентского компьютера, подключённого к Сети.

АРМ "Слушатель"

Модуль обеспечивает слушателя всеми необходимыми средствами для успешного изучения курса. Слушатель может общаться с тьютором и однокурсниками, изучать электронные версии курсов, выполнять лабораторные работы, сдавать тесты, работать над ошибками. Пользователь может работать с любого клиентского компьютера, подключённого к Сети.

Модуль "Трекинг"

Модуль фиксирует в базе данных все обращения к информационным материалам, расположенным на Web-сервере учебного центра, предоставляя отчётность о том кто, когда и что читал или просматривал.

Модуль "Курс"

Модуль обеспечивает доступ к курсам со стороны слушателей, тьюторов, организаторов и администратора. Для каждого пользователя список курсов формируется динамически на основании его членства в группах.

Модуль "Регистрация"

Модуль регистрирует в системе новых слушателей и вносит информацию о них в базу данных.

Модуль "Тест"	Модуль формирует для каждого слушателя уникальное тестовое задание. Сохраняет ответы на вопросы в базе данных, анализирует их и подсчитывает набранный балл. Генерирует подробный отчет о попытке сдачи теста и сохраняет его на сервере для последующего анализа.
Модуль "Дизайнер тестов"	Модуль позволяет в интерактивном режиме создавать новые тесты, расширять и изменять существующие или импортировать тест из текстового файла. Пользователь может работать с любого клиентского компьютера, подключённого к Сети.
Модуль "Учёт"	Модуль обеспечивает контроль за поступлением платежей и рассылкой учебных материалов.
Модуль "Отчёты"	Модуль формирует разнообразные отчёты о деятельности учебного заведения.
Модуль "Дизайнер курсов"	Модуль позволяет в автономном режиме создавать электронные учебные курсы с их последующим размещением на сервере учебного центра. Представляет собой отдельную программу, устанавливаемую на локальный компьютер. Для данного модуля подключение компьютера к Сети не обязательно.

Как видно из приведённой выше таблицы, для прохождения и добавления курсов, контролем успеваемости компьютер должен быть подключен к сетям Интернет или локальной сети.

Обратим внимания на рисунок 1, который схематически представляет собой учебный процесс [9]. Первый блок символизирует

подготовительный этап и решает вопросы организационной и юридической природы. Далее следует второй блок, который показывает поступление студента на выбранный курс, а третий блок показывает сам учебный процесс.

Размещением учебного материала занимается администратор, которому присылают разработанный курс. Разработчик формирует этот материал из пакета инструментов, поставляемых разработчиками.

Система «Прометей» содержит 10 видов тестов, предоставляет возможность использования графики и мультимедиа в тестах, а также объединения нескольких систем в единую образовательную среду. Механизм «Регистрация на курсы» похож по организации на регистрацию в типичный электронный форум в интернете. В системе присутствуют календарные планы изучения курсов. К курсу может быть прикреплено любое число электронных книг. В системе фиксируется история взаимодействия со слушателем, заполняемая организатором. Среди особенностей Системы можно выделить отсутствие лицензий на клиентские места и невысокие требования к ресурсам сервера и клиентских мест СДО.

Модуль «Учебный портал» позволяет использовать СДО «Прометей» в качестве комплексной системой управления обучением и контентом. Благодаря функциям ведения лент новостей и редактирования информационных блоков, этим порталом управлять рядовой пользователь компьютера.

Функции групповой регистрации пользователей и группового зачисления на курс слушателей существенно повышают эффективность использования СДО «Прометей» в крупных проектах.

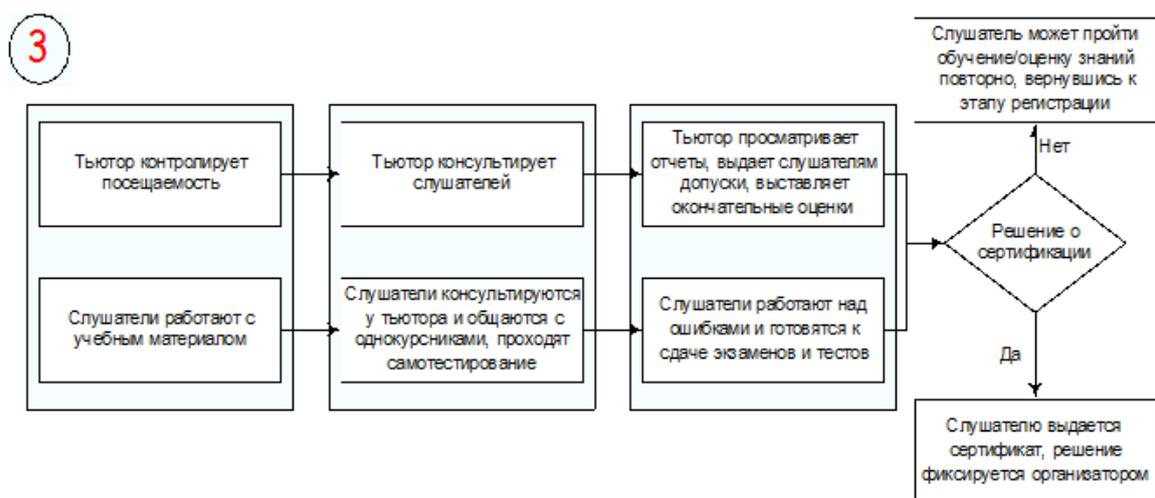
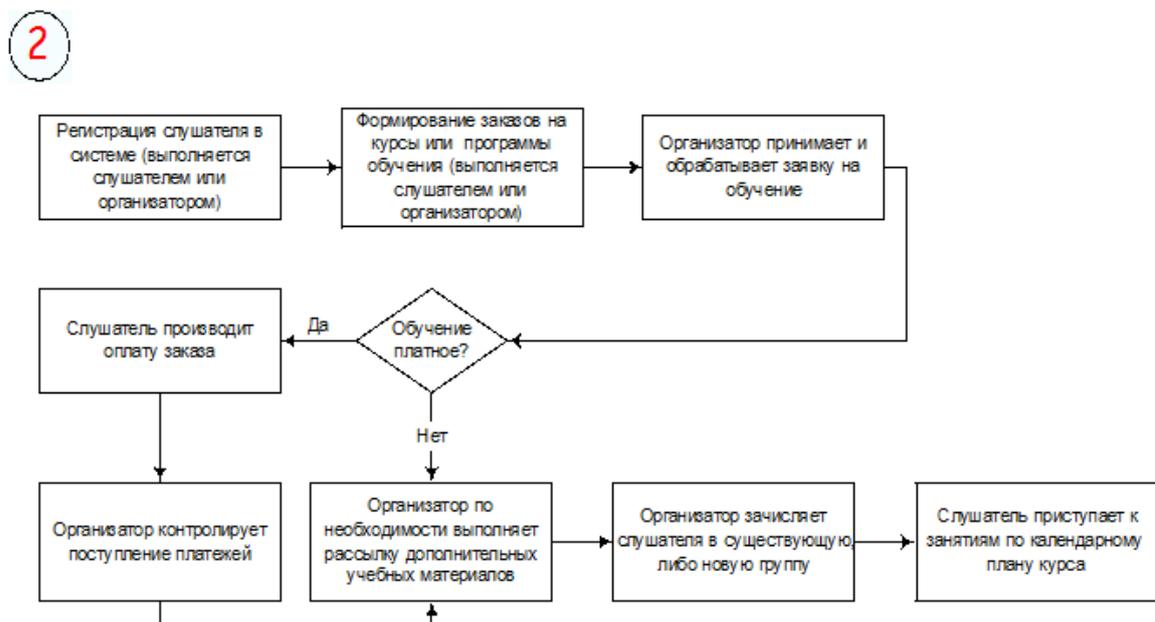
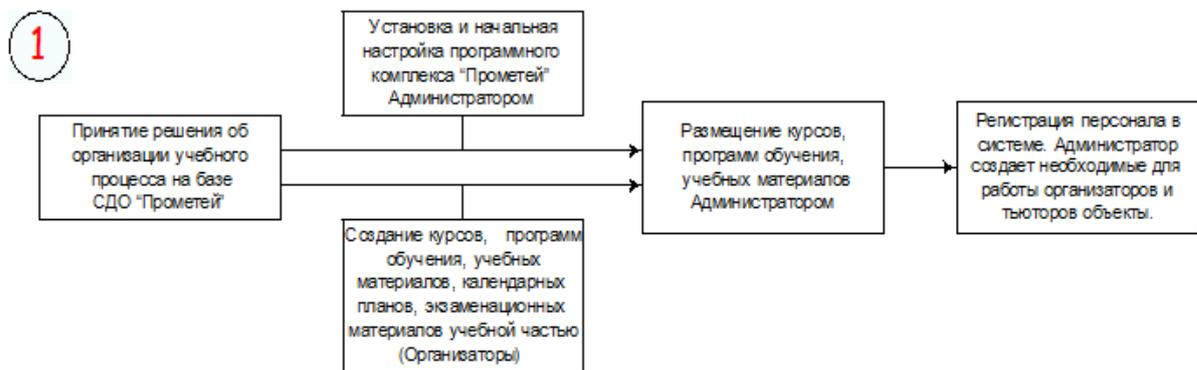


Рисунок 1. Схематическое представление учебного процесса в системе дистанционного обучения «Прометей»

Один из трёх режимов режим тестирования — тренинг — позволяет после ответа на каждый вопрос сразу же сообщать слушателю, правильно тот ответил или нет. Тестирование в этом режиме позволяет существенно повысить эффективность работы слушателя над ошибками на начальной, часто самой важной стадии освоения нового материала.

Гибкий инструментарий планирования учебного процесса дает возможность составления групповых учебных планов с последующей их корректировкой для отдельных слушателей, что существенно облегчает работу тьюторов и позволяет сочетать массовость обучения с индивидуальным подходом к обучающимся.

Инструменты «Фильтрация» и «Алфавитный пейджинг» существенно облегчают навигацию в списках большого объема и повышают эффективность работы с базами данных [10].

На предприятии, где я работаю, так же есть система СДО «Прометей». В ней есть «открытая» и «закрытая» части.

Открытая часть системы общедоступна, в ней опубликованы данные о предлагаемых курсах и программах обучения, а также реализована возможность их заказа. Интерфейс открытой части открывает пользователям доступ к подсистеме регистрации.

Разделы Слушатели (обучающиеся) доступны только зарегистрированным слушателям, и Персонал, в которую входят администраторы, организаторы и тьюторы.

Чтобы перейти в эти разделы, необходимо ввести логин и пароль.

Давайте подробно изучим интерфейсы обучающегося и интерфейсы персонала, а также рассмотрим, чем же они отличаются. Начнем с обучающегося, после того как пользователь получит свой логин и пароль на вход в систему.

Интерфейс слушателя, представленный на рисунке 3, является составной частью СДО «Прометей» и разработан для пользователей учебного комплекса, проходящих обучение. В учебном процессе роль

слушателя соответствует традиционной для университетской модели образования роли студента. Работа с интерфейсом слушателя не требует установки дополнительного программного обеспечения.

Более подробно круг задач, которые слушатель может выполнять средствами интерфейса системы «Прометей», описан далее:

- Работа с библиотекой (поиск и чтение документов).
- Просмотр календарных планов.
- Просмотр сведений об учебных достижениях и полученных сертификатах.
- Тестирование в режиме самопроверки; просмотр результатов тестирования и работа над ошибками.
- Экзаменационное тестирование.
- Работа с подсистемой общения (объявления, файлы, почтовая рассылка, форум, книга отзывов, чат).
- Просмотр сведений о своих заказах и платежах.
- Просмотр и изменение своих персональных данных.
- Смена пароля для доступа к учебному комплексу [8].
-

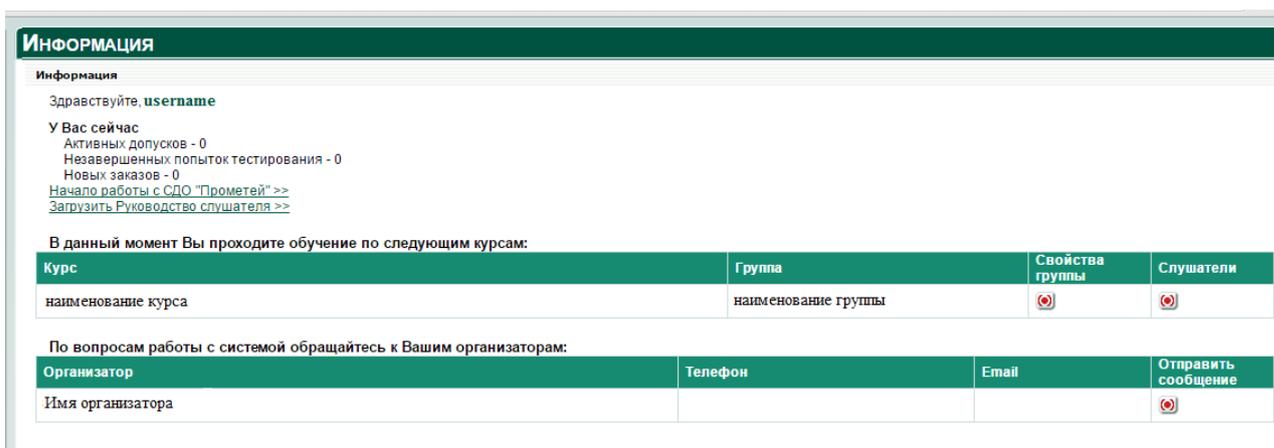


Рисунок 2. Интерфейс слушателя

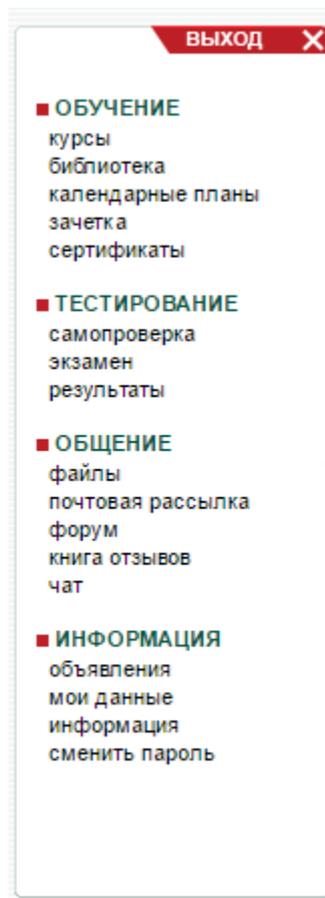


Рисунок 3. Интерфейс меню слушателя

В инструкции для слушателей системы дистанционного обучения «Прометей» дан небольшой глоссарий. Воспользуемся им и расскажем о каждом из двух значений слова Администратор применимым в СДО.

Администратор – 1. Сотрудник учебного комплекса, отвечающий за установку и настройку системы «Прометей», регистрацию сотрудников системы, добавление новых курсов, пополнение библиотеки. Кроме того, администратор отвечает за безопасность системы, ему предоставлено право блокировать доступ сотрудников к системе либо активизировать и блокировать курсы, а также программы обучения. В обязанности администратора также входит размещение объявлений и создание справочников. 2. Раздел меню интерфейса администратора [8].

В первом значении он применяется как администратор учебного процесса, это же Learning Management System (LMS, система управления обучением) [11], и Learning Content Management System (LCMS, система

управления учебным контентом), и имеет наиболее полную строчку в интерфейсном меню, что можно увидеть на рисунке 4.

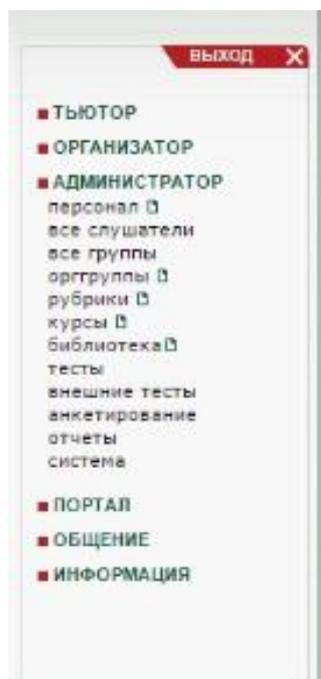


Рисунок 4. Интерфейс меню администратора

В глоссарии термин организатор несет в себе наиболее важную часть управления СДО «Прометей».

Организатор – 1. Сотрудник учебного комплекса, контролирующий поступление заявок на платежи. Отвечает за формирование групп слушателей, рассылку дополнительных учебных материалов и контролирует работу тьюторов. 2. Раздел меню интерфейса организатора [8], представленный на рисунке 5.

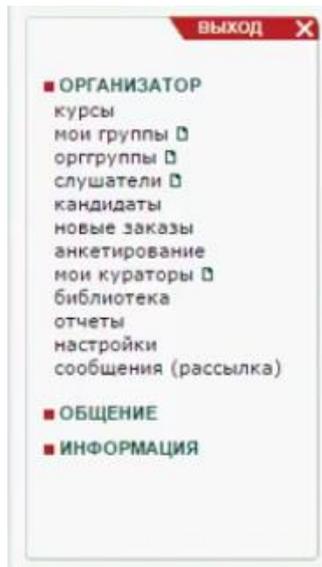


Рисунок 5. Интерфейс меню организатора

У организатора также могут иметься тьюторские права (рис. 6), он может полностью совмещать эти должности. Это регулируется администратором системы.

По курсам	Все	OK	Тип	Секции	Экспорт	Печать	Править	Удалить
Курс / Тесты (всего: 20)								
目标管理 (MBO)								
		<input type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
новый тест								
ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПУСКУ И ПРОХОЖДЕНИЮ ТЕСТОВ								
		<input type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
ТЕСТ: ИРКАЗ								
		<input type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
ТЕСТ: ИТ-СЕРВИС								
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕
		<input checked="" type="checkbox"/>	ЭКЗАМЕН	☞	☞	☞	☞	✕

Рисунок 6. Интерфейс меню организатора с дополнительно тьюторскими правами

Организатор может буквально в несколько кликов создать тест (рис. 7) для слушателя или группы слушателей, назначить проходной балл,

рамки прохождения, тип теста, время выполнения и указать в расписании, когда и кто его сдает.

Рисунок 7. Начальный интерфейс создания нового теста

При создании группы задается ее имя, какой курс будет проходить, а также формируется состав это группы из слушателей, что можно увидеть на рисунке 8.

Рисунок 8. Начальный интерфейс создания новой группы

Регистрация слушателя простая процедура. И из рисунка 9 понятно, как это делается. Позже логин и пароль передается пользователю системы. Он заходит в систему и получает свой курс или тест.

СЛУШАТЕЛЬ. СОЗДАТЬ

Слушатели/Слушатель. Создать

Фамилия

Имя

Отчество

Логин

Пароль

Адрес

Телефон

Email

Контактная информация

Др. инф.

Подразделения Организатора

Должности

Категории

Табельный номер

Рисунок 9. Интерфейс создания нового слушателя

В управлении СДО «Прометей» важную часть управления, берет на себя так называемый «Тьютор».

Тьютор – 1. Сотрудник учебного комплекса. Консультирует слушателей, контролирует выполнение контрольных мероприятий и успеваемость, выполнение тестовых и дополнительных заданий, выдаёт допуски; по необходимости проводит семинары и читает лекции, а также выставляет оценки. 2. Раздел меню интерфейса тьютора [8] отображен на рисунке 10.

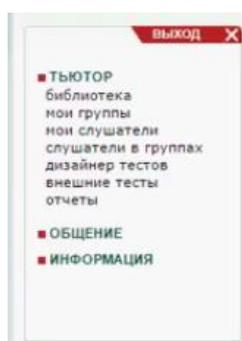


Рисунок 10. Интерфейс меню тьютора

1.2 Технологические особенности создания электронных курсов для системы «Прометей»

Система «Прометей» предоставляет пользователям ряд интересных решений для работы с курсами дистанционного обучения. Для ВУЗов, учебных центров, техникумов и колледжей это:

- Возможность внедрения методов смешанного обучения (blended education) в образовательный процесс, что соответствует требованиям Болонской конвенции (1999 г.) и обеспечивает мобильность студентов.

- Подготовка студентов к зачетам и экзаменам с помощью предварительного тестирования; а для преподавателей — простота их проведения: экзамены и зачеты могут проходить в компьютерных классах в форме тестирования.

- Предоставление студентам возможности изучать дополнительные курсы, которые им пригодятся для будущей работы, но не входят в обязательную программу.

- Экстернат при получении второго высшего образования.

- Последипломное обучение (дистанционные курсы повышения квалификации).

- Привлечение преподавателей со стороны (из других ВУЗов, городов и стран) для участия в обучении слушателей.

Для корпораций, государственных ведомств, частных фирм и компаний это:

- Внедрение концепции непрерывного образования (повышение квалификации сотрудников на рабочем месте без отрыва от производства).

- Тестирование квалификационных знаний претендентов на место при приеме на работу.

- Сертификация сотрудников на соответствие занимаемой должности или при переводе по служебной лестнице.
- Контроль над ознакомлением и работой сотрудников с различными нормативными и регламентирующими документами, находящимися на сервере организации [12].

Общие принципы создания электронного курса в СДО "Прометей"

Рассмотрим технологию создания электронного учебного курса и его использование в системе дистанционного обучения «Прометей». Для организации обучения в дистанционном режиме в компании РУСАЛ используется отечественная система дистанционного обучения "Прометей". Данная система дистанционного обучения представляет собой "совокупность методов и программных средств, обеспечивающих выполнение инвариантных к изучаемым дисциплинам служебных функций: управление базами учебных материалов; разработка формы представления сетевых курсов; управление учебным процессом; защита информации и регламентация доступа к системе" [13].

Основным связующим звеном в СДО "Прометей" является электронный учебный комплекс, представленный в виде гипертекстовых материалов и объединяющий несколько блоков:

- инструктивный, содержащий описание курса и представленный в виде краткого руководства к выполнению заданий, методических рекомендаций для преподавателя и т.п., в формате текстовых документов;
- информационный, содержащий изучаемый материал и представленный в форме текстов с визуальной и медиа-информацией;
- контрольный, содержащий электронные контрольные материалы (тесты, разработки проектов, расчетные задания и т.п.) и представленный в текстовом формате с возможными графическими и мультимедийными приложениями [14].

При выборе содержания учебного комплекса необходимо учитывать особенности учебной программы рассматриваемой дисциплины, так как

данные курсы будут проходить сотрудники предприятия, не отходя от своего рабочего места. Содержательная составляющая электронного комплекса в среде обучения должна "обеспечивать возможность обучаемому самостоятельно получать знания по выбранной специальности или направлению, закреплять необходимые навыки и умения, посредством интерактивного интерфейса программной среды и встроенных функций оценки качества усвоения полученной информации" [13].

Организационные мероприятия для создания ЭУК

Для создания дистанционного электронного комплекса и внедрения его в систему обучения в компании РУСАЛ специалисту отдела кадров даётся целевое указание, после чего данный специалист проектирует и создаёт электронный курс. Ответственные люди из отдела кадров, в дальнейшем называемых тьюторами, и специалистов методической и технической службы. Структурирование и наполнение содержательной части определенного электронного учебного курса текстом, иллюстрациями, мультимедийными файлами, WEB-ссылками и также другим разнообразным контентом осуществляется тьютором; методическая составляющая комплекса – тьютором работая совместно в команде со специалистом по методике подготовки средств дистанционного обучения; проработка технической части электронно-учебный курс - специалистами отдела дистанционного обучения и информатизации. Тьютор предварительно подготавливает содержательное наполнение учебного комплекса, в том числе теоретическую, практическую и диагностирующую части [15].

Курс дистанционного обучения разрабатывается на модульной основе, где каждый модуль - это стандартный учебный продукт, обеспечивающий определенный объем знаний и умений и предназначенный для изучения в течение определенного времени. Набор компонентов электронного комплекса варьируется в зависимости от предметной области и специальности, к которым относится данный курс.

При разработке дистанционного курса тьютор должен руководствоваться внутренними стандартами по разработке авторских электронных учебных курсов, потребностями компании, уровнем технической оснащенности и наличием соответствующего программного обеспечения. При создании электронного курса немаловажным фактором служит наличие соответствующей квалификации тьютора как в предметной области, так и в области, связанной с разработкой электронного образовательного ресурса в целом [15].

