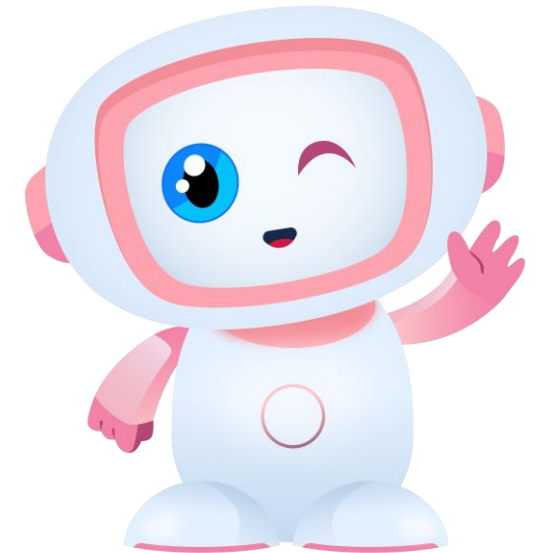


# The scope for Tracking

## Features:

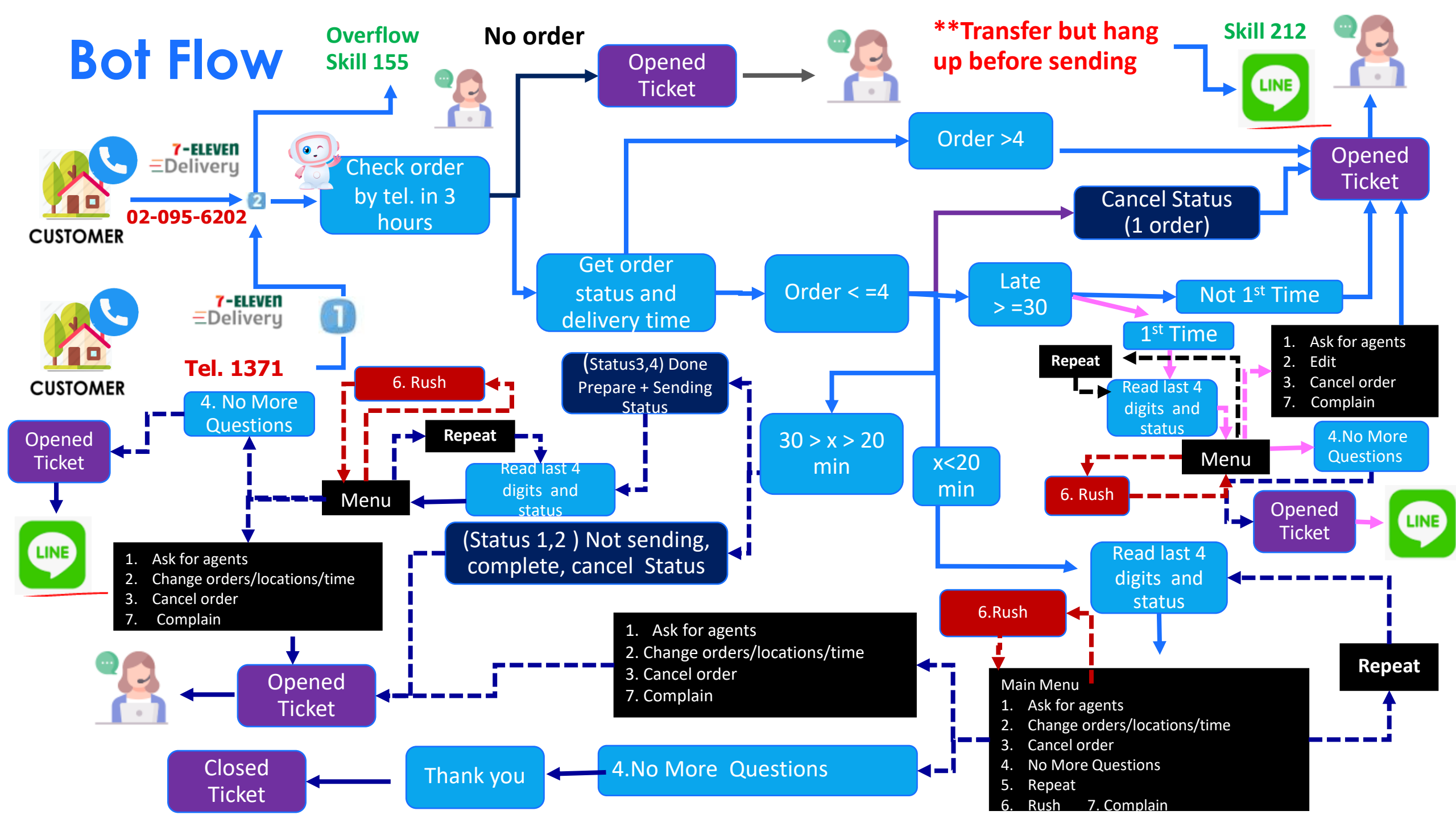
1. ทวนข้อมูลสถานะออเดอร์
2. ไม่มีคำถามเพิ่มเติม
3. ดำเนินการบริการ
4. ขอคุยเจ้าหน้าที่
5. เร่งให้น้องเปาตามออเดอร์ให้
6. ขอยกเลิกออเดอร์
7. เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขออเดอร์
8. เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขเวลาในการส่งของ
9. เปลี่ยนแปลงสถานที่ในการรับของ



