

Контакт центр CRM (Contact Center CRM)

Руководство пользователя

Казань 2024 г.

ООО «Цифровые технологии»

1. Базовый функционал CRM.

1.1. Работа со звонками и статусами.

1.1.1. Отображение и возможность изменения статуса оператора.

1. Активный статус оператора отображается в правом верхнем углу под именем пользователя.

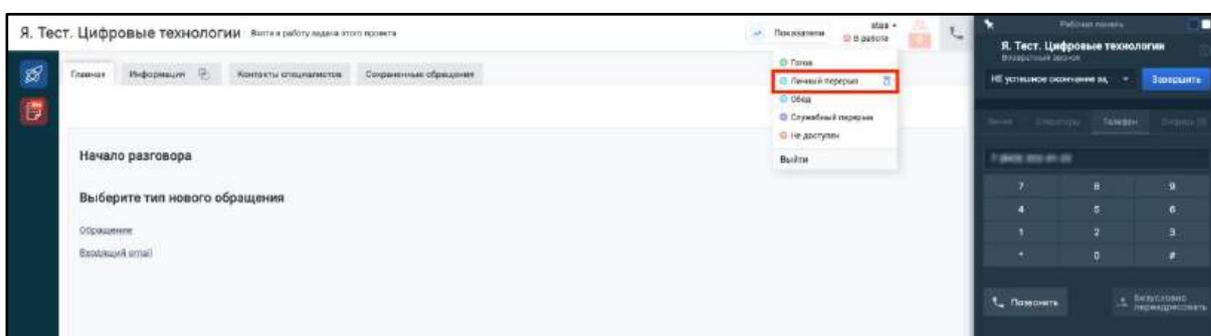
2. Чтобы сменить статус оператора, нужно нажать на свой логин в правом верхнем углу рядом с рабочей панелью (Скриншот 1).



Скриншот 1. Список статусов

3. Статус «В работе» ставится автоматически при принятии звонка или взятии задачи в работу.

4. При работе со звонком/задачей можно отложить статус, для этого нужно выполнить [п.1.1.1.2.](#) У отложенного статуса рядом с названием появляется иконка песочных часов. Отложенный статус применяется после закрытия задачи (Скриншот 2).

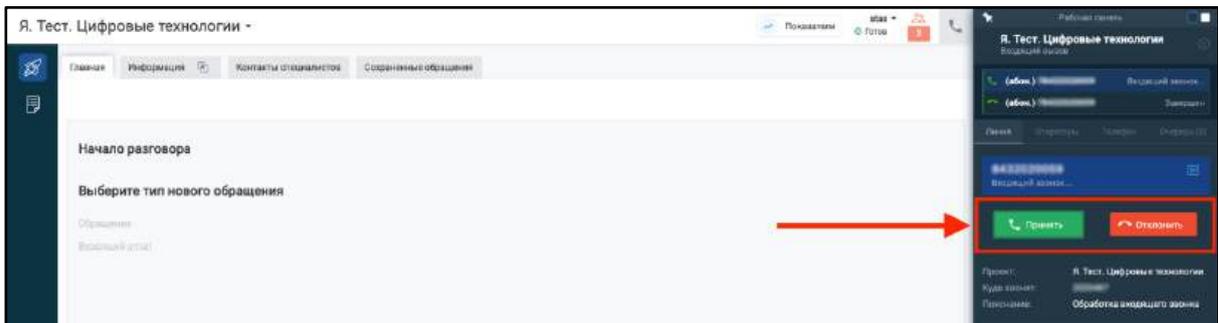


Скриншот 2. Отложенный статус

1.1.2. Совершение и принятие звонков.

1. Входящий звонок отображается в «Рабочей панели» только при статусе оператора «Готов».

Для принятия входящего звонка необходимо нажать зеленую кнопку «Принять». Для отклонения входящего звонка необходимо нажать красную кнопку «Отклонить» (Скриншот 3).



Скриншот 3. Поступление входящего звонка

2. Для совершения исходящего звонка оператор должен иметь статус «В работе» и в «Рабочей панели» не должно быть активного звонка.

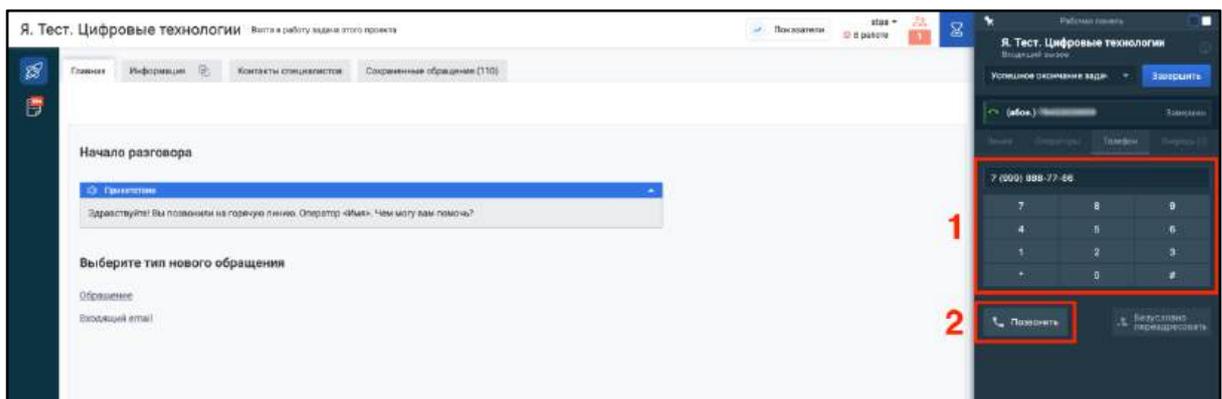
3. Исходящий звонок можно совершить в «Рабочей панели» и на вкладке «Контакты специалистов».

4. Совершение исходящего звонка в «Рабочей панели»:

4.1. Открыть третью вкладку «Рабочей панели» «Телефон».

4.2. Ввести в поле номер телефона.

4.3 Нажать кнопку «Позвонить» (Скриншот 4).



Скриншот 4. Выполнение исходящего звонка в «Рабочей панели»

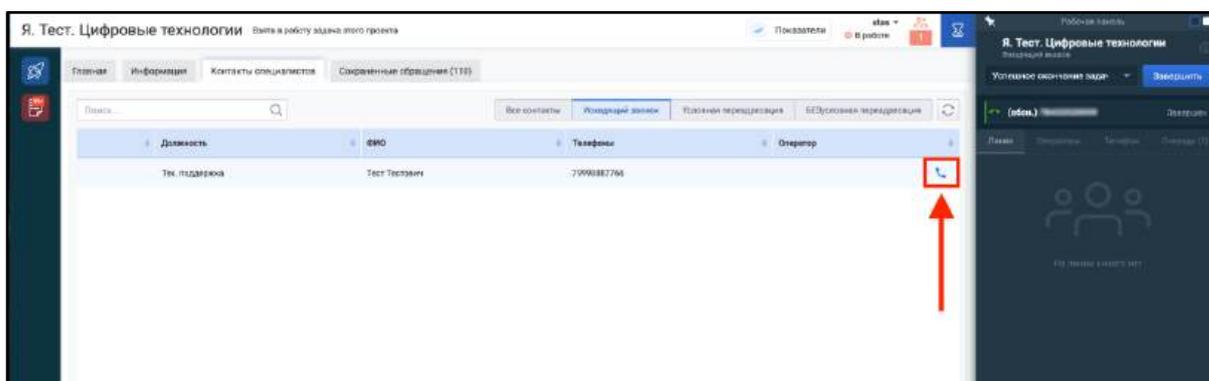
5. Совершение исходящего звонка на вкладке «Контакты специалиста».

5.1. Открыть вкладку «Контакты специалистов».

5.2. Выбрать пункт «Исходящий звонок» рядом с полем поиска.

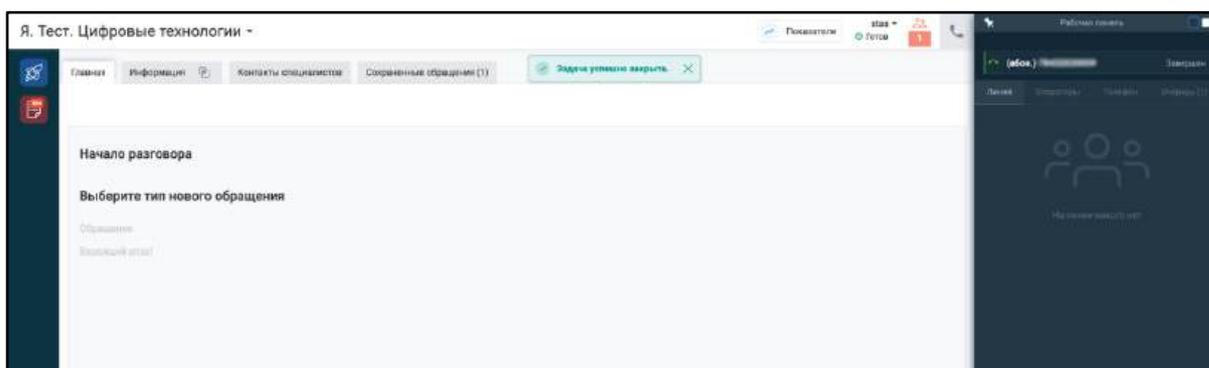
5.3. Навести курсор на нужного специалиста в таблице.

5.4. С правой стороны появится кнопка, на которую необходимо нажать, чтобы выполнить исходящий звонок (Скриншот 5).



Скриншот 5. Выполнение исходящего звонка на вкладке «Контакты специалистов»

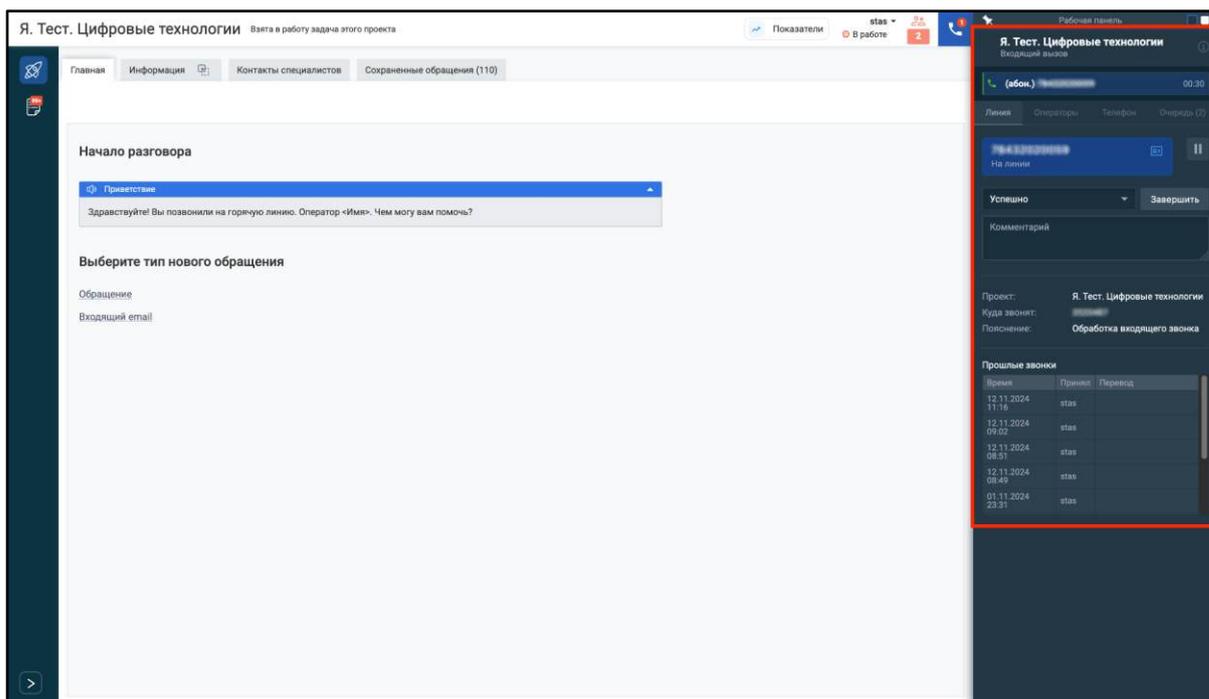
6. После завершения звонка необходимо нажать кнопку «Завершить» в «Рабочей панели» для закрытия задачи. Также задача автоматически закроется по истечению времени постобработки. После закрытия задачи статус «В работе» сменится на статуса «Готов» или на отложенный статус (Скриншот 6).



Скриншот 6. Заккрытие задачи

1.1.3. Отображение информации о звонке.

1. Информация о звонке отображается на вкладке «Линия».
2. Если в «Рабочей панели» несколько звонков, необходимо нажать на нужный, чтобы по нему отобразилась актуальная информация (Скриншот 7).

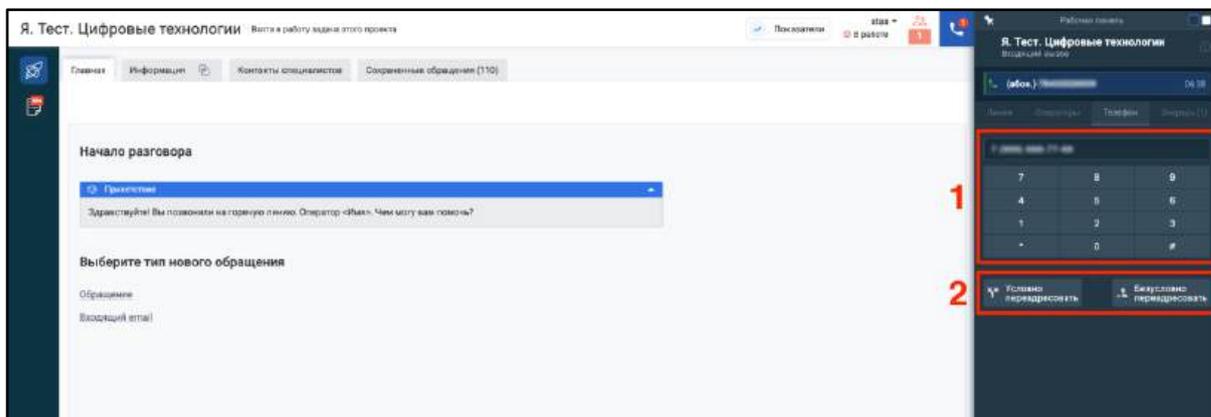


Скриншот 7. Информация о звонке

1.1.4. Совершение условных и безусловных переводов.

1. Переадресация доступна в «Рабочей панели» и на вкладке «Контакты специалистов».
2. Переадресация в «Рабочей панели»:
 - 2.1. В «Рабочей панели» открыть третью вкладку «Телефон».
 - 2.2. Ввести в поле номер телефона.

2.3. Нажать кнопку «Условно переадресовать» (оператор предварительно связывается со специалистом) / «Безусловно переадресовать» (оператор сразу переадресует абонента специалисту). Переадресация доступна только при наличии активного звонка (Скриншот 8).



Скриншот 8. Выполнение переадресации в «Рабочей панели»

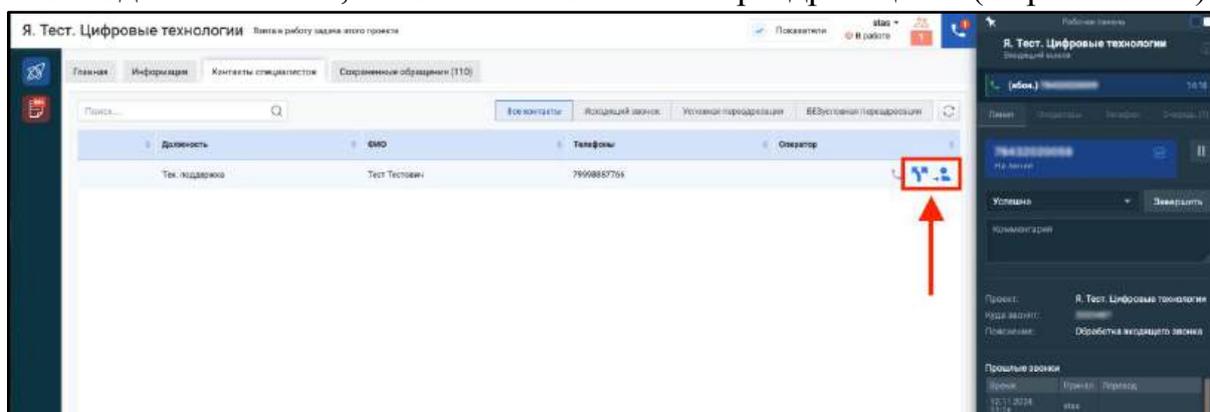
3. Переадресация на вкладке «Контакты специалиста»:

3.1. Открыть вкладку «Контакты специалистов».

3.2. Выбрать нужный пункт рядом с полем поиска: «Условная переадресация» / «БЕЗусловная переадресация».

3.3. Навести курсор на нужного специалиста в таблице.

3.4. С правой стороны в строке специалиста появится кнопка, на которую необходимо нажать, чтобы выполнить переадресацию (Скриншот 9).



Скриншот 9. Выполнение переадресации на вкладке «Контакты специалистов»

1.1.7. Отображение очереди звонков.

1. Очередь звонков находится в «Рабочей панели» на вкладке «Очередь» (Скриншот 12).



Скриншот 12. Вкладка «Очередь»

1.1.8. Просмотр аналитических отчетов об общей информации по звонкам проекта.

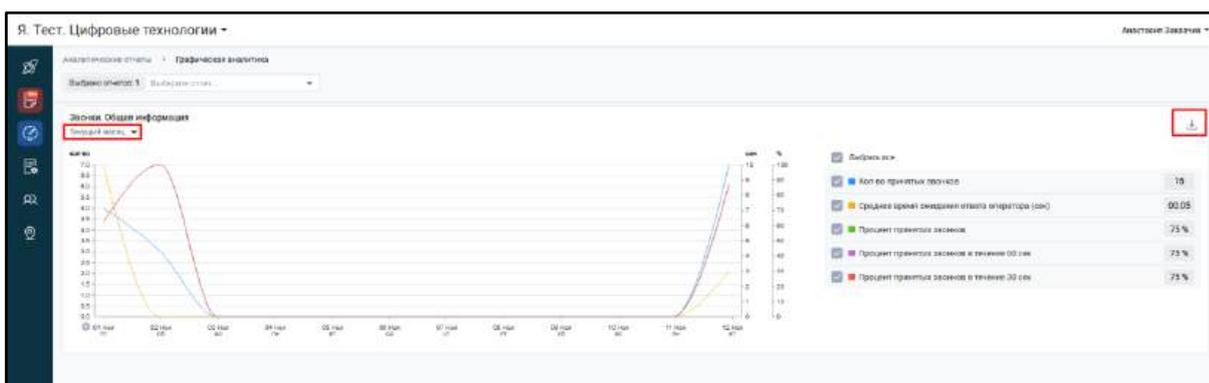
1. Для роли «Менеджер» доступен просмотр аналитических отчетов об общей информации по звонкам проекта.

2. В боковом меню открыть страницу «Аналит. отчеты».

3. Выбрать пункт «Графическая аналитика».

4. В поле «Выберите отчет...» оставить галку только у выбора «Звонки. Общая информация».

5. Данный отчет можно фильтровать по дате, нажав на «Текущий месяц», и выгружать в формате Excel/CSV, нажав на кнопку выгрузки (Скриншот 13).

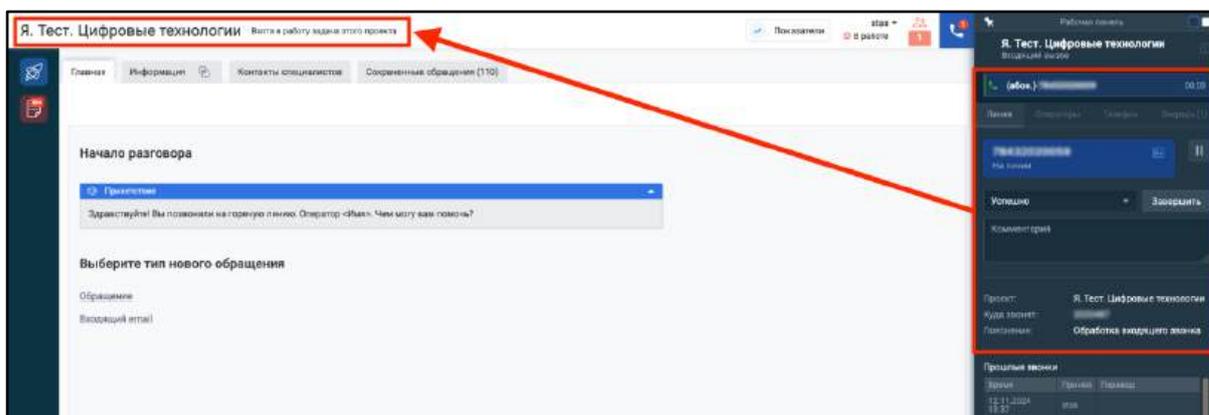


Скриншот 13. Аналитический отчет об общей информации по звонкам проекта

1.2. Работа с поступающими обращениями.

1.2.1. Автоматическое определение проекта на основе сервисного номера.

1. При принятии звонка ([п.1.1.2.](#)) происходит автоматическое открытие проекта по сервисному номеру. Смена проекта будет недоступна (Скриншот 14).

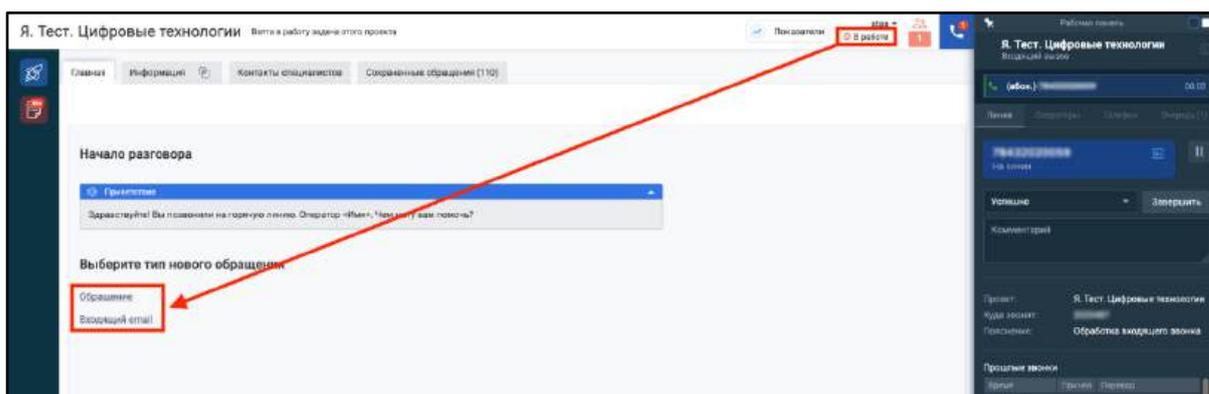


Скриншот 14. Блокировка смены проекта

1.2.2. Выбор типа обращения.

1. У каждого проекта собственные типы обращения.

2. Если статус оператора «В работе», то ему на вкладке «Главная» станет доступен выбор типа обращения для последующего его заполнения (Скриншот 15). В ином случае, выбрать и заполнить тип обращения будет невозможен.

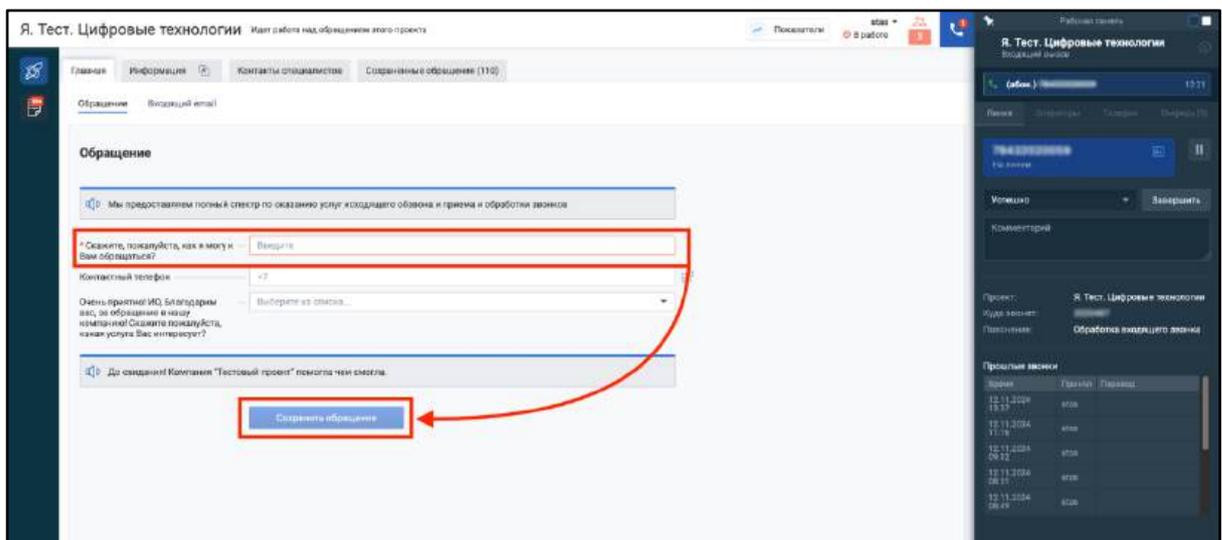


Скриншот 15. Доступность типов обращения

1.2.3. Заполнение обращения.