Создание курса дистанционного обучения – это многоэтапный процесс, в ходе реализации которого разрабатываются и связываются между собой отдельные компоненты. Из множества различных вариантов этого процесса создания многокомпонентного и многомодульного электронного учебного курса наиболее рациональным, является вариант, представленный на рисунке 11.

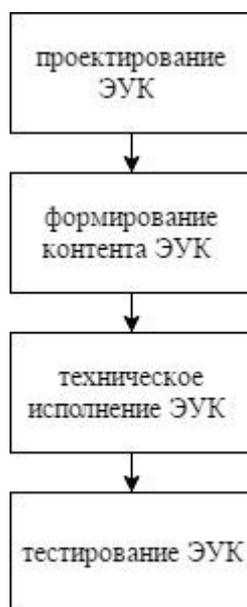


Рисунок 11. Вариант создания многокомпонентного и многомодульного электронного учебного курса

Последовательность проектирования учебного курса, разработанного под систему дистанционного обучения «Прометей», принципиально не отличается от общепринятой:

– Определение целевой аудитории: учет возрастной группы, а также уровней информационно-коммуникационной грамотности и подготовки в области знаний планируемого курса (базовой или продвинутой).

– Постановка целей и задач и формулировка развернутой программы электронного учебного курса.

– Отбор содержания учебного материала ЭУК.

– Разработка структуры и сценария ЭУК.

Содержательная часть учебного курса должна соответствовать общим требованиям отдела дистанционного обучения и информатизации к структуре, объему, форме и автономности модуля.

Структура электронного курса, приведенная в соответствии с выбранной технической базой исполнения, состоит из нескольких крупных блоков:

– Вводный модуль. Содержит рабочую программу курса, график проведения учебных мероприятий, глоссарий, литературу для изучения курса, сведения об авторах курса и прочее.

– Основной модуль. Содержит теоретический и практический материал, отобранный и приведенный в соответствие с рабочей программой;

– Контрольный модуль полученных компетенций (знаний, умений и навыков). В зависимости от видов учебной деятельности и форм контроля этот модуль может содержать текущее тестирование по контрольным вопросам, итоговый экзамен, разработку и выполнение курсовых работ и проектов.

Одним из этапов в проектировании ЭУК является проработка сценария электронного курса, т.е. плана взаимодействия пользователя с электронным изданием, содержащего отдельные структурные компоненты во временной последовательности и описание их содержательного, логического и временного взаимодействия [15]. Роль структурных

компонентов могут играть гиперссылки, визуальная и аудиоинформация. Структурные компоненты могут содержать внутреннюю иерархию компонентов, доступ к которым должен обеспечиваться средствами ЭУК.

С учетом особенностей и требований по разработке электронных учебных курсов тьютор готовит следующий учебный материал в электронном виде:

- текстовую информацию для наполнения электронного учебного комплекса;
- демонстрационный материал (презентации, видеоролики, видеофильмы и т.п.);
- графические объекты (схемы, таблицы, диаграммы, рисунки, изображения, формулы и пр.);
- аудиоматериал.

Подготовка материала обычно осуществляется посредством доступных ресурсов: поиска и сбора информации в сети Интернет, оцифровки текстовых и графических материалов из учебников, создания объектов (текстов, рисунков, видеофрагментов и звука) при помощи программных приложений.

Техническая реализация электронного комплекса в корпорации РУСАЛ основана на лицензированных инструментальных средствах, имеющихся на предприятии и осуществляется специалистами отдела кадров. Для создания курсов существуют специальные html-шаблоны. На рисунке 12 показан базовый шаблон для создания элементарного электронного курса.

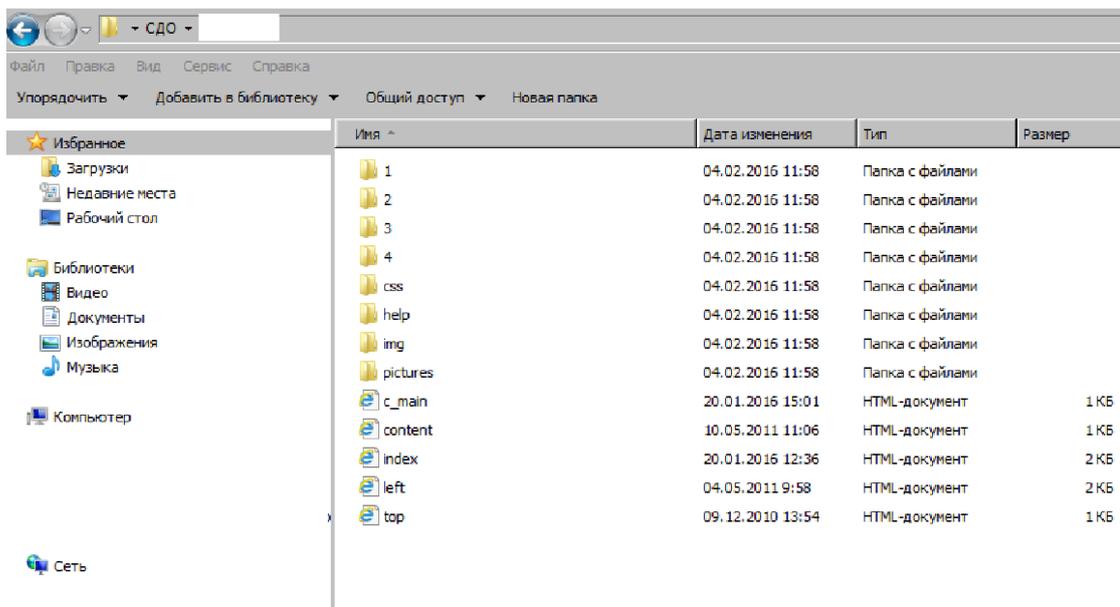


Рисунок 12. Базовый html-шаблон для создания простейшего электронного курса

На рисунке 12 представлены разделы электронного учебного курса, которые располагаются в папках под номерами «1», «2», «3» и «4». Рассмотрим подробнее интересующую нас часть электронного курса. Например, изучим содержание папки «1» (рис. 12).

Имя	Дата изменения	Тип	Размер
main	04.02.2016 11:58	Папка с файлами	
index	20.01.2016 14:34	HTML-документ	1 КБ
left	21.01.2016 12:48	HTML-документ	2 КБ
top	20.01.2016 15:07	HTML-документ	1 КБ

Рисунок 12. Базовое содержание части курса

Из рисунка 12 видно, что в папке под названием «main» располагается контент курса, представленный на рисунке 13.

Имя ^	Дата изменения	Тип	Размер
 img	04.02.2016 11:58	Папка с файлами	
 1	14.01.2016 12:08	Adobe Acrobat Doc...	1 442 КБ
 main	20.12.2010 14:05	HTML-документ	1 КБ

Рисунок 13. Содержимое папки «main»

Выводы по первой главе

Электронный учебный курс можно создать в любом мультимедийном редакторе, например, в Microsoft Office PowerPoint с использованием дополнительных вспомогательных программ, что делает разработку курса простой и наглядной работой. После завершения электронного курса к публикации, он отправляется администратору СДО для дальнейшей публикации курса.

Администратор системы дистанционного обучения размещает учебный курс в технологическую среду обучения и обеспечивает к нему доступ потенциальных потребителей. Но перед размещением учебного курса в систему дистанционного обучения, специалист-верстальщик электронного курса в готовом виде передает его для ознакомления автору курса для возможной корректировки содержательной части учебного материала. При апробации электронного курса в учебном процессе выявляются не замеченные ранее неточности в изложении учебного материала и программной реализации, которые в дальнейшем дорабатываются [15].

Глава 2. Организационно-методические аспекты реализации корпоративного электронного обучения в системе “Прометей”

2.1. Структура и содержание курса «Основы ведения инцидентных диалогов в Service Desk»

Современные компании, как правило, имеют развитую структуру технической поддержки своих клиентов, которые пользуются базой данных обращений, запросов, просьб, требований, в специализированной программе. Например. IP.HelpDesk, freshdesk, Инфраменеждер, СибИнфоСофт Service Desk. Каждое обращение регистрируется системой приёма заявок, при этом каждый раз присваивается уникальный порядковый номер, по которому можно отследить весь жизненный цикл данного обращения. Немаловажную часть в этой структуре занимают так называемые специалисты первой линии. Они принимают от клиентов заявки по различным каналам связи, например, по телефону, мессаджером Microsoft Skype for buisness, по электронной почте (e-mail) и прочее. Затем формулируют, обрабатывают и направляют компетентному отделу специалистов на выполнение. Это соответствует стандартам Information technology Infrastructure Librar (ITIL, библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий [16]).

Service Desk, в нашем понимании, - это информационная система технической поддержки, решения проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением [17], телефонией и неисправностей по административно-хозяйственному отделу (АХО).

Служба Service Desk, процессы, которой представлена на рисунке 14 выполняет действия в рамках ряда базовых процессов ITIL, а именно:

– В первую очередь это Процесс Управления Инцидентами, т. к. большая часть инцидентов принимается (регистрируется) Службой Service Desk и многие обращения в службу имеют отношение именно к

инцидентам. В функции Службы Service Desk входит координация действий организаций поставщиков, участвующих в обработке инцидентов.

– На Службу Service Desk могут быть возложены обязанности по установке оборудования и программного обеспечения, и соответственно, она может играть определенную роль в Процесах Управления Релизами или Изменениями.

– Если при регистрации инцидента Служба Service Desk проверяет информацию о пользователе и детали Конфигурации его ИТ-ресурсов, то в этом случае Служба участвует в Процесе Управления Конфигурациями.



Рисунок 14. Процессы, в которых участвует Служба Service Desk

– Служба Service Desk может выполнять Стандартные Запросы, такие как подключение к LAN и перемещение рабочих станций, в этом случае она участвует в оценке и проведении изменений и, следовательно, в Процесе Управления Изменениями.

– Служба Service Desk информирует пользователей о поддерживаемых ею продуктах и услугах. Если Служба не имеет полномочий на выполнение какого-либо Запроса, ей следует вежливо сообщить пользователю об этом и известить Процесс Управления Уровнем Услуг о поступившем Запросе.

Служба Service Desk также может выполнять действия, связанные с рядом других процессов ИТIL, например, с Процессом Управления Инфраструктурой (Операционная деятельность). Служба поддерживает взаимодействие с заказчиками, предоставляя информацию о поддерживаемых сервисах. Кроме этого Служба Service Desk является точкой ежедневных контактов с пользователями и средством мониторинга степени их удовлетворенности.

Удовлетворенность заказчика или пользователя является основным показателем эффективности работы Службы Service Desk. Примерами Ключевых параметров эффективности (KPI) могут быть:

- скорость ответа на телефонные звонки (например, на 90% телефонных звонков отвечают в течение X секунд);
- скорость перенаправления звонков на вторую линию поддержки в течение X минут (если звонок нельзя разрешить на уровне Service Desk);
- восстановление сервиса в течение допустимого времени и в соответствии с условиями Соглашения об Уровне Услуг (SLA);
- своевременное информирование пользователей о текущих и будущих изменениях и ошибках.

Некоторые показатели эффективности можно определить только на основе результатов опроса заказчиков, например такие как:

- Насколько вежливо специалисты Service Desk общаются по телефону.
- Предоставляются ли пользователям хорошие рекомендации по способу предотвращения инцидентов [18].

Код установки на производственное сервисное обслуживание (КУПСО) является конфигурационной единицей в конфигурационной базе данных (CMDB) в Service Desk.

Программа Service Desk, о которой идет речь в этой выпускной квалификационной работе – это разработка компании ООО «СибИнфоСофт» [19]. Также в нашем случае, специалисты первой линии – это специалисты отдела Service Desk. Как правило, – это персонал с высшим и средним техническим образованием, очень компетентный и квалифицированный. Только вот клиенты, зачастую, остаются недовольны общением со специалистами call-центра. Дело в том, что клиент, кроме реальной помощи в его проблеме, от специалиста на телефоне ожидает еще внимания, терпения и доброжелательности. А данные навыки, как известно, техническое образование не дает. В технических техникумах и ВУЗах не преподают, как эффективно строить разговор, как поддерживать позитивный образ себя и Компании в глазах клиента, как располагать людей к себе. А ведь при общении по телефону значимость данных навыков увеличивается многократно! [20]

Вторая сложность заключается в том, что специалисты службы технической поддержки намного в своей области деятельности квалифицированнее тех, кому им приходится помогать. Для них их знания кажутся «само собой разумеющимся», но их клиентами зачастую бывают люди из совсем другой области деятельности, с техническими аспектами совсем никак не связанной. И зачастую речь сотрудника технической поддержки звучит для клиента как «птичий язык» – очень умно, но при этом совсем не понятно. Клиент не понимает, сотрудник из-за этого злится. После чего возникает общее напряжение, что приводит к увеличению времени разговора. Ко всему перечисленному, сложность добавляет то, что сотрудник и клиент не видят друг друга, а это означает, что нет возможности показать что-либо наглядно, что невозможно описать простым языком.

Данные вопросы решаются с помощью соответствующего обучения персонала. Необходимо научить специалиста call-центра выстраивать конструктивный разговор с клиентом, помочь овладеть навыками телефонного этикета и нормами делового общения, научить объяснять технические термины простым языком, понятным клиенту, при этом по большей части ориентируясь на «слуховое» восприятие.

Курс «Основы ведения инцидентных диалогов в Service Desk» предназначен для обучения новых специалистов отдела Service Desk, а также для актуализации знаний у текущего штата. Полученный уровень подготовки позволит не только быстро обработать поступающие запросы от клиентов, связанные с полной или частичной неработоспособностью информационных систем и телефонии, а также неисправностей в бытовой сфере, но и фиксировать их в системе учета заявок Service Desk.

1. Цели изучения курса

Образовательные:

- Формирование знаний о базовой теоретической информационно-технологической части, а так же о телефонии и бытовой сфере предприятия, чтобы понимать спектр неисправностей, с которыми может обратиться пользователь.

- Формирование навыков работы с интерактивными ресурсами.

- Научить определять проблему клиента с помощью диалога.

- Научить специалистов грамотно изъяснять технические термины простым, понятным клиенту языком.

Развивающие:

- Развитие навыков делового общения.

- Развитие этикета общения [21].

- Развитие умения структурировать и формализовывать информацию.

- Развитие стрессоустойчивости.

Воспитательные:

– Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию.

– Воспитание уважительного отношения к своей деятельности и к деятельности других.

2. Формируемые образовательные результаты

Общеобразовательные:

– Освоение умения самостоятельно принимать решения, какую информацию необходимо запрашивать в процессе разговора с клиентом.

– Умение ориентироваться в вопросах обслуживания Service Desk в крупной компании, где сфера обслуживания может быть достаточно обширной.

– Умение планирования учебно-познавательной деятельности (каким образом выстроить деятельность, чтобы она приносила максимальные положительные результаты, при изучении новой информации).

– Умение применения изученной информации на практике. Навыки самостоятельной работы с информационными интерактивными ресурсами.

В результате освоения курса учащиеся должны:

Знать:

- Частые проблемы, с которыми обращаются клиенты.
- План оформления заявки от клиента
- Базовую информацию об ИТ-оборудовании, программном обеспечении, средствах связи и бытовых проблемах в компании.

Уметь:

- Работать с интерактивными ресурсами.
- Определять проблему клиента с помощью диалога.
- Грамотно изъяснять технические термины понятным клиенту языком.

– Оформить грамотно заявку исходя из алгоритма ведения разговора.

Использовать в работе:

- План уточнения информации о проблеме клиента.
- Оценивание своих результатов, корректирование дальнейшей деятельности при работе с клиентом.

3. Содержание курса

Курс посвящен определению базовых проблем пользователя по направлениям «Проблемы с телефонией», «Проблемы с ПК» и «Вопросы по бытовым нуждам».

В данном курсе представлено 6 учебных элементов теоретического характера, которые включают в себя информацию не только в текстовом варианте, но и в графическом. Закрепить полученную информацию помогут 16 интерактивных тематических заданий, представленных в форме диалогов с клиентом. Данные задания представлены для каждого учебного элемента (Приложение А).

После закрепления полученных знаний предлагается пройти 8 интерактивных заданий и адаптивный тест для аттестации сотрудников.

Данный учебный электронный курс проводится в интерактивной форме. Необходимые навыки отрабатываются с помощью имитации диалогов с клиентом. Теоретическая основа курса сопровождается иллюстрациями, максимально упрощающими усвоение знаний и отработку навыков.

Информационные ресурсы, необходимые для данного курса - платформа СДО «Прометей».

В курсе рассматриваются следующие темы:

- Физические неисправности аппаратного обеспечения.
- Проблемы с программным обеспечением.
- Проблемы с орг. техникой.
- Проблемы с сетью.

- Проблемы с аппаратами связи.
- Бытовые нужды.

С помощью бесплатной программы FreeMind, которая позволяет создавать диаграммы связей, были описаны частые проблемные ситуации по направлениям персональный компьютер и телефония, а также были описаны решения, как в данных ситуациях принимать заявку оператору Service Desk. Данные схемы показаны на рисунках 15-22.

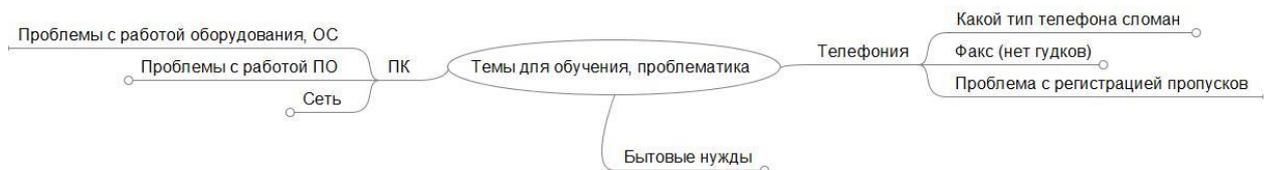


Рисунок 15. Частые проблемные ситуации

На рисунке 15 зафиксировано, что основных проблемных модуля три, это:

- Персональный компьютер (ПК);
- Телефония;
- Бытовые нужды.
- Разберем, отдельно данные термины.

Персональный компьютер (ПК) — настольная микро-ЭВМ, имеющая эксплуатационные характеристики бытового прибора и универсальные функциональные возможности [22].

Согласно ГОСТ 27201-87 ПК применяются как средства массовой автоматизации (в основном для создания на их основе автоматизированных рабочих мест) в социальной и производственных сферах деятельности в различных областях народного хозяйства и предназначенные для пользователей, не обладающих специальными знаниями в области вычислительной техники и программирования [23].

Телефония — область науки и техники, охватывающая изучение принципов построения систем телефонной связи, разработку аппаратуры для её реализации и использования, а также оценку качества передачи речевой информации по таким каналам связи [24].

Телефония позволяет организовывать (устанавливать соединение) и вести местные, внутрizonовые, междугородные и международные телефонные переговоры и передавать факсы, а также устанавливать модемное соединение в режиме реального времени [25].

Бытовые нужды – это обыденные нужды сотрудников компании РУСАЛ.

Ветвь ПК в свою очередь делится на три составляющих:

- Проблемы с работой оборудования и операционной системой (ОС).
- Проблемы с работой программного обеспечения (ПО).
- Проблемы с локальной сетью.

Операционная система (ОС) — это комплекс взаимосвязанных программ, предназначенных для управления ресурсами компьютера и организации взаимодействия с пользователем [26].

Программное обеспечение (ПО) — всё или часть программ, процедур, правил и соответствующей документации системы обработки информации [27].

Локальная вычислительная сеть (ЛВС, локальная сеть; англ. Local Area Network, LAN) — компьютерная сеть, покрывающая обычно относительно небольшую территорию или небольшую группу зданий (дом, офис, фирму, институт) [28].

Рассмотрим планы приёма заявок по данным ветвям более подробно.



Рисунок 16. План приёма заявки при проблемах с работой оборудования или операционной системы

На рисунке 16 отображен план приёма заявки при проблемах с работой оборудования или операционной системы. При данных проблемах клиенту необходимо задать следующие вопросы:

- Что сломалось?
- Как именно сломалось?
- Где находится оборудование?
- Какая модель у оборудования?
- Какой номер у оборудования (имеется в виду КУПСО, инвентарный или серийный номер)? Данный вопрос уточняется, если этого прописано в требовании для филиала.

- В какое время мастер может попасть к сломанному оборудованию? Не редко бывают ситуации, когда клиент не может находиться на одном месте в силу своих служебных обязанностей, поэтому уточняется данная информация.

- Контактный телефон и ФИО. При уточнении данной информации можно уточнить контактные данные коллеги заявителя, чтобы мастер, в случае проблемы, мог обратиться (позвонить) к нему.

Далее рассмотрим ветвь «Проблемы с работой программного обеспечения», представленную на рисунке 17.

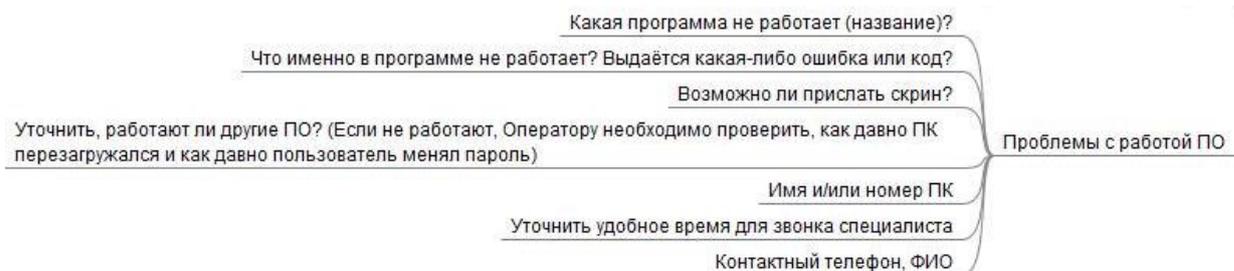


Рисунок 17. План приёма заявки при проблемах с работой программного обеспечения

При проблемах с работой программного обеспечения необходимо задавать следующие вопросы клиенту:

- Какая программа не работает или работает неверно? В данном вопросе желательно уточнить название.
- Что именно в программе не работает? Выдаётся ли какая-либо ошибка?
- Возможно, ли прислать screenshot (снимок экрана) ошибки? Данный вопрос не требовательный, так как бывают ситуации, когда пользователь не знает, что такое screenshot, как его делать и очень плохо разбирается в клавишах клавиатуры, или бывают проблемы с электронной почтой.
- Уточнить, работают ли другие программы.
- Какое имя и/или номер компьютера (КУПСО, инвентарный или серийный номер)? Часто в компании РУСАЛ имя компьютера совпадает с его номером.
- В какое время специалист сможет дозвониться до клиента?
- Контактный телефон и ФИО.

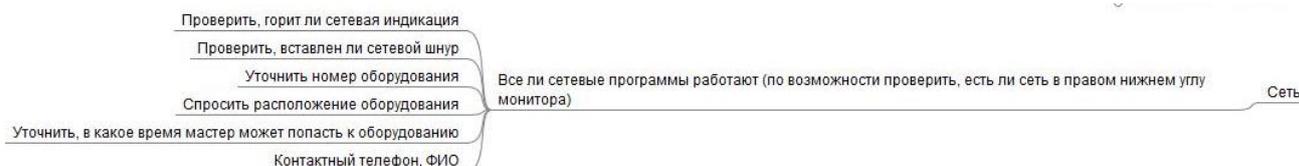


Рисунок 18. План приёма заявки при сбоях работы локальной сети

При сбоях работы локальной сети клиент должен уточнить следующую информацию (рис. 18):

- Все ли сетевые программы работают? На данном этапе нужно по возможности уточнить у пользователя, есть ли сеть в правом нижнем углу монитора.
- Горит ли сетевая индикация?
- Вставлен ли сетевой шнур?
- Какой номер имеет оборудование (КУПСО, инвентарный или серийный номер)?
- Где располагается оборудование?
- В какое время мастер может попасть к оборудованию?
- Контактный телефон и ФИО.

На данном вопросе ветвь основных проблем с персональным компьютером заканчивается.

Рассмотрим подробнее ветвь, связанную с проблемами телефонии, представленную на рисунке 19. Она состоит из следующих категорий:

- номерной телефон;
- безномерной (прямой) телефон или диспетчерская связь;
- факс;
- турникеты.



Рисунок 19. План приёма заявки при сбоях работы телефона

Под номерным телефоном понимается обычный кнопочный телефон. Не имеет значения, стационарный он или беспроводной.