gosoft.

SMART DIGITAL  
CONTACT CENTER

# Bot Flow



# UAT Scenario Test: Possibility Cases




Case	Order Status	1 <sup>st</sup> Round Detail	2 <sup>nd</sup> Round Detail
1	รอรับออเดอร์	ไม่โอน อ่านรายละเอียดให้ฟัง <b>ทวน</b>	ไม่โอน บอทอ่านรายละเอียด <b>ทวน</b>
	ยกเลิกการจัดส่ง (เกิน 30 นาที)	<b>ให้บอทโอน: เปลี่ยนเวลา/เปลี่ยนเบอร์/ออเดอร์/สถานที่</b> โอน <b>Open</b> <b>Transfer</b>	<b>ขอยกเลิกออเดอร์</b> โอน <b>Open</b> <b>Transfer</b>
	กำลังจัดของ		
2.1	ยกเลิกคำสั่งซื้อ (หลังชำระเงิน)	ไม่โอนจนกว่าจะโทรอีกรอบ <b>บอกบอทว่าไม่มีอะไร</b> <b>Open</b> 	<b>ขอคุยกับเจ้าหน้าที่</b> <b>Open</b> <b>Transfer</b>
2.2	กำลังจัดส่ง (เกิน 30 นาที)	<b>ให้โทรอีกรอบ</b>	โอน
	จัดส่งสำเร็จ	รอบที่สอง บอทจะโอนสายทันที <b>Open</b> <b>Transfer</b>	<b>โทรอีกรอบ</b> บอทโอนทันที <b>Open</b> <b>Transfer</b>
3	จัดของเสร็จแล้ว (5-10 นาที)	ไม่โอน <b>ให้บอททวน</b> <b>ให้บอทช่วยตามของ</b> บอทจะรีบดำเนินการ แต่ไม่โอนสาย <b>Closed</b>	<b>เจียบ</b> โอน <b>Open</b> <b>Transfer</b>
4	กำลังจัดส่ง (เกิน 30 นาที)	<b>พูดแนว ดีเดียน ต่อว่าบริการ</b> <b>Open</b> <b>Transfer</b>	<b>พูด กอไก่</b> <b>เจียบ</b> <b>Open</b> <b>Transfer</b>
5	ยกเลิกออเดอร์ (ก่อนชำระเงิน)	บอทโอนสาย <b>Open</b> <b>Transfer</b>	บอทบอกว่าจะโอนก็วาง <b>Open</b> 
6	มากกว่า 5 ออเดอร์	บอทโอนสาย <b>Open</b> <b>Transfer</b>	Null
7	No orders	โอน <b>Open</b> <b>Transfer</b>	Null