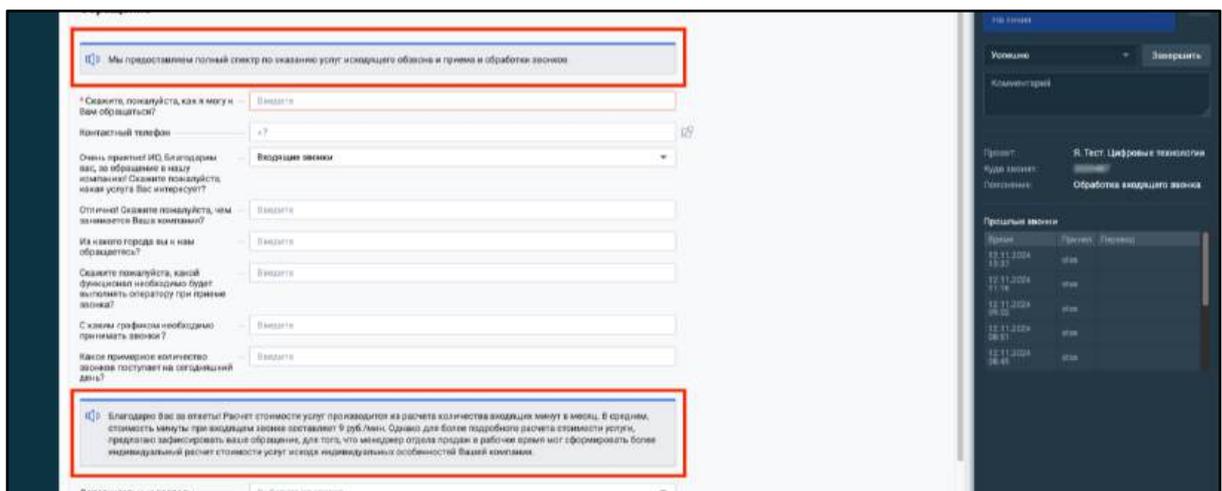
1. После выбора типа обращения откроется его форма. Форма представляет собой набор уникальных для этого типа обращения полей с разными источниками данных.

2. В форме обращения есть обязательные поля, они подсвечены красным цветом. Если они не заполнены, то сохранить обращение нельзя (Скриншот 16).



Скриншот 16. Недоступность кнопки сохранения при незаполненных обязательных полях формы обращения

3. В форме обращения могут присутствовать информационные блоки, которые содержат информацию для оператора (Скриншот 17).



Скриншот 17. Информационные блоки в форме обращения

4. После заполнения необходимых полей, в том числе и обязательных, необходимо нажать кнопку «Сохранить» (Скриншот 18).

Я. Тест. Цифровые технологии | Идет работа над обращением этого проекта

Главная | Информация | Контакты специалистов | Сохраненные обращения (110)

Обращение | Входящий email

Обращение

Мы предоставляем полный спектр по оказанию услуг исходящего обзона и приема и обработки звонков

* Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обратиться? — Тестов Тест Тестович

Контактный телефон — 7 (843) [маска]

Очень приятно! ЮО, Благодарим вас, за обращение в нашу компанию! Скажите пожалуйста, какая услуга Вас интересует? — Выберите из списка...

До свидания! Компания "Тестовый проект" помогла чем смогла.

Сохранить обращение

Рабочая панель | Я. Тест. Цифровые технологии | Входящие звонки | 16:48

Линия | Операторы | Телефон | Очередь (2)

Успешно | Завершить

Комментарий

Проект: Я. Тест. Цифровые технологии
Куда звонит: [маска]
Полонение: Обработка входящего звонка

Прошлые звонки

Время	Принят	Перевод
12.11.2024 13:37	стат	
12.11.2024 11:36	стат	
12.11.2024 09:02	стат	
12.11.2024 08:33	стат	
12.11.2024 08:49	стат	

Скриншот 18. Сохранение формы обращения

5. В некоторых проектах настроена автоматическое формирование и отправка сохраненного обращения посредством email, sms и telegram (Скриншот 19).

DTCCO <callcenter@dtcc.ru>
кому: мне

14:20 (0 минут назад) ☆ ☺ ↶ ⋮

Обращение № 589

Данные по звонку:

Вход, номер: [маска]
Дата/время обрац.: 12.11.2024 14:07

Данные обращения:

Номер обращения: 589
Тип обращения: Обращение
ФИО: Тестов Тест Тестович
Контактный телефон: 7843 [маска]

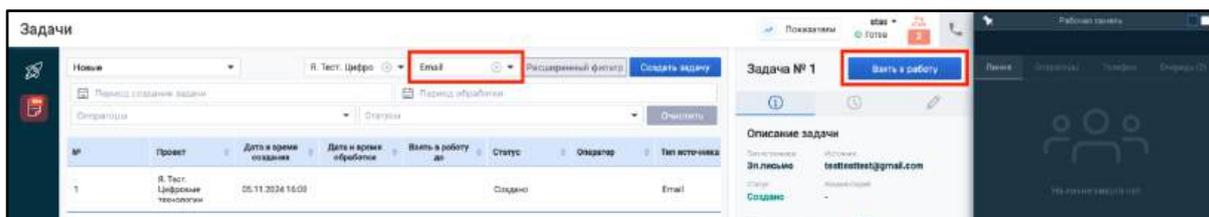
Скриншот 19. Email-рассылка по сохраненным обращениям

1.2.4. Прием обращений поступающих по email.

1. Для создания обращений по поступающим email необходимо перейти на страницу «Задачи» в боковом меню.

2. В фильтре в поле поиска «Типы источников» выбрать значение «Email».

3. Выбрать задачу в таблице и в боковой панели нажать кнопку «Взять в работу» (скриншот 20).



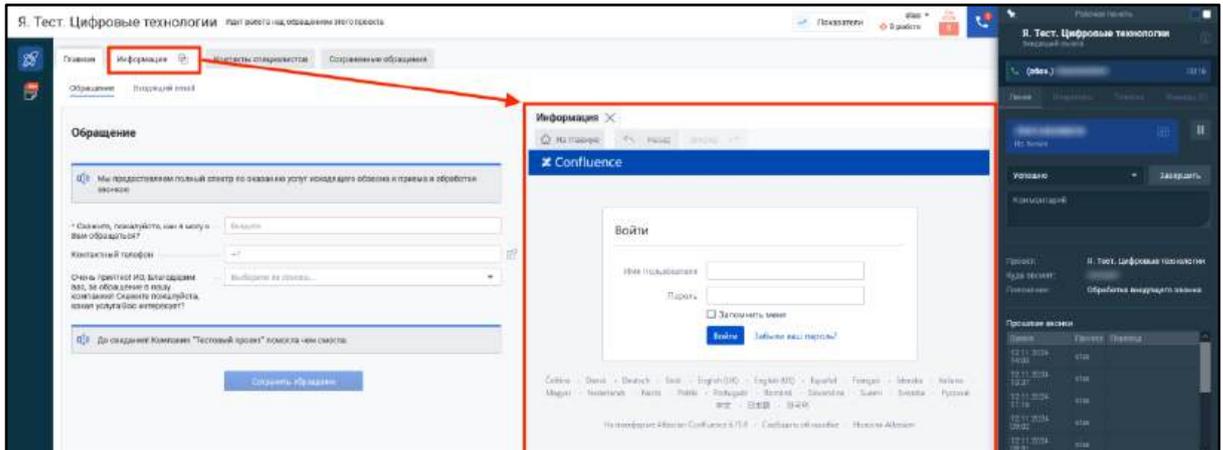
Скриншот 20. Задача, созданная на основе email

4. Провести работу над задачей по [п.1.2.2](#) и [п.1.2.3](#).

5. Аналогично можно обработать обращения по другим источникам, предварительно выбрав их в фильтре.

1.2.5. Работа с интегрированной базой знаний при создании обращений.

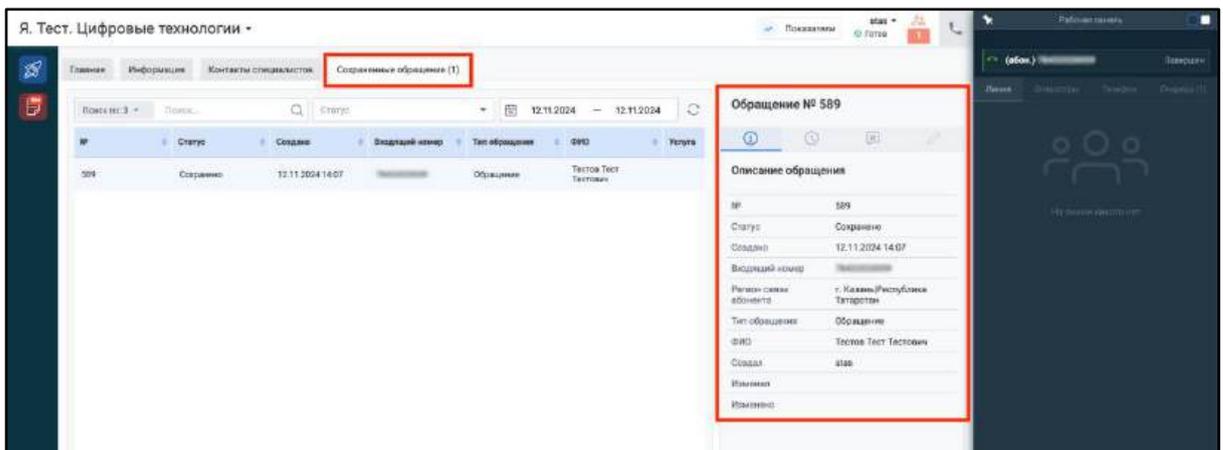
1. При заполнении обращения можно открыть интегрированную базу знаний. Для этого необходимо нажать иконку на вкладке «Информация» (Скриншот 21).



Скриншот 21. Просмотр базы знаний

1.2.6. Просмотр сохраненных обращений.

1. Посмотреть сохранённые обращения проекта можно на вкладке «Сохраненные обращения». Для более подробного описания обращения, нужно нажать на него и в боковой панели появится все заполненные поля (Скриншот 22).



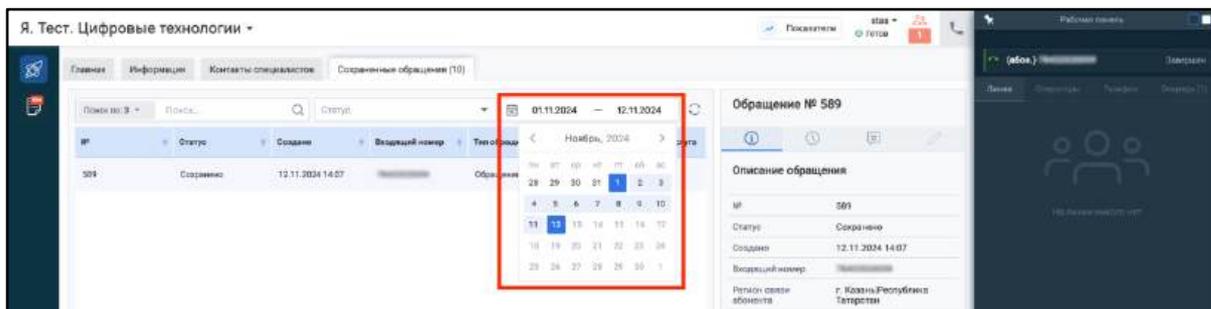
Скриншот 22. Просмотр описания сохраненного обращения

2. Таблицу сохраненных обращений можно фильтровать по дате создания (Скриншот 23):

2.1. Над заголовком таблицы в поле с датами нажать на первую дату – дату начала фильтра.

2.2. В открывшемся календаре проставить нужную дату.

2.3. Аналогично заполнить в этом поле вторую дату – дату окончания фильтра.



Скриншот 23. Фильтрация сохраненных обращений по дате создания

3. У пользователя с ролью «Менеджер» поле для фильтрации находится над полем поиска в виде периода «день месяц год ЧЧ:ММ:СС - день месяц год ЧЧ:ММ:СС» (Скриншот 24).

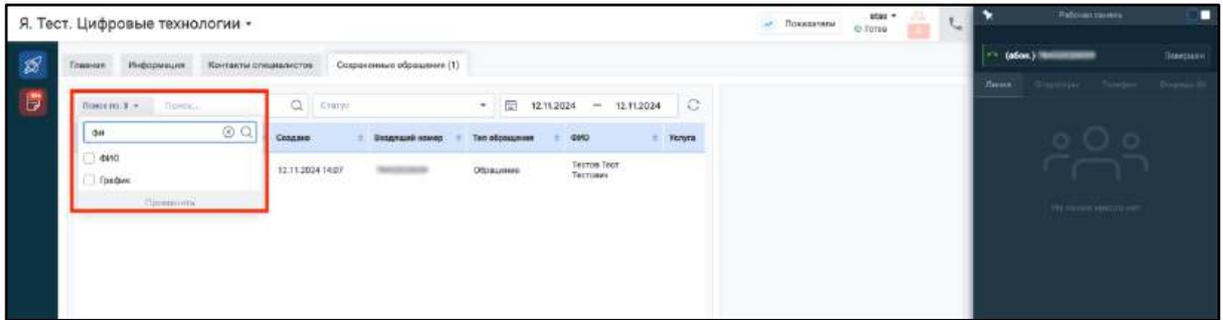


Скриншот 24. Фильтрация сохраненных обращений по дате создания в личном кабинете менеджера

4. В таблице доступен поиск (Скриншот 25) по стандартным полям обращения (у каждого проекта набор этих полей свой, в основном это поля «№ обращения», «Статус», «Входящий номер» и «Контактный номер»):

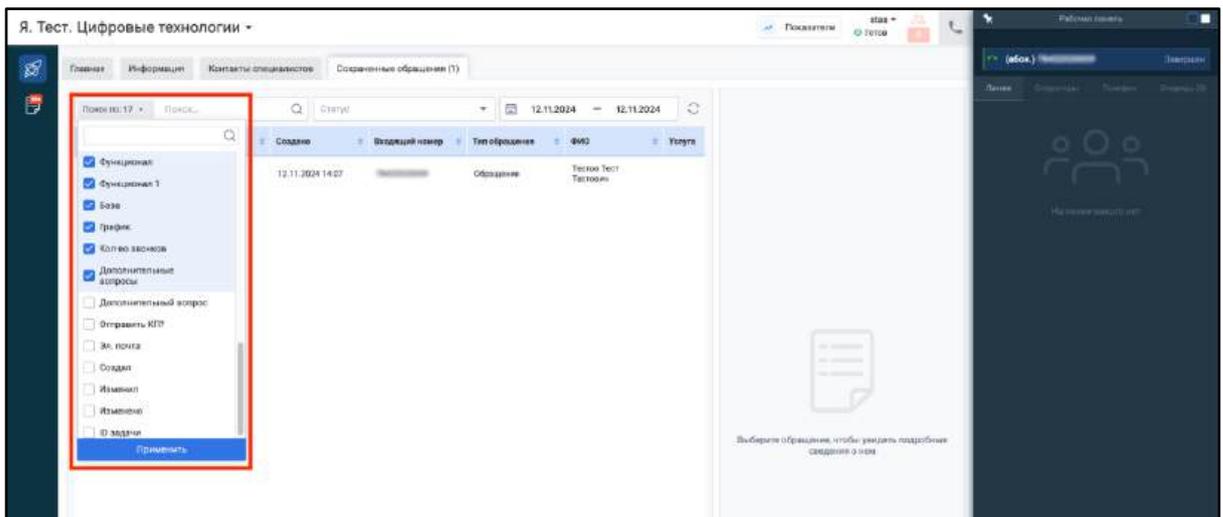
4.1. Нажать на поле «Поиск...».

4.2. Ввести искомое значение и нажать клавишу Enter.



Скриншот 25. Поиск полей обращения для поиска

5. Набор полей для поиска можно расширить/уменьшить с помощью выбора в поле поиска «Поиск: N» (Скриншот 26).



Скриншот 26. Выбор полей обращения для поиска

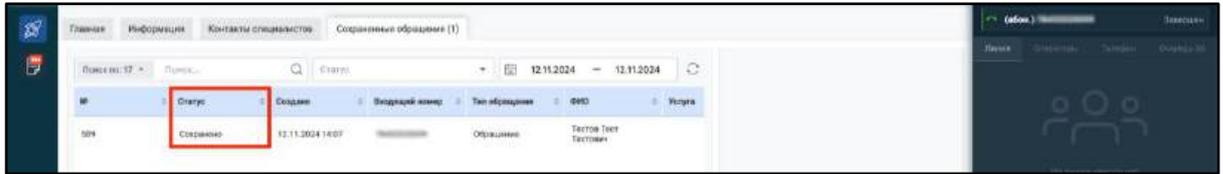
6. У пользователя с ролью «Менеджер» поле поиска другое. Для поиска нужно нажать на поле «Выберите поле из списка». Выбрать необходимые поля поиска и ввести значение (Скриншот 27).



Скриншот 27. Поиск по полям обращения в лк менеджера

1.2.7. Статусы обращения и операции.

1. У каждого обращения после его сохранения проставляется свой статус, который отображается в столбце «Статус» (Скриншот 28).



Скриншот 28. Статус обращения

2. Статус зависит от типа обращения и/или заполненных полей. Эта зависимость настраивается для каждого проекта индивидуально. Стандартный статус, если зависимости нет – «Сохранено».

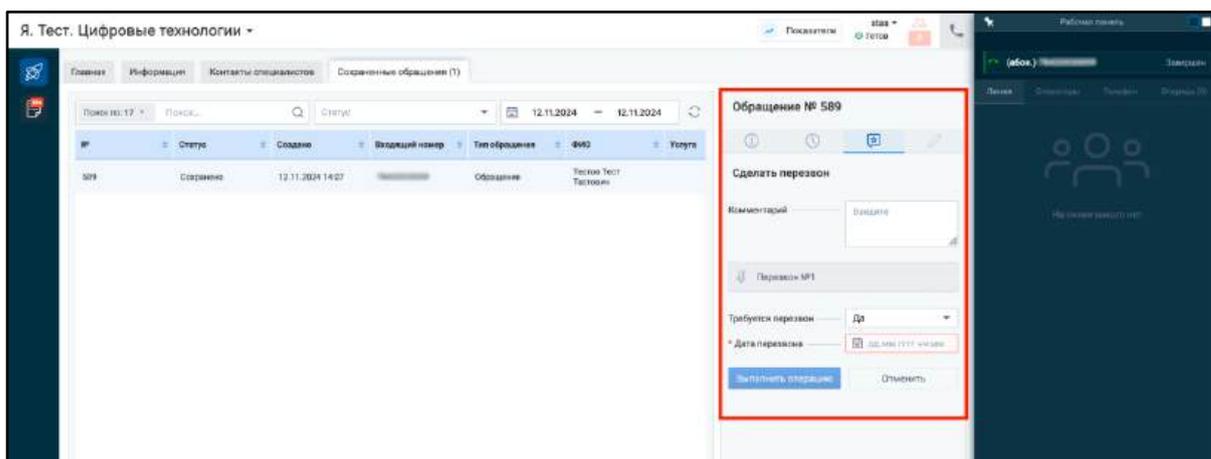
3. У некоторых проектов доступны операции над обращениями (Скриншот 29). Операции зависят от текущего статуса обращения. Для выполнения операции необходимо:

3.1. Нажать на нужное обращение.

3.2. Перейти на третью вкладку в боковой панели. При наведении на вкладку отобразится подсказка с названием «Операция над обращением».

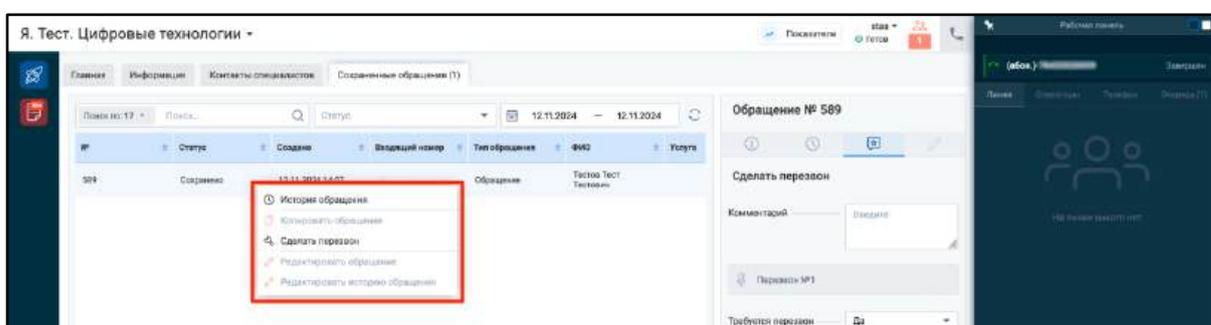
3.3. Нажать на нужную операцию в появившемся списке.

3.4. Заполнить форму операции аналогично форме обращения ([п.1.2.3.](#)).



Скриншот 29. Проведения операции над обращением

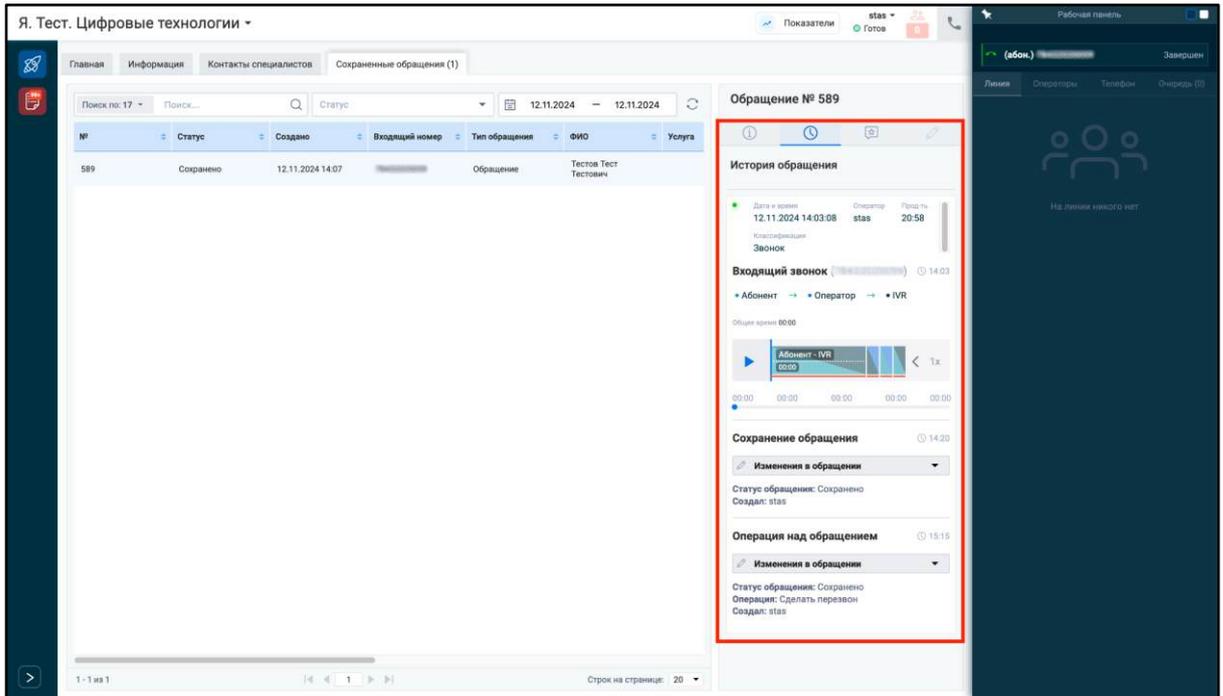
4. Для быстрого перехода к операции необходимо нажать правой кнопкой мыши на нужное обращение и выбрать операцию в контекстном меню (Скриншот 30).