Безномерной (или прямой) телефон – это телефон, на котором номер прописан по умолчанию. То есть, когда снимаешь трубку, прописанный номер набирается.

Факс – это устройство для передачи изображения по телефонному каналу.

Турникет – это специальное вращающееся устройство, устанавливаемое в проходах для пропуска людей по очереди, по одному.

Для проблем с телефонным аппаратом представлен следующий план опроса клиента:

- Какая проблема с аппаратом?
- Какой номер у телефона (если телефон номерной)? Данный вопрос уточняется, если телефон номерной.
- Какой тип аппарата (рация или прямой телефон, если последний, то между кем и кем)? Данный вопрос уточняется, если телефон безномерной.
- Где находится телефон?
- В какое время может прийти мастер?
- Контактный телефон и ФИО.

При приёме заявки о сбоях работы факса следует придерживаться плана, представленного на рисунке 20:

- Номер факса.
- Расположение факса.
- Время, в которое сможет получить доступ к оборудованию мастер.
- Контактный телефон и ФИО.



Рисунок 20. План приёма заявки при сбоях работы факса

Так же специалисты телефонной связи обслуживают турникеты, расположенные на входе в здания.

Для приёма таких заявок используется следующий план вопросов (рис. 21):

- Что случилось? Какая произошла проблема? С какими турникетами?
- Где находится турникет?
- Контактный телефон и ФИО.



Рисунок 21. План приёма заявки при проблемах с регистрацией пропусков

При приёме заявки о бытовых нуждах (в филиалах, где есть договор об этой услуге) следует придерживаться плана, представленного на рисунке 22:

- Контактный телефон и ФИО заявителя.
- В чем заключается проблема?
- Что нужно сделать?
-

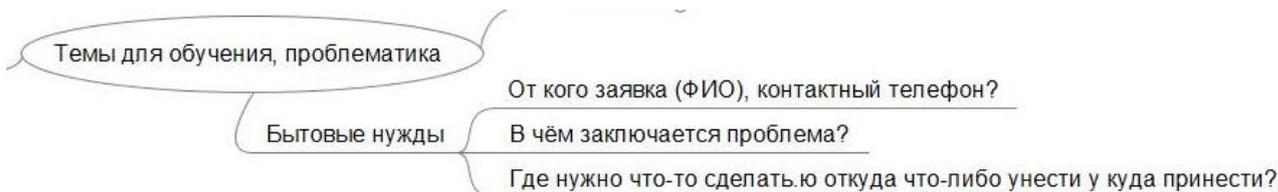


Рисунок 22. План приёма заявок при бытовых проблемах

Данные схемы опроса клиента активно используются на практике специалистами отдела Service Desk.

2.2. Описание практической реализации и содержание средств электронного обучения

Для создания курса «Разрешение проблемных ситуаций, связанных с системой Service Desk» была использована демо-версия программы iSpring Suite 8.7.

После установки программы iSpring в программе Microsoft Office Power Point 2007 появится новая вкладка, которая называется «iSpring Suite 8», где расположены инструменты для работы с электронным курсом (рис. 23).

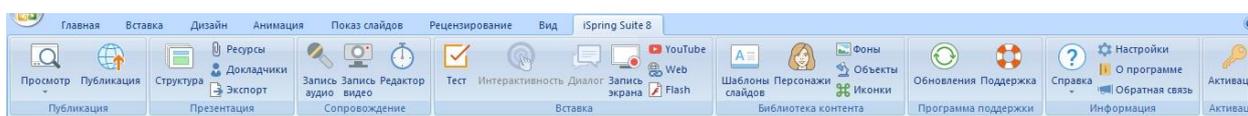


Рисунок 23. Вкладка «iSpring Suite 8» в программе Microsoft Office Power Point 2007

При нажатии на кнопку «Тест» (рис. 24) запускается программа для создания тестов iSpring QuizMaker, в которой можно создать тест, анкету или же открыть ранее созданный тест или анкету с помощью кнопки «Обзор...» (рис. 25). При создании теста окно презентации в Power Point становится недоступным для просмотра.

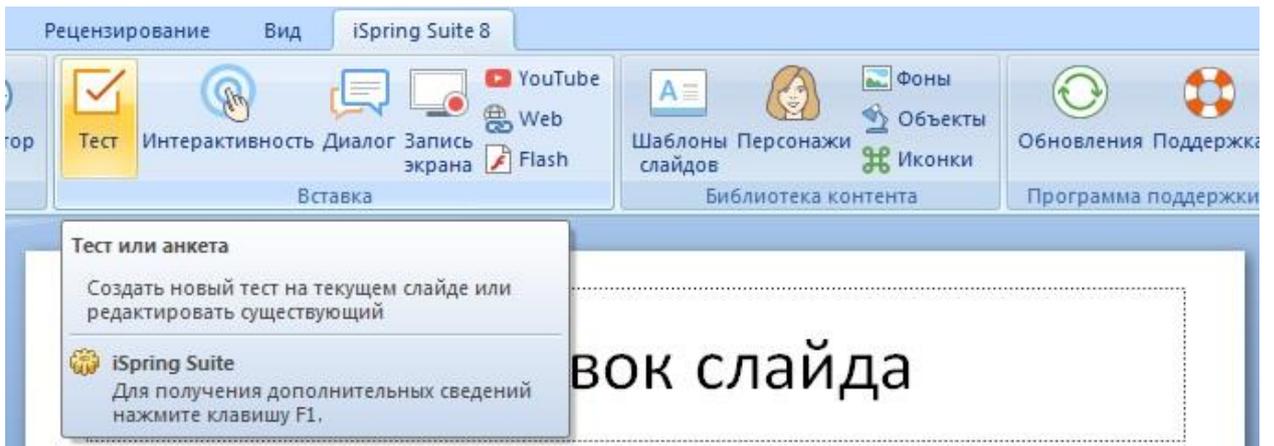


Рисунок 24. Всплывающая подсказка при наведении на кнопку «Тест»

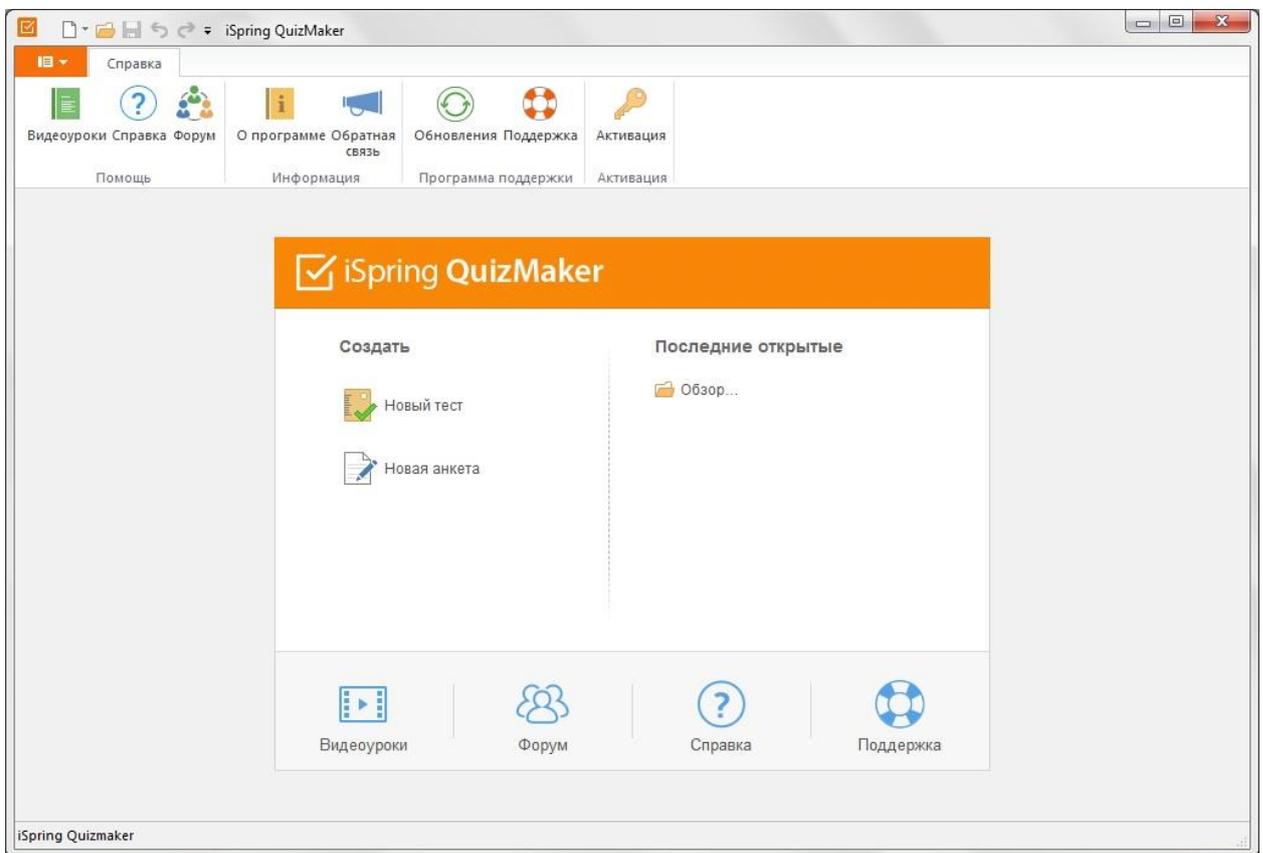


Рисунок 25. Окно программы iSpring QuizMaker

Так же в курс можно добавить интерактивность по соответствующей кнопке во вкладке iSpring, что показано на рисунке 26.



Рисунок 26. Всплывающая подсказка при наведении на кнопку «Интерактивность»

При нажатии на кнопку «Интерактивность» запускается программа для создания интерактивности iSpring Visuals, в которой можно создать интерактивную книгу, создать собственный словарь или каталог с навигацией и поиском, оформить часто задаваемые вопросы и представить ряд событий в виде временной шкалы. Так же как и в QuizMaker, в программе iSpring Visuals можно открыть ранее созданные интерактивные приложения с помощью кнопки «Обзор...» (рис. 27). При создании теста окно презентации в Power Point становится недоступным для просмотра.

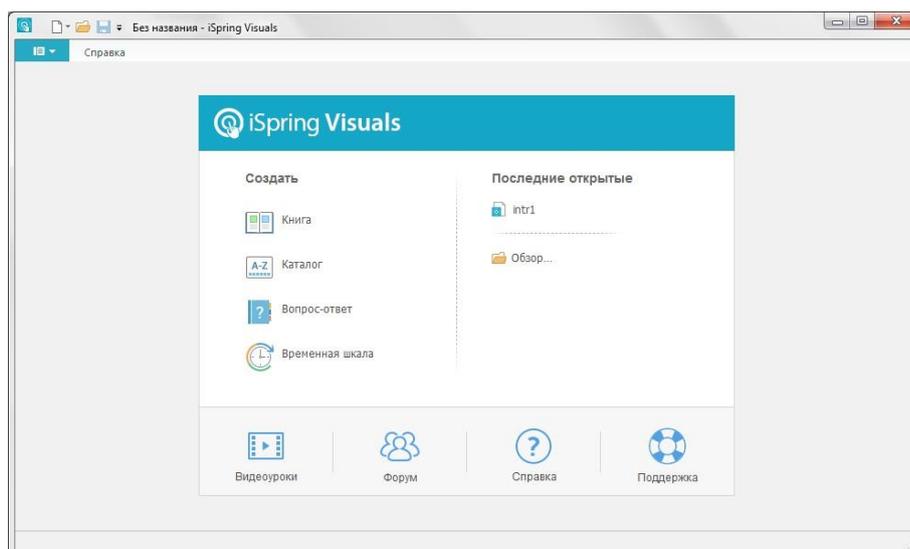


Рисунок 27. Интерфейс программы iSpring Visuals

Как сообщалось ранее, в данном курсе представлены учебные элементы теоретического характера. Рассмотрим их структуру более подробно.

Каждый теоретический модуль состоит из следующих элементов (рис. 28):

- Вопросы, которые необходимо задавать пользователю
- Примеры
- Теория
- Частые вопросы

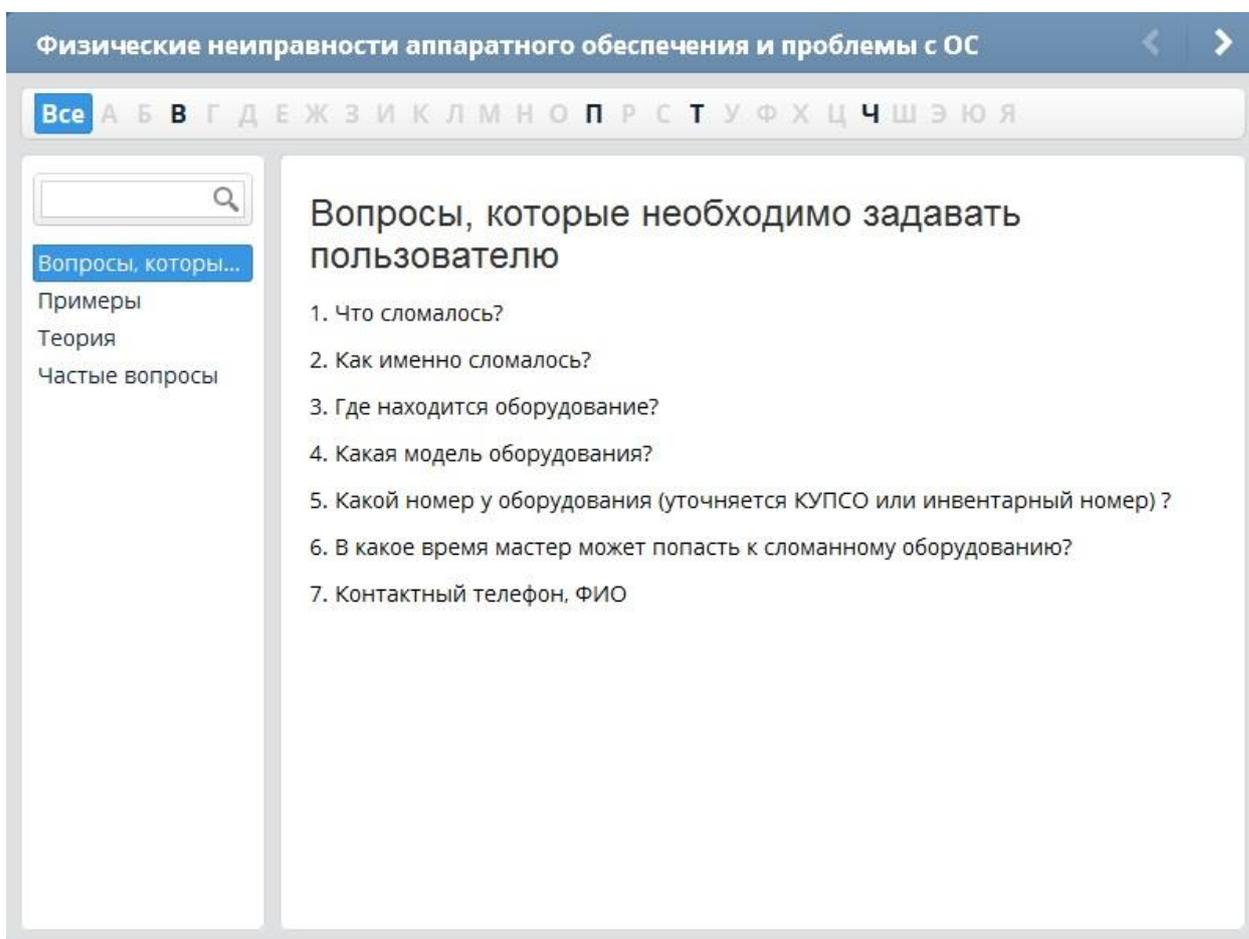


Рисунок 28. Пример учебного элемента на тему «Физические неисправности аппаратного обеспечения»

Приведённый выше пример создан в программе iSpring Visuals как каталог. Из данного примера видно, что интерактивность «каталог» разделена визуально на две части. Левая часть представляет собой

элементы каталога (вопросы или термины, как их ещё упоминают в программе), а правая – это информация по данному элементу.

В каталоге можно осуществлять поиск по словам или по названию элементов каталога. Так же здесь представлена алфавитная линейка, где выделенные буквы – это первые буквы названий терминов.

На рисунке 29 представлено окно редактирования интерактивности «Каталог». Поле «Заголовок интерактивности» отвечает за название данного интерактивного модуля, а поле «Заголовок вопроса» ответственно за название элементов каталога.

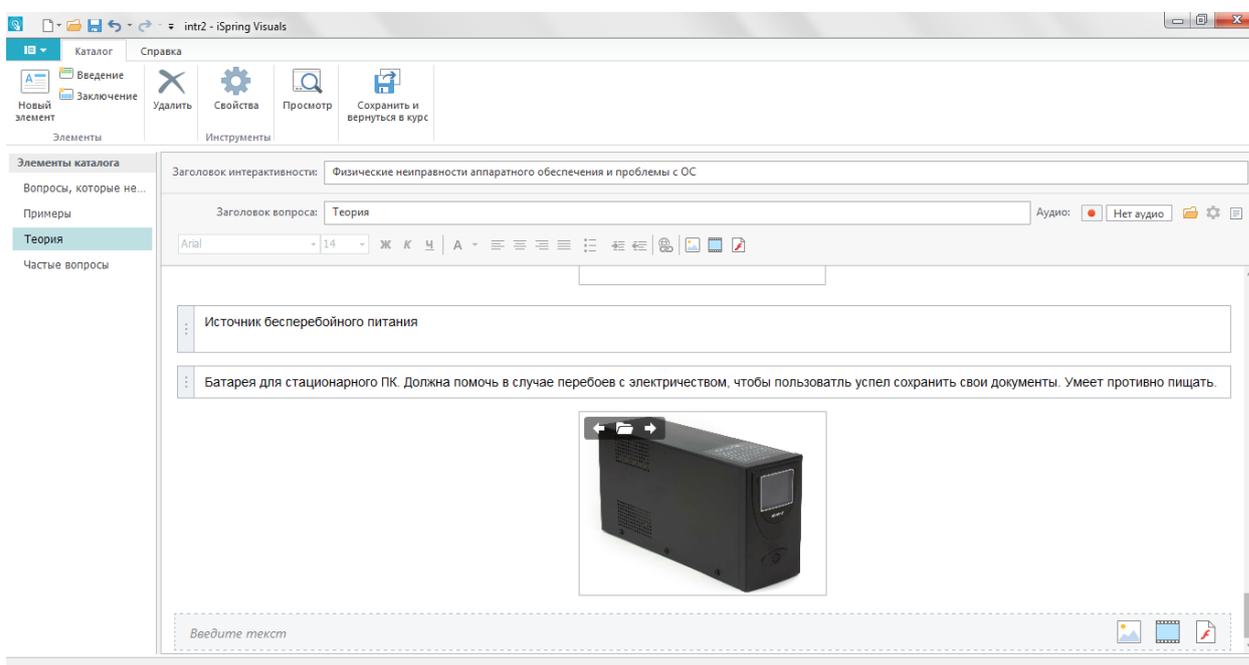


Рисунок 29. Окно редактирования интерактивности «Каталог».

Для того, чтобы создать новый элемент каталога можно либо нажать на соответствующую кнопку в ленте вкладки «Каталог», либо нажать правой кнопкой мыши по полю «Элементы каталога» и выбрать из раскрывающегося списка опцию «Новый термин».

Так же в ленте вкладки «Каталог» можно добавить «Введение» и «Заключение», удалять элементы по соответствующим кнопкам.

В основное содержание можно добавлять изображения, видео, а так же Flash-анимацию и звук. Здесь есть так же привычный тестовый редактор.

При нажатии на кнопку «Свойства» в ленте вкладки «Каталог» открывается новое окно (рис. 30), где можно выбрать ширину списка элементов, нужно ли отображать алфавитный указатель, разрешить ли поиск, выбрать шрифты и цветовую палитру интерактивного модуля или же создать её самостоятельно по кнопке «Настроить...».

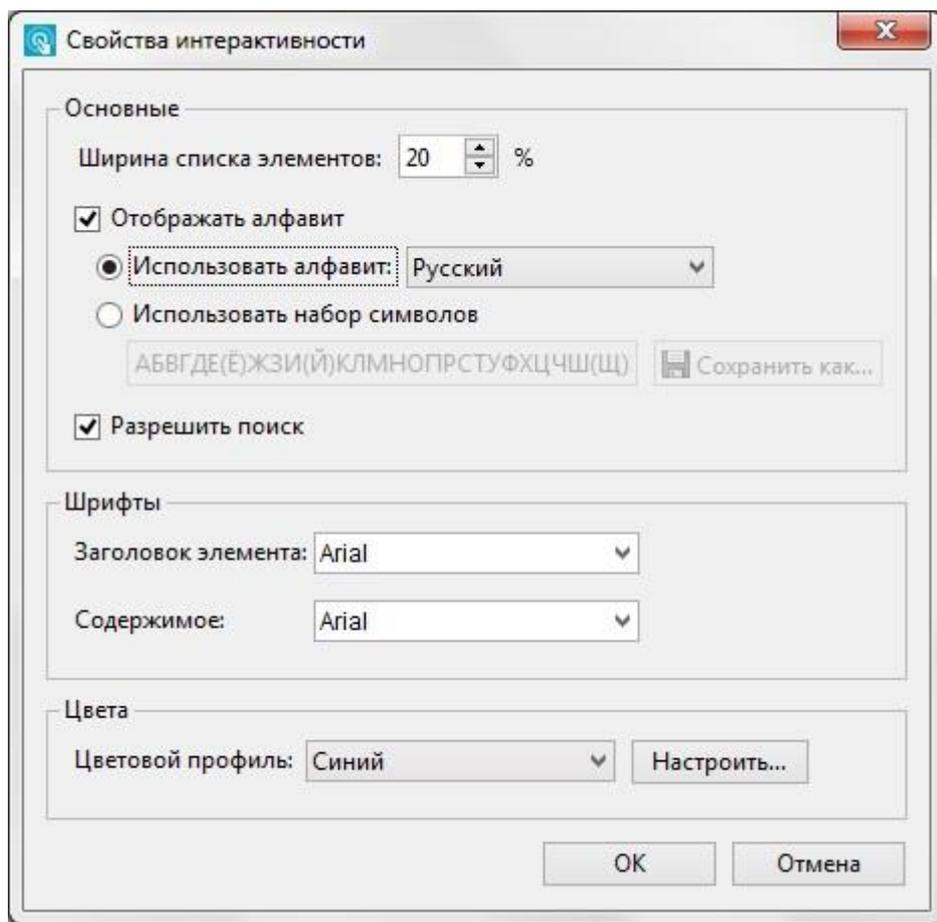


Рисунок 30. Окно «Свойства интерактивности»

В iSpring можно добавить персонажа, фон или объект на слайд. Для этого необходимо зайти во вкладку iSpring Suite 8 и в разделе «Библиотека контента» нажать на требуемую кнопку (рис. 31).

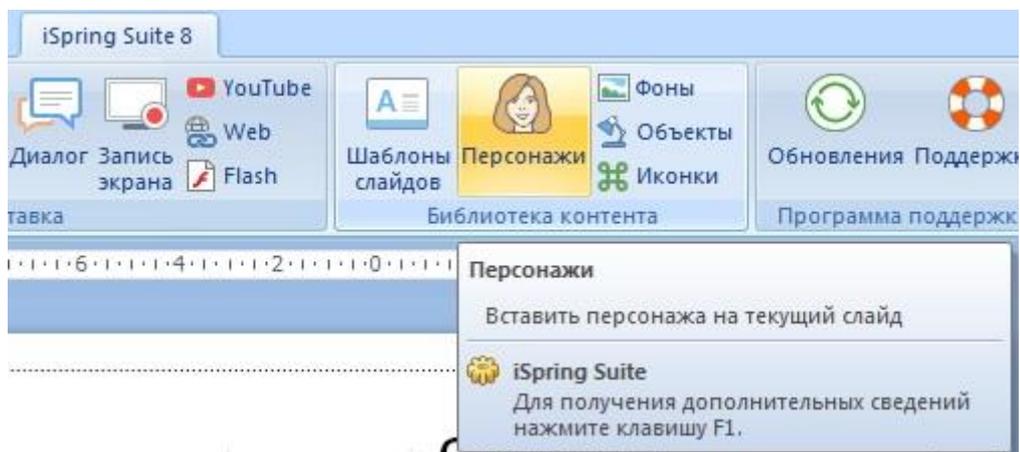


Рисунок 31. Всплывающая подсказка в разделе «Библиотека контента» при наведении на кнопку «Персонажи»

Из библиотеки контента можно добавлять на слайды уже имеющихся персонажей и объектов, а так же можно добавлять свои.

