

Как согласиться с клиентом и испортить два года разработки?

Обо мне:

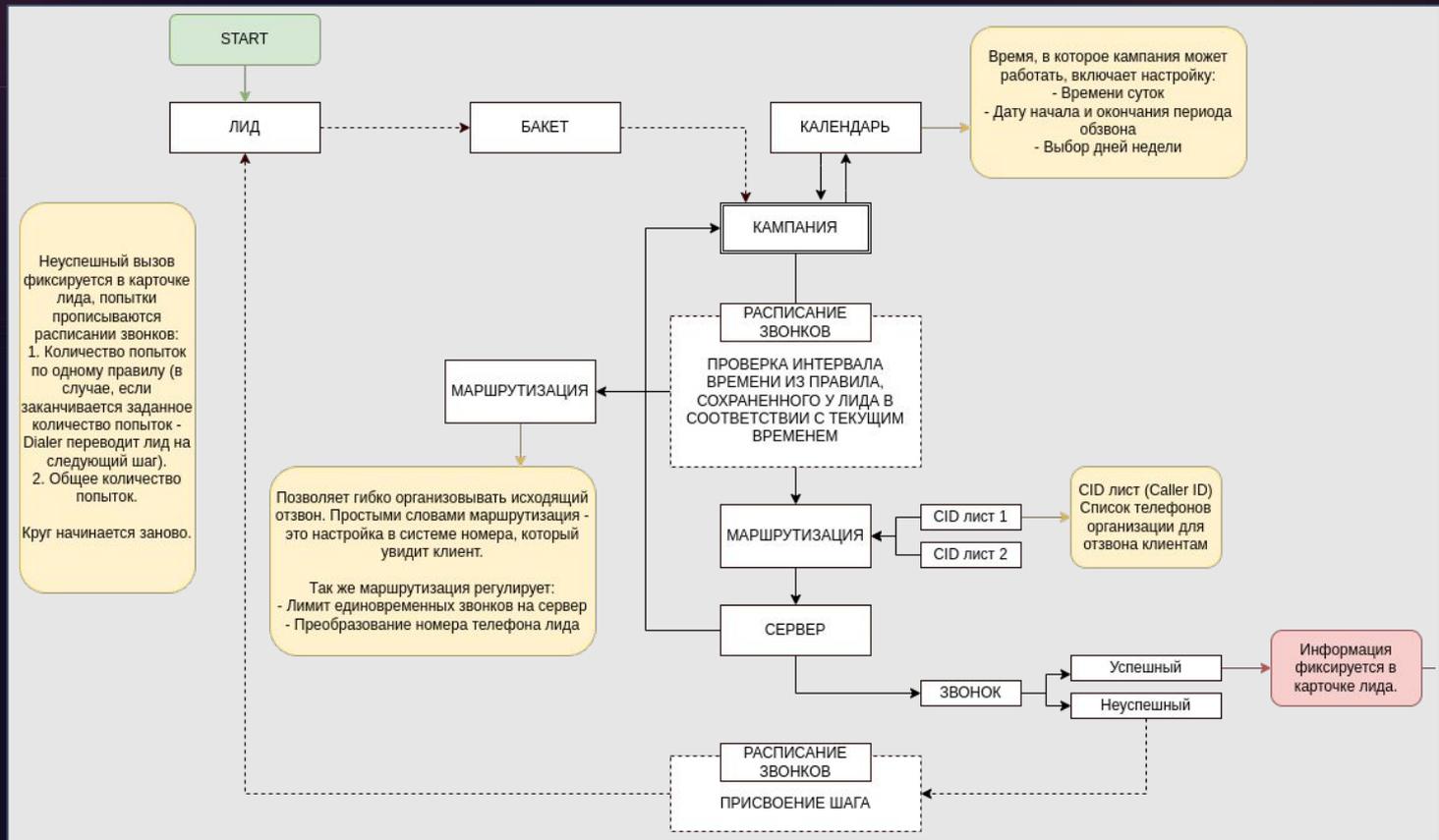


- Технический директор Iqtek
- 10 лет разработка ПО
- 4 продукта:
 - iqDialer
 - Antibot
 - Speakit
 - WFM

О чем доклад

- Кратко о Dialer
- Как сделать Callback в экосистеме Dialer
- Как выходили из положения
- К чему привело
- Анализ результатов

Коротко про сам Dialer



Выборка лидов - батчинг

- В системе лидов > 1 млн.
 - В кампании > 100 тыс.
 - Доступных к обзвону > 10 тыс
-
- + Настройки выборки
 - + Таймзоны лидов
 - + Ограничения по времени на каждом шаге



Стратегия Callback ?