Скриншот 30. Вызов контекстного меню для перехода к операции над обращением

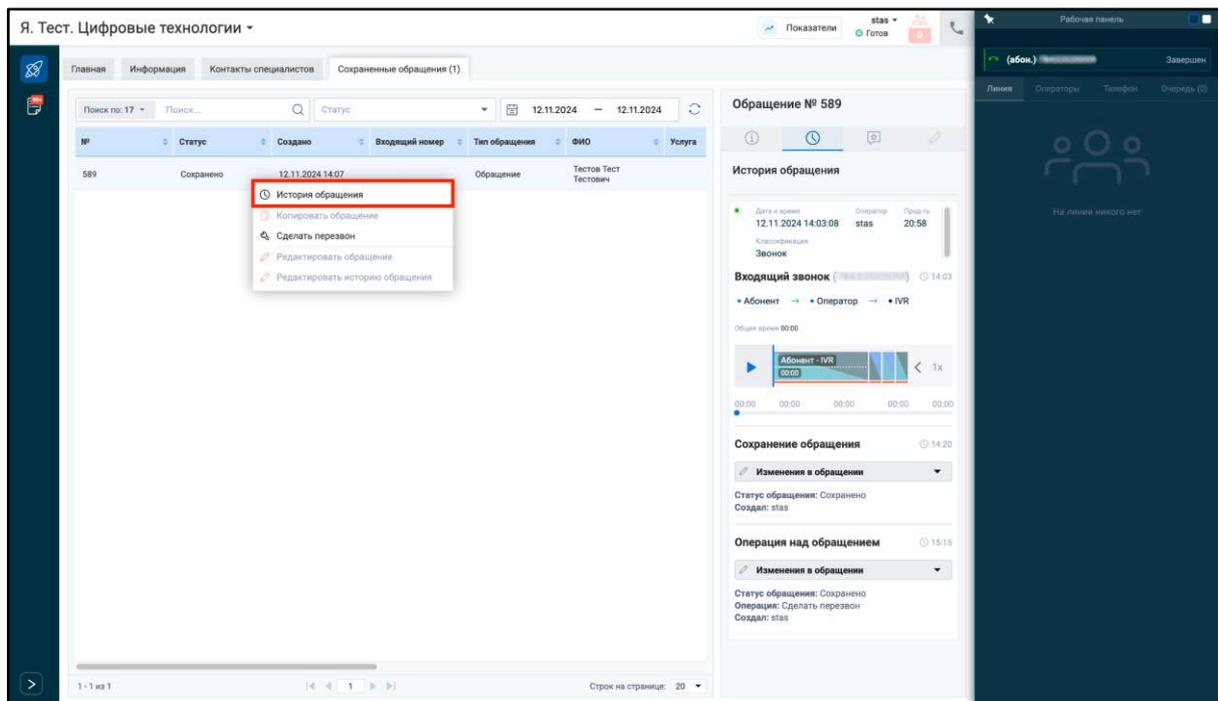
1.2.8. Просмотр истории обработки обращения.

1. У каждого сохраненного обращения можно посмотреть историю обработки (аудиозапись звонка, заполнение полей, выполнение операций). Для этого необходимо нажать на вторую вкладку в боковой панели, предварительно открыв описание обращения (Скриншот 31).



Скриншот 31. Просмотр истории обращения

2. Для быстрого открытия истории обработки необходимо нажать правой кнопкой мыши на нужное обращение и выбрать пункт «История обращения» (Скриншот 32).



Скриншот 32. Вызов контекстного меню для перехода к истории обращения

1.2.9. Выгрузка сохраненных обращений.

1. Выгрузка сохраненных обращений в форма доступна только для роли «Менеджер».

2. Чтобы выгрузить все сохраненные обращения, необходимо отфильтровать таблицу по дате ([п.1.2.6.3](#)) и при необходимости найти нужные значения ([п.1.2.6.6](#)). Нажать на кнопку выгрузки в правом верхнем углу таблицы (Скриншот 33).



Скриншот 33. Выгрузка сохраненных обращений

3. Чтобы выгрузить определенное обращение, необходимо открыть его и в боковой панели на первой вкладке нажать на иконку выгрузки (Скриншот 34).



Скриншот 34. Выгрузка описания сохраненного обращения

1.2.10. Просмотр аналитических отчетов о сохраненных обращениях в графическом виде.

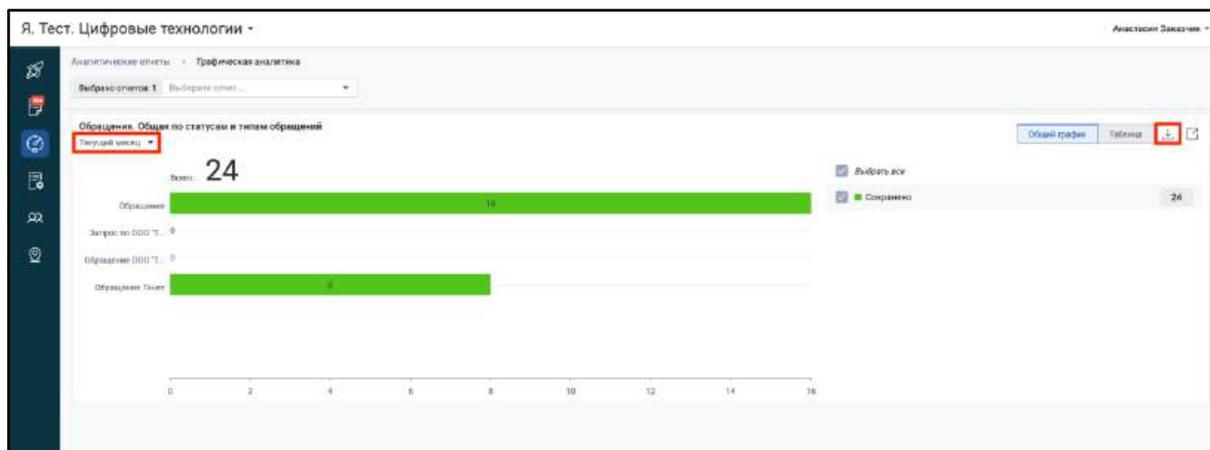
1. Для роли «Менеджер» доступен просмотр аналитических отчетов о сохраненных обращениях в графическом виде.

2. В боковом меню открыть страницу «Аналит. отчеты».

3. Выбрать пункт «Графическая аналитика».

4. В поле «Выберите отчет...» оставить галку только у выбора «Обращения. Общая по статусам и типам обращений».

5. Данный отчет можно фильтровать по дате, нажав на «Текущий месяц» и выгружать в формате Excel/CSV, нажав на кнопку выгрузки (Скриншот 35).



Скриншот 35. Фильтрация и выгрузка аналитического отчета о сохраненных обращениях

6. Отчет можно переключить на табличный вид, для этого необходимо нажать кнопку «Таблица» рядом с кнопкой выгрузки (Скриншот 36).

Тип обращения	Сохранено	Суммарно
Обращения	16	16
Запрос по ООО "ТЕНЕТ"	0	0
Запрос по ООО "ТЕНЕТ"	0	0
Обращения ООО "Тимат"	0	0
Обращения Тимат	8	8
Суммарно	24	24

Скриншот 36. Просмотр аналитического отчета в табличном виде

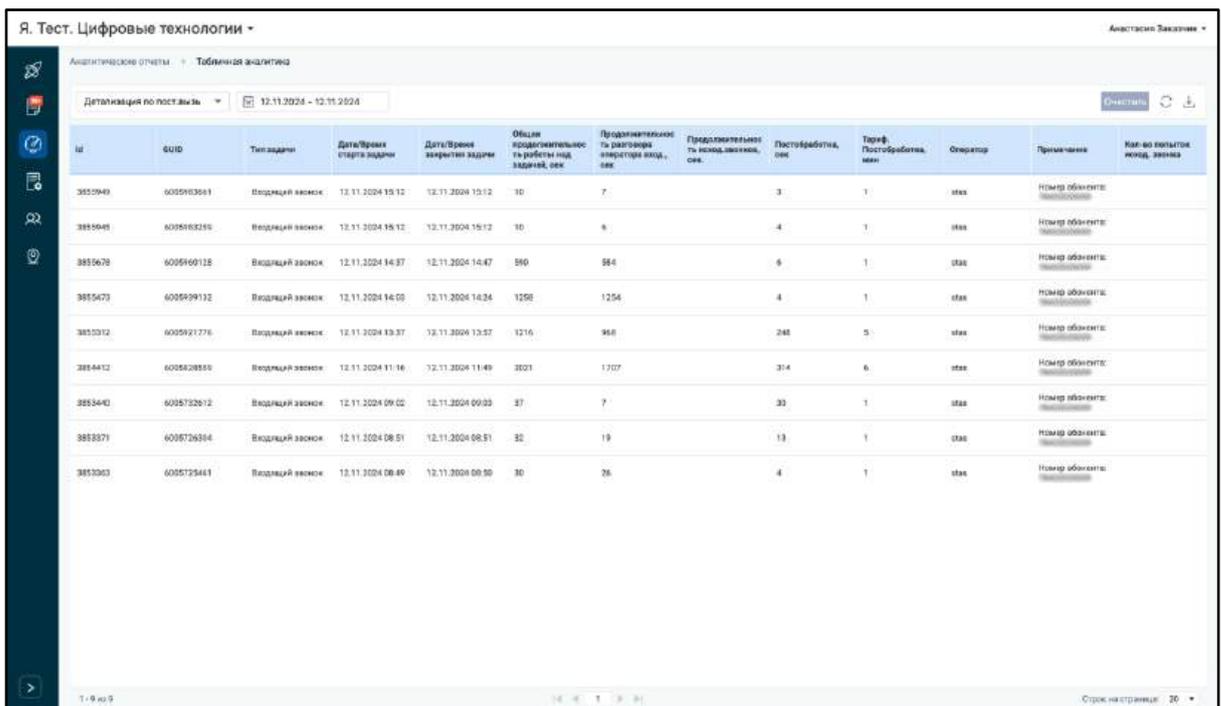
1.2.11. Индивидуальные отчеты по сохраненным обращениям.

1. Для роли «Менеджер» доступен просмотр индивидуальных отчетов по сохраненным обращениям (Скриншот 37). У каждого проекта эти отчеты могут отличаться.

2. В боковом меню открыть страницу «Аналит. отчеты».

3. Выбрать пункт «Табличная аналитика».

4. В поле «Выберите отчет» выбрать нужный отчет.



Я. Тест. Цифровые технологии - Анастасия Захарова

Аналитические отчеты - Табличная аналитика

Детализация по поступившим 12.11.2024 - 12.11.2024

ID	GUID	Тип заявки	Дата/Время начала звонка	Дата/Время завершения звонка	Общая продолжительность работы под задвиг, сек	Продолжительность разговора интератора авто, сек	Продолжительность время ожидания, сек	Платеж/работы, руб	Тариф Платеж/работы, руб	Оператор	Примечание	Наим. платежа жизн. звонок
3855949	6055103681	Входящий звонок	12.11.2024 13:12	12.11.2024 13:12	10	7	-	3	1	stax	Номер абонента: [скрыт]	
3855948	6055103255	Входящий звонок	12.11.2024 13:12	12.11.2024 13:12	10	6	-	4	1	stax	Номер абонента: [скрыт]	
3855678	6055100128	Входящий звонок	12.11.2024 14:37	12.11.2024 14:47	590	584	-	6	1	stax	Номер абонента: [скрыт]	
3855473	6055091132	Входящий звонок	12.11.2024 14:09	12.11.2024 14:24	1258	1254	-	4	1	stax	Номер абонента: [скрыт]	
3855312	6055021276	Входящий звонок	12.11.2024 13:37	12.11.2024 13:57	1216	948	-	268	5	stax	Номер абонента: [скрыт]	
3854412	6055028850	Входящий звонок	12.11.2024 11:16	12.11.2024 11:49	3021	1707	-	314	6	stax	Номер абонента: [скрыт]	
3853440	605502612	Входящий звонок	12.11.2024 09:02	12.11.2024 09:02	37	7	-	30	1	stax	Номер абонента: [скрыт]	
3853371	6055026304	Входящий звонок	12.11.2024 08:51	12.11.2024 08:51	32	19	-	13	1	stax	Номер абонента: [скрыт]	
3853303	6055025441	Входящий звонок	12.11.2024 08:49	12.11.2024 08:50	30	26	-	4	1	stax	Номер абонента: [скрыт]	

1 - 9 из 9

Строк на странице: 30

Скриншот 37. Индивидуальный отчет

2. Дополнительный функционал CRM.

2.1. Модуль конструктора проектов.

Данный модуль доступен только для роли «Менеджер».

2.1.1. Просмотр списка созданных в системе проектов.

1. В боковом меню открыть страницу «Список проектов».

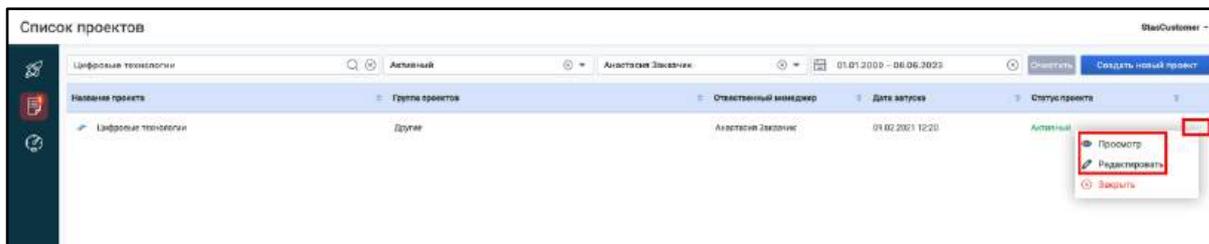
2. Таблицу можно отфильтровать по названию проекта, номеру договора, сервисному номеру, статусу, ответственному менеджеру и периоду запуска. Для всех этих значений есть соответствующие поля фильтра над таблицей (Скриншот 38).

Название проекта	Группа проектов	Ответственный менеджер	Дата запуска	Статус проекта
<input type="checkbox"/> Математ. Постройка	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:47	Активный
<input type="checkbox"/> ХСМУ	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:47	Активный
<input type="checkbox"/> Кристалл ПО	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:47	Активный
<input type="checkbox"/> Ветфельд (BathFi) аренда PowerBack	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:46	Активный
<input type="checkbox"/> Цифровая технология	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:44	Активный
<input type="checkbox"/> Хорький МК	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:45	Активный
<input type="checkbox"/> Искра ГТО	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:46	Активный
<input type="checkbox"/> ЖК Велес	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:46	Активный
<input type="checkbox"/> Елва	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:46	Активный
<input type="checkbox"/> Истропайк	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:46	Активный
<input type="checkbox"/> КазаньФорм2023	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:47	Активный
<input type="checkbox"/> Чудское водные	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:47	Активный
<input type="checkbox"/> СПУЖБА переводов клиентов	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:47	Активный
<input type="checkbox"/> НАСЛЕДИЕ	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:47	Активный
<input type="checkbox"/> АЭС ЦЕПЛ	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:46	Активный
<input type="checkbox"/> ЭРВЕНДИНГ	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:47	Активный
<input type="checkbox"/> Диданата Стерит	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:46	Активный
<input type="checkbox"/> Экопарк Поляны	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:46	Активный
<input type="checkbox"/> ЮНЕСКО	Горюхов Алексей	Горюхов Алексей	01.06.2023 13:46	Активный

Скриншот 38. Страница «Список проектов» и фильтр для таблицы проектов

2.1.2. Просмотр и редактирование проекта.

1. В таблице нажать на многоточие рядом со статусом нужного проекта (Скриншот 40).



Скриншот 40. Контекстное меню

2. Для просмотра информации по проекту нужно выбрать пункт «Просмотр». Откроется страница со всей информацией по выбранному проекту.

3. Для редактирования проекта нужно выбрать пункт «Редактировать». Если у проекта статус «Активный», то появится окно с выбором причины изменения проекта (Скриншот 41). После выбора причины действуют ограничения:

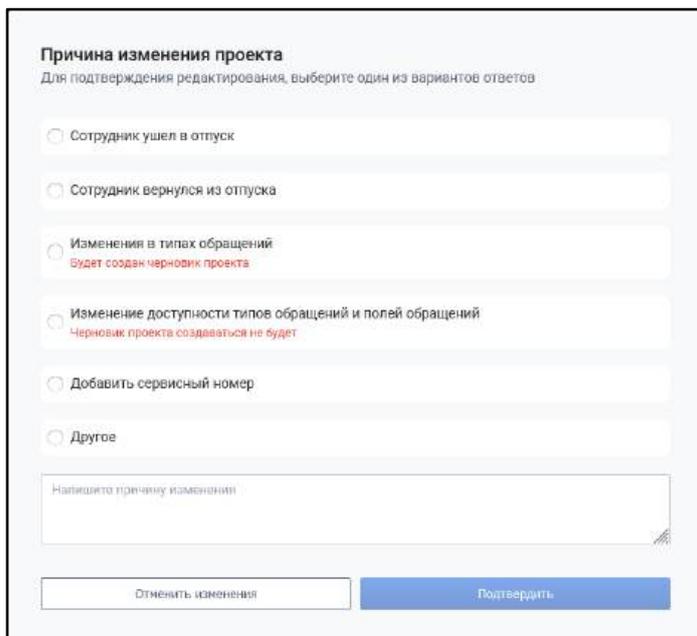
- При выборе причины «Сотрудник ушел в отпуск» или «Сотрудник вернулся из отпуска» будет доступно редактирование вкладки «Контакты специалистов».

- При выборе причины «Изменения в типах обращений» создается копия проекта со статусом «Черновик». Пока черновик не введут в эксплуатацию, изменения в типах обращения не будут применены. Изменять тип обращения (наименование и поля) можно только при выборе причины «Изменения в типах обращений».

- При выборе причины «Изменение доступности типов обращений и полей обращений» будет доступно настройка видимости полей и типов обращения. Копия проекта со статусом «Черновик» не будет создаваться.

- При выборе причины «Добавить сервисный номер» будет доступно редактирование вкладки «Сервисные номера».

- Поле «Напишите причину изменения» заполнять обязательно только при выборе причины «Другое», в остальных случаях по усмотрению.

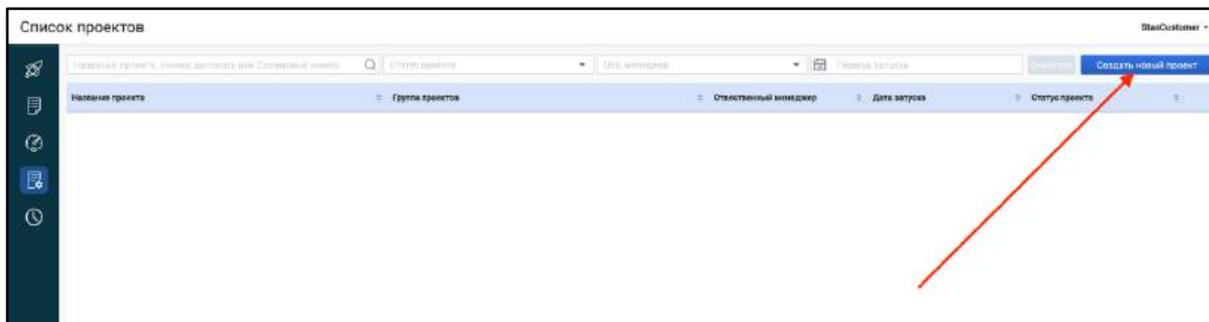


Скриншот 41. Окно с выбором причины изменения проекта

4. При редактировании проекта со статусом «Черновик» окно с выбором причины не будет появляться.

2.1.3. Создания нового проекта.

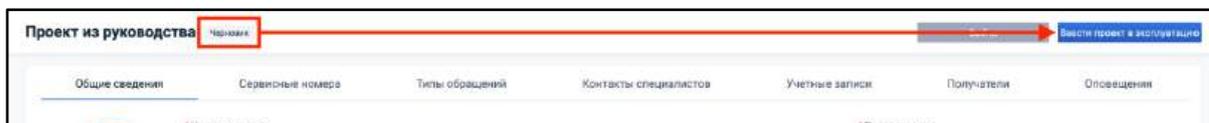
1. На странице «Список проектов» нажать кнопку «Создать новый проект» (Скриншот 42).



Скриншот 42. Кнопка создания проекта

2. На вкладке «Общие сведения» заполнить все обязательные поля, которые подсвечены красным цветом. Если этого не сделать продолжить создавать проект будет нельзя.

3. После заполнения обязательных полей у созданного проекта будет статус «Черновик», он будет отображаться только менеджерам, которые имеют к нему доступ. Чтобы проектом стали пользоваться операторы, нужно нажать кнопку «Ввести проект в эксплуатацию» (Скриншот 43).



Скриншот 43. Кнопка ввода проекта в эксплуатацию

4. Для ввода проекта в эксплуатацию действуют ограничения:

- Должен быть хотя бы один тип обращения;
- У типа обращения должны быть поля;

Если одно из условий не соблюдено, появится ошибка, описывающая проблему (Скриншот 44).

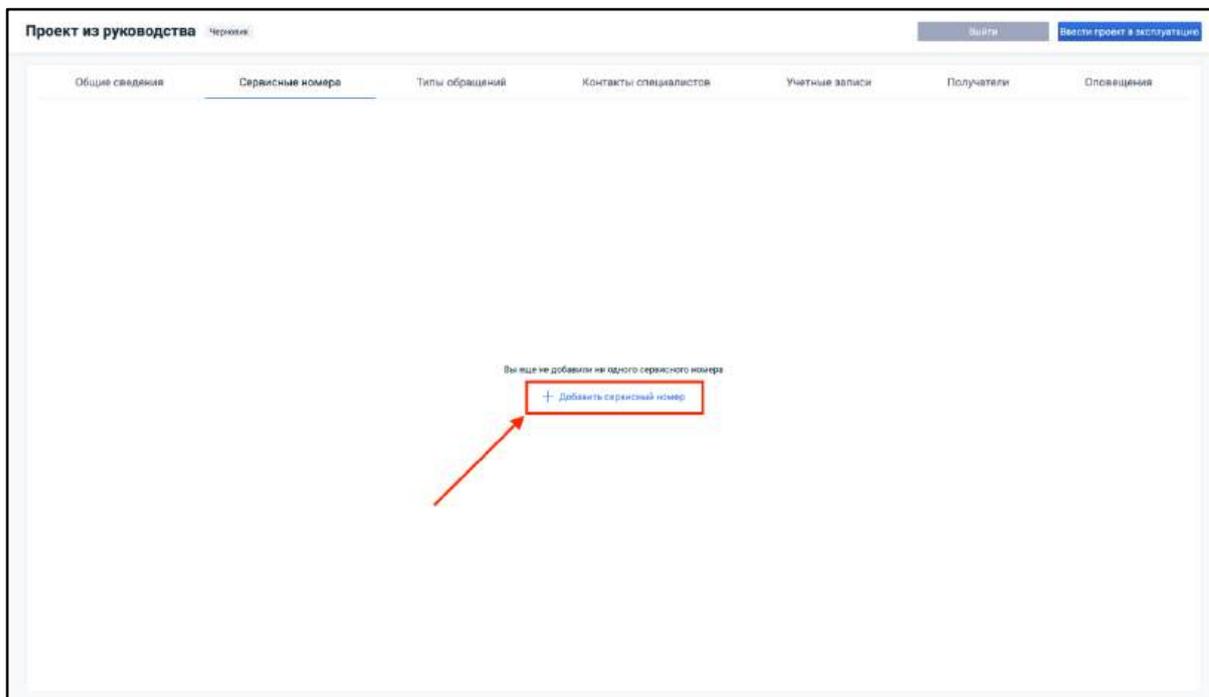


Скриншот 44. Ошибка при вводе проекта в эксплуатацию

2.1.4. Настройка привязки сервисного номера.

1. В режиме создания/редактирования проекта нажать на вкладку «Сервисные номера».

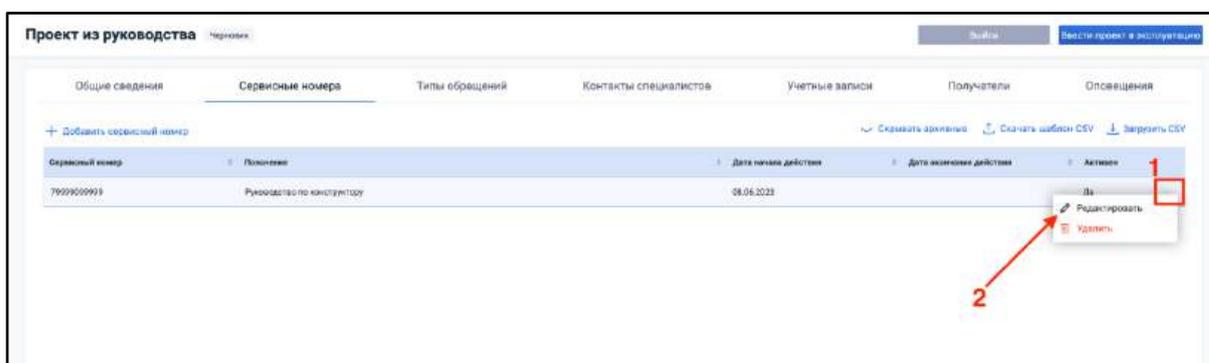
2. Если сервисных номеров нет, то необходимо нажать на кнопку «Добавить сервисный номер» в середине страницы (Скриншот 45).