Каждый персонаж здесь имеет огромную палитру эмоций. Персонажа можно так же выбрать на свой вкус: пол, раса, возраст, одежда, профессия, эмоция (рис. 32). Если же из уже имеющейся библиотеки ничего не устроило пользователя, то можно либо создать своего персонажа, либо купить понравившегося в библиотеке.

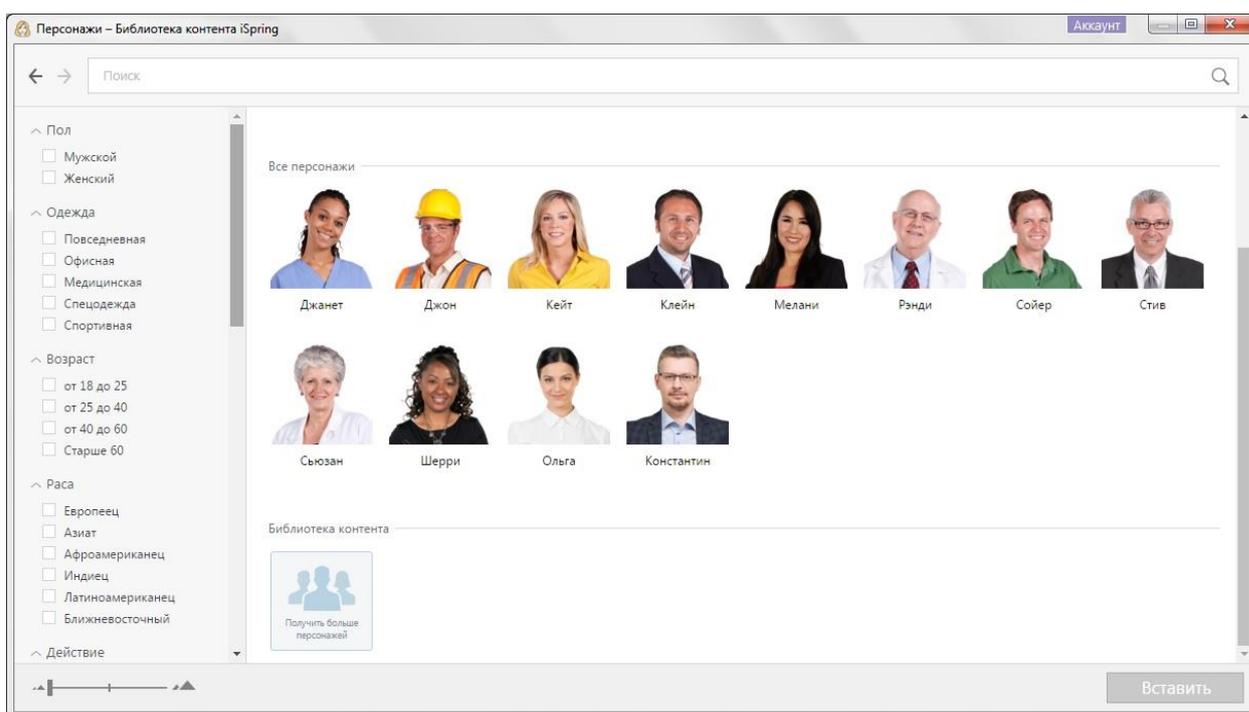


Рисунок 32. Библиотека контента программы iSpring Suite 8, персонажи

Как указано на сайте iSpring, Библиотека контента обновляется каждые 1-2 месяца и появившиеся новые бесплатные персонажи остаются у пользователя навсегда [29] .

Диалоговый тренажёр iSpring TalkMaster, представленный на рисунке 33, позволяет создавать разветвлённые сценарии для различных задач обучения. Диалоговый тренажёр позволяет проигрывать различные ситуации общения с клиентами. Персонажи, фоны, объекты необходимы для создания реалистичного сценария диалогов с клиентами.

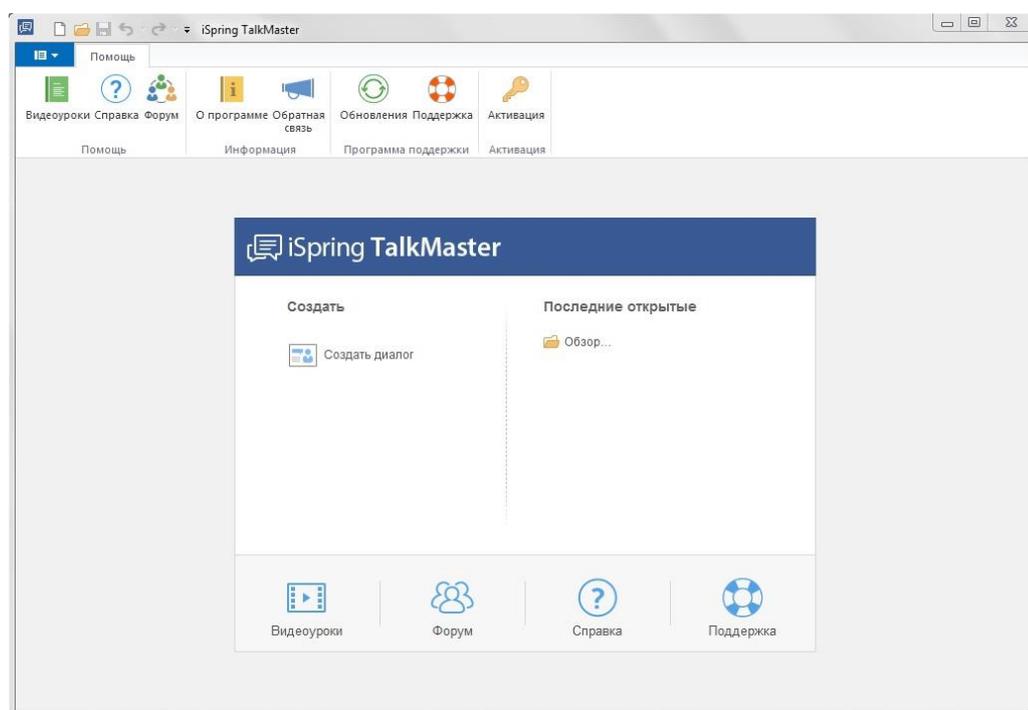


Рисунок 33. Интерфейс программы iSpring TalkMaster

Создаётся диалог по кнопке «Новая сцена», где можно указать фразу и эмоцию персонажа, варианты ответа, оформление и свойства сцены (рис. 34).

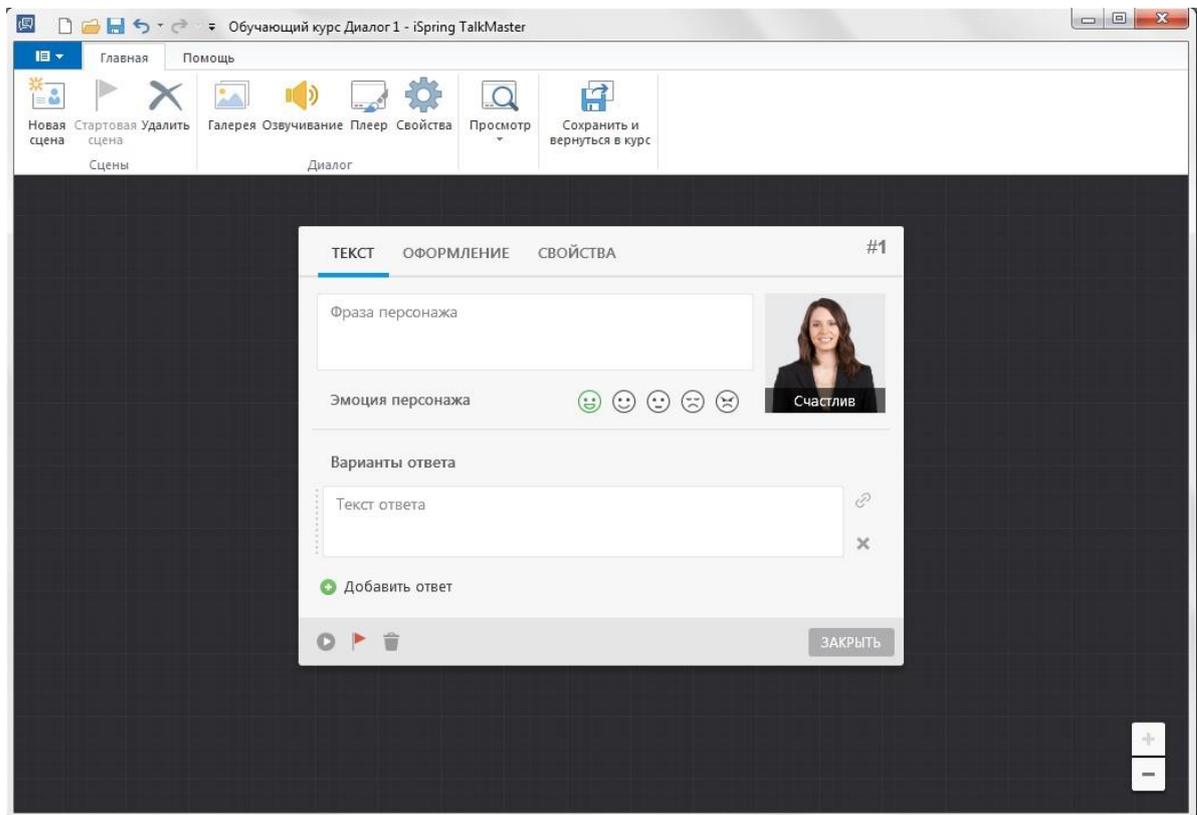


Рисунок 34. Создание новой сцены в программе iSpring TalkMaster

Для создания разветвлённого сценария необходимо связывать сцены. Для этого рядом с вариантом ответа есть кнопка связи. Если её перенести в любое пустое место, создастся новый сценарий развития ситуации для данного ответа. Пример сценария развития событий можно увидеть на рисунке 35.

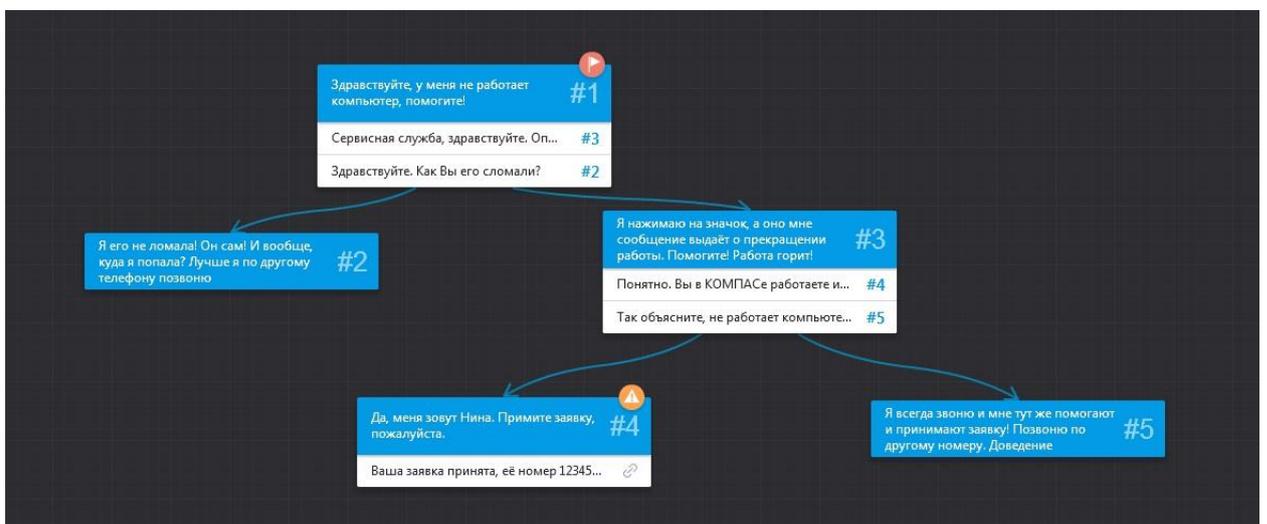


Рисунок 35. Пример разветвлённого сценария в программе iSpring TalkMaster

При создании диалога можно изменять масштаб рабочей области, используя колёсико мыши или кнопки в правом нижнем углу со значениями «+» и «-».

В iSpring Suite 8 есть функция записи экрана, которая называется iSpring Cam (рис. 36). Окно запуска программы записи экрана представлено на рисунке 37.



Рисунок 36. Всплывающая подсказка при наведении на кнопку «Запись экрана»

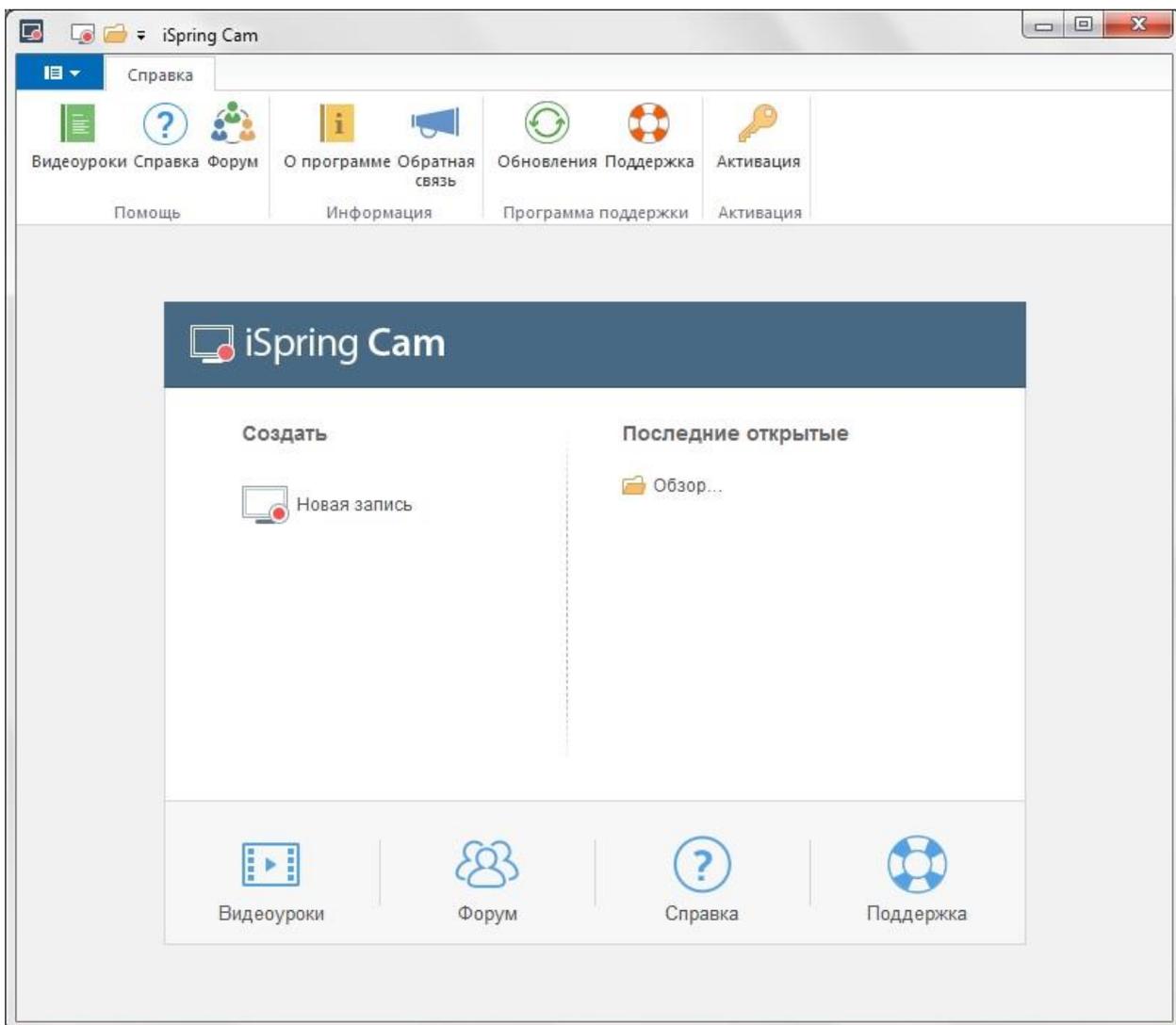


Рисунок 37. Окно запуска программы записи экрана iSpring Cam

Для того чтобы просмотреть и сохранить тесты, диалоги, интерактивных блоки и записи экранов, есть специальные кнопки в каждом из перечисленных выше приложений, представленные на рисунке 38.

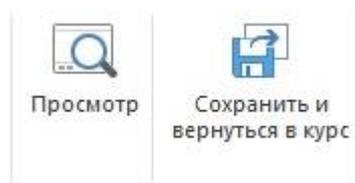


Рисунок 38. Кнопки «Просмотр» и «Сохранить и вернуться в курс»

Каждый описанный выше компонент iSpring так же можно опубликовать, не вставляя в презентацию. Как видно в таблице 3, не у всех компонентов способы публикации совпадают.

Таблица 3. Сравнение способов публикации компонентов iSpring

Название компонента	WEB	iSpring Cloud	iSpring Online	СДО	Word
iSpring QuizMaker (тест и анкета)	+	+	+	+	+
Visuals (интерактивность)	+	-	-	-	-
TaskMaster (диалог)	+	+	+	+	-
Cam (запись экрана)	YouTube	+	-	-	-

По кнопке «Публикация», находящейся во вкладке «iSpring Suite 8» (рис. 38) можно выбрать наиболее удобный способ публикации курсов.

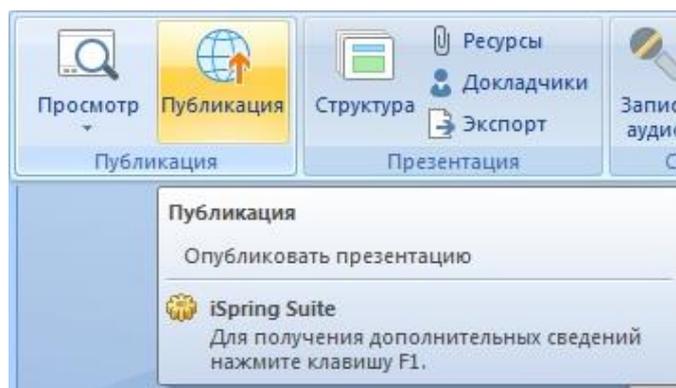


Рисунок 38. Всплывающая подсказка при наведении на кнопку «Публикация»

Курс можно выложить в блог или на WEB-сайт, записать на диск, выложить курс в iSpring Cloud или iSpring Onlaine (рис. 39), добавить курс

в систему дистанционного обучения или добавить видео на канал YouTube.

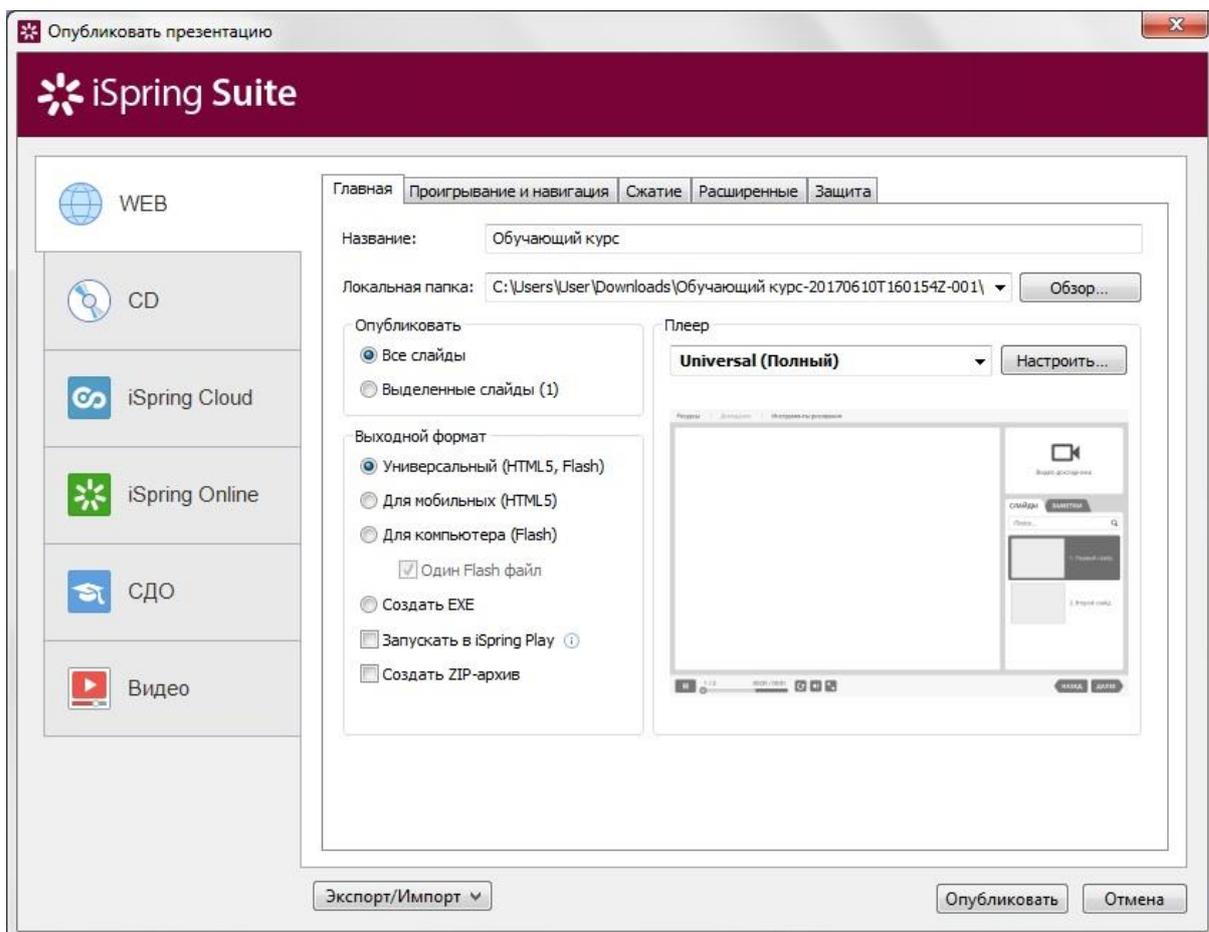


Рисунок 39. Интерфейс публикации презентации в программе iSpring Suite

Интерфейс публикации приложения в закладках WEB, CD, iSpring Cloud и iSpring Online мало чем отличается. В закладке СДО добавлена вкладка «Учебный курс» (рис. 39), где можно выбрать тип курса из следующих вариантов: SCORM 1.2, SCORM 2004, AICC, BlackBoard 9.x, Experience API, smi5. Так же можно добавить название курса и урока, описание курса, а так же ключевые слова. Так же можно настроить прогресс прохождения заданий и завершение их по соответствующей кнопке (рис. 40). Здесь можно выбрать, какие слова будут указаны по окончанию курса, следует ли оценивать просмотр всех слайдов, сколько по времени будет длиться курс, а так же какой вес будет у каждого задания и

сколько баллов в итоге необходимо набрать для успешного прохождения курса.