- За лидом закрепляется оператор, и звонок должен произойти в определенное время (договоренности)

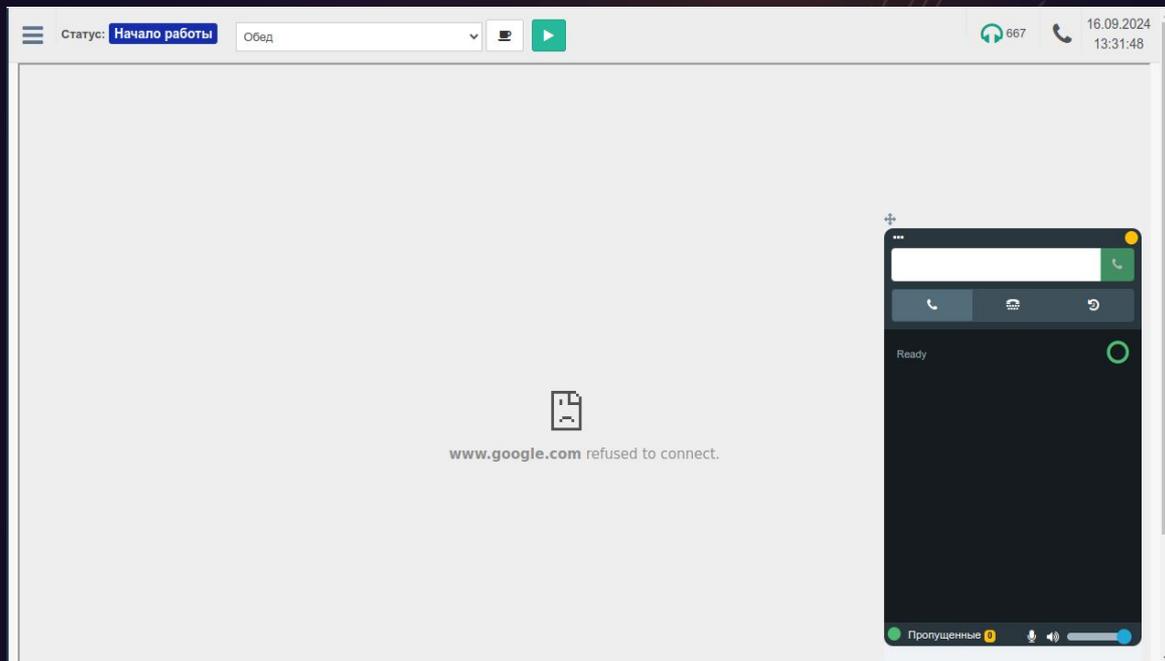


АРМ оператора, механика

- Проверка на задачи
- Если есть: ожидание задачи

Worker

- Расчет в кампании звонков
- Прямой звонок оператору
- Статус - задача



Проблема - оператор без звонков

1. Оператор висит в статусе “Ожидание задач”
2. Оператор не получает звонки по задачам

Причины:

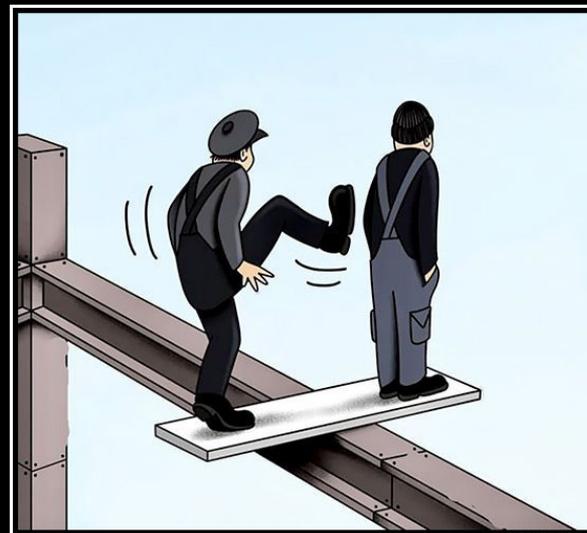
- Разные запросы
- Синхронизация сущностей:
 - Задача есть, лида уже нет
 - Лиды переместили
 - Планировщик неверный
- Долгая выборка задач (на каждой итерации новый запрос)



Последствия!