Скриншот 45. Кнопка добавления нового сервисного номера

3. Если сервисные номера есть на проекте, необходимо нажать кнопку «Добавить сервисный номер» в верхнем левом углу таблицы.

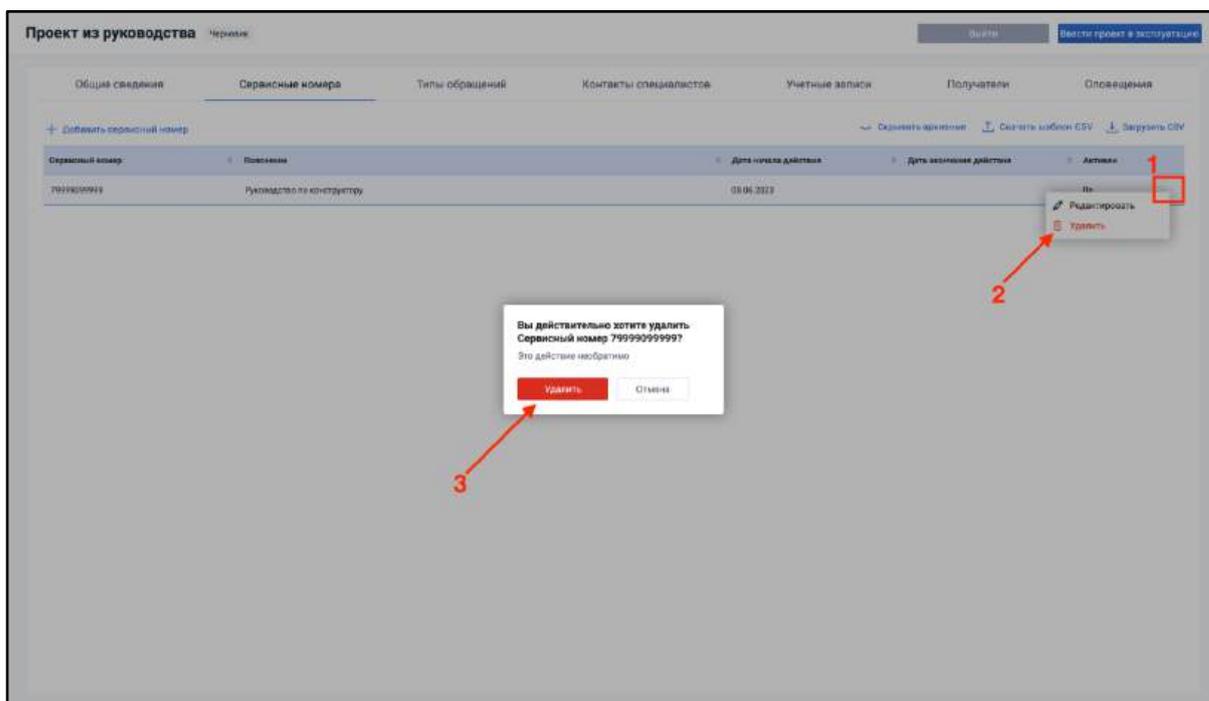
4. Для редактирования сервисного номера нужно нажать на многоточие рядом со статусом «Активен» и выбрать пункт «Редактировать» (Скриншот 46).



Скриншот 46. Редактирование сервисного номера

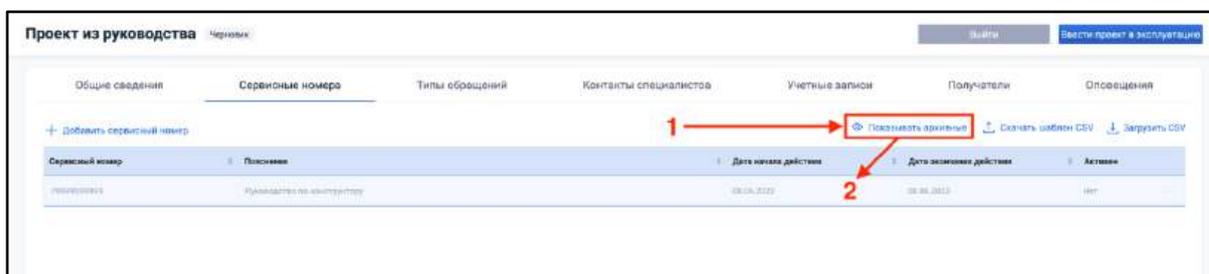
5. Чтобы сделать сервисный номер архивным (недействующим),

нужно нажать на многоточие рядом со статусом «Активен» (или правой кнопкой мыши на сам сервисный номер) и выбрать пункт «Удалить» (Скриншот 47).



Скриншот 47. Удаление сервисного номера

6. Чтобы посмотреть архивные сервисные номера нужно нажать на кнопку «Показывать архивные». Архивные номера будут иметь серый цвет (Скриншот 48).



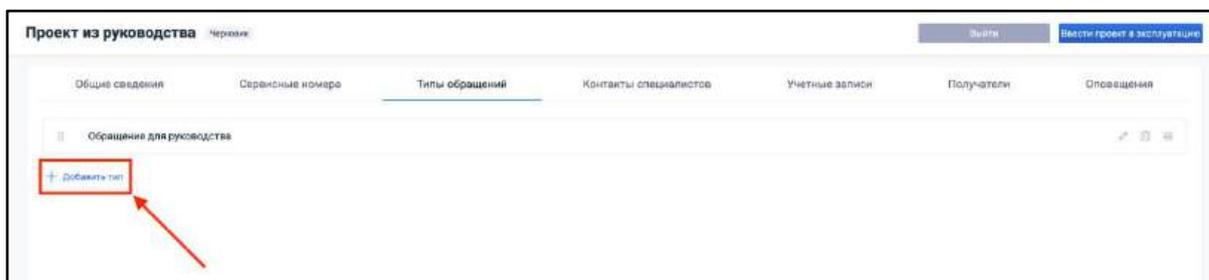
Скриншот 48. Отобразить архивные сервисные номера

2.1.5. Настройка типов обращений на проекте.

1. В режиме создания/редактирования проекта нажать на вкладку «Типы обращений».

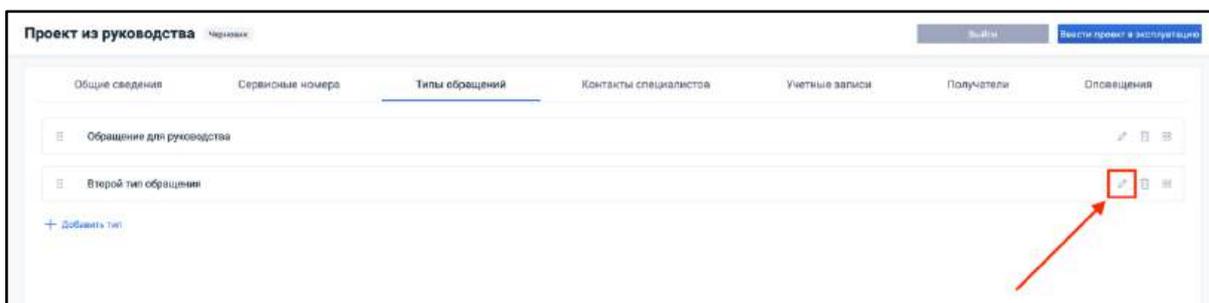
2. Если в проекте нет типов обращений, то нужно нажать на кнопку «Добавить тип» в середине экрана.

3. Если тип обращения есть и необходимо добавить новый тип, то нужно нажать кнопку «Добавить тип» под существующим типом обращения (Скриншот 49).



Скриншот 49. Кнопка добавление нового типа обращения

4. Чтобы изменить наименование типа обращения, нужно нажать на кнопку карандаша и сохранить изменения (Скриншот 50).



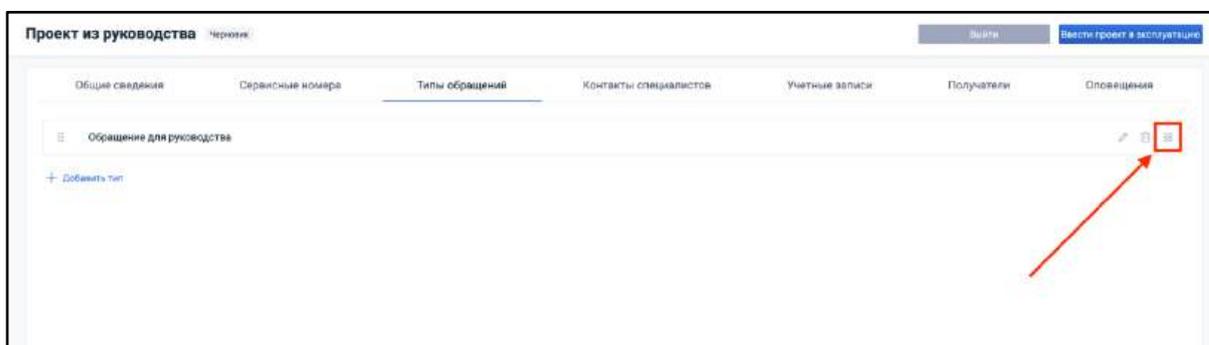
Скриншот 50. Кнопка редактирования наименования типа обращения

5. Чтобы удалить тип обращения, нужно нажать на кнопку корзины и подтвердить удаление (Скриншот 51).



Скриншот 51. Кнопка удаления типа обращения

6. Чтобы открыть конструктор обращений, нужно нажать на кнопку с четырьмя квадратами (Скриншот 52). В этом конструкторе добавляются и настраиваются поля обращения.



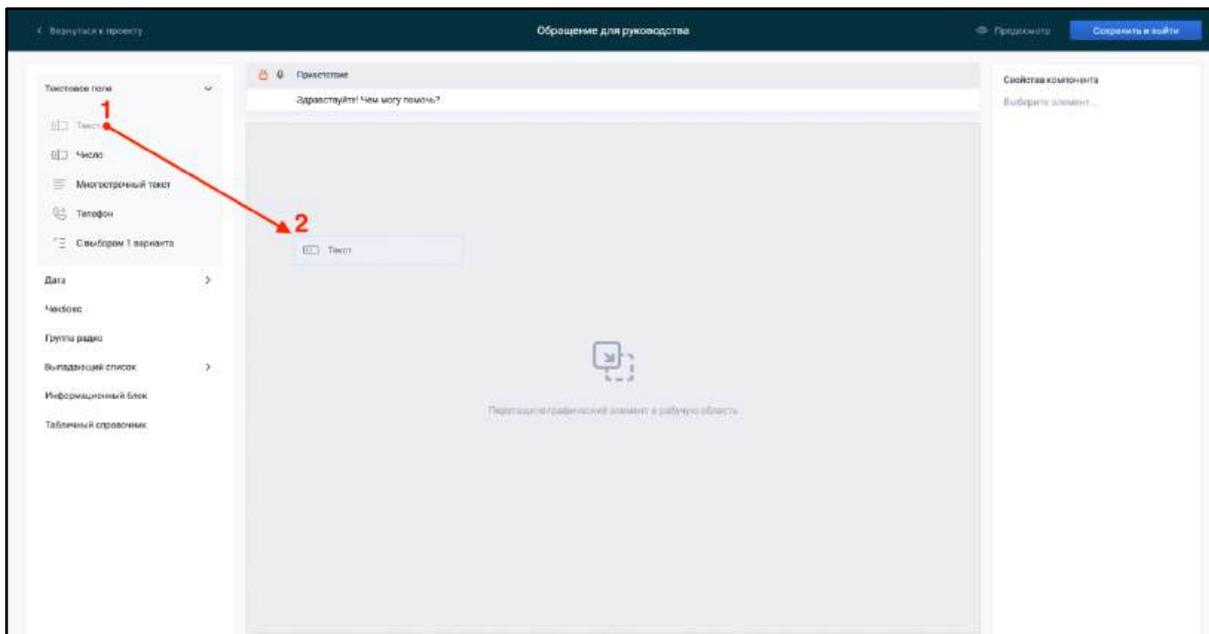
Скриншот 52. Кнопка конструктора обращения

2.1.6. Настройки набора полей на типе обращения.

1. После нажатия на кнопку с четырьмя квадратами у типа обращений на вкладке «Типы обращений» откроется конструктор обращения, который состоит из:

- Списка доступных компонентов (левая часть экрана);
- Рабочей области (средняя часть экрана);
- Изменения свойств выбранного компонента (правая часть экрана);

2. Для добавления нового поля в тип обращения нужно перенести название компонента из списка, находящегося в левой части экрана, на рабочую область (Скриншот 53).



Скриншот 53. Добавление поля в обращение

2.1.6.1. Компонент «Текст».

1. Данный компонент представляет собой обычное текстовое поле, в которое можно вписать несколько слов.
2. Настраиваемые свойства представлены в таблице 1:

Таблица 1. Свойства компонента «Текст»

Свойство компонента	Сущность свойства компонента
Наименование поля для аналитики	Отображение названия поля в отчетах и таблице «Сохраненные обращения».
Наименование поля для оператора	Отображение названия поля у оператора при заполнении обращения.
Подсказка	Подсказка внутри поля.

2 Обязательное поле	Обязательность к заполнению.
Очищать поле	Очищение значения в поле после сохранения обращения.
Видимость в отчете	Видимость поля в печатной форме обращения.
Поле, не доступное для редактирования	Поле будет недоступно к редактированию после сохранения обращения.
Видимость в списке сохраненных обращений	Отображение в таблице «Сохраненные обращения».

2.1.6.2. Компонент «Число».

1. Данный компонент представляет собой поле, в которое можно вписать только цифры.
2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.1.](#)

2.1.6.3. Компонент «Многострочный текст».

1. Данный компонент представляет собой поле, в котором можно написать большой текст.
2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.1.](#)

2.1.6.4. Компонент «Телефон».

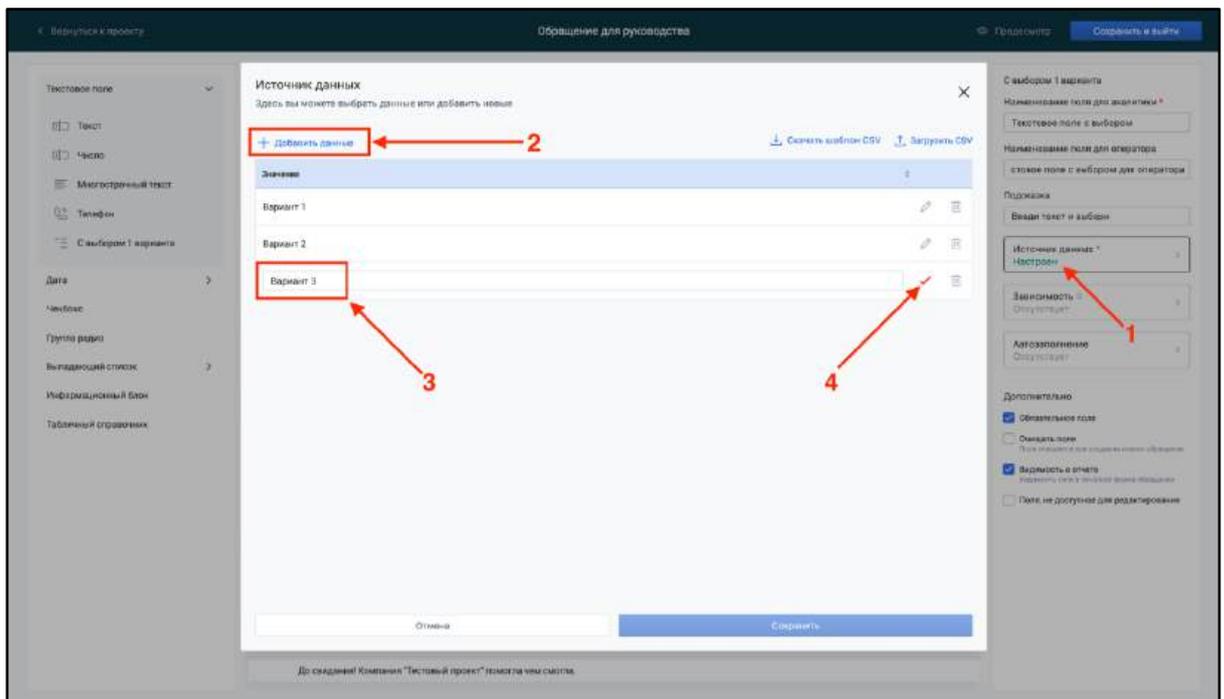
1. Данный компонент представляет собой поле, в которое можно вписать номер телефона.
2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.1.](#)

2.1.6.5. Компонент «С выбором 1 варианта».

1. Данный компонент представляет собой текстовое поле, которое по мере заполнения отображает подсказки в виде выпадающего списка.

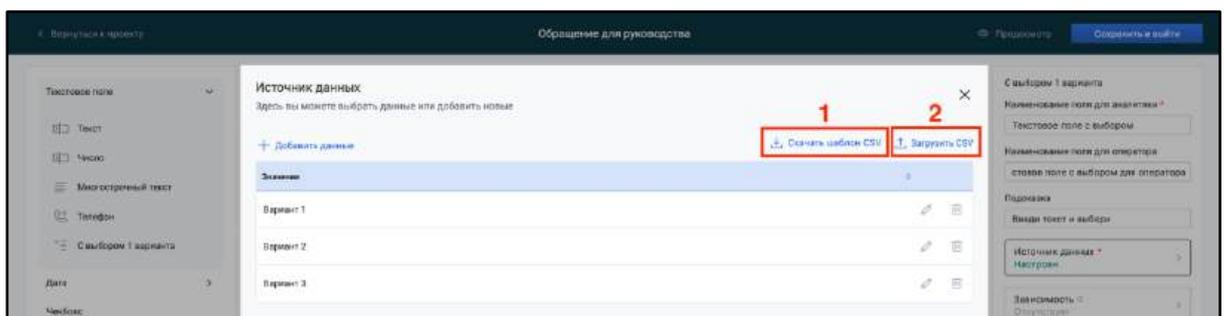
2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.1](#) с новым свойством «Источник данных». Это свойство настраивает выбор ответов, который открывается при нажатии на поле.

3. Чтобы заполнить или изменить свойство «Источник данных», нужно нажать на него, в появившемся окне нажать на кнопку «+ Добавить данные», вписать нужное значение и нажать красную галочку (Скриншот 54).



Скриншот 54. Добавление свойства «Источник данных»

4. Значения свойства «Источник данных» можно загрузить с помощью CSV. Для этого необходимо нажать на кнопку «Скачать шаблон CSV», внести правки в него и загрузить измененный CSV-файл с помощью кнопки «Загрузить CSV» (Скриншот 55).



Скриншот 55. Добавление свойства «Источник данных» с помощью CSV

2.1.6.6. Компонент «Дата и время».

1. Данный компонент представляет собой календарь для заполнения поля датой и временем.

2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.1](#) с новым свойством «Автозаполнение поля текущей датой». Это свойство настраивает автоматическое заполнение поля текущей датой и временем.

2.1.6.7. Компонент «Время».

1. Данный компонент представляет собой выбор времени в формате ЧАС:МИНУТА. Выбор происходит с помощью перемещения ползунка (верхний ползунок изменяет часы, нижний — минуты) или вписать вручную в соответствующие поля нужный час и минуту.

2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.6](#).

2.1.6.8. Компонент «Чекбокс».

1. Данный компонент представляет собой поле с проставлением галочки. Если галочка есть, поле вернёт значение «Да», иначе значение будет «Нет».

2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.1](#).

2.1.6.9. Компонент «Группа радио».

1. Данный компонент представляет собой поле с быстрым выбором одного готового ответа.

2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.1](#) с новым свойством «Варианты ответов». Это свойство настраивает ответы, которые доступны для выбора оператору. Чтобы

добавить вариант ответа нужно нажать кнопку «+ Добавить вариант». Чтобы удалить вариант ответа нужно нажать на кнопку «-». Минимум должно быть два варианта ответа.

2.1.6.10. Компонент выпадающий список «С одним ответом».

1. Данный компонент представляет собой поле, содержащее в себе выпадающий список с одним вариантом ответа.

2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.5](#).

2.1.6.11. Компонент выпадающий список «С несколькими ответами».

1. Данный компонент представляет собой поле, содержащее в себе выпадающий список с несколькими вариантами ответа.

2. Настраиваемые свойства аналогичны [п.2.1.6.5](#).

2.1.6.12. Компонент «Информационный блок».

1. Данный компонент представляет собой блок информации, который должен прочесть или проговорить оператор.

2. Настраиваемые свойства представлены в таблице 2:

Таблица 2. Свойства компонента «Информационный блок»

Свойство компонента	Сущность свойства компонента
Наименование блока	Отображение названия блока в статистике.
Текст блока	Текст внутри блока.
Проговаривать	Стиль блока, указывающий оператору проговорить текст внутри блока или он указан для справки.

2.1.6.13. Компонент «Табличный справочник».

1. Данный компонент представляет собой кнопку, которая отображает окно с табличным справочником.

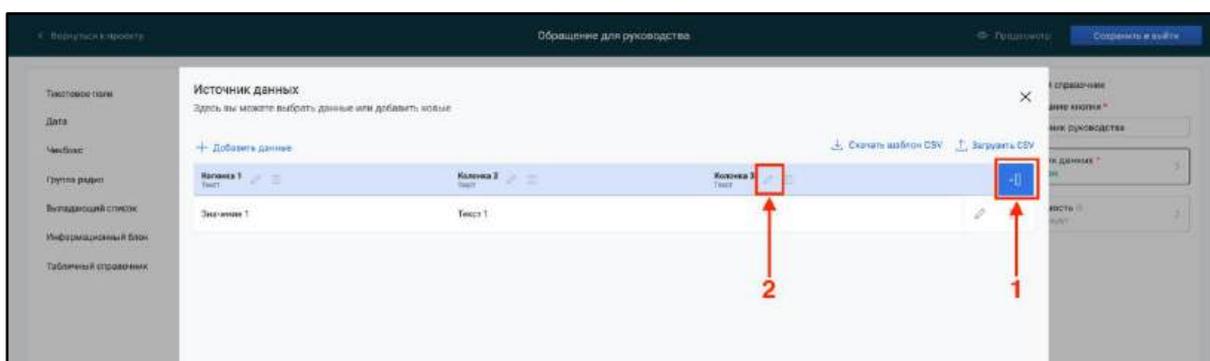
2. Настраиваемые свойства представлены в таблице:

Таблица 3. Свойства компонента «Табличный справочник»

3	Свойство компонента	Сущность свойства компонента
	Наименование кнопки	Название кнопки.
	Источник данных	Наполнение табличного справочника.

Чтобы заполнить или изменить свойство «Источник данных», нужно нажать на него. В появившемся окне нажать на кнопку «+ Добавить данные», вписать значения и нажать красную галочку.

4. Чтобы добавить новую колонку, нужно нажать кнопку «+ []». Для изменения наименования колонки нужно нажать на иконку карандаша, ввести новое наименование колонки и нажать красную галочку (Скриншот 56).



Скриншот 56. Добавление новой колонки в справочник

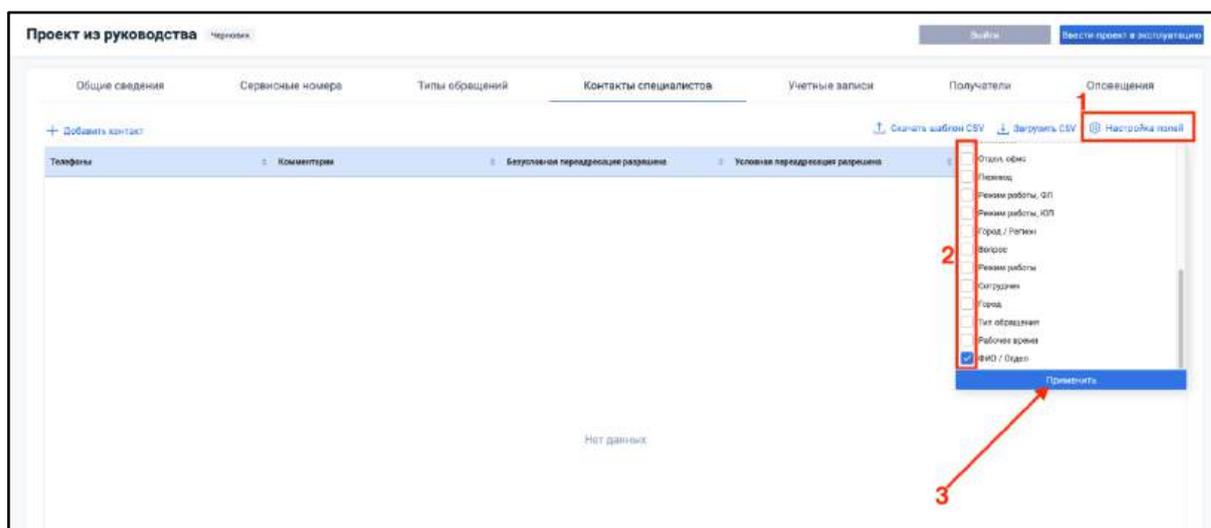
5. Чтобы удалить данные или колонку, нужно нажать на иконку корзины. Для удаления колонки дополнительно необходимо подтвердить удаление в заголовке.