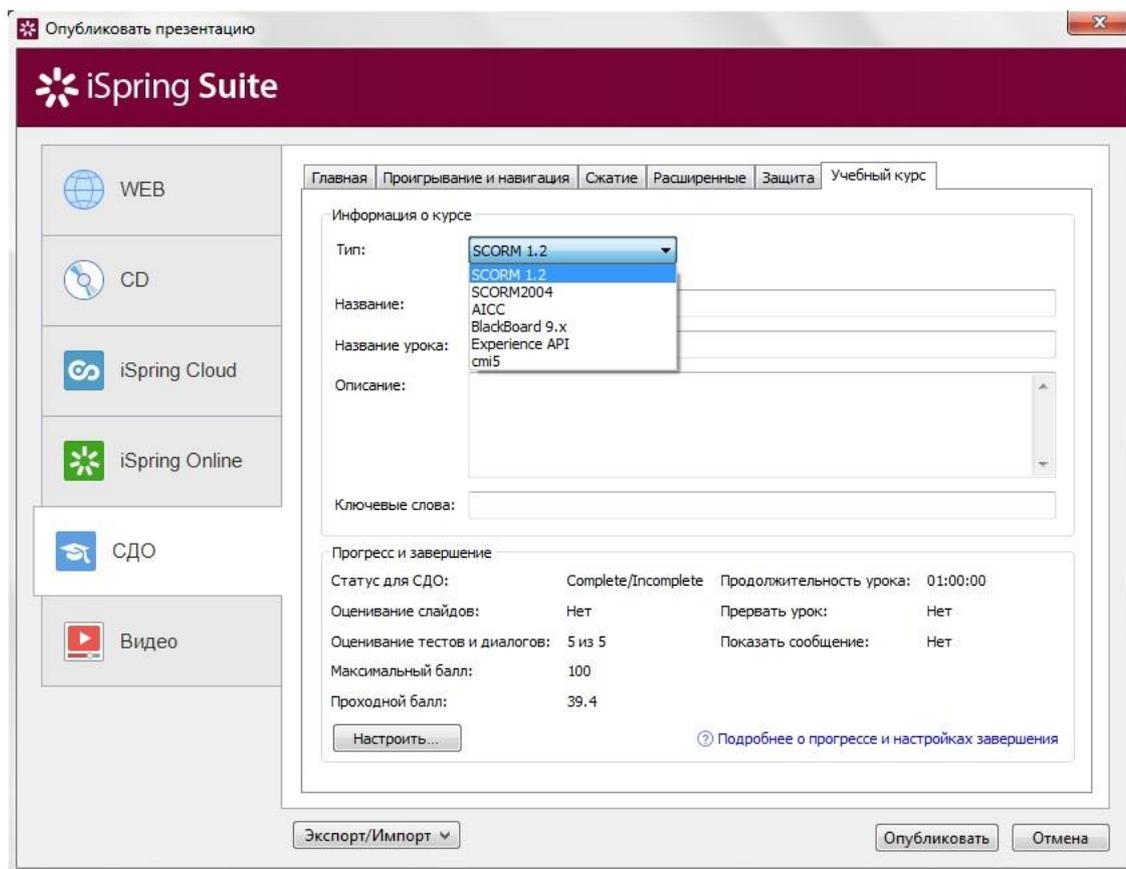


Рисунок 39. Вкладка «Учебный курс» при публикации презентации в СДО

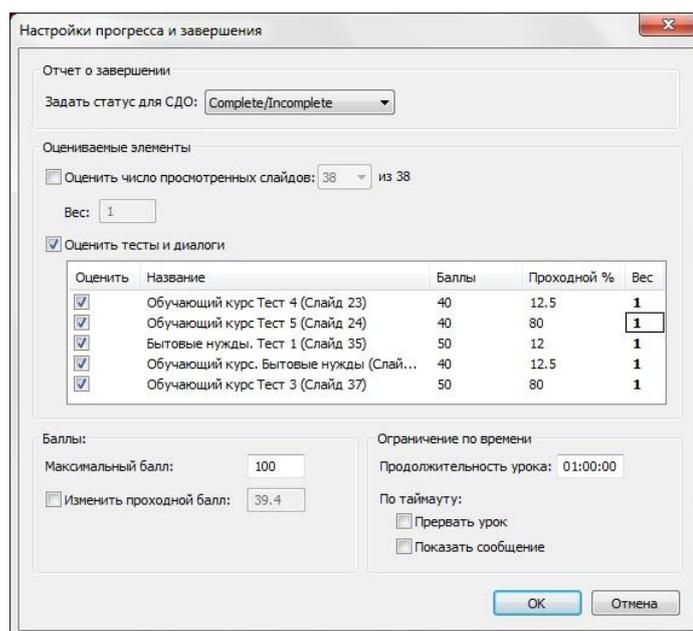


Рисунок 40. Настройки прогресса и завершения при публикации презентации в систему дистанционного обучения

Так же при публикации вышеупомянутыми способами можно выбрать, какой плеер будет задействован при размещении курса, разработанного в программе iSpring.

iSpring предлагает 2 плеера на выбор: это стандартный плеер «Universal (полный)», показанный на рисунке 41, в котором можно выбрать шаблоны оформления под нужды пользователя, и плеер «Video Lecture», в котором можно изменять размер видео или слайда во время просмотра видео лекции (рис. 42).

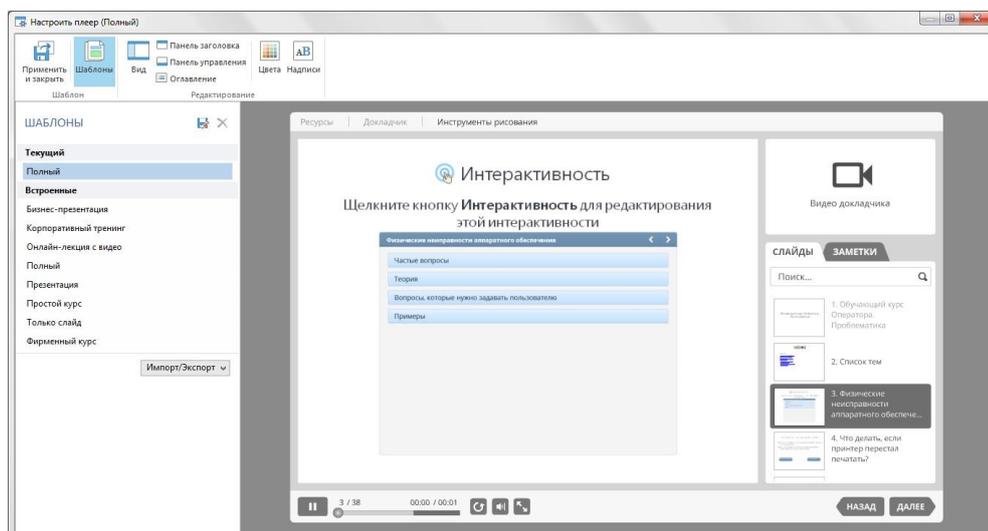


Рисунок 41. Интерфейс настройки плеера «Universal (полный)» при публикации презентации

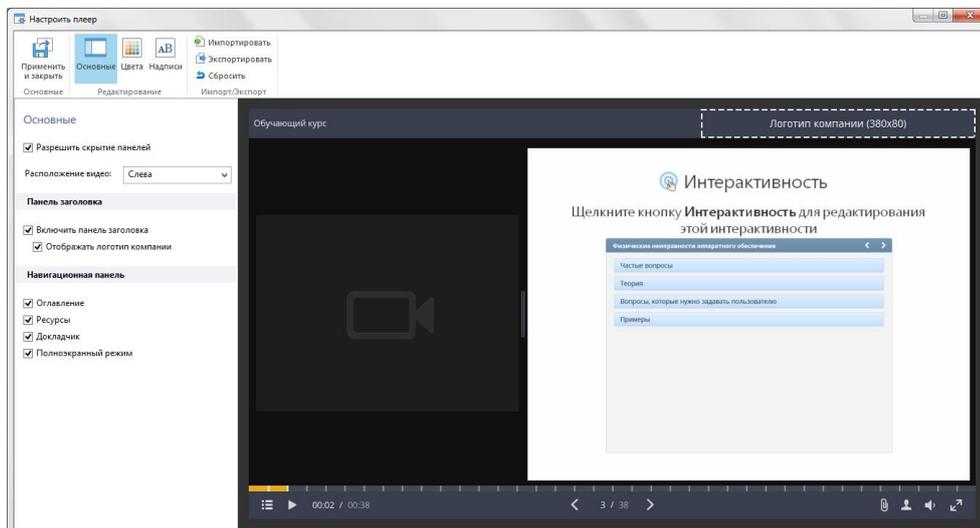


Рисунок 42. Интерфейс настройки плеера «Video Lecture» при публикации презентации

Публикация видео сильно отличается от других публикаций, так как здесь нет возможности выбора и настройки плеера для загрузки видео. В данном типе публикации присутствуют только две вкладки, представленные на рисунке 43.

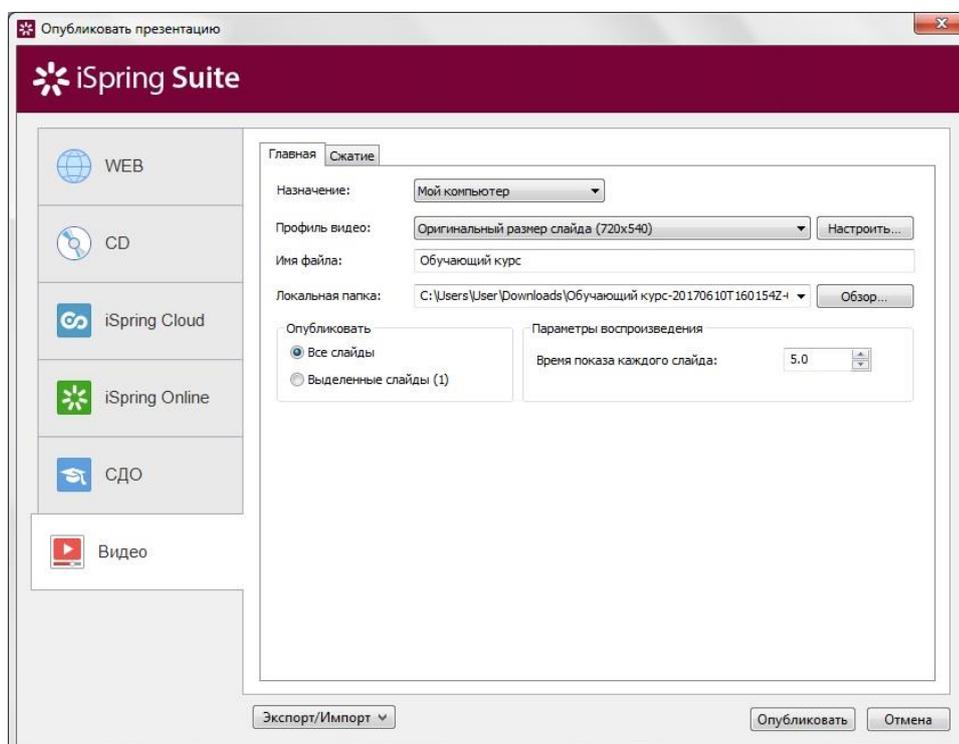


Рисунок 43. Интерфейс публикации презентации как видео на персональном компьютере пользователя

При публикации презентации как видео можно выбрать, куда и как будет оно сохранено: на компьютер пользователя или же на канал, расположенный на видеохостинге YouTube (рис. 44).

При этом, если выбрать, что необходимо опубликовать видео на YouTube, то интерфейс немного изменяется, что отображено на рисунке 30. Предлагается войти в свой профиль на видео-хостинга, выбрать качество записи (максимальное качество – 1080p, по умолчанию предлагается 780p). Так же можно сразу заполнить всю информацию о видео, которая будет отображена – это название видео и его описание.

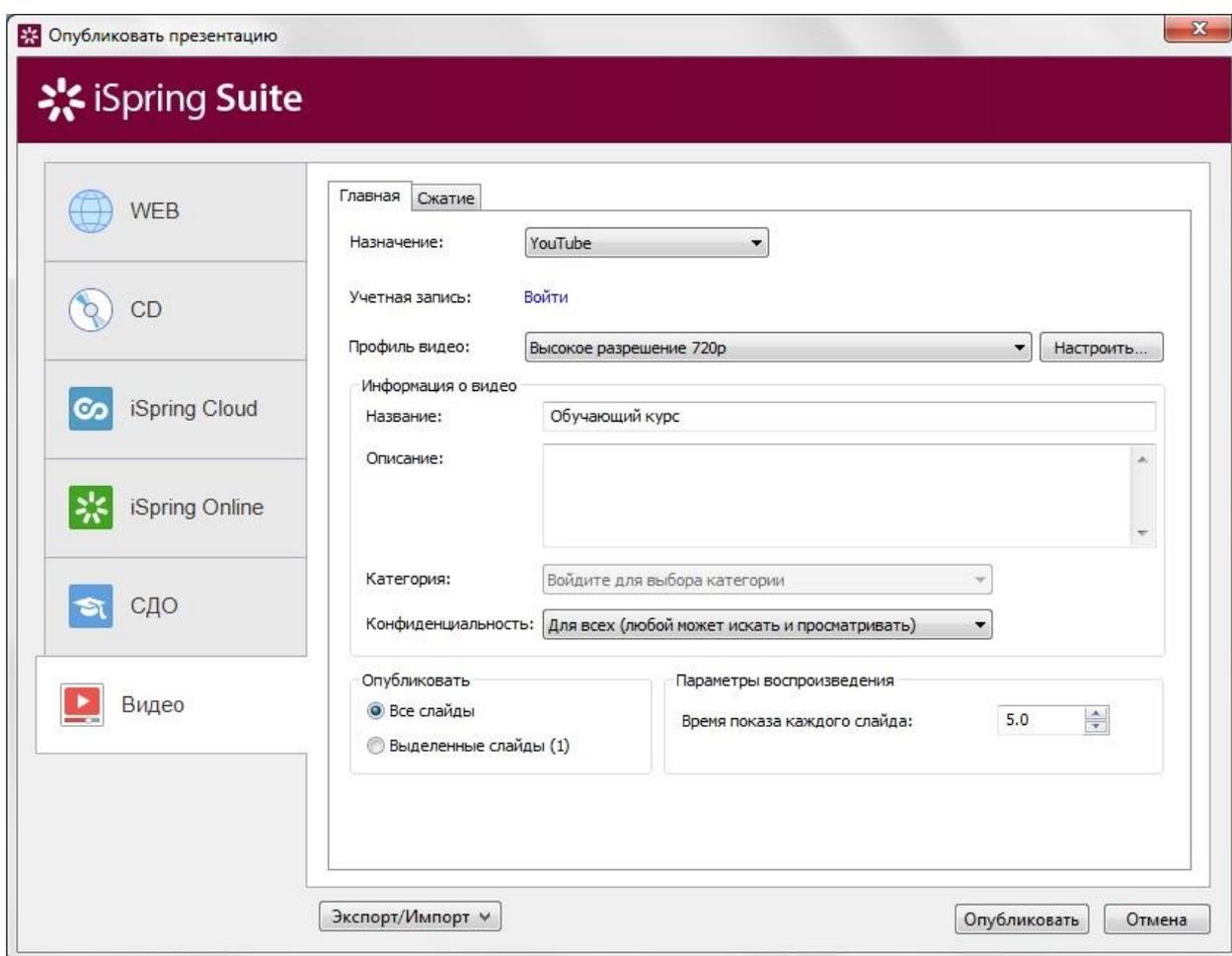


Рисунок 44. Интерфейс публикации презентации как видео на канале видеохостинга YouTube

Для просмотра презентации, сделанной с помощью программы iSpring Suite недостаточно встроенного в Power Point просмотра слайдов,

который вызывается по кнопке F5. Для презентаций с элементами iSpring есть специальная кнопка на панели меню во вкладке «iSpring Suite 8», которая называется «Просмотр» (рис. 45). При нажатии на неё возникает контекстное меню, предлагающий следующий список:

- просмотр всех слайдов;
- просмотр выделенных слайдов;
- просмотр текущего слайда.

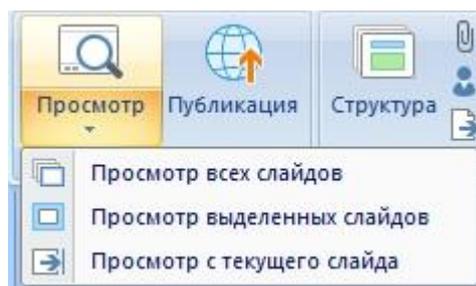


Рисунок 45. Кнопка просмотр с её контекстным меню для презентации с элементами программы iSpring Suite 8

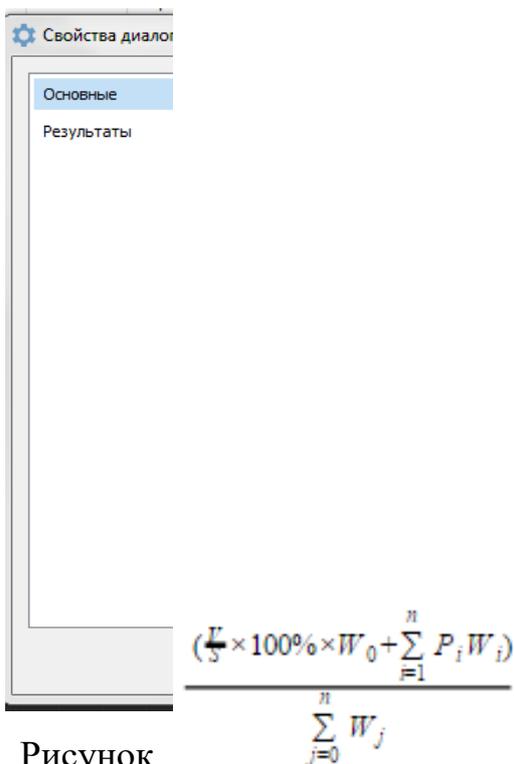
2.3. Методические рекомендации по организации процесса корпоративного обучения

В редакторе диалогов iSpring TalkMaster 8.7 можно начислять баллы двумя способами: настроить баллы для финальных сцен диалога или установить их за каждый вариант ответа [30].

При прохождении электронного курса, специалисту отдела Service Desk предоставляется пройти несколько диалогов симулирующий звонок пользователя по определенной проблеме. В режиме прохождения теста баллы за ответы не начисляются и один и тот же диалог можно проходить несколько раз. В данном режиме инсценировки разговоров с клиентом служат обучающим материалом, так как после неправильных действий для испытуемого появляется комментарий, что было сделано неверно или некорректно в этом случае.

Когда испытуемый изучит теорию и осмыслит свои ошибки при ведении диалога с пользователем, он приступает к сдаче экзаменационного диалога или теста где, за каждый правильный вариант ответа начисляются определенное количество баллов. При этом необходимо набрать такое количество баллов, которые являются проходным количеством, но чем больше баллов получит специалист, тем лучше. Более подробно данная информация представлена на рисунке 46.

Отметим, что автоматически рассчитанный проходной балл может быть откорректирован вручную [31].



Рисунок

46. Окно основных свойств диалога

Расчет проходного балла [31].

Проходной балл рассчитывается автоматически на основании сведений о максимальном балле и заданных параметрах.

Формула вычисления проходного балла:

$$B = \times M (1)$$

$$\sum_{j=0}^n$$

где B - проходной балл;

V - минимальное количество слайдов, которое должно быть просмотрено обучающимся;

S - общее количество слайдов в курсе;

W_0 - вес для слайдов;

P_i - проходной % i -го теста;

W_i - вес i -го теста;

n - количество тестов в курсе;

M - максимальный балл;

W_i - сумма весов для слайдов и каждого теста.

Перед сдачей экзамена испытуемому направляется уведомление о том, что в пределах этой запущенной сессии передача экзамена не возможна и результаты, которые испытуемый показал во время экзамена, будут направлены обучающему. Данное уведомление представлено на рисунке 47.

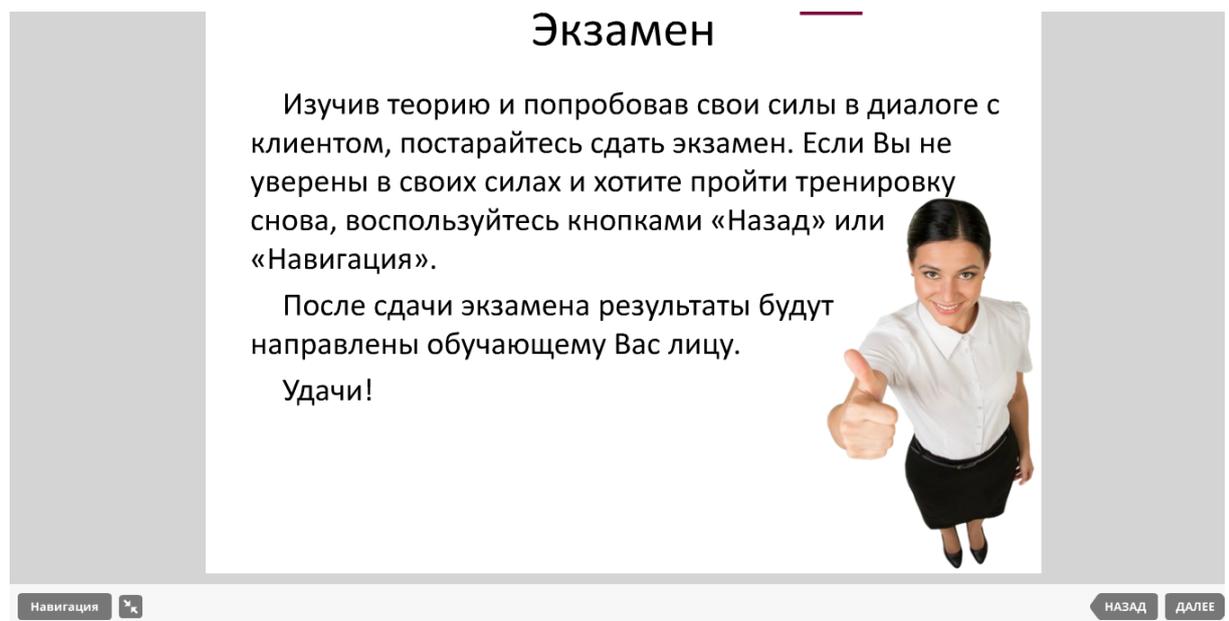


Рисунок 47. Уведомление о грядущем экзамене

После сдачи всех экзаменационных заданий (в данном курсе их представлено 9), человек, обучающий испытуемого, решает, в какой мере испытуемый готов к работе с клиентами и прорабатывает с ним пробелы коммуникационного или теоретического характера.

Диалог представляет собой граф, где каждый переход с вершины на вершину, увеличивает, снимет или оставляет неизменным итоговое количество набранных баллов (рис. 48).

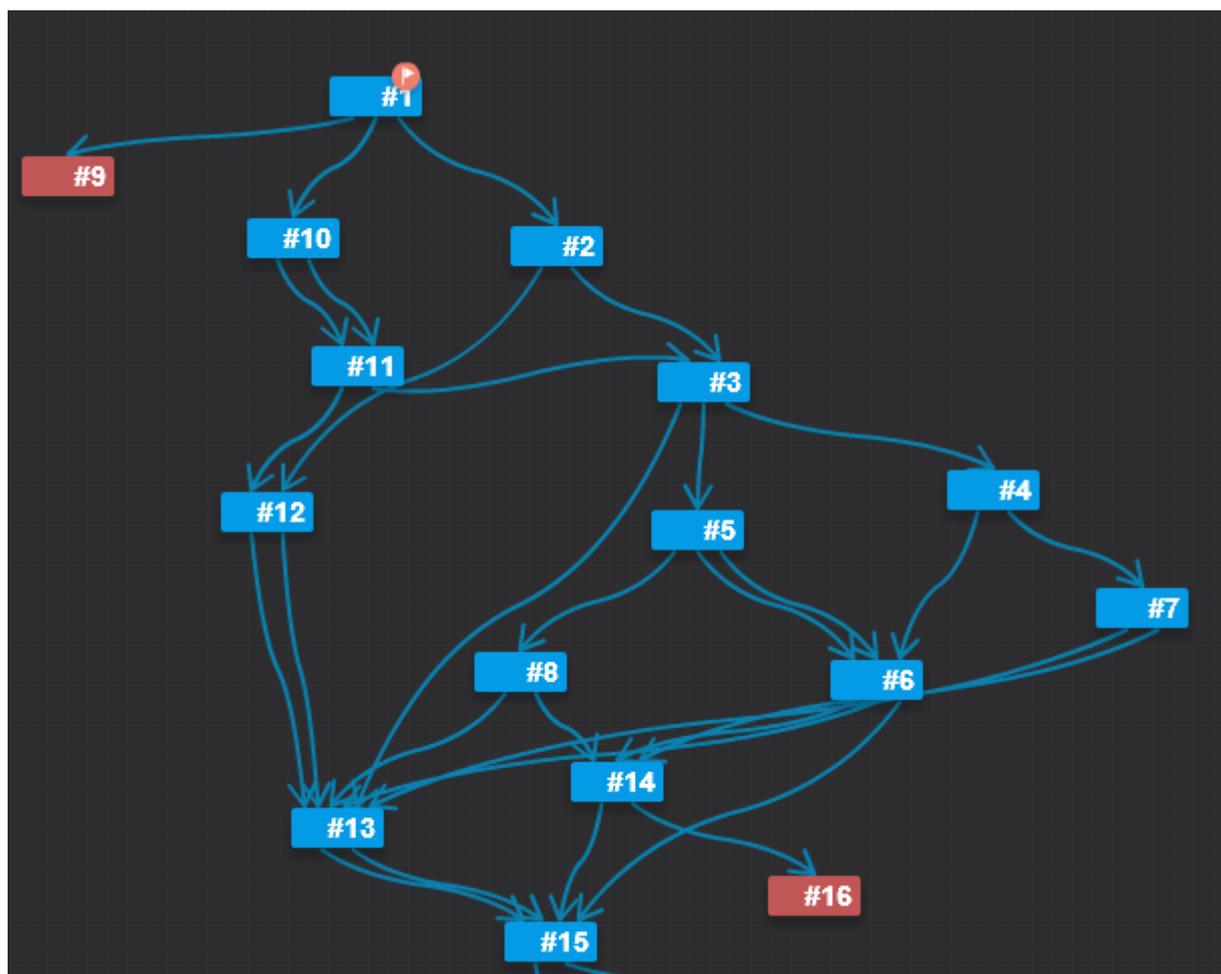


Рисунок 48. Граф диалога

Выводы по второй главе

Из-за того, что ITIL регламентирует работу Service Desk, предложенный курс «Основы ведения инцидентных диалогов в Service Desk» должен следовать обучению специалиста грамотно отработать полученный звонок от клиента. Для этих целей используем программное приложение iSpring Pro 8.7, которое наглядно и быстро поможет создать курс, который отвечает поставленным требованиям. Для примера было выбрано несколько частых проблем, с которыми обращаются клиенты. Также в курсе представлен алгоритм ведения диалога и необходимый набор реплик, которыми оперирует специалист Service Desk для локализации проблемы и размещения заявки в системе.