# UAT Scenario Test: Hang up Case

Case	Order Status	3 <sup>rd</sup> Round Detail	4 <sup>th</sup> Round Detail
1	รอรับออเดอร์	<b>วาง</b> ตั้งแต่บอทยังไม่ทัก <b>Bot</b> จับได้ แต่ทำอะไรไม่ทันเลย อาจเปิด <b>ticket</b> สายหลุดได้ <b>closed</b>	วางตอนบอทอ่านออเดอร์ เสร็จและถามครึ่ง ๆ กลาง ๆ ว่า สอบถามได้เลยค่ะ <b>closed</b>
	ยกเลิกการจัดส่ง (เกิน 30 นาที)		
	กำลังจัดของ		
2.1	ยกเลิกคำสั่งซื้อ (หลังชำระเงิน)	บอทบอกสอบถามได้เลยค่ะ เสร็จ แล้ว <b>วาง</b> <b>Open</b> 	Null
2.2	กำลังจัดส่ง (เกิน 30 นาที)		
	จัดส่งสำเร็จ		
		โทรรอบสอง บอทโอนแล้ว <b>วางด่วน</b> <b>Aban</b>	
3	จัดของเสร็จแล้ว (5-10 นาที)	<b>วาง</b> ต่อนก่อนบอทอ่านออเดอร์ <b>Closed</b>	Null
4	กำลังจัดส่ง (เกิน 30 นาที)	วางตอนบอทกำลังอ่านออเดอร์ <b>Open</b> 	Null
5	ยกเลิกออเดอร์ (ก่อนชำระเงิน)	กำลัง <b>greeting</b> <b>วาง</b> <b>Open</b> 	Null
6	มากกว่า 5 ออเดอร์	บอทพูดยังไม่ <b>greeting</b> <b>วาง</b> <b>Open</b> 	Null
7	No orders	<b>rebot</b>	Null

# Fixed Scenario Mode: Line Notify Test

Prioritize: Transfer  
Line  
Closed ticket

Case	Order Status	Closed/ Opened/Transfer	
1	รอรับออเดอร์ (25 นาที) : Status 1	Open	Transfer
2	กำลังจัดส่ง (25 นาที) Status 4	เร่ง ไม่โอน	Open 
3	จัดของ (20 นาที) :Status 2	Open	Transfer
4	จัดของเสร็จ(25 นาที): Status 3	Open	
5	รอรับออเดอร์ (25 นาที) : Status 1	Open	Transfer
	กำลังจัดส่ง (25 นาที) Status 4		
	จัดของเสร็จ(25 นาที): Status 3		
6	กำลังจัดส่ง (25 นาที) Status 4	Open	
	กำลังจัดส่ง (เกิน 30 นาที) รอบ 1		
7	กำลังจัดส่ง (25 นาที) Status 4	Open	Transfer
	กำลังจัดส่ง (เกิน 30 นาที) รอบ 2		

\*\*\*Late >30 don't care about status  
Hang up in case transfer : Line Notification

# Database

## Bot Call Center Database

CallcenterLogID	StartDateandTime	EndDateandTime	TotalExecTime	ExtensionNumber	UserAccount	CallType	ServerIP	IncomingNumber	TicketNumber	TicketTopic	TicketCategory	LastIntent	IsComplete	Transfer	Survey	SMS
3008	9/10/2021 13:42	9/10/2021 13:43	01:08.1	6027	cpcallcenter1@gmail.com	receiver	10.183.255.106	910048580	921091000000	85909 Information	main.faq		1	NULL	NULL	NULL
3007	9/10/2021 13:26	9/10/2021 13:27	01:16.2	6027	cpcallcenter1@gmail.com	receiver	10.183.255.106	910048580	921091000000	85909 Information	no.more.q		1	NULL	NULL	NULL
3006	9/10/2021 13:23	9/10/2021 13:23	00:40.2	6027	cpcallcenter1@gmail.com	receiver	10.183.255.106	910048580	921091000000	89148 Complaint	main.faq		0	1625	NULL	NULL