Нервы, время, деньги:

- Изучение проблем клиента, временные костыли
- Полгода параллельно новая разработка
 - анализ
 - прототипы
 - тесты
- Сервис маршрутизации запросов v2 и v3
- Миграция данных v2 -> v3, v3 -> v2



ВСЕ ДЕЙСТВИЯ
ИМЕЮТ ПОСЛЕДСТВИЯ

Меняем стратегию Callback

- За лидом закрепляется оператор и звонок должен произойти в определенное время (договоренности)

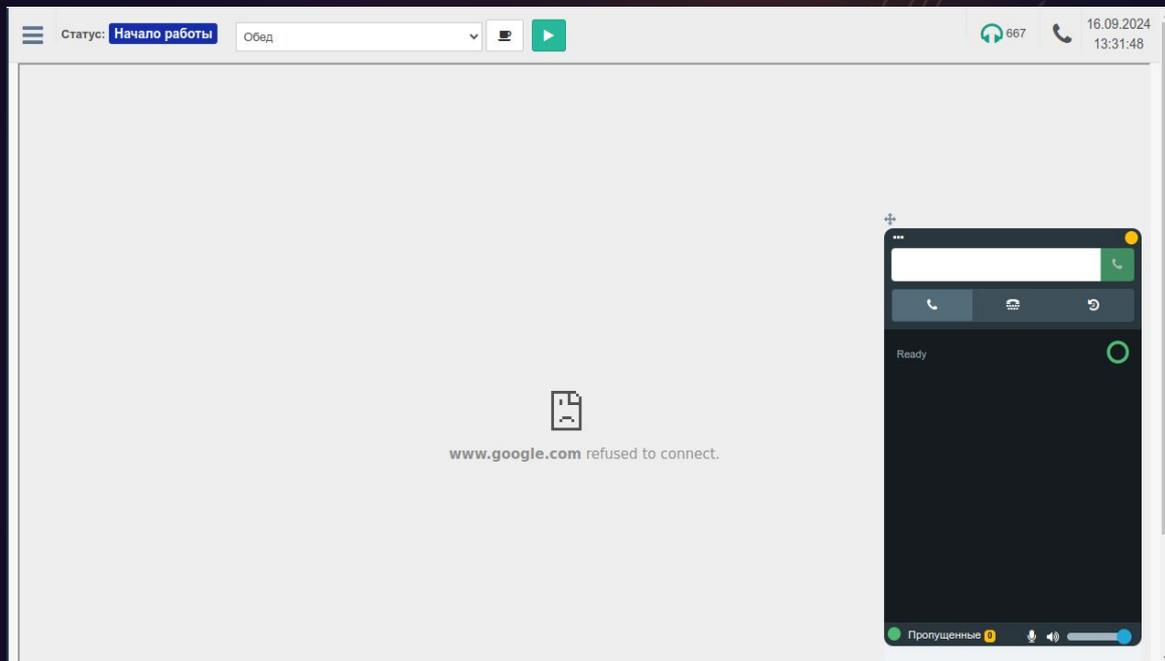


АРМ оператора, механика

- Смена статуса: “Ожидание снятия с паузы”

Worker

- Расчет в кампании звонков
- Прямой звонок оператору
- Статус - задача



Бонусом

- Плавный уход на паузу, выход в работу
- Если в назначенное время нет свободного оператора - можно откорректировать задачу (перенос в общую группу, другому оператору)
- Сделали стратегию “Персональный обзвон”

Плавный уход на паузу:

- Queue penalty: 10000, reason в redis
- В расчетах - пропускаем оператора для новых звонков, резервируем под совершенные звонки
- Если не потребовался - отпускаем pause (reason: из redis penalty: 0)

ИТОГИ

- Прокачали стрессоустойчивость
- Получили кучу опыта отладки (sql, web, api)
- Внедрили аналитику поступающих задач
- Получили новые фиши

Спасибо за внимание!

Буду рад ответить на все ваши вопросы
сейчас или свяжитесь со мной в
будущем:

IQTEK



Полозов Василий

Технический директор

ООО Айтек

pva@iqtek.ru

+7 495 266 62 60

https://t.me/polozov_vasya