Итогом курса является оценка специалиста по экзаменационному материалу. Руководитель сможет судить, насколько специалист компетентен в своем деле.

Заключение

Системы дистанционного обучения позволяют с помощью электронных учебных курсов обучить персонал компании для выполнения своих должностных обязанностей.

Итак, в ходе выполнения выпускной квалификационной работы были получены следующие результаты:

- Проанализирована имеющаяся в компании уже развернутая система дистанционного обучения «Прометей», выделены и описаны в теоретической части ее элементы.

- Спроектировано содержание и структура курса корпоративного обучения с учётом особенностей СДО «Прометей»

- Разработан курс с помощью инструментария iSpring Suite 8.7 «Основы ведения инцидентных диалогов в Service Desk», состоящий из 6 элементов теоретического характера, 16 интерактивных тестовых диалогов, а так же 8 экзаменационных интерактивных диалогов и адаптивного теста, стоящего из 2 заданий.

- Оформлены методические рекомендации по организации учебного процесса обучающему по использованию результатов экзаменационных заданий.

На основании вышеуказанного можно сделать вывод о том, что исходная цель выпускной квалификационной работы достигнута.

Список литературы

1. Контент-платформа Pandia.ru - [Электронный ресурс]. URL: <http://pandia.ru/text/78/121/88491-6.php> (дата обращения 25.06.17)
2. Контент-платформа rud.exdat.com- [Электронный ресурс]. URL: <http://rud.exdat.com/docs/index-632937.html#1>(дата обращения 25.06.17)
3. Wikipedia - [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/SCORM> (дата обращения 25.06.17)
4. Крупнейшее издание в сфере высоких технологий в России и странах СНГ cnews.ru - [Электронный ресурс]. URL: http://www.cnews.ru/reviews/free/edu/it_russia/prometeus.shtml(дата обращения 25.06.17)
5. Информационные технологии в научной деятельности (курс для аспирантов, соискателей и молодых ученых) - [Электронный ресурс]. URL: <http://tsput.ru/res/informat/aosit/Lecture3.htm> (дата обращения 25.06.17)
6. Крупнейший в Европе ресурс для IT-специалистов «Хабрахабр» - [Электронный ресурс]. URL: <https://habrahabr.ru/post/91503/> (дата обращения 25.06.17)
7. «Виртуальные технологии в образовании» prometeus.ru - [Электронный ресурс]. URL: https://www.prometeus.ru/actual/01_products/lms/system.html (дата обращения 25.06.17)
8. СДО "Прометей", руководство слушателя [Электронный ресурс]. URL: <http://ucfps74.ru/doc/%D0%A0%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%20%D1%81%D0%BB%D1%83%D1%88%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F.pdf/> (дата обращения 25.06.17)

9. Курсы дистанционного обучения «РА-КУРС» - [Электронный ресурс]. URL: <https://ra-kurs.spb.ru/2/0/3/1/?id=13>(дата обращения 25.06.17)
10. Виртуальные технологии в образовании» prometeus.ru - [Электронный ресурс]. URL: https://www.prometeus.ru/actual/01_products/lms/opisanie.html (дата обращения 25.06.17)
11. Wikipedia - [Электронный ресурс]. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Learning_management_system (дата обращения 25.06.17)
12. Виртуальные технологии в образовании» prometeus.ru - [Электронный ресурс]. URL: https://www.prometeus.ru/actual/01_products/lms/using.html (дата обращения 25.06.17)
13. Гриншкун В.В., Григорьев С.Г. Образовательные электронные издания и ресурсы: учебно-методич. пособ. для студентов пед. вузов и слушателей системы повышения квалификации работников образования. - Курск: КГУ; Москва: МГПУ. -2006. - 98 с.
14. КиберЛенинка - [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologiya-sozdaniya-elektronного-uchebного-kompleкса-v-sisteme-distantsionного-obucheniya-prometeu> (дата обращения 25.06.17)
15. Уваров А.Ю. Электронный учебник: теория и практика. - М.: Изд-во УРАО, 1999. - 220 с.
16. Wikipedia - [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/ITIL> (дата обращения 25.06.17)
17. Коллекция рефератов allbest.ru - [Электронный ресурс]. URL: http://otherreferats.allbest.ru/programming/00033296_0.html(дата обращения 25.06.17)
18. Свободная библиотека - [Электронный ресурс]. URL: <https://librusec.pro/b/131430/read> (дата обращения 25.06.17)

19. Сайт компании ООО «СибИнфоСофт» - [Электронный ресурс]. URL: <http://sibinfosoft.com/SitePages/WhoWeAre.aspx> (дата обращения 25.06.17)
20. Тренинговый центр «Говорун» - [Электронный ресурс]. URL: <http://call.govorun.ru/treningi/telefonnoe-obschenie-dlya-sotrudnikov-tehpodderzhki/> (дата обращения 25.06.17)
21. Центр профессионального развития «Профи Карьера» - [Электронный ресурс]. URL: <https://seminarna.ru/seminari-i-treningi/telefonnoe-obscheniye/trening-masterstvo-telefonnogo-obsheniya-dlya-spetsialistov-sluzhby-tehnicheskoy-podderzhki.html> (дата обращения 25.06.17)
22. Контент-платформа «Знайтовар.ру» [Электронный ресурс]. URL: https://znaytovar.ru/gost/2/GOST_1597190_Sistemy_obrabotki.html (дата обращения 25.06.17)
23. Словари и энциклопедии на Академикe - [Электронный ресурс]. URL: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/es/56757/4> (дата обращения 25.06.17)
24. Wikipedia - [Электронный ресурс]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Персональный_компьютер (дата обращения 25.06.17)
25. Wikipedia - [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Телефония> (дата обращения 25.06.17)
26. Wikipedia - [Электронный ресурс]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Программное_обеспечение (дата обращения 25.06.17)
27. Wikipedia - [Электронный ресурс]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Операционная_система (дата обращения 25.06.17)
28. Контент-платформа SAMZAN - [Электронный ресурс]. URL: <http://samzan.ru/73229> (дата обращения 25.06.17)

29. Инструменты для электронного обучения iSpring - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ispring.ru/content-library/pricing.html> (дата обращения 25.06.17)

30. Инструменты для электронного обучения iSpring - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ispring.ru/docs/pages/viewpage.action?pageId=4096252> (дата обращения 25.06.17)

31. Инструменты для электронного обучения iSpring - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ispring.ru/articles/how-to-create-course-using-ispring.html> (дата обращения 25.06.17)

Примеры скриптов ситуационных диалогов.

Рабочее название: Тема 1. Тест 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?			S01C	Нейтрален 
 Сервисная служба, здравствуйте.	#4		S01R01	
 Алло	#2		S01R02	
 Здравствуйте	#3		S01R03	

Сцена №2

 Ой, извините, я ошибся номером			S02C	Озадачен 
 Нужно здороваться с клиентом и представляться			S02M	

Сцена №3

 Здравствуйте. Я в Сервисную службу попал?			S03C	Озадачен 
 Да	#4		S03R01	
 Да, извините, что не представилась	#4		S03R02	

Сцена №4

 У меня принтер полосит, КУПСО 332210, модель HP LJ 1018			S04C	Нейтрален
---	--	--	------	-----------

→	Вы находитесь в заводоуправлении на первом этаже в кабинете главного инженера?	#7	S04R01	
→	Может быть он шлёт сигнал о помощи?	#5	S04R02	

Сцена №5

	Возможно, поэтому я к Вам и звоню. Примите заявку		S05C	Озадачен
→	Заявку приняла, её номер 131619	#6	S05R01	

Сцена №6

	Спасибо		S06C	Нейтрален
	Не нужно остроумничать с клиентом. Нужно уточнять время, когда клиент будет способен принять мастера и место, где находится оборудование		S06M	

Сцена №7

	Да, всё верно. Можно поскорее, а то мне чертежи сдавать нужно. Меня Алексей зовут		S07C	Нейтрален
→	Ваш контактный телефон 15-23?	#8	S07R01	
→	А что это Вы с чужих номеров звоните?	#10	S07R02	

Сцена №8

	Да		S08C	Счастлив
→	А в какое время мастер сможет попасть к оборудованию?	#11	S08R01	

Сцена №9

 Спасибо!

S09C

Счастлив



Сцена №10

 Это имеет значение? Ладно, сейчас позвоню со своего	S10C	Недоволен 
 Не нужно докапываться до клиента	S10M	

Сцена №11

 Да тут всегда в кабинете кто-нибудь есть	S11C	Нейтрален 
 Спасибо за уточнение. Ваша заявка принята, её номер 141213. Приоритет поставила "Высокий". До свидания	#9 S11R01	
 Ваша заявка принята. До свидания	#12 S11R02	

Сцена №12

 Спасибо.	S12C	Нейтрален 
 Нужно быть более вежливым с клиентом, называть ему номер заявки и если он говорит, что-то срочное, то нужно хотя бы спросить, нужно ли приоритет поставить повыше	S12M	

Скрипт диалога 2.

Рабочее название: Тема 1. Тест 2

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Здравствуйте! Меня зовут Фёдор Иннокентьевич. Я включил компьютер, а он мне синий экран показывает. Пригласите срочно специалиста ко	S01C	Нейтрален
--	------	-----------

мне			
➔	Здравствуйте, ожидайте прибытие специалиста	#3	S01R01
➔	Здравствуйте, уточните, пожалуйста, КУПСО на Вашем компьютере, его модель и месторасположение.	#2	S01R02

Сцена №2

	КУПСО 557719, нахожусь в главном заводоуправлении на втором этаже, кабинет начальника. У меня тут совещание срочное, пусть сделают, пока меня не будет		S02C	Нейтрален 
➔	Уточните, пожалуйста, в кабинете будет кто-то находится, пока Вас не будет?	#4	S02R01	
➔	А кабинет в Ваше отсутствие заперт не будет?	#5	S02R02	

Сцена №3

	Заявка принята так быстро и никаких данных от меня не нужно? Вот не ожидал, спасибо!		S03C	Счастлив 
	Заявка принята некорректно. Нужно уточнить КУПСО компьютера, его модель, месторасположение его и когда можно будет к нему подойти специалисту		S03M	

Сцена №4

	Да, тут помощница моя сидит, она всё покажет		S04C	Счастлив 
➔	Спасибо за уточнение. Ваша заявка принята, номер её 181713. Приоритет поставила "Наивысший". До свидания		S04R01	

Сцена №5

			S05C	Нейтрален 
	Нужно более вежливо общаться с клиентом	#4	S05M	

Скрипт диалога 3.

Рабочее название: Тема 1. Тест 3

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Здравствуйте. У нас сломался копировальный аппарат			S01C	Нейтрален 
 Здравствуйте. Уточните, пожалуйста, Вы Альбина Никитична?		#2	S01R01	
 Здравствуйте. Как и где сломался этот аппарат, а так же его номер?		#5	S01R02	
 Здравствуйте. Это печально. Пользуйтесь пока что другим...		#7	S01R03	

Сцена №2

 Да, это я			S02C	Счастлив 
 Где стоит копировальный аппарат и как именно он сломался, а так же можете уточнить его номер?		#3	S02R01	

Сцена №3

 Форум второй, третий этаж, у лифта, его номера я посмотреть не могу, не делает копии. Пусть к нам придут поскорее.			S03C	Счастлив 
 Ваша заявка принята её номер 151417, приоритет выставлен "Высокий"		#4	S03R01	

Сцена №4

 Спасибо! До свидания			S04C	Счастлив 
--	--	--	------	---

Сцена №5

 Форум второй, третий этаж, у лифта,, не делает копии. Номера его я не вижу. Пусть к нам придут поскорее.		S05C	Счастлив 
 Уточните, пожалуйста, ещё, Вас зовут Альбина Никитична?	#6	S05R01	

Сцена №6

 Да, это я.		S06C	Счастлив 
 Ваша заявка принята её номер 151417, приоритет выставлен "Высокий"	#4	S06R01	

Сцена №7

 Я так и делаю, но мне неудобно каждый раз спускаться на другой этаж!		S07C	Озадачен 
 Ну, что поделать, такова жизнь	#8	S07R01	
 Уточните в таком случае номер аппарата, где он стоит и что за поломка.	#5	S07R02	

Сцена №8

 Пойду найду специалиста лучше		S08C	Недоволен 
 Нельзя хамить клиенту и надо с ним здороваться		S08M	

Скрипт диалога 4.

Рабочее название: Экзамен по теме Физические неисправности с аппаратным обеспечением и проблемы с операционной системой. Диалог 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Зазвонил телефон. Как Вы ответите клиенту?			S01C	Нейтрален 
 Сервисная служба, %USER_NAME%, здравствуете.	2	#2	S01R01	
 Алло!		#9	S01R02	
 Здравствуйте.		#10	S01R03	

Сцена №2

 Здравствуйте. Меня зовут Ирина У меня не включается компьютер			S02C	Нейтрален 
 Ирина уточните, пожалуйста, как не включается компьютер?	1	#3	S02R02	
 Ирина уточните, пожалуйста, на каком этапе компьютер не включается? Вы нажимаете на кнопку включения и ничего не происходит?		#3	S02R01	

Сцена №3

 Я нажимаю на кнопку запуска, а он мне показывает синий экран и буквы иностранные, символы какие-то...			S03C	Озадачен 
 Уточните, пожалуйста, КУПСО компьютера	1	#13	S03R03	
 Продиктуйте, пожалуйста, всё, что там написано		#6	S03R04	
 Поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО	2	#15	S03R05	

Сцена №6

 Я ничего не понимаю на этом языке и продиктовать ничего не могу. У меня не включается компьютер, синий экран показывает. Я нахожусь в здании отдела кадров. Примите			S06C	Озадачен 
---	--	--	------	---

заявку. Раньше заявки у меня только так такие принимали

➔	Поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО и я приму от Вас заявку	2	#15	S06R01
➔	Уточните, пожалуйста, КУПСО этого компьютера	1	#14	S06R02
➔	К сожалению, я не могу принять заявку, пока Вы не опишите мне ошибку, которую выдаёт компьютер		#20	S06R03

Сцена №9

👤	Ой, извините, не туда попала		S09C	Озадачен 
💬	Клиенту нужно представляться, а так же здороваться с ним.		S09M	

Сцена №10

👤	Здравствуйте. Я попала в сервисную службу?		S10C	Озадачен 
➔	Да. Что случилось?		#11	S10R01
➔	Да. Извините, пожалуйста, что не представилась, меня зовут %USER_NAME%. Чем могу помочь?	1	#11	S10R02

Сцена №11

👤	Меня зовут Ирина У меня не включается компьютер		S11C	Нейтрален 
➔	Ирина, уточните, пожалуйста, как не включается компьютер?	1	#3	S11R01
➔	Ирина уточните, пожалуйста, на каком этапе компьютер не включается? Вы нажимаете на кнопку включения и ничего не происходит?		#3	S11R02

Сцена №13

	А как он выглядит?			S13C	Озадачен 
	Поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО	1	#15	S13R01	
	Наклейка такая белая...		#15	S13R02	

Сцена №14

	Я ничего не знаю... Где мне его смотреть? Как он выглядит?			S14C	Недоволен 
	Поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО	1	#15	S14R01	
	Наклейка такая белая...		#16	S14R02	

Сцена №15

	Да, нашла... Тут так много цифр! Мне все нужно диктовать?			S15C	Озадачен 
	Как хотите		#18	S15R01	
	Нет, можете только последние шесть	1	#17	S15R02	

Сцена №16

	Я ничего не вижу! Я перезвоню другому специалисту, мне работать надо			S16C	Разозлен 
	Нужно клиенту объяснять всё более доходчиво			S16M	

Сцена №17

	157856. Повысьте, %USER_NAME%, пожалуйста, приоритет моей заявки сразу же, чтобы её скорее отработали			S17C	Нейтрален
---	---	--	--	------	-----------

- ➔ Хорошо. Ваша заявка принята за номером 123456 с высоким приоритетом. Ожидайте её отработки специалистами. До свидания 1 #19 S17R01 

- ➔ Хорошо. Ваша заявка принята. До свидания #19 S17R02

Сцена №18

-  48-00000-157856. А приоритет можете повысить ей сразу? S18C Озадачен 

- ➔ Спасибо, Ваша заявка принята, её номер 123123. Приоритет её повышен. До свидания 1 #19 S18R01

- ➔ Да. Ваша заявка принята, её номер 123123. До свидания #19 S18R02

Сцена №19

-  Спасибо! S19C Нейтрален 

Сцена №20

-  В таком случае я перезвоню позднее. Попрошу коллегу мне помочь, а то от Вас ничего не добьёшься! S20C Недоволен 

-  Не нужно докапываться до клиента. Не знает, не может описать, значит нужно записывать так, как описывает S20M

Скрипт диалога 5.

Рабочее название: Экзамен по теме Физические неисправности с аппаратным обеспечением и проблемы с операционной системой. Диалог 2

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

	Зазвонил телефон. Как Вы ответите клиенту?			S01C	Нейтрален 
	Сервисная служба, %USER_NAME%, здравствуете.	2	#2	S01R01	
	Алло!		#9	S01R02	
	Здравствуйте.		#10	S01R03	

Сцена №2

	Здравствуйте. Меня зовут Ирина У меня перестал печатать сканер			S02C	Нейтрален 
	Ирина, уточните, пожалуйста, как это - сканер не печатает? Сканер в природе печатать не может.		#3	S02R02	
	Ирина, уточните, пожалуйста, выдаёт ли данное устройство какую-либо ошибку?	1	#23	S02R01	
	Это нормально. Сканер предназначен для оцифровки предоставляемой ему информации, а не вывода её.		#22	S02R03	

Сцена №3

	Он и печатает, и сканирует... Всё в одном. И всё это пишет мне ошибку			S03C	Озадачен 
	Вообще-то это называется многофункциональным устройством, кратко МФУ. Говорите, что там за ошибка?		#25	S03R04	
	Уточните, пожалуйста, что за ошибку он Вам пишет?	1	#25	S03R03	

Сцена №9

	Ой, извините, не туда попала			S09C	Озадачен 
	Клиенту нужно представляться, а так же здороваться с ним. Попробуйте пройти экзамен ещё раз			S09M	

Сцена №10

 Здравствуйте. Я попала в сервисную службу?			S10C	Озадачен 
 Да. Что случилось?		#21	S10R01	
 Да. Извините, пожалуйста, что не представилась, меня зовут %USER_NAME%. Чем могу помочь?	1	#21	S10R02	

Сцена №13

 А как выглядит этот КУПСО? И где мне посмотреть модель?			S13C	Озадачен 
 Модель Вы можете найти на крышке сканера, а КУПСО поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО	1	#15	S13R01	
 Модель на крышке расположена, а КУПСО на белой приклеенной бумажке...		#15	S13R02	

Сцена №14

 Я ничего не знаю... Где мне это смотреть? Как это всё выглядит?			S14C	Недоволен 
 Модель Вы можете найти на крышке сканера, а КУПСО поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО	1	#15	S14R01	
 Ну, КУПСО - это белая наклейка, а модель обычно на крышке сканера написана		#16	S14R02	

Сцена №15

 Модель HP PhotoSmart C4283. А КУПСО... Вот, нашла. Тут так много цифр! Мне все нужно диктовать?			S15C	Озадачен 
 Как хотите		#18	S15R01	
 Нет, можете назвать только последние шесть	1	#17	S15R02	

Сцена №16

 Я ничего не вижу! Я перезвоню другому специалисту, мне работать надо	S16C	Разозлен 
 Нужно клиенту объяснять всё более доходчиво	S16M	

Сцена №17

 157870. Повысьте, %USER_NAME%, пожалуйста, приоритет моей заявки сразу же, чтобы её скорее отработали	S17C	Нейтрален 
 Хорошо. Ваша заявка принята за номером 123457 с высоким приоритетом. Ожидайте её отработки специалистами. До свидания	1 #19 S17R01	
 Хорошо. Ваша заявка принята. До свидания	#19 S17R02	

Сцена №18

 48-00000-157870. А приоритет можете повысить ей сразу?	S18C	Озадачен 
 Спасибо, Ваша заявка принята, её номер 123127. Приоритет её повышен. До свидания	1 #19 S18R01	
 Да. Ваша заявка принята, её номер 123127. До свидания	#19 S18R02	

Сцена №19

 Спасибо!	S19C	Нейтрален 
--	------	--

Сцена №21

 Меня зовут Ирина У меня перестал печатать сканер	S21C	Нейтрален 
 Ирина, уточните, пожалуйста, как это - сканер не печатает? Сканер в природе печатать не может.	#3 S21R01	

→ Ирина, уточните, пожалуйста, выдаёт ли данное устройство какую-либо ошибку?	1	#23	S21R02
→ Это нормально. Сканер предназначен для оцифровки предоставляемой ему информации, а не вывода её.		#22	S21R03

Сцена №22

 И что мне теперь делать? У меня он ошибку показывает!			S22C	Недоволен 
→ А ошибка, случаем, не о том, что он не может понять, сканер он или принтер?		#24	S22R01	
→ Уточните, пожалуйста, что за ошибка?	1	#25	S22R02	

Сцена №23

 Да, есть ошибка. Замятие в каретке пишет			S23C	Нейтрален 
→ Уточните, пожалуйста, модель и КУПСО устройства	1	#13	S23R01	
→ Скажите модель и КУПСО устройства		#13	S23R02	

Сцена №24

 Случаем нет. Пишет, что замятие в каретке			S24C	Недоволен 
→ Уточните, пожалуйста, модель и КУПСО устройства	1	#13	S24R01	
→ Скажите модель и КУПСО устройства		#14	S24R02	

Сцена №25

 Замятие в каретке			S25C	Озадачен 
→ Уточните, пожалуйста, модель и КУПСО устройства	1	#13	S25R01	

Скрипт диалога 6.