## Bot Database: Data Dictionary

Table : BotCallRecord							ดึงข้อมูลทุก 30 นาที	
date-time format วันที่ตั้ง	เซอวีรืสของ Bot	integer เวลาที่ดึง	จำนวนไลน์ที่ส่ง	จำนวนสายที่บอทส่ง เอเจนท์	จำนวนสายที่จบที่บอท	จำนวนสาย ทั้งหมดที่บอทรับ	YYYYMMDD วันที่ตั้ง	YYYYMMDDHHMM วันที่เวลาที่ดึง
ROW_DATE	SKILL	TIME	LineNotify	TRANSFERCALL	ENDBYBOT	TOTALCALLS	ID_DATE	ID_TIME
1/1/2021	All Member	1030	1	0	1	1	20210101	202101011030
1/1/2021	Tracking	1030	1	0	1	1	20210101	202101011030
1/1/2021	All Member	1100	0	2	1	3	20210101	202101011130
1/1/2021	Tracking	1100	0	4	2	6	20210101	202101011130

Database: neralocaldb  
Table: BotCallRecord  
IP: 10.183.251.24  
user: dbBot  
password: DbB@tt01

# Visualization

## Summary Performance

Date

9/19/2021
9/21/2021

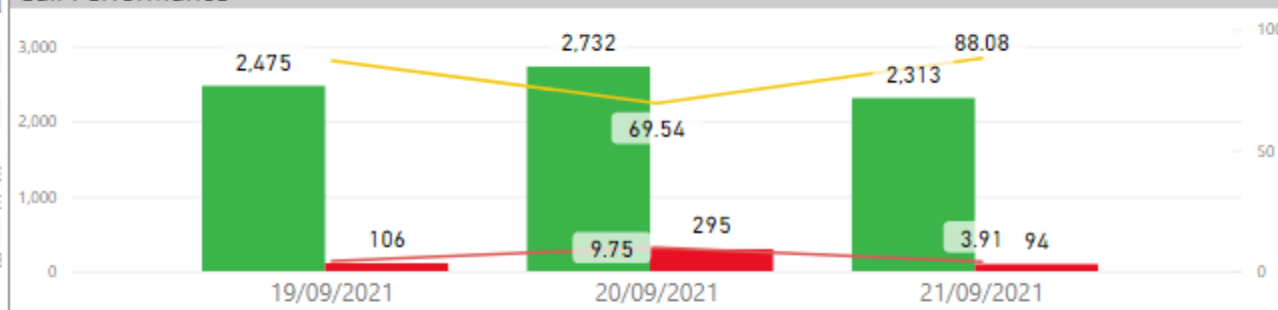
Skill Name

All

## Service Inbound

SKILLNAME	ACD	ABN	%ABN	AHT	SL	EXT. O
7Delivery Track	3,588	198	5.23	00:02:14	84.89	
7Delivery Order	2,849	175	5.79	00:04:45	80.85	
7Delivery App	839	82	8.90	00:03:59	68.62	
7Delivery Admin	244	40	14.08	00:03:13	64.44	
7Delivery BOT	0	0				
7Delivery Dummy	0	0				
7Delivery Out	0	0				
7Delivery Support	0	0				
<b>Total</b>	<b>7,520</b>	<b>495</b>	<b>6.18</b>	<b>00:03:25</b>	<b>80.77</b>	<b>8</b>

## Call Performance



## Service by BOT

SKILL	TRANSFERCALLS	ENDBYBOT	TOTALCALLS
allmember	0	0	0
faqdelivery	0	0	0
kudsan	0	0	0
remind	0	0	0
tracking	1	5	5
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Date	TOTAL CALLS	ACD	%ACD	ABN	%ABN	SLA	Ext.Out Call	Avg.Ext.Out Time	AHT	Avg. ACD Time	Avg. ACW Time	Avg. Ho Time
19/09/2021	2,581	2,475	95.89	106	4.11	87.14	3,141	00:00:55	00:03:26	00:02:42	00:00:38	00:00:27
20/09/2021	3,027	2,732	90.25	295	9.75	69.54	2,792	00:01:05	00:03:28	00:02:47	00:00:33	00:00:33
21/09/2021	2,407	2,313	96.09	94	3.91	88.08	2,279	00:01:10	00:03:20	00:02:37	00:00:36	00:00:37
<b>Total</b>	<b>8,015</b>	<b>7,520</b>	<b>93.82</b>	<b>495</b>	<b>6.18</b>	<b>80.77</b>	<b>8,212</b>	<b>00:01:03</b>	<b>00:03:25</b>	<b>00:02:42</b>	<b>00:00:36</b>	<b>00:00:3</b>