6. Загрузка свойства «Источник данных» с помощью CSV аналогична [п.2.1.6.5.](#)

2.1.7. Настройка списка контактов специалистов.

1. В режиме создания/редактирования проекта нажать на вкладку «Контакты специалистов».

2. Для настройки таблицы (добавление или удаление дополнительных колонок) нужно нажать на кнопку «Настройка полей», выбрать колонки, которые будут отображаться в таблице, и нажать кнопку «Применить» (Скриншот 57).



Скриншот 57. Настройка таблицы «Контакты специалистов»

3. Для добавления нового специалиста необходимо нажать кнопку «Добавить контакт» для создания нового контакта специалиста. Для редактирования уже существующего контакта специалиста нужно нажать правой кнопкой мыши на сам контакт и выбрать пункт «Редактировать».

4. Когда откроется форма контакта специалиста, единственным обязательным полем будет «Контактные номера».

Чтобы заполнить его, нужно нажать на кнопку «Добавить телефон». Остальные поля заполняются по усмотрению (Скриншот 58).

Проект из руководства Черновики Выйти Вернуть проект в эксплуатацию

Общие сведения Сервисные номера Типы обращений Контакты специалистов Учетные записи Получатели Оповещения

Новый контакт

Общие данные

ФИО / Отдел

Комментарий

Разрешено

Безусловная передислокация разрешения Условная передислокация разрешения Исходящий звонок разрешен

Контактные номера *

Номер для набора	Номер для набора, Дополнительный	Номер для отображения	Номер для отображения, Дополнительный	Закрепка (ик)	Комментарий
Нет данных					

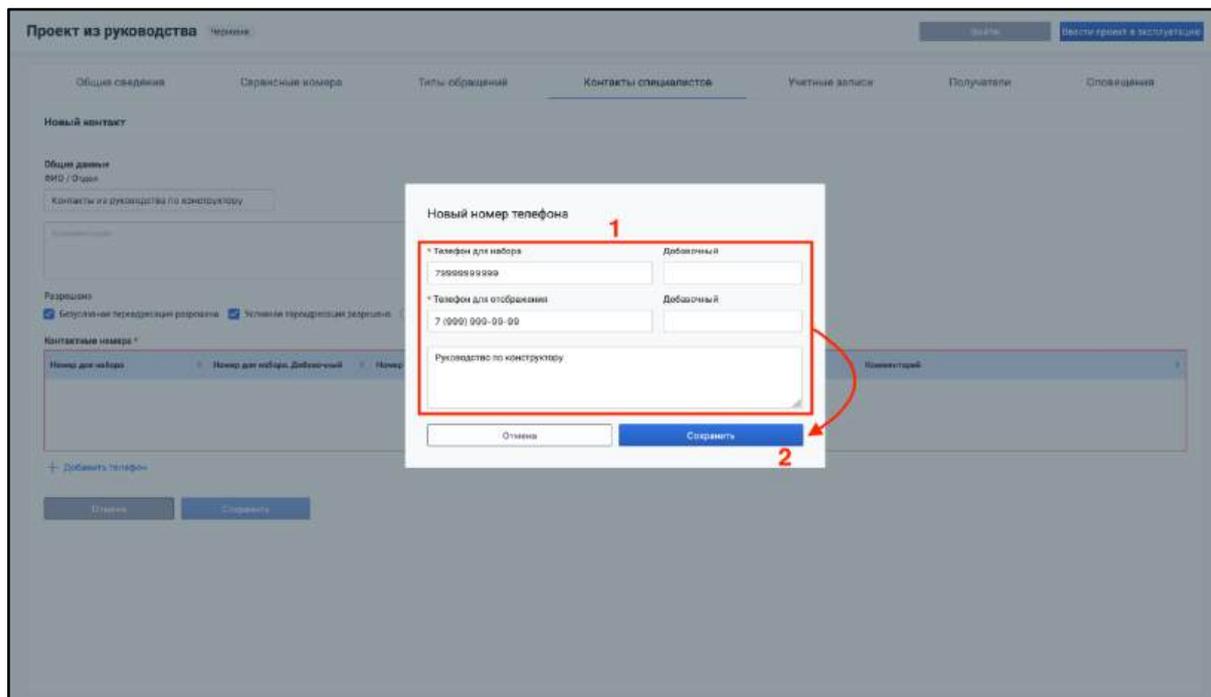
+ Добавить телефон

Отмена Сохранить

Скриншот 58. Добавление номера специалиста

5. Во время создания или редактирования контактного номера появляется окно с формой, в которой обязательные поля для заполнения будут «Телефон для набора» и «Телефон для отображения», остальные поля заполнять по усмотрению.

После заполнения полей необходимо нажать кнопку «Сохранить» (Скриншот 59).



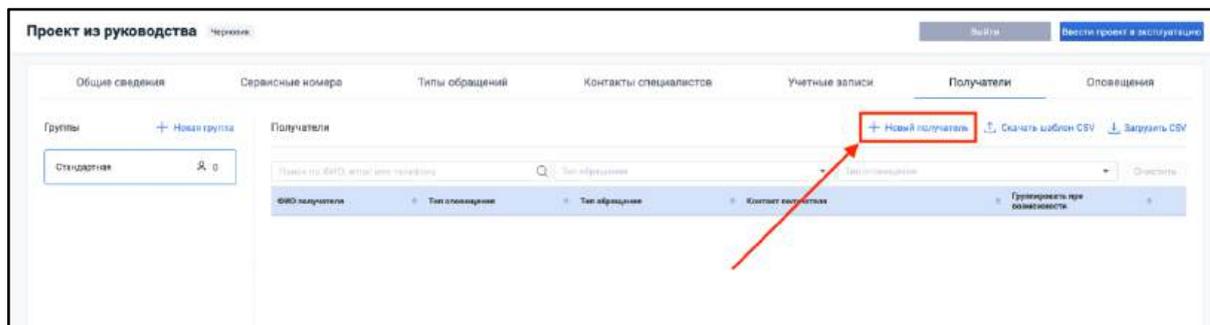
Скриншот 59. Форма добавления номера специалиста

6. Чтобы изменить номер нужно нажать на него правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Редактировать». Для удаления контакта специалиста нужно нажать правой кнопкой мыши на сам контакт и выбрать пункт «Удалить».

2.1.8. Настройка получателей уведомлений.

1. В режиме создания/редактирования проекта нажать на вкладку конструктора «Получатели».

2. Чтобы добавить нового получателя оповещений, нужно нажать кнопку «Новый получатель» (Скриншот 60).



Скриншот 60. Кнопка добавления нового получателя оповещений

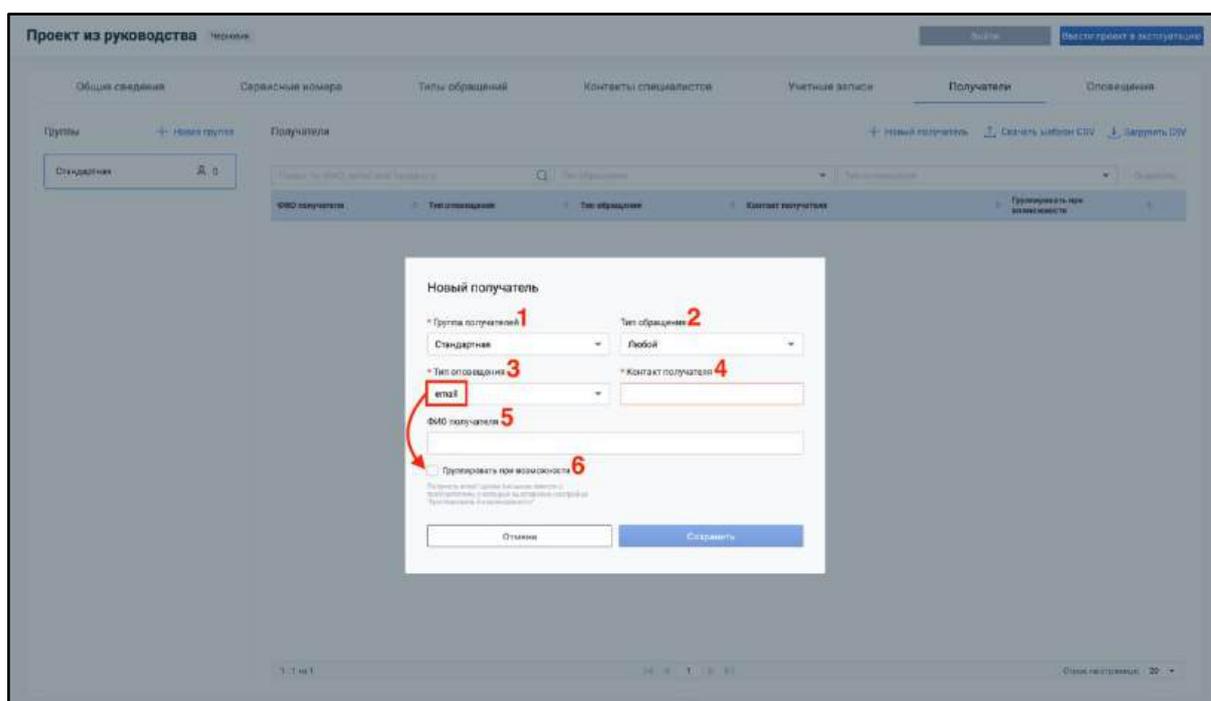
3. Чтобы отредактировать получателя, нужно нажать на многоточие (или правой кнопкой мыши на самого получателя) и выбрать пункт «Редактировать».

4. При создании или редактировании появляется окно с формой (Скриншот 61). Подробности полей формы представлены в таблице 4:

Таблица 4. Поля формы добавления нового получателя оповещений

	Наименование поля	Сущность поля
1	Группа получателей	Привязка получателя к определенной группе. Автоматически ставится на ту группу, в которой и создается получатель. При необходимости можно изменить на другую группу (если она существует).
2	Тип обращения	Выбор типа обращения, при котором будет срабатывать оповещение. Автоматически ставится выбор «Любой», это означает, что получателю будут отправляться оповещения с каждого созданного типа обращения в проекте.
3	Тип оповещения	Выбор email/sms/telegram/http-оповещения
4	Контакт получателя	Контакт получателя в зависимости от выбранного типа оповещения.

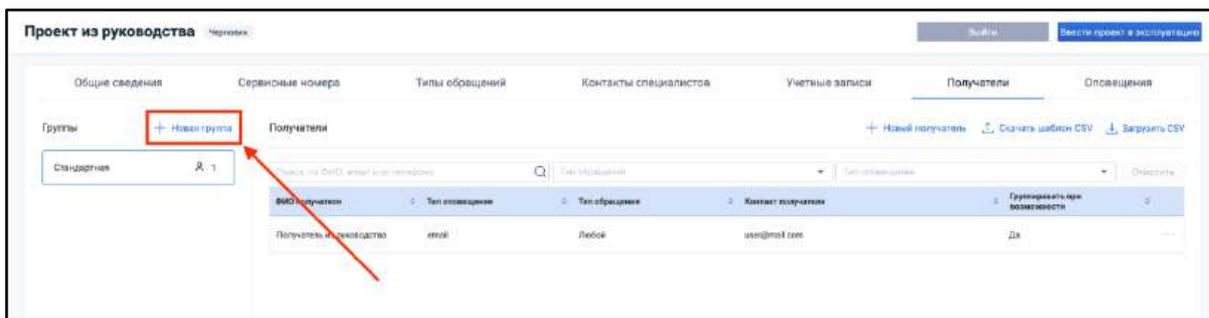
5	ФИО получателя	Необязательно поле для заполнения. Служит для удобства, чтобы определить получателя.
6	Группировать при возможности	Это поле появляется только при выборе email-оповещения. Если поставить галочку, то оповещение отправится группой (если условия совпадают с другим получателями).



Скриншот 61. Форма добавления нового получателя оповещений

5. Чтобы удалить получателя, нужно нажать на многоточие и выбрать пункт «Удалить».

6. Чтобы создать новую группу получателей, нужно нажать на кнопку «Новый группа» над стандартной группой (скриншот 62).



Скриншот 62. Кнопка добавления новой группы получателей

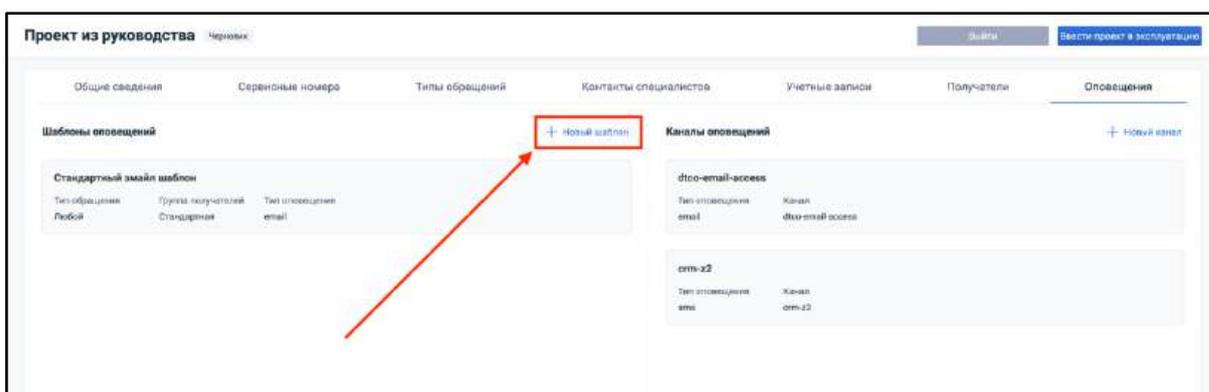
7. Чтобы отредактировать название группы получателей, нужно нажать на многоточие у группы и выбрать пункт «Редактировать». Чтобы удалить группу получателей, нужно нажать на многоточие у группы и выбрать пункт «Удалить». При этом все получатели из этой группы переместятся в группу «Стандартная».

8. Чтобы заблокировать получателя, нужно нажать на многоточие у группы и выбрать пункт «Заблокировать». Чтобы разблокировать получателя, нужно нажать на многоточие у группы и выбрать пункт «Разблокировать».

2.1.9. Настройка шаблонов оповещения.

1. В режиме создания/редактирования проекта нажать на вкладку конструктора «Оповещения».

2. Чтобы добавить новый шаблон оповещения, нужно нажать кнопку «Новый шаблон» (Скриншот 63).



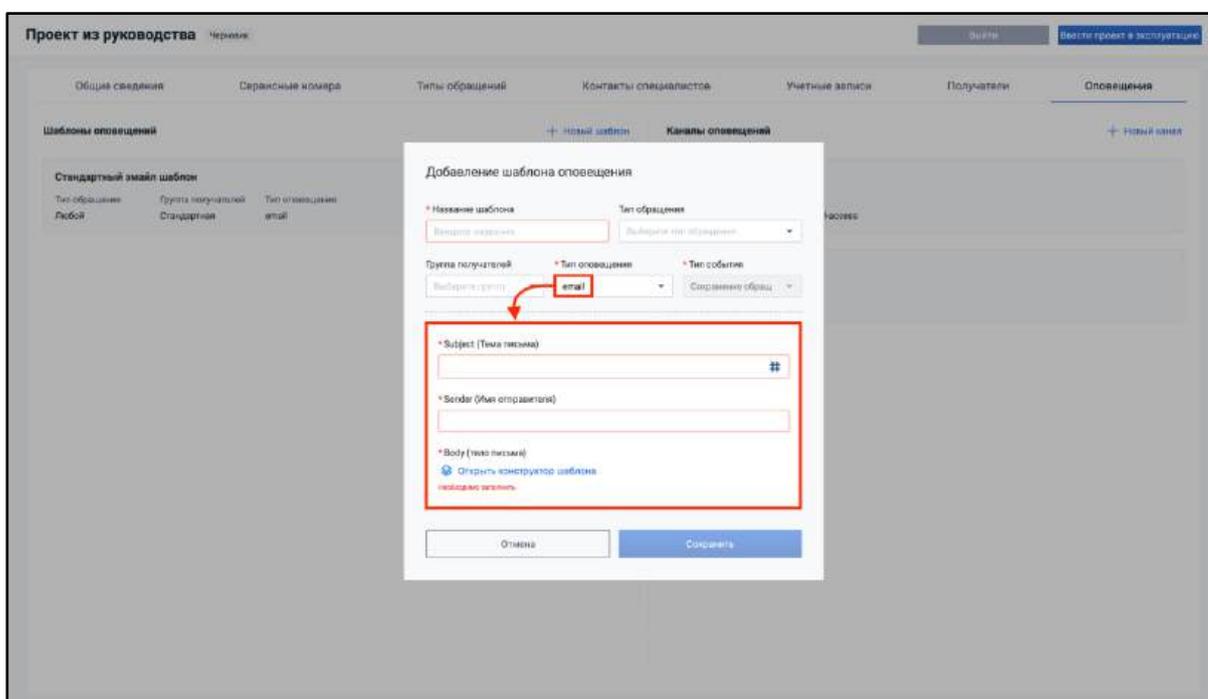
Скриншот 63. Кнопка добавления нового шаблона

3. Чтобы отредактировать шаблон оповещения, нужно нажать на кнопку карандаша у шаблона.

4. При создании или редактировании шаблона оповещения откроется окно с формой. В зависимости от типа оповещения (sms/email/telegram/http) поля формы могут отличаться.

Пример создания шаблона Email-оповещение (Скриншот 64):

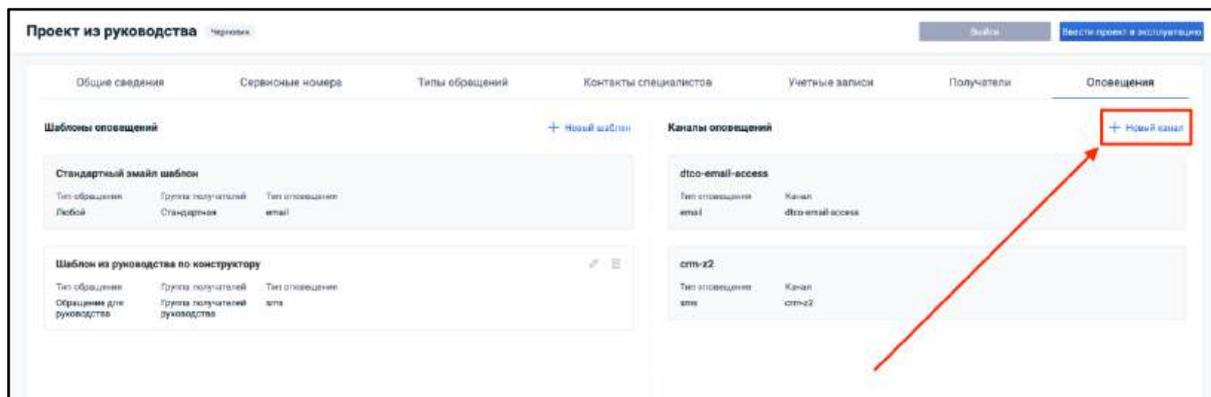
1. В поле «Тип оповещения» выбрать «email».
2. Появятся поля «Subject (Тема письма)» и «Sender (Имя отправителя)».
3. В поле «Subject (Тема письма)» можно вставить значение из обращения, если нажать на кнопку «#» в правой части поля;



Скриншот 64. Создание шаблона Email-оповещения

4. Нажав на кнопку «Открыть конструктор шаблона» откроется текстовый редактор, в котором нужно создать шаблон отправляемого сообщения. Поля из обращений добавляются по кнопке «+ Переменная»;

5. Для создания нового канала оповещения нужно нажать кнопку «+ Новый канал» (Скриншот 65).



Скриншот 65. Создание нового канала оповещения

2.2. Модуль управления качеством.

Данный модуль доступен по адресу <https://qc.dtco.ru/>.

2.2.1. Просмотр списка звонков и оценок этих звонков, поиск и фильтрация звонков, оценок.

1. Просмотр звонков и оценок доступен на странице «Оценки».
2. Таблицу можно отфильтровать по названию проекта, чек-листу, агенту, дате создания звонка, длительности разговора, длительности удержания, типу звонка, контролеру, дате оценки, статусу анкеты, оценке CSI.

3. В фильтре доступен поиск по номеру телефона звонка (Скриншот 66).

The screenshot shows a web application titled "Управление качеством" (Quality Management) with a user profile "Анастасия Заказчик". The interface includes a search bar with a red box highlighting the "Телефон" (Phone) field. Below the search bar is a table of call records.

Проект	Оценка CSI	Дата и время	Звонок	Продолжительность	Агент	Оценка	Метки	Общий комментарий	Контролёр
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 15:12		1:06	stas	100	0 0 0		Анастасия Заказчик 13.11.2024 13:32
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 15:12		0:27	stas				
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 14:37		10:47	stas				
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 14:03		21:54	stas				
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 13:37		17:07	stas				
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 11:16		29:29	stas				
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 09:02		1:27	stas				
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 08:51		1:23	stas				
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 08:50		0:11	Неизвестно				
Я. Тест. Цифровые технологии		12.11.2024 08:49		0:40	stas				

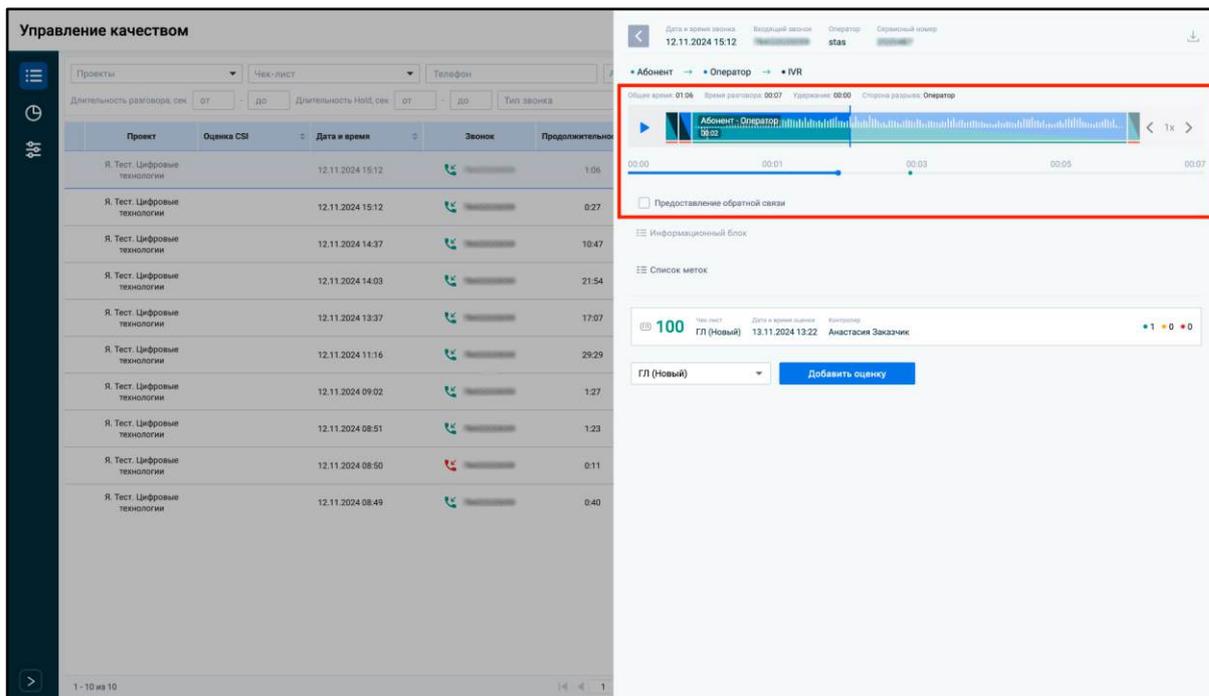
Скриншот 66. Список звонков и оценок, поиск и фильтрация звонков, оценок.

2.2.2. Прослушивание аудиозаписи звонков.

1. Для прослушивания аудиозаписи звонка необходимо нажать на нужный звонок.

2. В открывшейся карточке звонка отображается информация о звонке, его аудиозапись, список меток и оценок звонка.

3. Для прослушивания аудиозаписи звонка необходимо нажать на кнопку воспроизведения в плеере (Скриншот 67).