Рабочее название: Тема 2. Тест 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите? (При формировании заявки определился номер (002) 12-12)			S01C	Нейтрален 
→ Здравствуйте.		#2	S01R01	
→ Сервисная служба, здравствуйте.		#3	S01R02	
→ Алло.		#4	S01R03	

Сцена №2

 - Здравствуйте. Я попала в сервисную службу?			S02C	Озадачен 
→ Да, извините, что не представилась. Что у Вас случилось?		#3	S02R01	
→ Да. Что случилось?		#3	S02R02	

Сцена №3

 У меня не загружается Zero Client, просит ввести логин и пароль, а потом выходит ошибка time out.			S03C	Нейтрален 
→ Сообщите, пожалуйста, Вас зовут З***. Н.Н.? Ваш номер 12-12?		#6	S03R01	
→ Заявку оформила. До свидания.		#5	S03R02	

→ Сообщите, пожалуйста, Вас зовут 3***. Н.Н.? Ваш номер 12-12 и КУПСО Zero client'a 111222? #6 S03R03

Сцена №4

 Ой, извините, я ошиблась номером...	S04C	Недоволен 
 Когда отвечаешь на звонок клиента необходимо здороваться и представляться	S04M	

Сцена №5

 Спасибо! Пусть скорее сделают	S05C	Счастлив 
 Прежде чем оформить заявку необходимо уточнить КУПСО, ФИО и номер пользователя.	S05M	

Сцена №6

 Да, всё верно, КУПСО - 111222	S06C	Счастлив 
→ Ваша заявка принята, до свидания.	#7 S06R01	
→ Ваша заявка принята, её номер 12345.	#8 S06R02	

Сцена №7

 Спасибо!	S07C	Счастлив 
 Лучше сообщать клиенту номер заявки	S07M	

Сцена №8

 Спасибо!	S08C	Счастлив 
--	------	---

Скрипт диалога 6.

Рабочее название: Тема 2. Тест 2

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

<p> Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите? (При формировании заявки определился номер 11-11)</p>			S01C	Нейтрален 
<p> Здравствуйте.</p>		#2	S01R01	
<p> Алло.</p>		#5	S01R02	
<p> Сервисная служба, здравствуйте.</p>		#3	S01R03	

Сцена №2

<p> Здравствуйте. Я попала в сервисную службу?</p>			S02C	Озадачен 
<p> Да, извините, что не представилась. Что у Вас случилось?</p>		#3	S02R01	
<p> Да. Что случилось?</p>		#3	S02R02	

Сцена №3

<p> У меня не загружается Zero Client.</p>			S03C	Озадачен 
<p> Сообщите, пожалуйста, Вас зовут P***. О.О.? (при выборе данного клиента, расположение его оказалось московским)</p>		#4	S03R01	
<p> Заявку оформила. До свидания.</p>		#6	S03R02	
<p> Сообщите, пожалуйста, Вас зовут P***. О.О.? Ваш номер 11-11? (при выборе данного клиента, расположение его оказалось московским)</p>		#4	S03R03	

Сцена №4

 Да, всё верно.	S04C	Нейтрален 
 Ваша заявка принята, до свидания.	#8 S04R01	
 Ваша заявка принята, её номер 12345.	#7 S04R02	

Сцена №5

 Ой, извините, я, наверное, ошиблось номером...	S05C	Недоволен 
 При ответе на телефонный звонок необходимо здороваться и представляться клиенту	S05M	

Сцена №6

 Спасибо!	S06C	Счастлив 
 Необходимо уточнять у клиента хотя бы ФИО и номер телефона.	S06M	

Сцена №7

 Спасибо!	S07C	Нейтрален 
--	------	--

Сцена №8

 Спасибо!	S08C	Нейтрален 
 Нужно уточнять клиенту номер заявки, если он не требует не сообщать номера	S08M	

Скрипт диалога 7.

Рабочее название: Проблемы с орг. техникой. Диалог 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Завонил телефон. Как Вы ответите клиенту?			S01C	Нейтрален 
 Сервисная служба, %USER_NAME%, здравствуете.	2	#2	S01R01	
 Алло!		#9	S01R02	
 Здравствуйте.		#10	S01R03	

Сцена №2

 Здравствуйте. Меня зовут Арина. У меня не включается компьютер			S02C	Нейтрален 
 Арина, уточните, пожалуйста, как не включается компьютер?	3	#12	S02R02	
 Арина, уточните, пожалуйста, на каком этапе компьютер не включается? Вы нажимаете на кнопку включения и ничего не происходит?		#3	S02R01	

Сцена №3

 Нет, не так. Он мне выводит ошибку тайм-аут и постоянно перезагружается			S03C	Озадачен 
 Арина, уточните, пожалуйста, Ваш компьютер имеет системный блок?		#5	S03R01	
 Пожалуйста, уточните, а не zero client-ом Вы пользуетесь?	1	#4	S03R02	
 Уточните, пожалуйста, КУПСО компьютера	2	#13	S03R03	

Сцена №4

	А что это такое?			S04C	Озадачен 
	Это когда к монитору подключены мышь и клавиатура	1	#7	S04R01	
	Zerro client - это компьютер или программа-клиент в сетях с клиент-серверной или терминальной архитектурой, который переносит все или большую часть задач по обработке информации на сервер.		#6	S04R02	

Сцена №5

	А что это такое?			S05C	Озадачен 
	Системный блок — корпус, в котором находятся основные функциональные компоненты персонального компьютера.		#6	S05R01	
	Системный блок - это основная часть стационарного персонального компьютера, где размещены источник электропитания компьютера и его основные устройства.		#6	S05R02	
	Системный блок - это такая железная коробка, на которой спереди есть кнопки, а сзади много проводов к ней подключается.	1	#8	S05R03	

Сцена №6

	Я ничего не понимаю! У меня не работает компьютер, ошибку тайм-аута выдаёт! Примите заявку. У меня раньше всегда принимали без проблем			S06C	Недоволен 
	Поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО и я приму от Вас заявку	2	#15	S06R01	
	Уточните, пожалуйста, КУПСО данного оборудования	1	#13	S06R02	
	Назовите мне КУПСО компьютера		#14	S06R03	

Сцена №7

	Да, у меня именно так. Примите мою заявку			S07C	Озадачен 
	Уточните, пожалуйста, КУПСО вашего компьютера для принятия заявку	1	#13	S07R01	
	Ну, наконец-то Вы это поняли. Уточните КУПСО этого оборудования		#14	S07R02	

Сцена №8

	Нет, у меня не так. У меня один экран и больше ничего нет			S08C	Озадачен 
	Вообще-то это нулевым клиентом называется. Скажите его КУПСО		#14	S08R01	
	Уточните, пожалуйста, КУПСО данного оборудования	1	#13	S08R02	

Сцена №9

	Ой, извините, не туда попала			S09C	Озадачен 
	Клиенту нужно представляться, а так же здороваться с ним.			S09M	

Сцена №10

	Здравствуйте. Я попала в сервисную службу?			S10C	Озадачен 
	Да. Что случилось?		#11	S10R01	
	Да. Извините, пожалуйста, что не представилась, меня зовут %USER_NAME%. Чем могу помочь?	1	#11	S10R02	

Сцена №11

	Меня зовут Арина. У меня не включается компьютер			S11C	Нейтрален 
	Арина, уточните, пожалуйста, как не включается компьютер?	3	#12	S11R01	

- Арина, уточните, пожалуйста, на каком этапе компьютер не включается? Вы нажимаете на кнопку включения и ничего не происходит? #3 S11R02

Сцена №12

 Ну, он мне пишет тайм-аут и перезагружается постоянно			S12C	Нейтрален 
→ Уточните, пожалуйста, КУПСО данного оборудования	1	#13	S12R01	
→ Назовите мне КУПСО компьютера		#13	S12R02	

Сцена №13

 А как он выглядит?			S13C	Озадачен 
→ Поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО	1	#15	S13R01	
→ Наклейка такая белая...		#15	S13R02	

Сцена №14

 Я ничего не знаю... Где мне его смотреть? Как он выглядит?			S14C	Недоволен 
→ Поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО	1	#15	S14R01	
→ Наклейка такая белая...		#16	S14R02	

Сцена №15

 Да,шла... Тут так много цифр! Мне все нужно диктовать?			S15C	Озадачен 
→ Как хотите		#18	S15R01	

➔ Нет, можете только последние шесть 1 #17 S15R02

Сцена №16

 Я ничего не вижу! Я перезвоню другому специалисту, мне работать надо	S16C	Разозлен
 Нужно с клиентом разговаривать более вежливо.	S16M	

Сцена №17

 157856. Повысьте, %USER_NAME%, пожалуйста, приоритет моей заявки сразу же, чтобы её скорее обработали	S17C	Нейтрален
➔ Хорошо. Ваша заявка принята за номером 123456 с высоким приоритетом. Ожидайте её обработки специалистами. До свидания	1 #19 S17R01	
➔ Хорошо. Ваша заявка принята. До свидания	#19 S17R02	

Сцена №18

 48-00000-157856. А приоритет можете повысить ей сразу?	S18C	Озадачен
➔ Спасибо, Ваша заявка принята, её номер 123123. Приоритет её повышен. До свидания	1 #19 S18R01	
➔ Да. Ваша заявка принята, её номер 123123. До свидания	#19 S18R02	

Сцена №19

 Спасибо!	S19C	Нейтрален
		

Скрипт диалога 8.

Рабочее название: Тема 3. Тест 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Здравствуйте, у меня не работает компьютер, помогите!		S01C	Недоволен 
 Сервисная служба, здравствуйте. Опишите, пожалуйста, подробнее Вашу ситуацию	#3	S01R01	
 Здравствуйте. Как Вы его сломали?	#2	S01R02	

Сцена №2

 Я его не ломала! Он сам! И вообще, куда я попала? Лучше я по другому телефону позвоню		S02C	Разозлен 
 Нельзя расстраивать клиента и обвинять в поломке чего-либо. Лучше поддержать и уточнить причину, что пошло не так		S02M	

Сцена №3

 Я нажимаю на значок, а оно мне сообщение выдаёт о прекращении работы. Помогите! Работа горит!		S03C	Озадачен 
 Понятно. Я могу предположить, что Вы работаете в КОМПАСе за компьютером с номером 159753? Вы всегда за рабочим местом находитесь?	#4	S03R01	
 Так объясните, не работает компьютер или программа?	#5	S03R02	

Сцена №4

 Да, меня зовут Нина. Примите заявку, пожалуйста.		S04C	Нейтрален 
 Ваша заявка принята, её номер 123456, ожидайте звонка специалиста. До свидания		S04R01	

Сцена №5

 Я всегда звоню и мне тут же помогают и принимают заявку! Позвоню по другому номеру		S05C	Разозлен
--	--	------	----------

Нужно интуитивно понимать, если клиент нажимает на значок, то это скорее всего ярлык программы, а не кнопка на компьютере

S05M



Скрипт диалога 9.

Рабочее название: Тема 3. Тест 2

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

Здравствуйте! Я не могу открыть файл, предлагает выбрать программу из списка, а я не знаю, какую выбрать, а нужно срочно его открыть!			S01C	Недоволен
Здравствуйте! Уточните, пожалуйста, КУПСО вашего компьютера и имя его в сети, а так же Ваши фамилию, имя, отчество и контактный телефон	#3		S01R01	
Здравствуйте! Выберите какую-нибудь уж. Я тоже не знаю, как его открыть	#2		S01R02	

Сцена №2

По-мойму, я не в сервисную службу попал, извините...			S02C	Разозлен
Нельзя хамить клиентам и предлагать что-нибудь наобум			S02M	

Сцена №3

Меня зовут Виктор Сергеевич Ан, КУПСО 123589 совпадает с именем, телефон 30-40			S03C	Озадачен
Спасибо большое за уточнение. Я Вашу заявку приняла с высоким приоритетом. Пожалуйста, оставайтесь на месте, чтобы специалист смог до Вас дозвониться	#4		S03R01	

Сцена №4



Скрипт диалога 10.

Рабочее название: Тема 3. Тест 3

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Здравствуйте. У меня не открывается электронная почта.Примите заявку, пожалуйста			S01C	Нейтрален 
 Здравствуйте. Уточните, пожалуйста, выдаёт какую-нибудь ошибку или просто не открывается? Открывается ли корпоративный портал?	#3		S01R01	
 Здравствуйте, Ваша заявка принята, её номер 124590. До свидания	#2		S01R02	

Сцена №2

 Спасибо!			S02C	Счастлив 
 Необходимо уточнить, что за ошибка возникла в программе и открываются ли другие программы			S02M	

Сцена №3

 Я не успеваю прочитать, тут их так много выходит... Портал открывается			S03C	Нейтрален 
 Вас зовут Константин Вкторович?	#4		S03R01	
 Пришлите, пожалуйста, скрин-шот ошибок	#5		S03R02	

Сцена №4

 Да, всё верно			S04C	Нейтрален
---	--	--	------	-----------

→ Ваша заявка принята. Её номер 124590. Ожидайте подключения специалиста, до свидания

S04R01



Сцена №5

А как я пришлю скрин-шот, если у меня почта не работает?		S05C	Озадачен
→ Ой, простите, заговорила... Вас зовут Константин Викторович?	#4	S05R01	
→ Сфотографируйте на телефон и отправьте так. У Вас же на телефоне почта наверняка есть.	#6	S05R02	

Сцена №6

Спасибо, но заявку отмените. Я лучше местного специалиста попрошу всё починить		S06C	Недоволен
Нельзя хамить клиенту. Надо с ним вежливо общаться		S06M	

Скрипт диалога 11.

Рабочее название: Проблемы с программным обеспечением. Диалог

1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

Зазвонил телефон. Как Вы ответите клиенту?		S01C	Нейтрален
→ Сервисная служба, %USER_NAME%, здравствуете.	2	#2	S01R01
→ Алло!		#9	S01R02
→ Здравствуйте.		#10	S01R03

Сцена №2

	Здравствуйте. Меня зовут Оксана. У меня всё сломалось			S02C	Нейтрален 
	[пользователь в Servise Desk определился из Москвы]				
	Оксана, уточните, пожалуйста, что именно у Вас не работает?	3	#3	S02R02	
	Оксана, уточните, пожалуйста, что именно Вы сломали?		#12	S02R01	

Сцена №3

	У меня не открывается файл, пишет: "Ошибка при попытке открытия файла.". А файл мне ну очень нужен. Как сделать так, чтобы он снова заработал?			S03C	Озадачен 
	К сожалению, я не подскажу, но я могу принять заявку и специалисты смогут Вам помочь	1	#7	S03R01	
	Не знаю...		#4	S03R02	

Сцена №4

	Давайте сделаем заявку			S04C	Недоволен 
	Давайте. Ваш номер 15-15? Вы всегда на рабочем месте находитесь?	1	#5	S04R01	
	Давайте. Ваша заявки принята. Ожидайте звонка специалиста		#19	S04R02	
	Давайте. Ваша заявки принята, её номер 123146. Ожидайте звонка специалиста		#19	S04R03	

Сцена №5

	Да, конечно			S05C	Озадачен 
	Ваша заявки принята, её номер 123146. Ожидайте звонка специалиста	1	#19	S05R01	
	Ваша заявки принята. Ожидайте звонка специалиста		#19	S05R03	

Сцена №7

 Да, давайте сделаем заявку			S07C	Озадачен 
 Ваш номер 15-15? Вы всегда на рабочем месте находитесь?	1	#5	S07R01	
 Ваша заявки принята. Ожидайте звонка специалиста		#19	S07R02	

Сцена №8

 У меня такого нет...			S08C	Недоволен 
 Значит Ваш компьютер не на обслуживании и я не могу принять заявку. Решайте своими силами, до свидания.		#16	S08R01	
 Ничего страшного. Давайте так попробую принять заявку.	1	#14	S08R02	

Сцена №9

 Ой, извините, не туда попала			S09C	Озадачен 
			S09M	

Сцена №10

 Здравствуйте. Я попала в сервисную службу?			S10C	Озадачен 
 Да. Что случилось?		#11	S10R01	
 Да. Извините, пожалуйста, что не представилась, меня зовут %USER_NAME%. Чем могу помочь?	1	#11	S10R02	

Сцена №11

 Меня зовут Оксана. У меня всё сломалось			S11C	Нейтрален
---	--	--	------	-----------

[пользователь в Service Desk определился из Москвы]



→ Оксана, уточните, пожалуйста, что именно у Вас не работает?	2	#3	S11R01
→ Оксана, уточните, пожалуйста, что именно Вы сломали?		#12	S11R02

Сцена №12

Я ничего не ломала, он сам не открывается, ошибку мне пишет, что не открвается			S12C	Недоволен
→ Уточните, пожалуйста, КУПСО вашего компьютера	1	#13	S12R01	
→ Вы всегда на рабочем месте?		#13	S12R02	

Сцена №13

А что это такое и как он выглядит?			S13C	Озадачен
→ Поищите, пожалуйста, наклейку на вашем компьютере со штрих-кодом, на ней написано КУПСО. КУПСО на вашем компьютере означает, что он поставлен на сервисное обслуживание		#8	S13R01	
→ Наклейка такая белая... Означает, что компьютер на обслуживании находится		#8	S13R02	
→ Ой, простите, заговорила. Не надо ничего искать, я и так приму заявку	2	#14	S13R03	

Сцена №14

Да, давайте...			S14C	Озадачен
→ Ваш номер 15-15? Вы всегда на рабочем месте находитесь?	1	#5	S14R01	
→ Ваша заявки принята. Ожидайте звонка специалиста		#19	S14R02	

Сцена №16

 Всегда принимали заявки! Что за безобразие? Я позвоню другому специалисту!	S16C	Разозлен 
	S16M	

Сцена №19

 Спасибо!	S19C	Нейтрален 
--	------	--

Скрипт диалога 12.

Рабочее название: Тема 4. Тест 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?	S01C			Нейтрален 
 Алло!		#2	S01R01	
 Здравствуйте!		#3	S01R02	
 Сервисная служба, здравствуйте.		#4	S01R03	

Сцена №2

 Ой, извините, наверное я ошиблась номером.	S02C			Озадачен 
 Необходимо здороваться и представляться, когда поднимаешь трубку	S02M			

Сцена №3

 Здравствуйте, меня зовут Анна! Я попала в сервисную службу?	S03C			Озадачен
---	------	--	--	----------

→ Да. Чего хотели?	#6	S03R01	
→ Да, извините, что не представилась. Что у Вас случилось?	#5	S03R02	

Сцена №4

 Здравствуйте, Меня зовут Анна! Я не могу войти ни в одно сетевое приложение, пишет, что нет сети		S04C	Озадачен 
→ Вы пробовали перезагружать компьютер?	#8	S04R01	
→ Как давно Вы меняли пароль?	#7	S04R02	

Сцена №5

 Я не могу войти ни в одно сетевое приложение, пишет, что нет сети		S05C	Недоволен 
→ Вы пробовали перезагружать компьютер?	#8	S05R01	
→ Как давно Вы меняли пароль?	#7	S05R02	

Сцена №6

		S06C	Недоволен 
 Клиенту нужно отвечать вежливо и нужно представляться	#5	S06M	

Сцена №7

 Да, уже много раз перезагружала. Не помогает. У коллег та же беда		S07C	Недоволен 
→ Вы можете проверить, вставлен ли сетевой шнур и горит ли сетевая индикация?	#10	S07R01	
→ Назовите, пожалуйста, КУПСО компьютера, место его расположения.	#9	S07R02	

Сцена №8

 Да вот на днях.		S08C	Озадачен 
 Вы перезагружали компьютер после смены пароля?	#14	S08R01	
 А компьютер Вы давно перезагружали?	#14	S08R02	

Сцена №9

 147147, заводоуправление, четвёртый этаж, первый кабинет		S09C	Озадачен 
 В какое время мастер сможет попасть к Вашему компьютеру?	#12	S09R01	
 В какое время мастер сможет подойти к Вам?	#11	S09R02	

Сцена №10

 Вставлен, ничего тут не горит		S10C	Озадачен 
 Назовите, пожалуйста, КУПСО компьютера, место его расположения	#9	S10R01	

Сцена №11

		S11C	Озадачен 
 Мастер приходит к оборудованию, а не к клиенту	#12	S11M	

Сцена №12

 Я здесь весь день буду. Пусть придёт поскорее. Запишите контактный номер 45-15. Вдруг я отлучусь куда		S12C	Нейтрален 
 Ваша заявка принята, её номер 151519. Ожидайте мастера	#13	S12R01	

Сцена №13

 Спасибо!	S13C	Счастлив 
--	------	---

Сцена №14

 Да. Не помогает. У коллег та же беда	S14C	Озадачен 
 Вы можете проверить, вставлен ли сетевой шнур и горит ли сетевая индикация?	#10	S14R01
 Назовите, пожалуйста, КУПСО компьютера, место его расположения.	#9	S14R02

Скрипт диалога 13.

Рабочее название: Тема 4. Тест 2

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?	S01C	Нейтрален 
 Алло!	#2	S01R01
 Здравствуйте!	#3	S01R02
 Сервисная служба, здравствуйте.	#4	S01R03

Сцена №2

 Ой, извините, наверное я ошибся номером.	S02C	Озадачен 
 Необходимо здороваться и представляться, когда поднимаешь трубку	S02M	

Сцена №3

 Здравствуйте, меня зовут Алексей! Я позвонил в сервисную службу?		S03C	Озадачен 
 Да. Чего хотели?	#6	S03R01	
 Да, извините, что не представилась. Что у Вас случилось?	#5	S03R02	

Сцена №4

 Здравствуйте, Меня зовут Алексей. У нас после грозы порвался сетевой кабель от ветра. Могли бы прийти мастера, починить его?		S04C	Нейтрален 
 Да, конечно. Уточните, пожалуйста, у какого здания находится порванный кабель? Сети нет у всего здания?	#8	S04R01	
 Ну, для начала нужно оформить заявку, а там уже как смогут, так придут.	#7	S04R02	

Сцена №5

 У нас после грозы порвался сетевой кабель от ветра. Могли бы прийти мастера, починить его?		S05C	Недоволен 
 Да, конечно. Уточните, пожалуйста, у какого здания находится порванный кабель?	#8	S05R01	
 Ну, для начала нужно оформить заявку, а там уже как смогут, так придут.	#7	S05R02	

Сцена №6

		S06C	Недоволен 
 Клиенту нужно отвечать вежливо и нужно представляться	#5	S06M	

Сцена №7

		S07C	Озадачен 
	Хамить клиенту не нужно и говорить так, будто бы его заявка не важна	#12	S07M

Сцена №8

	Да, у всего нового здания заводоуправления		S08C	Озадачен 
	Уточните, пожалуйста, КУПСО вашего компьютера и Ваш контактный номер. Это необходимо для принятия заявки	#14	S08R01	
	Скажите КУПСО вашего компьютера и Ваш контактный номер	#10	S08R02	

Сцена №9

	Ну, ладно. КУПСО 157821, телефон 8-987-654-32-10.		S09C	Озадачен 
	Спасибо большое за уточнение. Ваша заявка принята, её номер 123756. До свидания	#13	S09R01	
	Ваша заявка принята. До свидания	#11	S09R02	

Сцена №10

	Зачем это?		S10C	Озадачен 
	Надо	#9	S10R01	
	Эта информация необходима для принятия заявки	#14	S10R02	

Сцена №11

			S11C	Озадачен 
	Нужно разговаривать вежливо с клиентом и говорить ему номер заявки	#13	S11M	

Сцена №12

 Ну так примите её		S12C	Озадачен 
 Ваша заявка принята, её номер 123756. До свидания	#15	S12R01	
 Уточните, пожалуйста, у какого здания порвался сетевой шнур, у всего ли здания нет сети? Какой КУПСО вашего компьютера и Ваш контактный номер. Это необходимо для принятия заявки	#16	S12R02	

Сцена №13

 Спасибо!		S13C	Нейтрален 
--	--	------	--

Сцена №14

 КУПСО 157821, телефон 8-987-654-32-10.		S14C	Нейтрален 
 Спасибо большое за уточнение. Ваша заявка принята, её номер 123756. До свидания	#13	S14R01	
 Ваша заявка принята. До свидания	#11	S14R02	

Сцена №15

		S15C	Нейтрален 
 Нельзя так просто принять заявку. Нужно уточнить следующие вопросы:	#13	S15M	
У какого здания порвался сетевой шнур?			
У всего ли здания нет сети?			
Какой КУПСО у компьютера клиента?			
Какой контактный номер у клиента?			

Сцена №16

 Да, у всего нового здания заводоуправления. КУПСО 157821, телефон 8-987-654-32-10.		S16C	Нейтрален 
 Спасибо большое за уточнение. Ваша заявка принята, её номер 123756. До свидания	#13	S16R01	
 Ваша заявка принята. До свидания	#11	S16R02	

Скрипт диалога 14.

Рабочее название: Проблемы с сетью. Диалог 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?		S01C	Нейтрален 
 Алло!	#2	S01R01	
 Здравствуйте!	#3	S01R02	
 Сервисная служба, %USER_NAME%, здравствуйте.	2	#4	S01R03

Сцена №2

 Ой, извините, наверное я ошибся номером.		S02C	Озадачен 
 Необходимо здороваться и представляться, когда поднимаешь трубку		S02M	

Сцена №3

 Здравствуйте, меня зовут Алексей! Я позвонил в сервисную службу?		S03C	Озадачен 
 Да. Чего хотели?	#5	S03R01	

→ Да, извините, что не представилась. Меня зовут %USER_NAME%. Что у Вас случилось? 1 #5 S03R02

Сцена №4

👤 Здравствуйте, Меня зовут Алексей. Тут машина грузовая ехала, сетевой кабель нам порвала. Такая вот незадача... А работа горит, закрытие месяца у нас идёт, нужно всё срочно сделать. Поможете? S04C Нейтрален 😊

→ Да, конечно. Уточните, пожалуйста, у какого здания находится порванный кабель? Сети нет у всего здания? 1 #8 S04R01

→ Я только могу заявку принять... #12 S04R02

Сцена №5

👤 Тут машина грузовая ехала, сетевой кабель нам порвала. Такая вот незадача... А работа горит, закрытие месяца у нас идёт, нужно всё срочно сделать. Поможете? S05C Нейтрален 😊

→ Да, конечно. Уточните, пожалуйста, у какого здания находится порванный кабель? 1 #8 S05R01

→ Я только могу заявку принять... #12 S05R02

Сцена №8

👤 Да, у всего нового здания заводоуправления S08C Озадачен 😊

→ Уточните, пожалуйста, КУПСО вашего компьютера и Ваш контактный номер. Это необходимо для принятия заявки 2 #14 S08R01

→ Скажите КУПСО вашего компьютера и Ваш контактный номер #10 S08R02

Сцена №9

👤 Ну, ладно. КУПСО 157821, телефон 8-987-654-32-10. S09C Озадачен

→	Спасибо большое за уточнение. Ваша заявка принята, её номер 123756. До свидания	1	#13	S09R01	
→	Ваша заявка принята. До свидания		#13	S09R02	

Сцена №10

	Зачем это?			S10C	Озадачен 
→	Надо		#9	S10R01	
→	Эта информация необходима для принятия заявки	1	#14	S10R02	

Сцена №12

	Ну так примите её			S12C	Озадачен 
→	Ваша заявка принята, её номер 123769. До свидания		#13	S12R01	
→	Уточните, пожалуйста, у какого здания порвался сетевой шнур, у всего ли здания нет сети? Какой КУПСО вашего компьютера и Ваш контактный номер. Это необходимо для принятия заявки	1	#16	S12R02	

Сцена №13

	Спасибо!			S13C	Нейтрален 
---	----------	--	--	------	--

Сцена №14

	КУПСО 157821, телефон 8-987-654-32-10.			S14C	Нейтрален 
→	Спасибо большое за уточнение. Ваша заявка принята, её номер 123756. До свидания	1	#13	S14R01	
→	Ваша заявка принята. До свидания		#13	S14R02	

Сцена №16

 Да, у всего нового здания заводоуправления нет сети. КУПСО 157821, телефон 8-987-654-32-10.			S16C	Нейтрален 
 Спасибо большое за уточнение. Ваша заявка принята, её номер 123756. До свидания	1	#13	S16R01	
 Ваша заявка принята. До свидания		#13	S16R02	

Скрипт диалога 15.

Рабочее название: Тема 5. Тест 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Здравствуйте! У меня телефон воняет. Примите заявку			S01C	Нейтрален 
 Здравствуйте! А Вы не пробовали мыть руки, прежде чем за трубку хвататься?		#2	S01R01	
 Здравствуйте. Уточните, пожалуйста, на что похож неприятный запах и из какой части аппарата он исходит?		#3	S01R02	
 Не приму заявку, пока руки не вымоете		#2	S01R03	

Сцена №2

 Да что Вы себе позволяете!			S02C	Разозлен 
 Нельзя хамить и насмехаться над клиентами. Нужно вежливо уточнить			S02M	

Сцена №3

 Запах - это слабо сказано! Гарью несёт.			S03C	Нейтрален
---	--	--	------	-----------

→	Пожалуйста, уточните ещё, Вы с номера 55-45 звоните и находится он в цеху у комнаты операторов, а зовут Вас Олег Олегович, так?	#4	S03R01	
→	Зачем же Вы его поджигали?!	#2	S03R02	

Сцена №4

	Да, всё верно		S04C	Счастлив 
→	Специалисты в какое время могут подойти, чтобы проверить аппарат?	#5	S04R01	
→	Вы работаете посменно?	#6	S04R02	

Сцена №5

	Тут всегда кто-то есть. Доступ к телефону будет. Запишите на всякий случай контактный номер: 77-88		S05C	Счастлив 
→	Спасибо за уточнение. Ваша заявка с номером 565759 передана специалистам. До свидания	#7	S05R01	

Сцена №6

	Да, сегодня с 3 до 12... Но если меня не будет, пусть всё равно посмотрят		S06C	Счастлив 
→	Спасибо за уточнение. Ваша заявка принята за номером 565759. На всякий случай оставьте сообщение коллегам, что должен придти мастер	#7	S06R01	

Сцена №7

	Спасибо!		S07C	Счастлив 
---	----------	--	------	---

Скрипт диалога 16.

Рабочее название: Тема 5. Тест 2

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?		S01C	Нейтрален 
 Здравствуйте!	#2	S01R01	
 Алло!	#3	S01R02	
 Сервисная служба, здравствуйте.	#4	S01R03	

Сцена №2

 Я попала в сервисную службу?		S02C	Озадачен 
 Да	#4	S02R01	
 Да, извините, что не представилась	#4	S02R02	

Сцена №3

 Ой, наверное я не туда попала. Извините		S03C	Недоволен 
 Когда берёшь трубку, нужно представляться и здороваться с клиентом		S03M	

Сцена №4

 У меня телефон шипит сильно, слышите?		S04C	Нейтрален 
 К сожалению, нет. Давайте оформим заявку и специалисты придут и посмотрят, что случилось с Вашим телефоном?	#6	S04R01	
Уточните Ваши фамилию и имя и номер телефона			
 Нет. Не придумывайте, у Вас всё с телефоном в порядке	#5	S04R02	

Сцена №5

		S05C	Недоволен 
	Нельзя хамить клиентам и утверждать, что они придумывают. Надо корректно общаться с людьми	S05M	

Сцена №6

	Давайте, мой номер 63-63, зовут Анастасия. Нашли меня?	S06C	Нейтрален 
	Да, конечно. Работаете в здании на 9 мая на 4 этаже, верно?	#7 S06R01	

Сцена №7

	Всё верно. Жду специалистов, номер заявки мне не нужен. До свидания	S07C	Счастлив 
	До свидания	S07R01	

Скрипт диалога 17.

Рабочее название: Тема 5. Тест 3

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

	Здравствуйте! У меня тут пропуска на проходной не читают. Вышлите срочно специалистов!	S01C	Недоволен 
	Мы не высылаем специалистов, они сами к Вам ходят по заявкам	#2 S01R01	
	Здравствуйте. Уточните, пожалуйста, контактный телефон и Вашу фамилию	#3 S01R02	

Сцена №2

 Хамы!	S02C	Разозлен 
 Нельзя хамить клиентам и нужно здороваться с ними	S02M	

Сцена №3

 Лебедев, 5-23-15	S03C	Озадачен 
 Уточните, пожалуйста, не читает пропуска на всех турникетах?	#4 S03R01	
 С такой фамилией могли бы и сами до специалистов долететь	#2 S03R02	

Сцена №4

 Нет, только на первом и третьем. Тут целая очередь образовалась. Специалисты нужны срочно!	S04C	Нейтрален 
 Ваша заявка отправлена специалистам. Приоритет заявке выставлен "Высокий", номер её 789258.	#5 S04R01	
 Ваша заявка отправлена специалистам. Номер её 789258. Можете крайнего в очереди отправить за специалистом	#2 S04R02	

Сцена №5

 Спасибо!	S05C	Счастлив 
--	------	---

Скрипт диалога 18.

Рабочее название: Проблема с аппаратами связи. Диалог 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?	S01C	Нейтрален
--	------	-----------

→ Алло!		#2	S01R01	
→ Здравствуйте.		#3	S01R02	
→ Сервисная служба, %USER_NAME%, здравствуйте.	2	#4	S01R03	

Сцена №2

 Алло! У меня не работает телефон, в нём нет гудков. Вызовите мне мастера			S02C	Недоволен 
→ Здравствуйте. Меня зовут %USER_NAME%. Пожалуйста, уточните. как Вас зовут и где сломан телефон.	1	#7	S02R01	
→ Мы мастеров не вызываем, они сами по заявкам приходят.		#5	S02R02	

Сцена №3

 Алло! Здравствуйте. У меня не работает телефон, в нём нет гудков. Вызовите мне мастера			S03C	Недоволен 
→ Пожалуйста, уточните. как Вас зовут и где сломан телефон.	1	#7	S03R01	
→ Мы мастеров не вызываем, они сами по заявкам приходят.		#5	S03R02	

Сцена №4

 Здравствуйте, %USER_NAME%. Меня зовут Татьяна Викторовна, У меня не работает телефон. Вызовите мне мастера			S04C	Озадачен 
→ Пожалуйста, уточните. где сломан телефон, номер сломанного телефона и номер Вашего мобильного.		#6	S04R01	
→ Мы мастеров не вызываем, они сами по заявкам приходят.		#5	S04R02	
→ Уточните, пожалуйста, подробный адрес, где сломан телефон, номер сломанного телефона и номер Вашего мобильного.	2	#8	S04R03	

Сцена №5

 Ну так оформите мне заявку! Телефон-то не работает, а я к Вам с мобильного звоню			S05C	Недоволен 
 Пожалуйста, уточните. как Вас зовут, подробный адрес, где сломан телефон, его номер и номер вашего мобильного.	1	#21	S05R01	
 Хорошо, оформлю. Как Вас зовут, где Вы сломали телефон и какой у него номер, так же нужно указать номер вашего мобильного.		#22	S05R02	

Сцена №6

 У меня в дома. 225-47. 8-777-666-55-44			S06C	Озадачен 
 Уточните, пожалуйста, а мастера знают, где Ваш дом находится?		#10	S06R01	
 Уточните, пожалуйста, подробный адрес, где находится сломанный телефон.	1	#9	S06R02	

Сцена №7

 Меня зовут Татьяна Викторовна. У меня дома сломан телефон. Я с мобильного Вам звоню			S07C	Озадачен 
 Уточните, пожалуйста, подробный адрес, где сломан телефон, номер сломанного телефона и номер Вашего мобильного	1	#8	S07R01	
 А где Ваш дом находится?		#12	S07R02	

Сцена №8

 г. Североуральск, ул. К***, д. 5, кв. 10. 225-47. 8-777-666-55-44			S08C	Озадачен 
 Спасибо большое за уточнение. А в какое время мастеру лучше прийти?	2	#13	S08R01	
 Спасибо большое за уточнение. Татьяна Викторовна, Вы всегда дома находитесь?		#11	S08R02	

Сцена №9

 г. Североуральск, ул. К***, д. 5, кв. 10.			S09C	Озадачен 
 Спасибо большое за уточнение. А в какое время мастеру лучше прийти?	2	#13	S09R01	
 Спасибо большое за уточнение. Татьяна Викторовна, Вы всегда дома находитесь?		#11	S09R02	

Сцена №10

 Да, конечно знают. Они мне полтора года назад телефон устанавливали.			S10C	Недоволен 
 Всё же уточните, пожалуйста, подробный адрес, где сломан телефон.	1	#9	S10R01	
 Как скажите. Вы всегда дома находитесь?		#11	S10R02	

Сцена №11

 Нет, что Вы. Я работаю. Просто сегодня у меня выходной			S11C	Озадачен 
 А в какое время мастеру лучше прийти?	1	#15	S11R01	
 В какое время мастер сможет попасть к Вам домой?		#16	S11R02	

Сцена №12

 Вам нужен мой адрес?			S12C	Озадачен 
 Да, пожалуйста	1	#9	S12R01	
 А-то		#9	S12R02	

Сцена №13

	Ну, я работаю... Может ли он после работы? Пусть он подойдёт к шести вечера все будние дни, кроме понедельника. Или сегодня. Я как раз дома буду			S13C	Озадачен 
	Спасибо за уточнение. Я Вашу заявку отправила специалистам, её номер 123158. До свидания	2	#14	S13R01	
	Спасибо за уточнение. Я Вашу заявку отправила специалистам. До свидания		#14	S13R02	

Сцена №14

	Спасибо!			S14C	Нейтрален 
---	----------	--	--	------	--

Сцена №15

	Пусть он подойдёт к шести вечера все будние дни, кроме понедельника. Или сегодня. Я как раз дома буду			S15C	Озадачен 
	Спасибо за уточнение. Я Вашу заявку отправила специалистам, её номер 123158. До свидания	2	#14	S15R01	
	Спасибо за уточнение. Я Вашу заявку отправила специалистам. До свидания		#14	S15R02	

Сцена №16

	Ко мне домой? Зачем? Ой, у меня деньги кончаются...			S16C	Озадачен 
	Я Вашу заявку отправила специалистам, её номер 123158. До свидания	1	#17	S16R01	
	Как зачем? Чтобы телефон починили!		#18	S16R02	

Сцена №17

	Спасибо.			S17C	Озадачен 
---	----------	--	--	------	---

Сцена №18

 Пусть он подойдёт к шести вечера все будние дни, кроме понедельника... [Связь оборвалась. Что Вы сделаете?]			S18C	Озадачен 
 Оформить заявку с имеющимися данными	1	#19	S18R01	
 Не оформлять заявку, закрыть как сорвавшийся звонок		#20	S18R02	

Сцена №19

			S19C	Озадачен 
 Правильный выбор. Данных для оформления заявки хватает.			S19M	
При общении с клиентом старайтесь не тянуть с диалогом.				

Сцена №20

			S20C	Озадачен 
 Данных для оформления заявки хватает.			S20M	
При общении с клиентом старайтесь не тянуть с диалогом.				

Сцена №21

 Меня зовут Татьяна Викторовна. г. Североуральск, ул. К***, д. 5, кв. 10. 225-47. 8-777-666-55-44			S21C	Озадачен 
 Спасибо большое за уточнение. А в какое время мастеру лучше прийти?	2	#13	S21R01	
 Спасибо большое за уточнение. Татьяна Викторовна, Вы всегда дома находитесь?		#11	S21R02	

Сцена №22

	Меня зовут Татьяна Викторовна. г. Североуральск, ул. К***, д. 5, кв. 10. 225-47. 8-777-666-55-44. Ещё надо что-то? Может быть, дату моего рождения назвать и гороскоп?			S22C	Недоволен 
	Да, надо. К Вам мастер когда придти сможет?		#16	S22R01	
	Нет, спасибо, данной информации мне не нужно. Уточните, пожалуйста, в какое время лучше придти мастеру для починки телефона?	1	#13	S22R02	

Скрипт диалога 19.

Рабочее название: Проблема с аппаратами связи. Диалог 2

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

	Здравствуйте! У меня тут пропуска на проходной не читают и турникеты не работают на вход. Вышлите срочно специалистов!			S01C	Недоволен 
	Мы не высылаем специалистов, они сами к Вам ходят по заявкам		#2	S01R01	
	Здравствуйте. Уточните, пожалуйста, контактный телефон и Вашу фамилию	1	#3	S01R02	

Сцена №2

	Хамы!			S02C	Разозлен 
				S02M	

Сцена №3

	Лебедев, 5-23-15			S03C	Озадачен 
	Уточните, пожалуйста, не читают пропуска на всех турникетах? Турникеты находятся на проходной?	2	#4	S03R01	

→ Уточните, пожалуйста, где турникеты находятся? #6 S03R02

Сцена №4

 Да, на проходной. Нет, только втором и третьем. Тут целая очередь образовалась. Специалисты нужны ср-чно!	S04C	Нейтрален
		
→ Ваша заявка отправлена специалистам. Приоритет 1 заявке выставлен "Высокий", номер её 789258.	#5 S04R01	
→ Ваша заявка отправлена специалистам. Номер её 789258.	#5 S04R02	

Сцена №5

 Спасибо!	S05C	Счастлив
		

Сцена №6

 Как где? На проходной!	S06C	Озадачен
		
		Тут целая очередь образовалась. Специалисты нужны ср-чно!
→ Уточните ещё, а пропуска не читают на всех турникетах?	1 #7 S06R01	
→ Пропуска везде не работают?	#7 S06R02	

Сцена №7

 Нет, только втором и третьем. Только прошу, поставьте приоритет заявки повыше	S07C	Озадачен
		
→ Ваша заявка отправлена специалистам. Приоритет 1 заявке выставлен "Высокий", номер её 789258.	#5 S07R01	
→ Ваша заявка отправлена специалистам. Номер её 789258.	#5 S07R02	

Скрипт диалога 20.

Рабочее название: Тема 6. Тест 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?			S01C	Нейтрален 
 Здравствуйте.	#2		S01R01	
 Сервисная служба, здравствуйте.	#3		S01R02	
 Алло.	#4		S01R03	

Сцена №2

 Здравствуйте. Я попала в сервисную службу?			S02C	Озадачен 
 Да, извините, что не представилась. Что у Вас случилось?	#3		S02R01	
 Да. Что случилось?	#3		S02R02	

Сцена №3

 Мне нужно отнести коробки в архив.			S03C	Нейтрален 
 Сообщите, пожалуйста, Вас зовут Р**? О.О.? И откуда необходимо отнести коробки?	#5		S03R01	
 Несите.	#4		S03R02	
 Ваша заявка принята. Её номер 12345. Ожидайте грузчиков.	#6		S03R03	

Сцена №4

 Ой, наверное я не туда попала. Извините			S04C	Недоволен
---	--	--	------	-----------

 Нужно вежливо отвечать клиентам и представляться полностью, иначе они могут подумать, что обратились не по адресу

S04M 

Сцена №5

 Да. Форум первый, четвёртый этаж. Спасибо	S05C	Счастлив 
 Ваша заявка принята, до свидания.	#7 S05R01	
 Ваша заявка принята, её номер 12345, ожидайте грузчиков.	S05R02	

Сцена №6

 Да, спасибо	S06C	Нейтрален 
 В данном случае клиент остался доволен, но не было уточнения, откуда эти коробки забрать нужно	S06M	

Сцена №7

	S07C	Счастлив 
 Нужно уточнять номер заявки, кроме тех случаев, когда это прости клиент	S07M	

Скрипт диалога 21.

Рабочее название: Тема 6. Тест 2

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?	S01C	Нейтрален 
 Здравствуйте.	#2 S01R01	

→ Сервисная служба, здравствуйте. #3 S01R02

→ Алло. #4 S01R03

Сцена №2

 Здравствуйте. Я попала в сервисную службу? S02C Озадачен



→ Да, извините, что не представилась. Что у Вас случилось? #3 S02R01

→ Да. Что случилось? #3 S02R02

Сцена №3

 У нас в шкафу не хватает вешалок для одежды. Пожалуйста, принесите вешалки и срочно! S03C Нейтрален



→ Пожалуйста, уточните, Вас зовут Р***. О.О.? #5 S03R01

→ Уточните, Ваш номер 11-11 и зовут вас Р***. О.О., находитесь в третьем форуме на первом этаже? Сколько вешалок Вам необходимо? #6 S03R02

→ Ваша заявка принята. Ожидайте вешалки. #7 S03R03

Сцена №4

 Ой, извините, не туда попала. До свидания S04C Недоволен



 Когда поднимаешь трубку нужно здороваться и представляться клиенту S04M

Сцена №5

 Да S05C Нейтрален



→ Ваша заявка принята, её номер 12345, приоритет "Высокий". Ожидайте вешалки. #7 S05R01

→ Вы находитесь в третьем форуме на пятом этаже? #6 S05R02
Сколько вешалок Вам необходимо?

Сцена №6

 Да, всё верно. Пять штук. Жду.	S06C	Счастлив 
→ Ваша заявка принята, её номер 12345, приоритет "Высокий". Ожидайте вешалки.	S06R01	

Сцена №7

 Спасибо.	S07C	Счастлив 
 Не уточнили, куда вешалки принести и сколько штук их необходимо	S07M	

Скрипт диалога 22.

Рабочее название: Тема 6. Тест 3

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?	S01C			Нейтрален 
→ Здравствуйте.	#2	S01R01		
→ Сервисная служба, здравствуйте.	#3	S01R02		
→ Алло.	#4	S01R03		

Сцена №2

 Здравствуйте. Я попала в сервисную службу?	S02C			Озадачен 
→ Да, извините, что не представилась. Что у Вас случилось?	#3	S02R01		

→ Да. Что случилось? #3 S02R02

Сцена №3

 Меня зовут Р***. О. Д., У нас давно не мыли окна в кабинете, пожалуйста, пусть уборщица поможет.	S03C	Нейтрален 
→ Я Вашу проблему поняла, ожидайте.	#6 S03R01	
→ У меня в программе высвечивается, что Вы находитесь в Красноярске. Это так?	#5 S03R02	
→ Пожалуйста, уточните, где Вы находитесь?	#7 S03R03	

Сцена №4

 Ой, наверное я не туда попала. Извините	S04C	Недоволен 
 Нужно вежливо отвечать клиентам и представляться полностью, иначе они могут подумать, что обратились не по адресу	S04M	

Сцена №5

 Да, это так. Я прилетела в Красноярск в командировку из Москвы. Примите заявку.	S05C	Счастлив 
→ Данную заявку я принять не могу, так как данная возможность есть только у московского офиса. Пожалуйста, обратитесь в местный АХО-отдел. До свидания.	S05R01	
→ Хорошо, Ваша заявка принята, её номер 12345. До свидания.	#6 S05R02	

Сцена №6

 Да, спасибо	S06C	Нейтрален 
 Заявку нельзя принимать, так как клиент фактически находится в Красноярске, а заявки на бытовые нужды можно принимать только от клиентов, которые находятся в г. Москва	S06M	

Сцена №7

 В данный момент я нахожусь в командировке в Красноярске.			S07C	Нейтрален 
 Данную заявку я принять не могу, так как данная возможность есть только у московского офиса. Пожалуйста, обратитесь в местный АХО-отдел. До свидания.			S07R01	
 Хорошо, Ваша заявка принята, её номер 12345. До свидания.	#6		S07R02	

Скрипт диалога 23.

Рабочее название: Бытовые нужды. Диалог 1

Текст	Баллы	Ссылка	Файл	Эмоция
-------	-------	--------	------	--------

Сцена №1

 Поступил телефонный звонок. Как Вы ответите?			S01C	Нейтрален 
 Сервисная служба, %USER_NAME%. здравствуйте..	1	#4	S01R01	
 Алло!		#2	S01R02	
 Здравствуйте.		#3	S01R03	

Сцена №2

 Наверное я не туда попал. Извините			S02C	Озадачен 
 Нужно здороваться с клиентом и представляться ему			S02M	

Сцена №3

 Здравствуйте, я в сервисную службу попал?			S03C	Озадачен
---	--	--	------	----------

→ Да. Это %USER_NAME%. Извините, что не представилась сразу. Что у Вас за проблема?	1	#4	S03R01	
→ Да. Что случилось?		#4	S03R02	

Сцена №4

У нас тут это... Ситуация такая.... Туалет мужской затопило...			S04C	Озадачен
→ В каком форуме и на каком этаже?		#5	S04R01	
→ Сообщите, пожалуйста, в каком форуме и на каком этаже произошёл потоп?	1	#5	S04R02	

Сцена №5

Форум второй, третий этаж			S05C	Нейтрален
→ Уточните, пожалуйста, Вас зовут Сергей?		#6	S05R01	
→ Уточните, пожалуйста, как Вас зовут?		#7	S05R02	

Сцена №6

Да. Только пусть мастера придут поскорее			S06C	Нейтрален
→ Я Вашу заявку оформила с высоким приоритетом. Номер её 123156. До свидания	1	#8	S06R01	
→ Я Вашу заявку оформила, её номер 123156. До свидания		#8	S06R02	

Сцена №7

Сергей. Пусть мастера придут скорее			S07C	Нейтрален
→ Я Вашу заявку оформила с высоким приоритетом. Номер её 123156. До свидания	1	#8	S07R01	
→ Я Вашу заявку оформила, её номер 123156. До		#8	S07R02	

Сцена №8

 Спасибо

S08C

Нейтрален