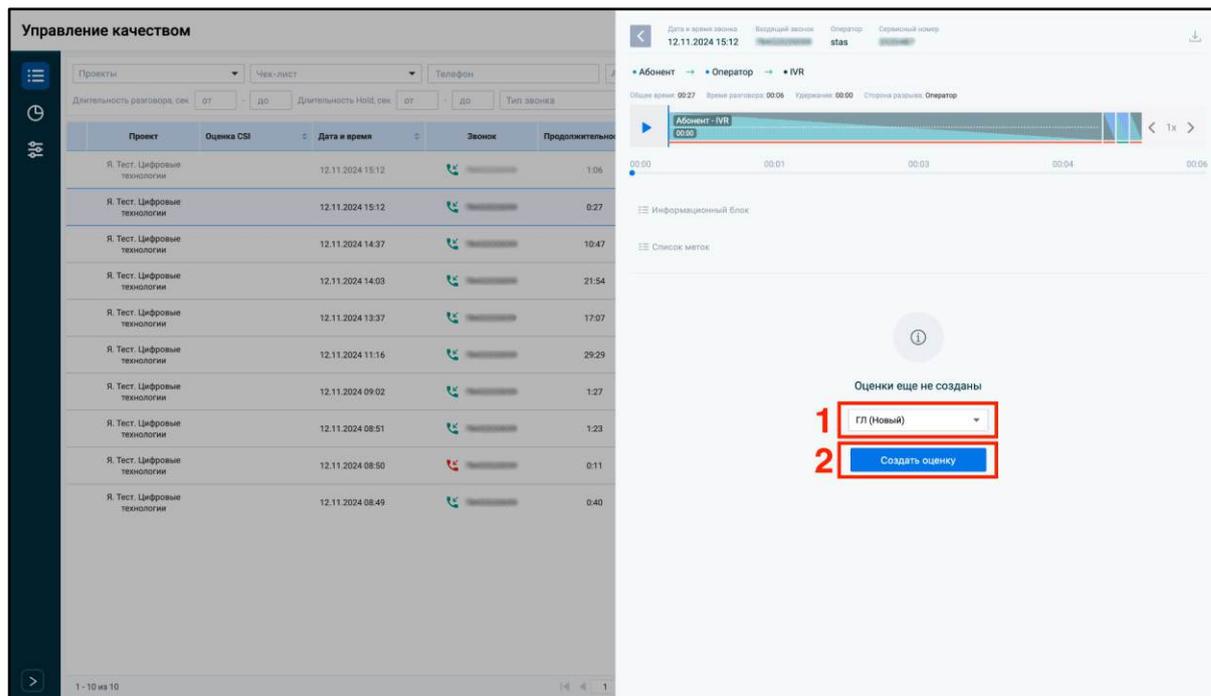


Скриншот 67. Прослушивание аудиозаписи звонка.

2.2.3. Возможность оценивания звонка по преднастроенному чек-листу.

1. Для оценивания звонка необходимо нажать на нужный звонок.
2. В открывшейся карточке звонка отображается информация о звонке, его аудиозапись, список меток и оценок звонка.

3. Для перехода к оцениванию звонка необходимо выбрать чек-лист и нажать кнопку «Создать оценку» (Скриншот 68).



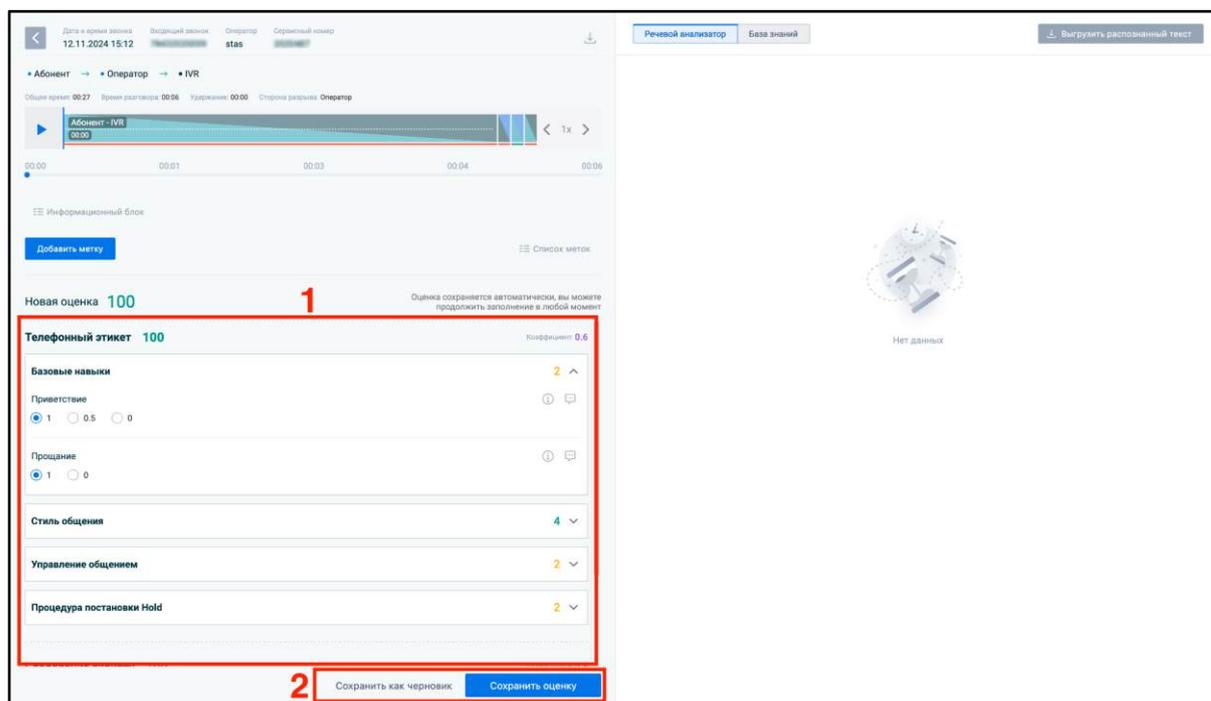
Скриншот 68. Создание оценки.

4. В открывшейся форме оценивания отобразится преднастроенный чек-лист.

5. Для заполнения формы необходимо нажать на нужный критерий в чек-листе.

6. Для завершения заполнения формы необходимо нажать кнопку «Создать оценку». Кнопка «Создать оценку» доступна, когда заполнена вся форма оценивания.

7. Для выхода из формы оценивания звонка без полного заполнения чек-листа необходимо нажать кнопку «Создать как черновик» (Скриншот 69).



Скриншот 69. Заполнение формы оценивания звонка и сохранение

2.2.4. Возможность добавлять метки с комментариями на аудиозаписи звонка.

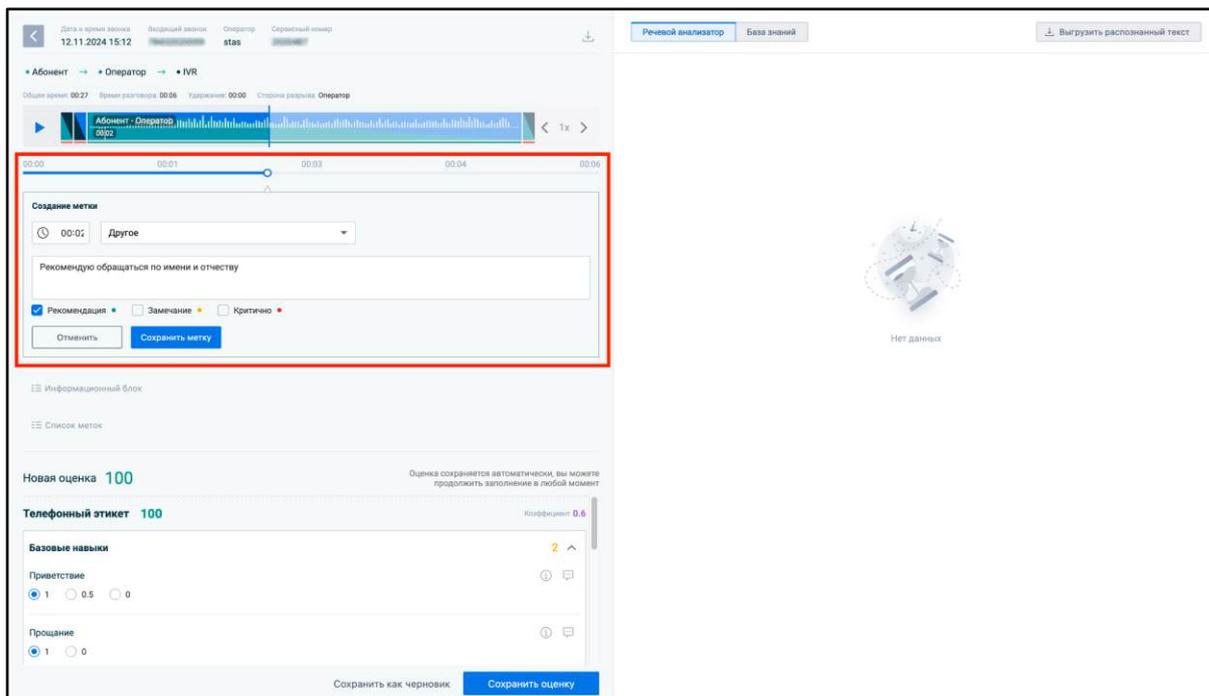
1. В форме оценивания звонка ([п.2.2.3.](#)) можно добавлять метки с комментариями к аудиозаписи звонка.

2. Для добавления метки с комментарием в форме оценивания звонка необходимо нажать на кнопку «Добавить метку».

3. Далее необходимо указать точку на временной линии.

4. После указания точки отобразится форма создания метки. В форме создания метки необходимо заполнить поле «Категория». Также можно добавить описание метки и выбрать тип метки.

5. Для завершения создания метки необходимо нажать кнопку «Сохранить метку» (Скриншот 70).



Скриншот 70. Создание метки

2.2.5. Возможность добавлять комментарии к каждому из оцениваемых критериев в чек-листе.

1. В форме оценивания звонка ([п.2.2.3.](#)) можно добавлять комментарии к каждому из оцениваемых критериев в чек-листе.

2. Для добавления комментария к критерию необходимо нажать кнопку, которая расположена справа от названия критерия.

3. В отобразившемся поле можно оставить комментарий (Скриншот 71).



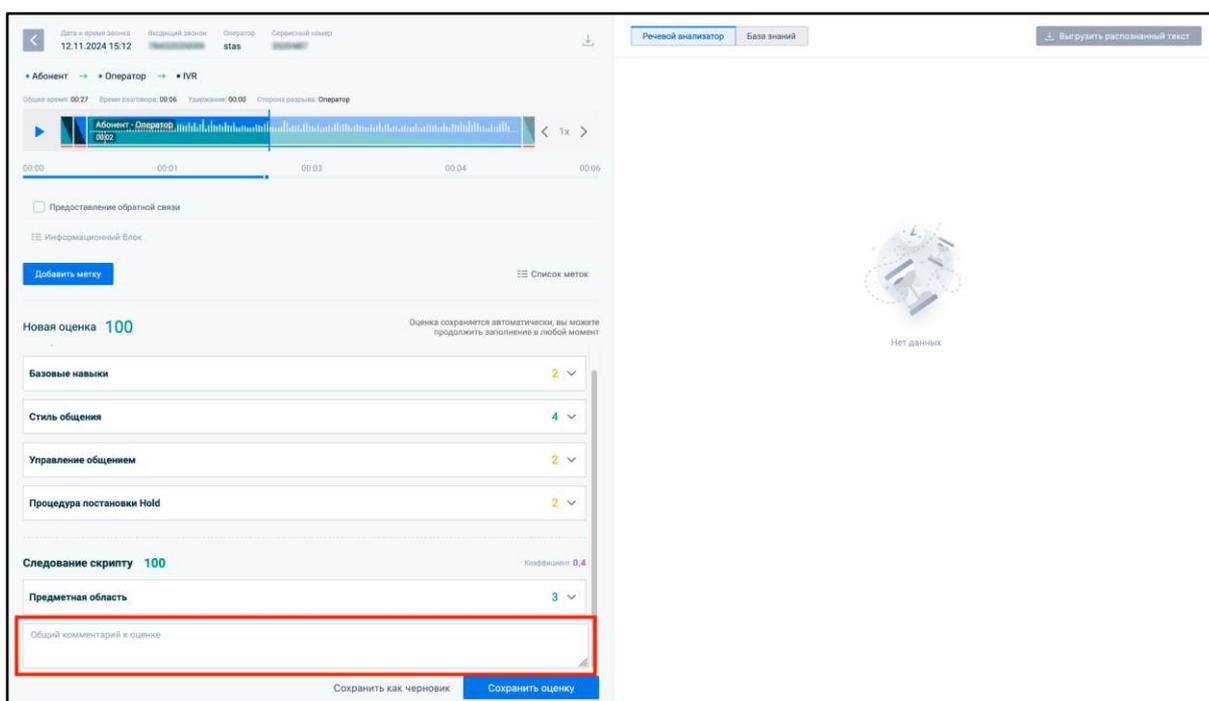
Скриншот 71. Добавление комментария

4. Оставленный комментарий будет сохранен после завершения оценивания звонка.

2.2.6. Возможность добавления общего комментария к созданной оценке.

1. В форме оценивания звонка ([п.2.2.3.](#)) можно добавлять общий комментарий к созданной оценке.

2. В форме оценивания звонка поле «Общий комментарий к оценке» находится после чек-листа (Скриншот 72).



Скриншот 72. Добавление общего комментария

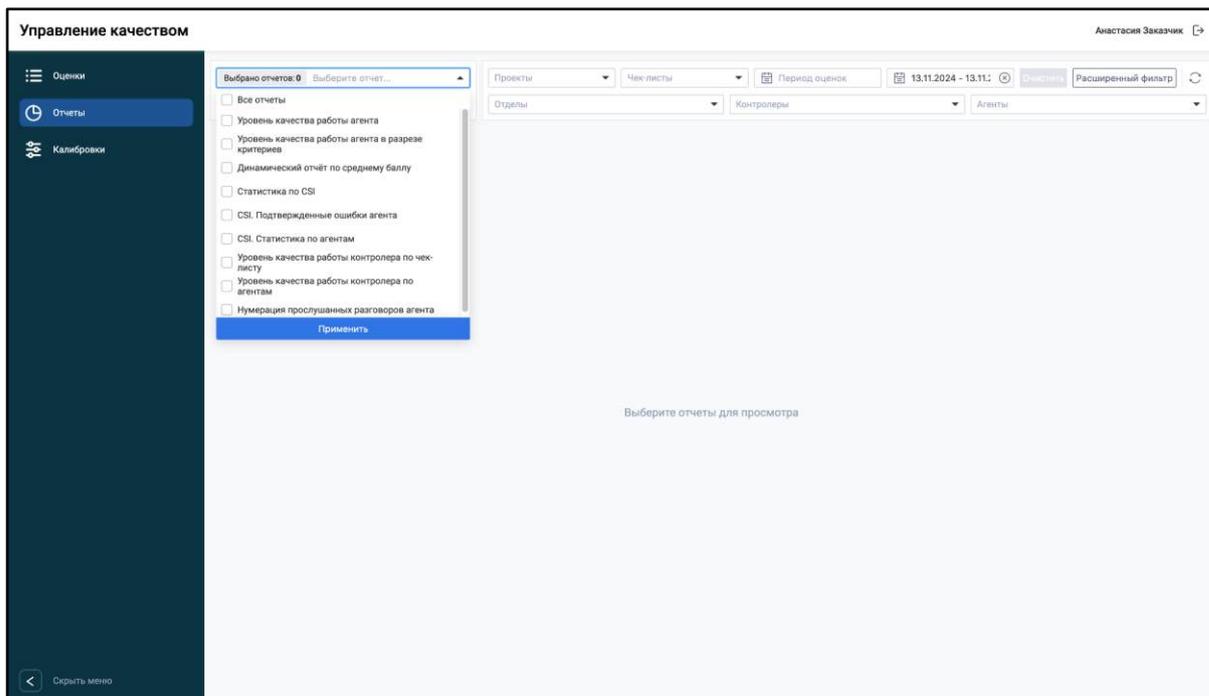
3. Оставленный общий комментарий будет сохранен после завершения оценивания звонка.

2.2.7. Просмотр аналитических отчетов.

1. Просмотр аналитических отчетов доступен на странице «Отчеты».

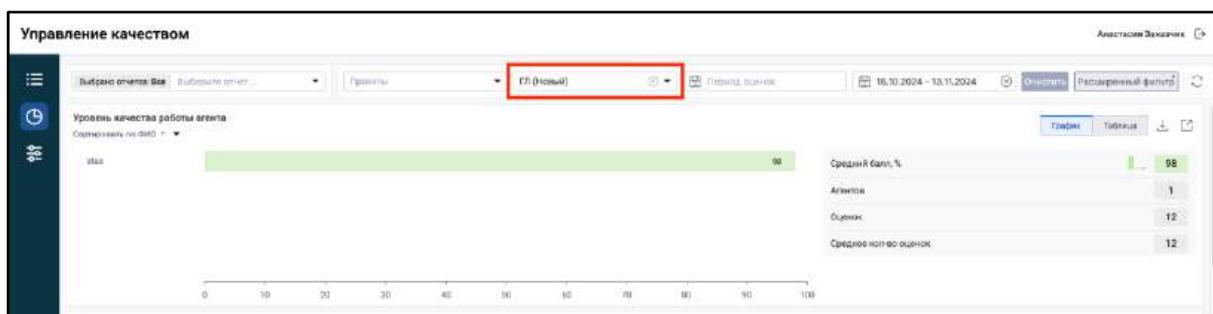
2. На странице «Отчеты» доступна фильтрация по проекту, чек-листу, дате оценки, дате создания звонка, отделу, контролеру, агенту.

3. Выбор отчета доступен в поле «Выберите отчет...», который расположен рядом с фильтром (Скриншот 73).



Скриншот 73. Страница «Отчеты»

4. Для формирования отчетов необходимо выбрать подходящий для отчета чек-лист (Скриншот 74).



Скриншот 74. Отображение отчетов

Условия формирования отчетов описаны в таблице 5.

Таблица 5. Поля формы добавления нового получателя оповещений

Отчет	Условия
Уровень качества работы агента	В фильтре выбран один из чек-листов: ГЛ, CSI, ГТО, Речевая

	аналитика
Уровень качества работы агента в разрезе критериев	В фильтре выбран один из чек-листов: ГЛ, ГТО, Речевая аналитика
Динамический отчет по среднему баллу	В фильтре выбран один из чек-листов: ГЛ, ГТО, Речевая аналитика
Статистика по CSI	В фильтре выбран чек-лист CSI
CSI. Подтвержденные ошибки агента	В фильтре выбран чек-лист CSI
CSI. Статистика по агентам	В фильтре выбран чек-лист CSI
Уровень качества работы контролера по чек-листу	В фильтре выбран один или несколько чек-листов: ГЛ, CSI, ГТО, Речевая аналитика. В фильтре выбран один или несколько контролеров в поле «Контролеры»
Уровень качества работы контролера по агентам	В фильтре выбран один или несколько чек-листов: ГЛ, CSI, ГТО, Речевая аналитика. В фильтре выбран один или несколько контролеров в поле «Контролеры». В фильтре выбран один или несколько агентов в поле «Агенты».
Нумерация прослушанных разговоров агента	В фильтре выбран чек-лист ГЛ. В отчете «Нумерация прослушанных разговоров агента» выбран один или несколько контролеров в поле «Контролеры» и выбран один или несколько агентов в поле «Агенты».

5. У каждого отчета доступен табличный вид. Для этого необходимо нажать на кнопку «Таблица» в отчете (Скриншот 75).

Управление качеством Анастасия Заказчик

Выбрано отчетов: Все | Выберите отчет... | Проекты | ГЛ (Новый) | Период оценок: 15.10.2024 - 13.11.2024 | Очистить | Расширенный фильтр

Уровень качества работы агента

Сортировать по ФИО ↑

Агент	Оценок	Средний балл
stas	12	98
Итого	12	98

Уровень качества работы агента в разрезе критериев

Агент	Оценок	Приветствие (0.60)	Прощание (0.60)	Наличие слов вежливости	Темп разговора (0.60)	Тон разговора (0.60)	Грамотность и культура р...	Активная позиция в разгово...	Работа с конфликтом (0.60)	Постановка/ снятие удержа...	Соблюдение процедуры с/н...	Соблюдение выполненные с...	Оформл (0.4)
stas	12	92	92	92	100	100	100	100	100	100	100	96	
Среднее	12	92	92	92	100	100	100	100	100	100	100	96	

Динамический отчет по среднему баллу

Агент	Оценок	Базовые навыки (0.60)	Стиль общения (0.60)	Управление общением (0.60)	Процедура постановки Но...	Предметная область (0.40)	Итог
stas	12	91.67	97.92	100	100	97.22	98

Скриншот 75. Табличный вид отчетов

6. Для возврата к графическому виду отчета необходимо нажать на кнопку «График».

7. Каждый отчет, возможно, раскрыть на весь экран, нажав на кнопку в правом верхнем углу отчета (Скриншот 76).

Управление качеством Анастасия Заказчик

Выбрано отчетов: Все | Выберите отчет... | Проекты | ГЛ (Новый) | Период оценок: 15.10.2024 - 13.11.2024 | Очистить | Расширенный фильтр

Уровень качества работы агента

Сортировать по ФИО ↑

График | Таблица | [Full Screen]

stas: 98

Средний балл, %: 98
Агентов: 1
Оценок: 12
Среднее кол-во оценок: 12

Уровень качества работы агента в разрезе критериев

График | Таблица | [Full Screen]

Приветствие (0.60): 92
Прощание, % (0.60): 92
Наличие слов вежливости, % (0.60): 92
Темп разговора, % (0.60): 100
Тон разговора, % (0.60): 100
Грамотность и культура речи, % (0.60): 100
Активная позиция в разговоре и демонстрация внимания к клиенту во время разговора, % (0.60): 100
Работа с конфликтом, % (0.60): 100

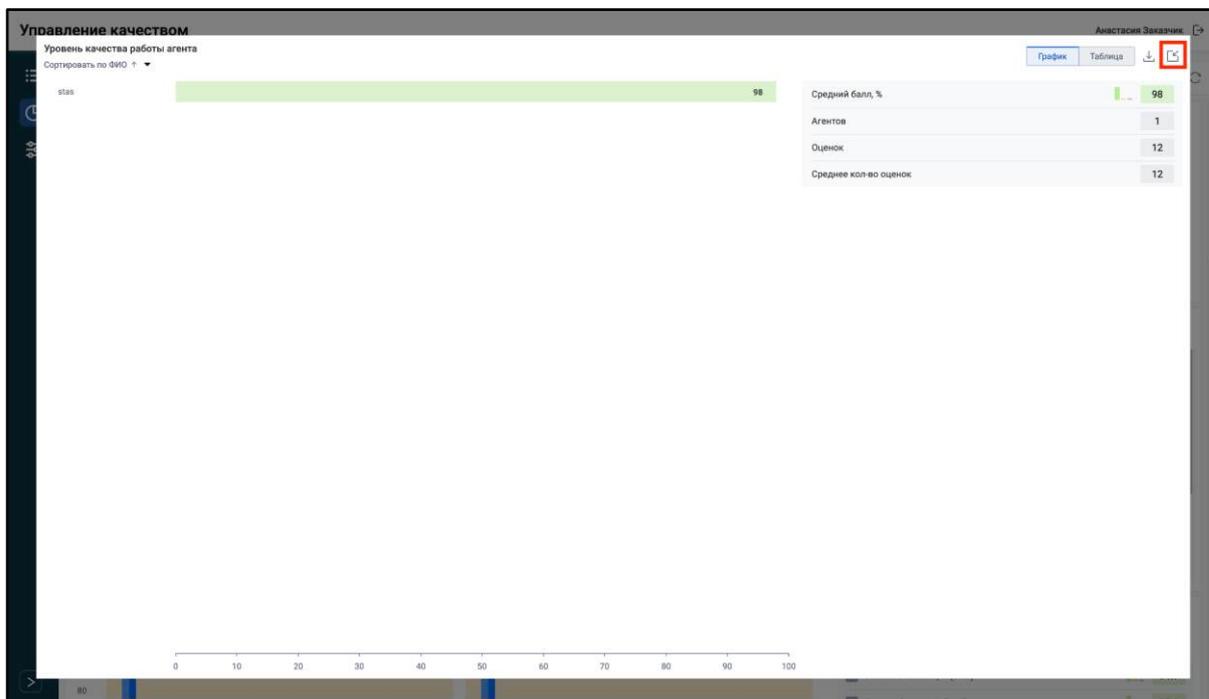
Динамический отчет по среднему баллу

График | Таблица | [Full Screen]

Базовые навыки, % (0.60): 91.7

Скриншот 76. Кнопка перехода в полноэкранный режим

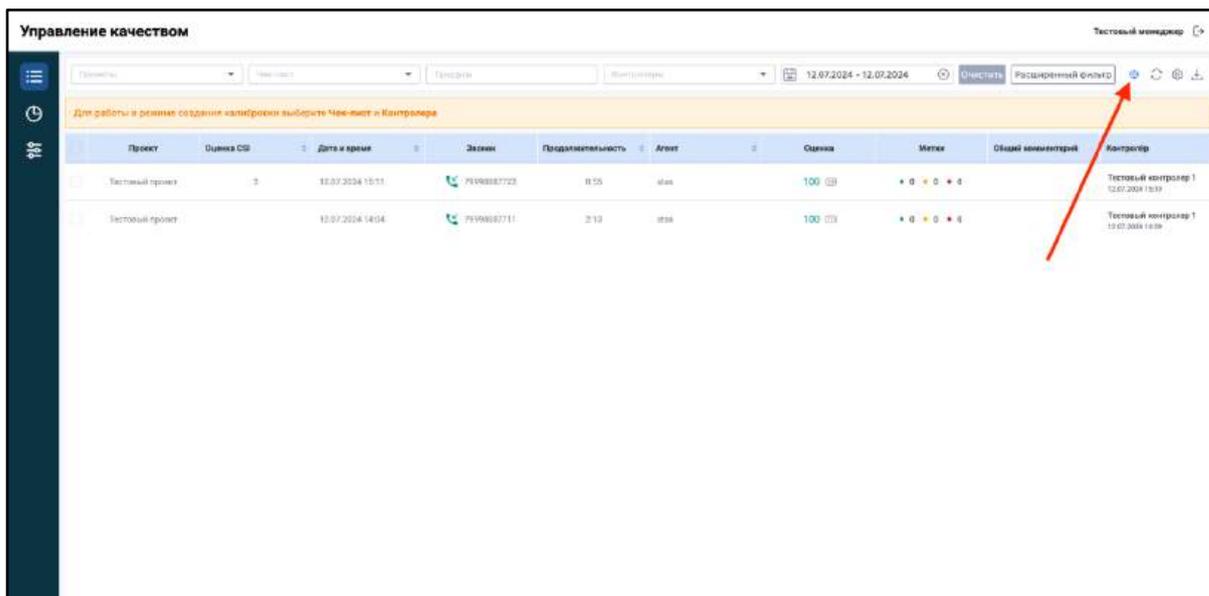
8. Для выхода из полноэкранного режима необходимо нажать на кнопку в правом верхнем углу (Скриншот 77).



Скриншот 77. Кнопка выхода из полноэкранного режима

2.2.8. Возможность проведения калибровки созданной оценки.

1. Создание калибровки доступно на странице «Оценки».
2. Для перехода в режим создания калибровки необходимо нажать на кнопку справа от кнопки «Расширенный фильтр» (Скриншот 78).

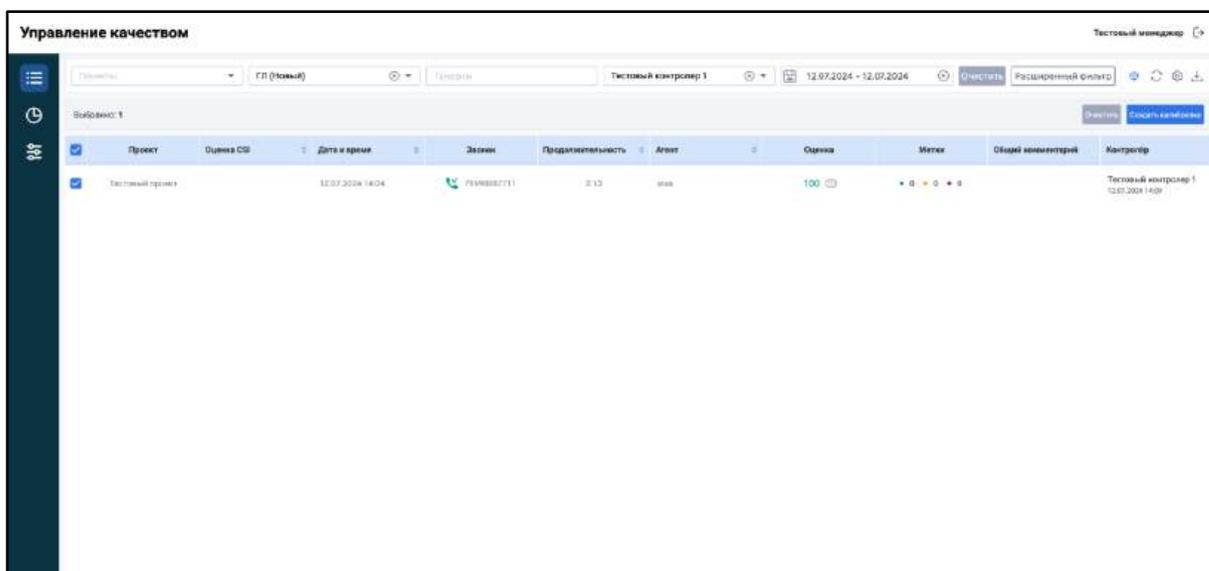


Скриншот 78. Режим создания калибровки

3. После перехода в режим калибровке в таблице «Оценки» будут отображаться только звонки с оценками.

4. В фильтре необходимо заполнить поля «Чек-лист» и «Контролеры», чтобы выбор звонков в таблице стал доступен.

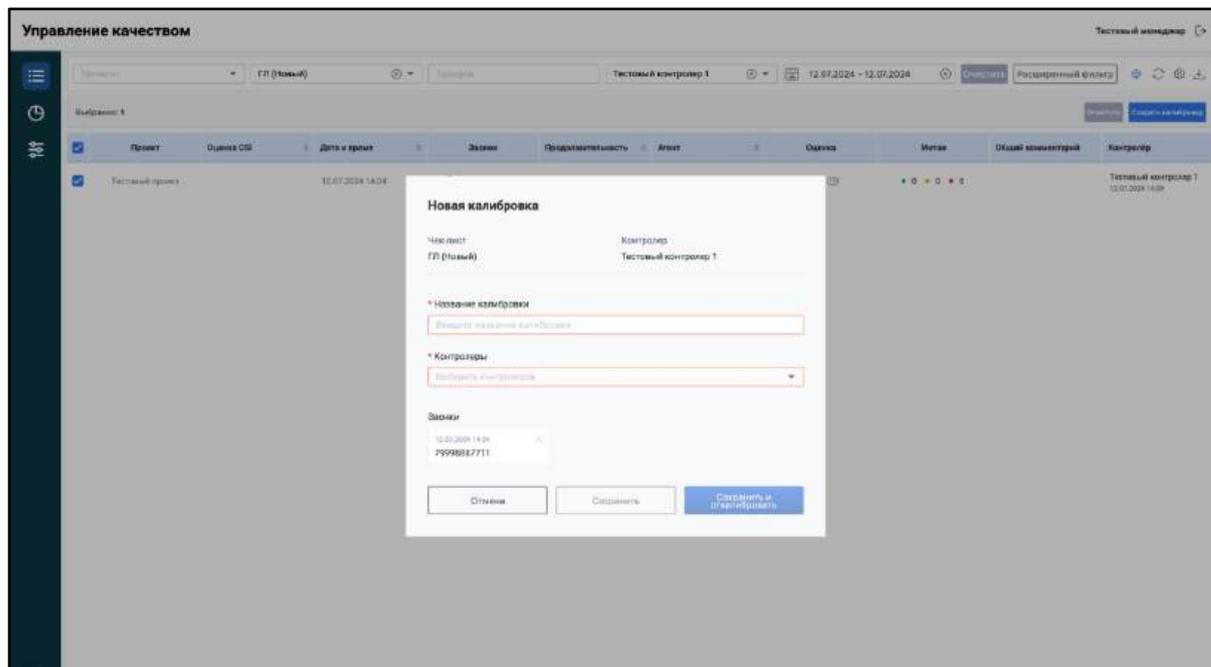
5. После выбора звонков на панели с количеством выбранных звонков станут доступными кнопки «Очистить» и «Создать калибровку» (Скриншот 79).



Скриншот 79. Выбор звонков с оценками для калибровки

6. При нажатии на кнопку «Очистить» выбор звонков сбросится.

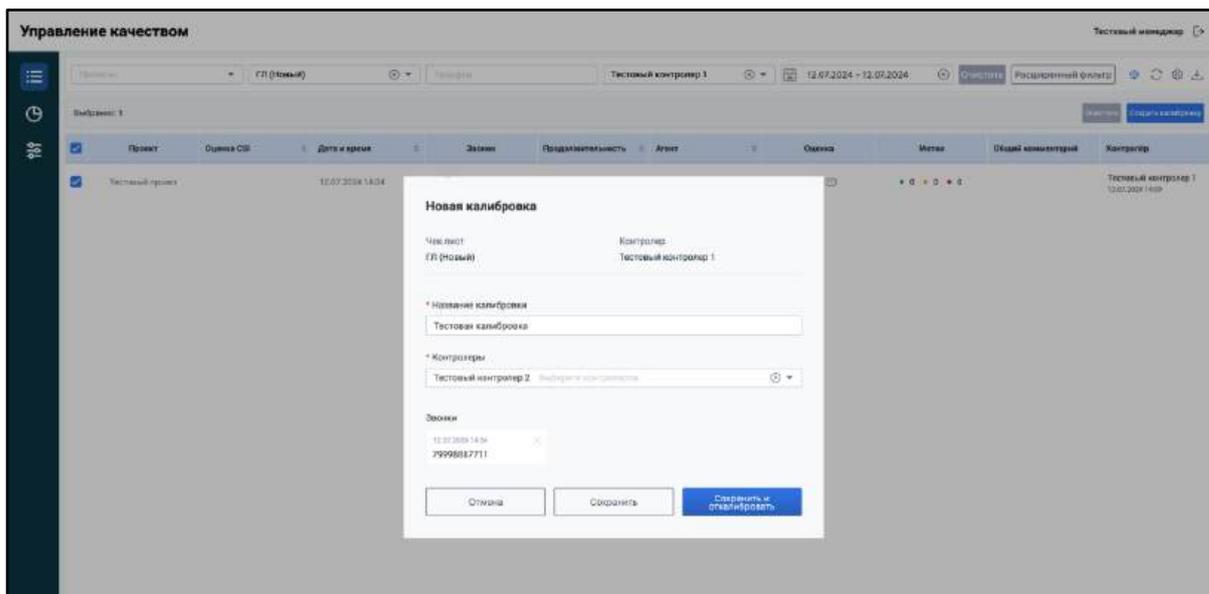
7. При нажатии на кнопку «Создать калибровку» откроется форма создания новой калибровки (Скриншот 80).



Скриншот 80. Форма создания калибровки

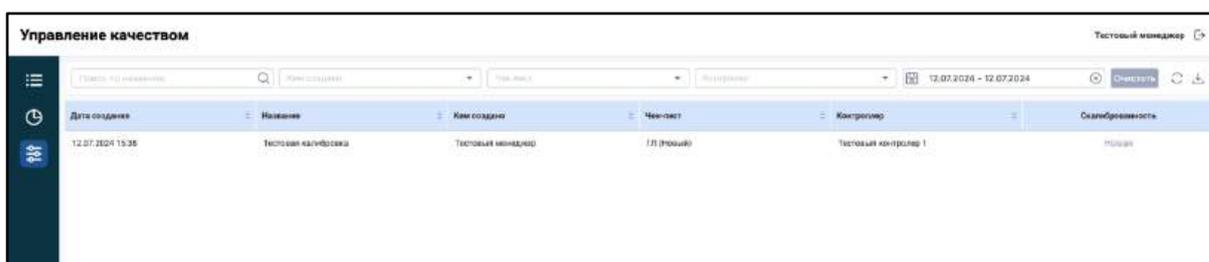
8. В форме создания калибровки необходимо указать название калибровки в поле «Название калибровки» и в поле «Контролеры» выбрать контролеров, которым будет доступна созданная калибровка.

9. После заполнения полей формы создания калибровки кнопки «Сохранить» и «Сохранить и откалибровать» станут доступны (Скриншот 81).



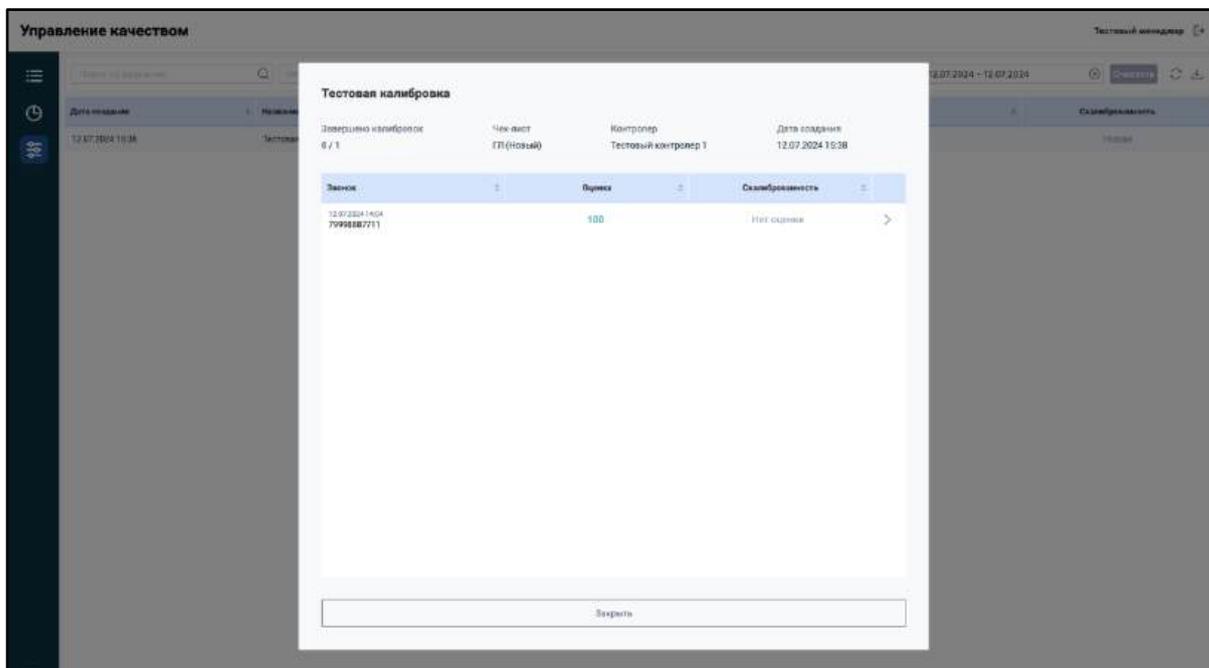
Скриншот 81. Заполненная форма создания калибровки

10. После нажатия на кнопку «Сохранить» калибровка сохранится, и произойдет переход к списку калибровок на странице «Калибровки» (Скриншот 82).



Скриншот 82. Переход на страницу «Калибровки» после сохранения калибровки

11. После нажатия на кнопку «Сохранить и откалибровать» калибровка сохранится, и произойдет переход к созданной калибровке на странице «Калибровки» (Скриншот 83).



Скриншот 83. Переход к созданной калибровке после сохранения

2.2.9. Просмотр списка калибровок.

1. Просмотр списка калибровок доступен на странице «Калибровки».

2. Пользователь с доступом к созданию калибровок будет видеть все созданные калибровки, в том числе те, которые были созданы другими пользователями. Пользователь без доступа к созданию калибровок будет видеть только те калибровки, в которых этот пользователь был указан как калибровщик.

3. На странице «Калибровки» доступна фильтрация по названию калибровки, создателю калибровки, чек-листу, контролеру, дате создания.

4. На странице «Калибровки» (Скриншот 84) доступна кнопка «Создать калибровку». После нажатия на кнопку «Создать калибровку» происходит переход на страницу «Оценки» в режим создания калибровки ([п.2.2.8.](#)).

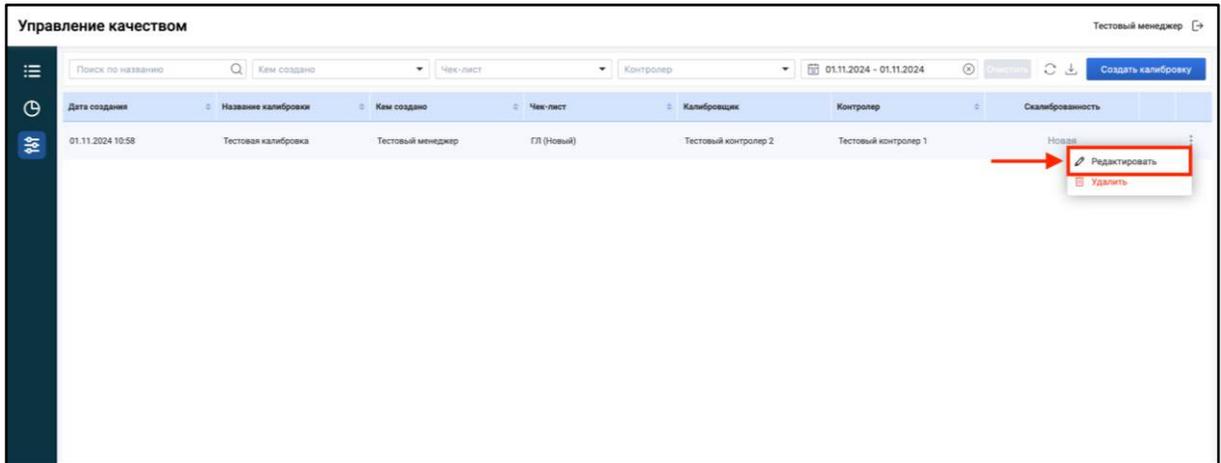
Дата создания	Название калибровки	Кем создано	Чек-лист	Калибровщик	Контролер	Скалиброванность
13.11.2024 14:10	13111	Анастасия Закачик	ГЛ (Новый)	Анастасия Закачик	Анастасия Закачик	Новая

Скриншот 84. Страница «Калибровки»

2.2.10. Редактирование калибровки.

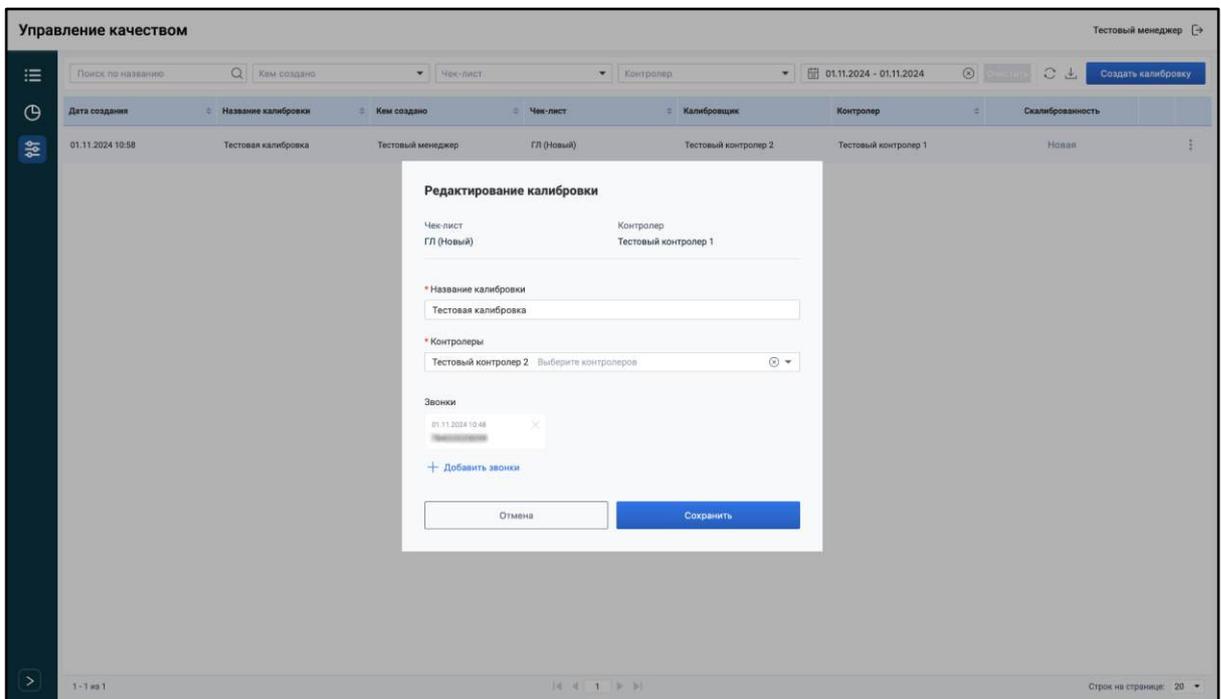
1. Редактирование калибровки доступно на странице «Калибровки» только у калибровок со статусом «Новая».

2. Для перехода в режим редактирования калибровки необходимо у нужной калибровки нажать на кнопку в последнем столбце таблицы или нажать правой кнопкой мыши на калибровку и в появившемся контекстном меню нажать на кнопку «Редактировать» (Скриншот 85).



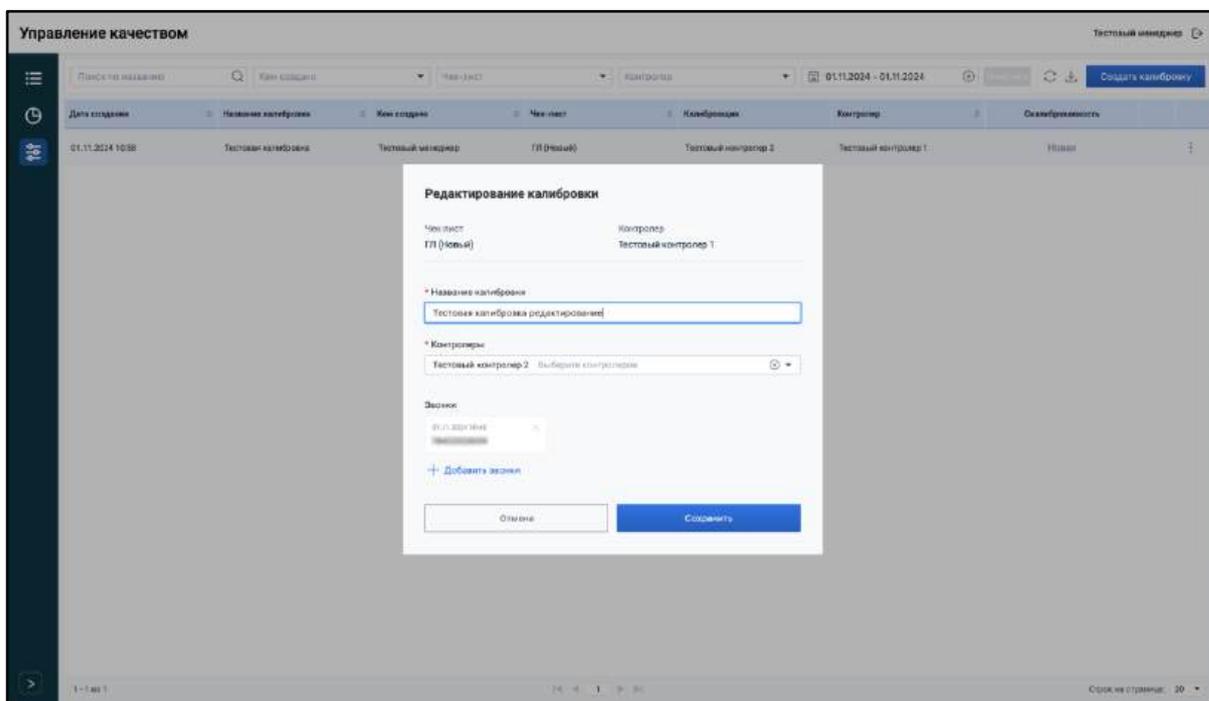
Скриншот 85. Переход в режим редактирования калибровки

3. В режиме редактирования доступно редактирование полей «Название калибровки», «Контролеры», «Звонки» (Скриншот 86).



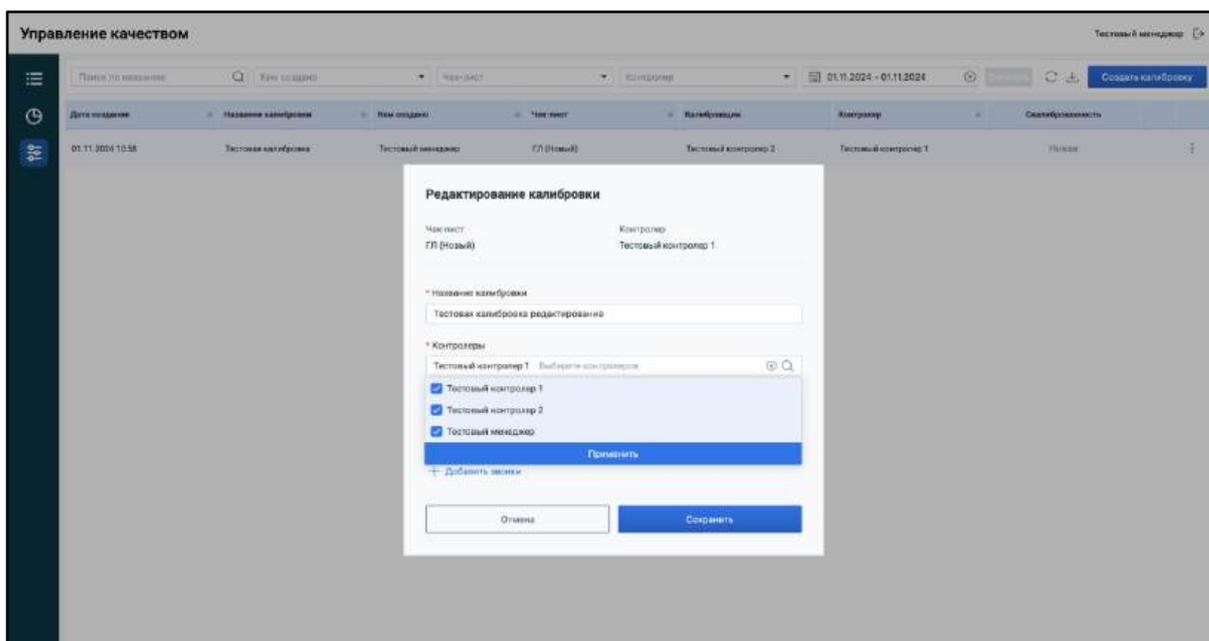
Скриншот 86. Калибровка в режиме редактирования

4. В поле «Название калибровки» можно изменить название калибровки. Это поле является обязательным для заполнения (Скриншот 87).



Скриншот 87. Редактирование названия калибровки

5. В поле «Контролеры» можно выбрать контролеров, которым будет доступна калибровка (Скриншот 88). Калибровка перестанет отображаться тем контролером, у которых будет снята галочка.



Скриншот 88. Редактирование выбранных контролеров

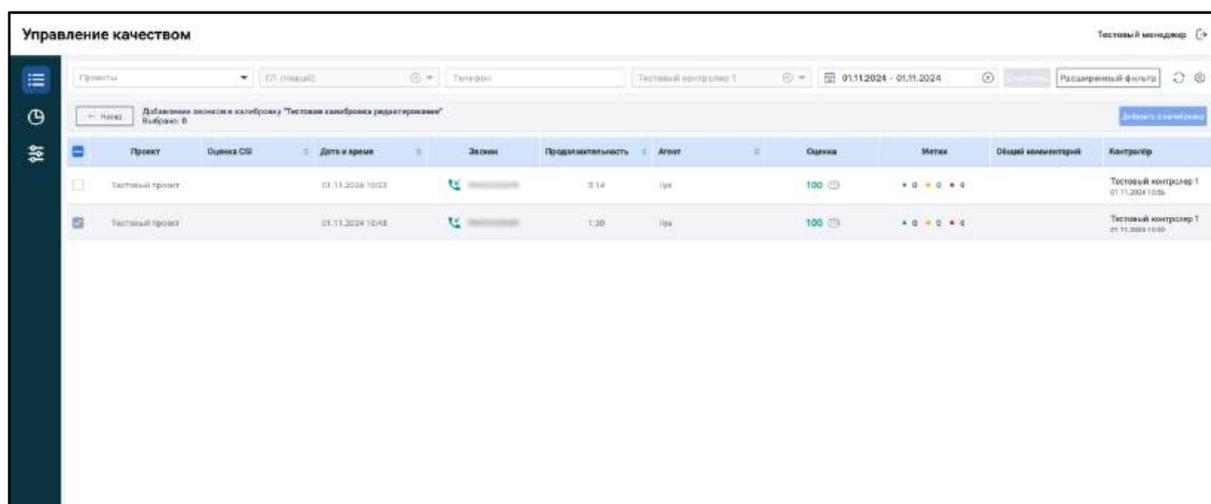
6. Калибровка будет отображаться тем контролером, у которых галочка будет поставлена.

7. В поле «Звонки» можно изменить выбор звонков калибровки.

8. Для удаления звонка из калибровки необходимо нажать на иконку крестика рядом с номером телефона звонка.

9. Для добавления новых звонков в калибровку, необходимо нажать на кнопку «+ Добавить звонки».

10. После нажатия на кнопку добавления звонков произойдет переход на страницу «Оценки» с заполненными полями фильтра «Чек-лист» и «Контролер». Поля фильтра «Чек-лист» и «Контролер» недоступны для очистки, остальные поля фильтра доступны для заполнения (Скриншот 89).

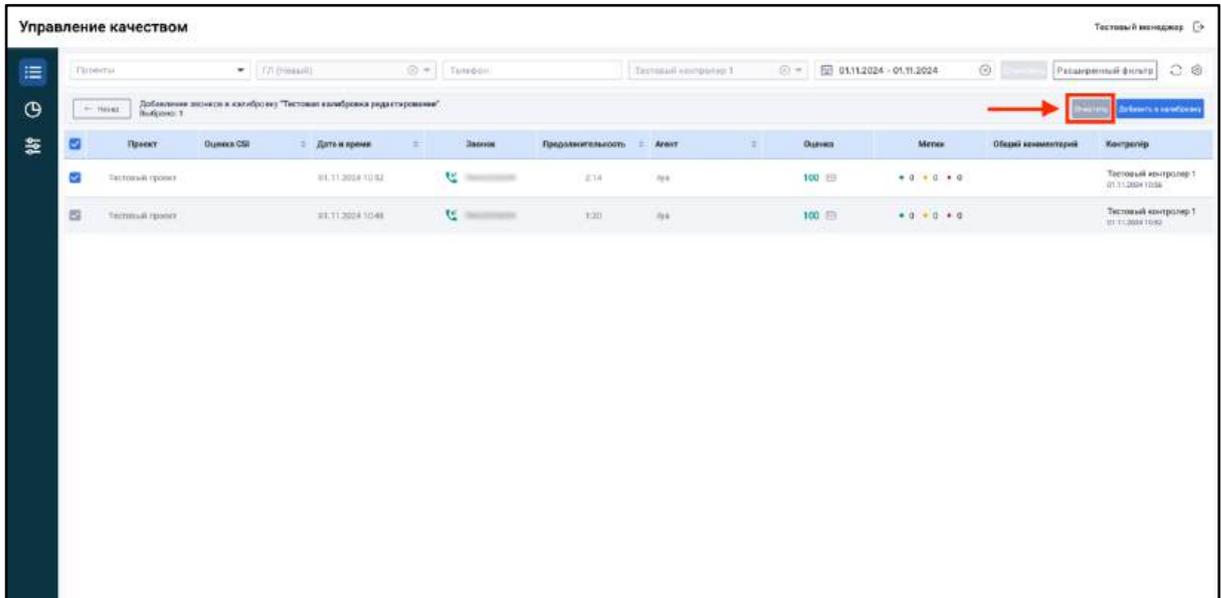


Проект	Оценка CS	Дата и время	Звонки	Производительность	Агент	Оценка	Метки	Оформить комментарий	Контролер
Тестовый проект		01.11.2024 10:23		0.14	Ира	100			Тестовый контролер 1 01.11.2024 10:24
Тестовый проект		01.11.2024 10:48		1.30	Ира	100			Тестовый контролер 1 01.11.2024 10:49

Скриншот 89. Добавление звонков в калибровку

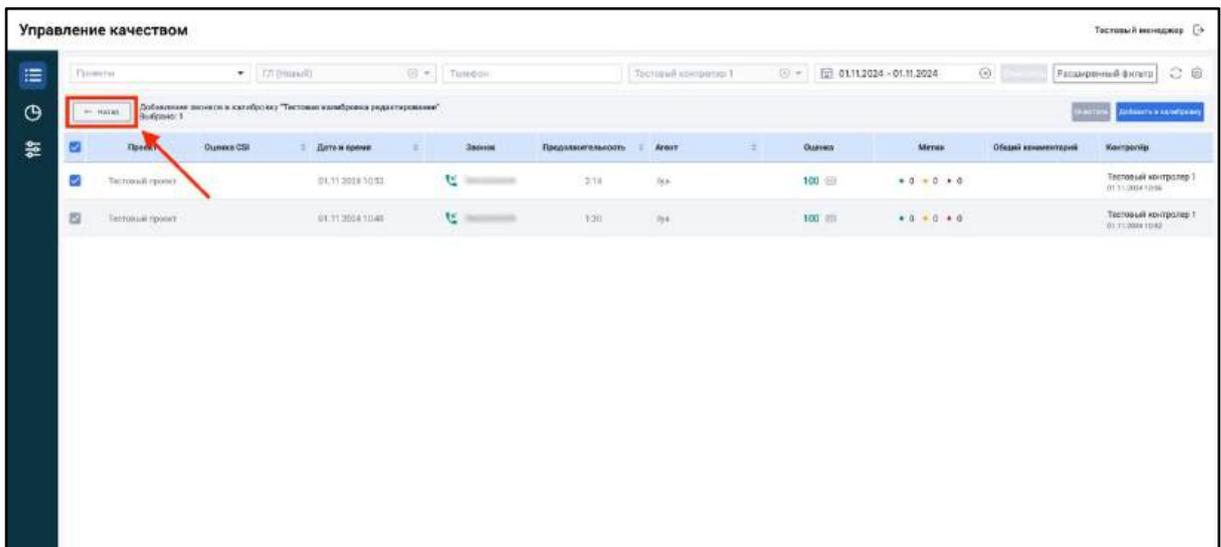
11. Для добавления звонков в калибровку необходимо выбрать нужные звонки в таблице. Снятие выбора со звонков, которые уже были добавлены в калибровку, недоступно.

12. Для того, чтобы сбросить выбор звонков, необходимо нажать кнопку «Очистить» (Скриншот 90). Кнопка «Очистить» доступна, когда выбран один и более звонков.



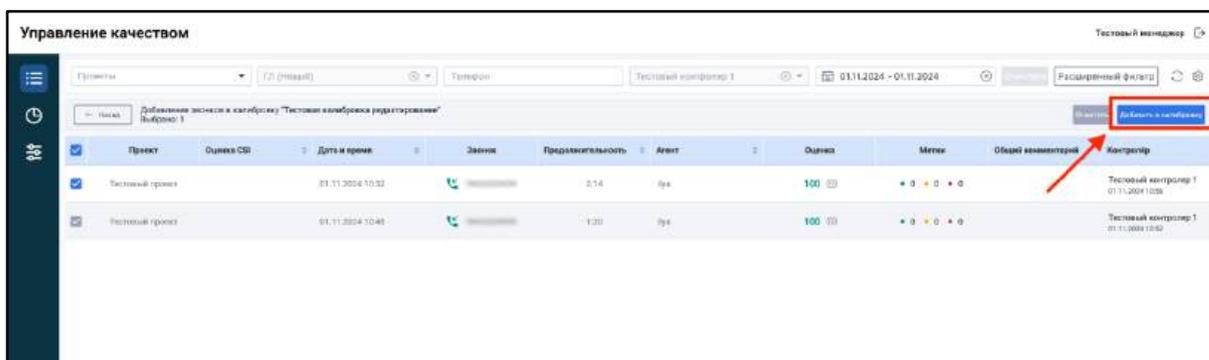
Скриншот 90. Очистка выбора звонков

13. Для возврата к калибровке без добавления звонков необходимо нажать на кнопку «Назад» (Скриншот 91).



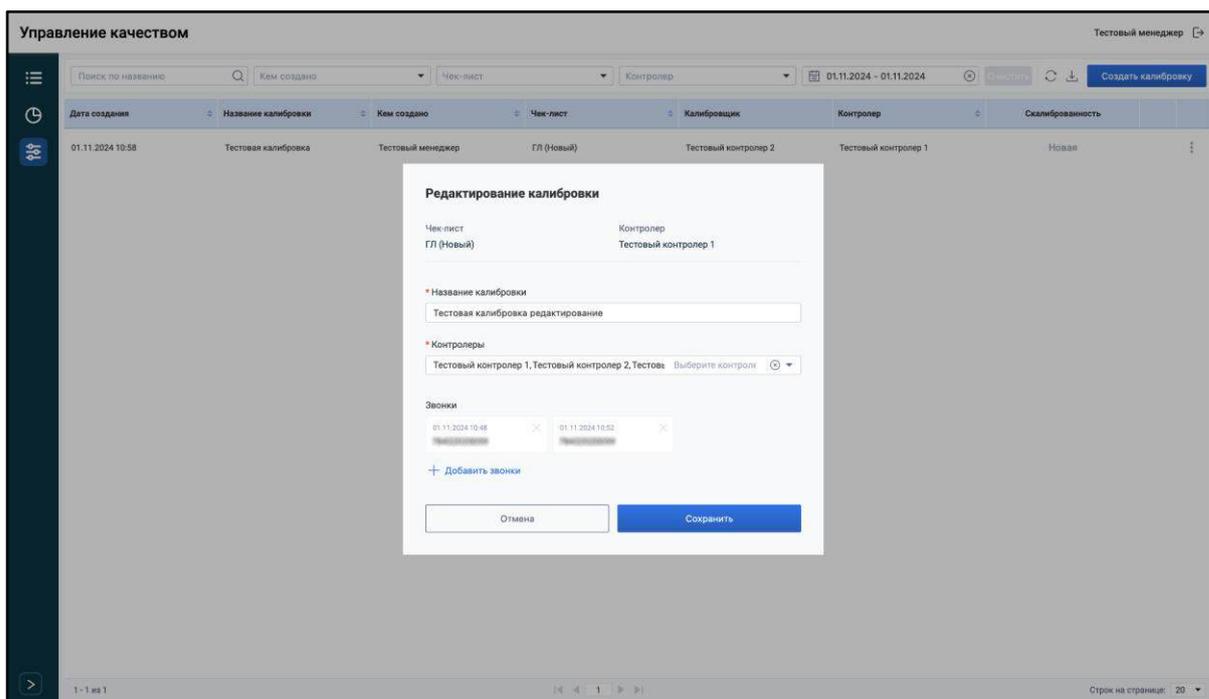
Скриншот 91. Возврат к калибровке по кнопке «Назад»

14. После того, как звонки были выбраны, необходимо нажать на кнопку «Добавить в калибровку» (Скриншот 92). Кнопка «Добавить в калибровку» доступна, когда выбран один и более звонков.



Скриншот 92. Добавление выбранных звонков с оценками в калибровку

15. После нажатия на кнопку «Добавить в калибровку» произойдет переход обратно на страницу «Калибровки» к окну редактирования калибровки. В окне редактирования калибровки будут отображаться новые добавленные звонки (Скриншот 93).

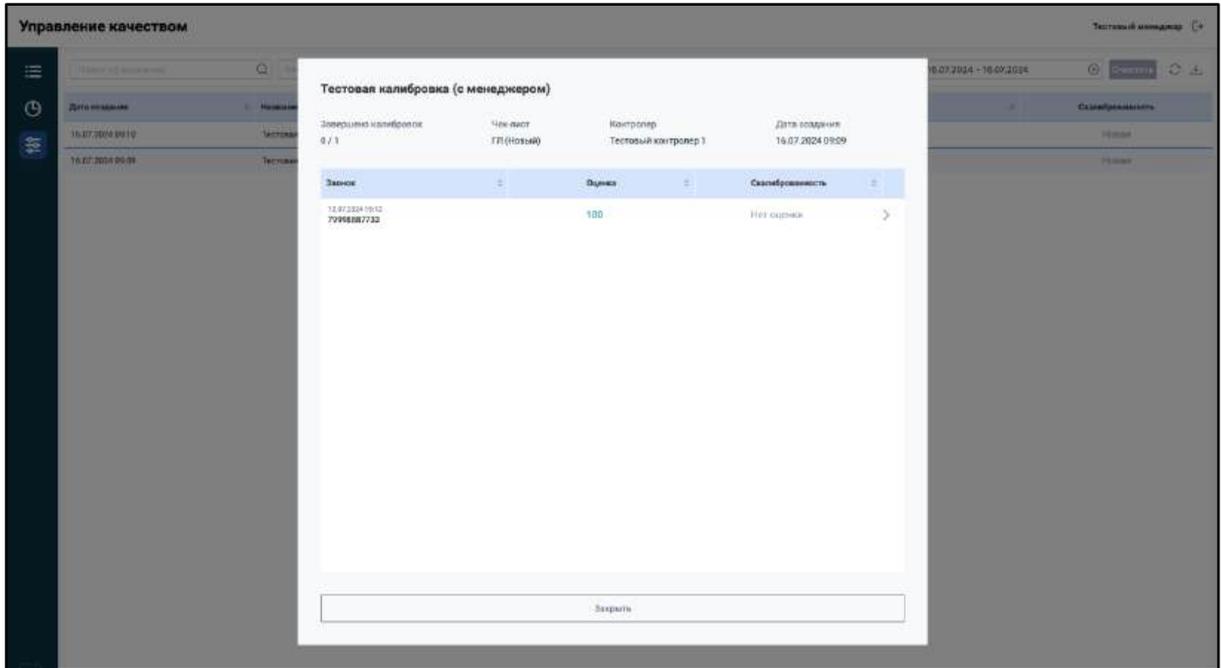


Скриншот 93. Отображение добавленных звонков в калибровке

2.2.11. Просмотр и проведение калибровочной оценки.

1. Для начала проведения калибровочной оценки звонка необходимо перейти на страницу «Калибровки» и нажать на калибровку в таблице.

2. После открытия калибровки отобразится окно с выбранными звонками для калибровки (Скриншот 94).

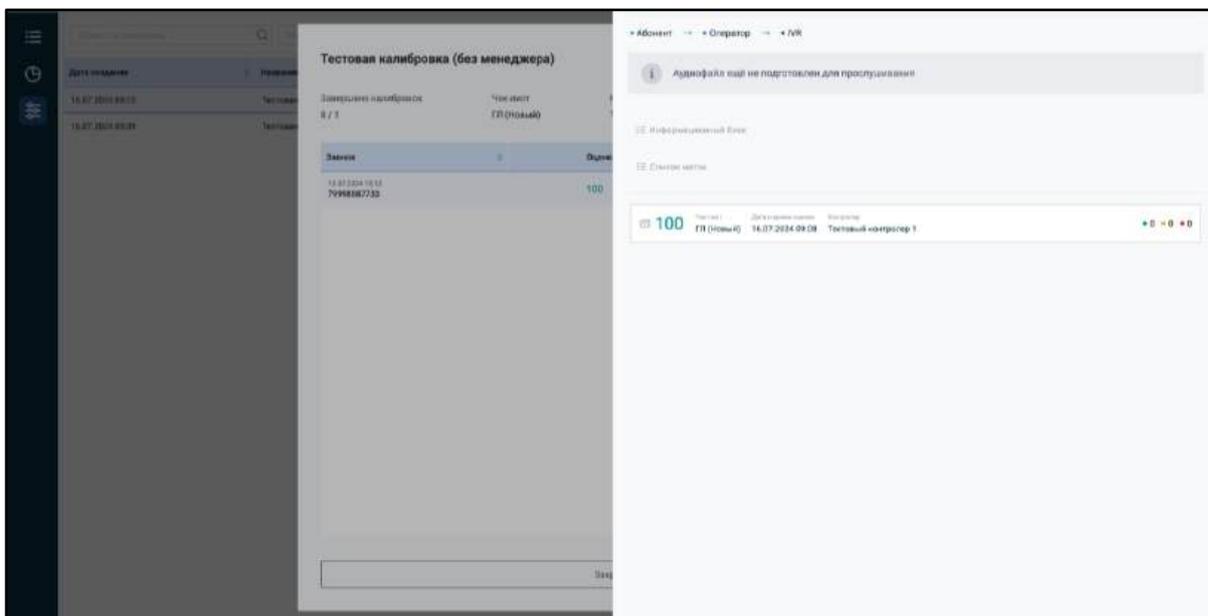


Скриншот 94. Отображение звонка с оценкой до проведения калибровочной оценки

3. Если звонок еще не оценивался в рамках выбранной калибровки, то в столбце «Скалиброванность» будет отображаться статус «Нет оценки». В столбце «Оценка» отображается первоначальная оценка.

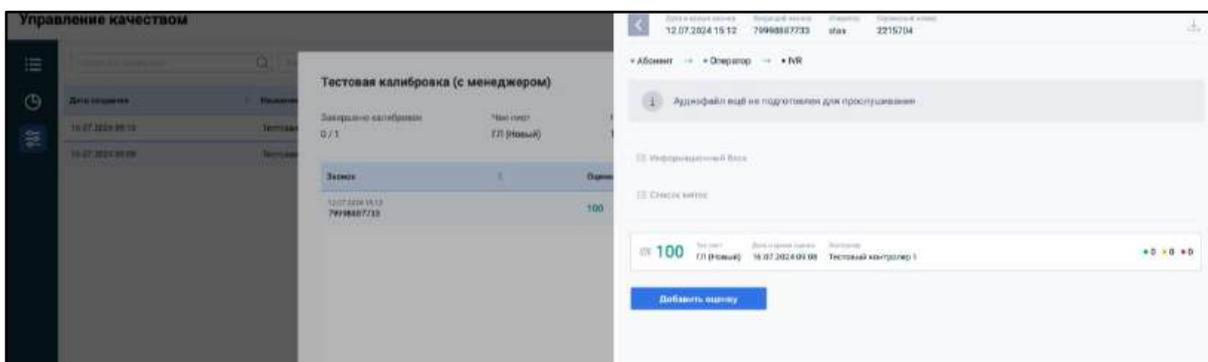
4. Для перехода к оцениванию звонка необходимо нажать на последнюю правую кнопку в таблице.

5. После нажатия на кнопку перехода к оцениванию звонка для пользователя с доступом на создание калибровок откроется боковая панель со списком оценок. Список оценок будет включать в себя оценку, которую калибруют, и оценки, которые были созданы в рамках калибровки (Скриншот 95).



Скриншот 95. Отображение созданных оценок звонка в рамках калибровки

6. Если пользователь с доступом на создание калибровок был указан как калибровщик, то в списке оценок будет доступна кнопка «Добавить оценку» (Скриншот 96).



Скриншот 96. Добавление калибровочной оценки

7. После нажатия на кнопку «Добавить оценку» откроется форма оценки по чек-листу, который был указан при создании калибровки (Скриншот 97). Для пользователей, у которых нет доступа на создание

калибровок, форма оценки будет открываться сразу после нажатия на кнопку перехода к оцениванию звонка (т. е. после шага 4).

Абонент → Оператор → И/И

Аудиофайл ещё не подготовлен для прослушивания

Информационный блок

Отзыв клиента

Новая оценка Оценки создаются автоматически, вы можете редактировать значения или в любой момент

Телефонный этикет Калибровка 0.8

Базовые навыки

Приветствие 0

Прощание 0

Стиль общения 0

Управление общением 0

Процедура постановки Hold 0

Следование скрипту Калибровка 0.4

Предметная область 0

Скрыть как черновик **Сохранить оценку**

Нет данных

Скриншот 97. Форма калибровочной оценки

8. Если форма оценивания была закрыта без полного заполнения, то в окне калибровки в столбце «Скалиброванность» будет отображаться статус «Черновик» (Скриншот 98).

Управление качеством

Тестовый менеджер

Тестовая калибровка (с менеджером) [Отчет по калибровке](#)

Зависимо калибровок: 0 / 1

Чем-то: ГП (Новый)

Контролер: Тестовый контролер 1

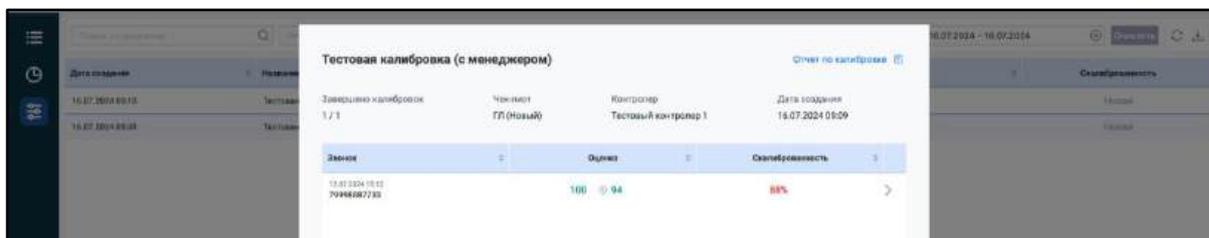
Дата создания: 16.07.2024 00:00

Звонок	Оценка	Скалиброванность
10 872304 0012 79968087232	100	Черновик

Закрыть

Скриншот 98. Отображение статуса «Черновик» в калибровке

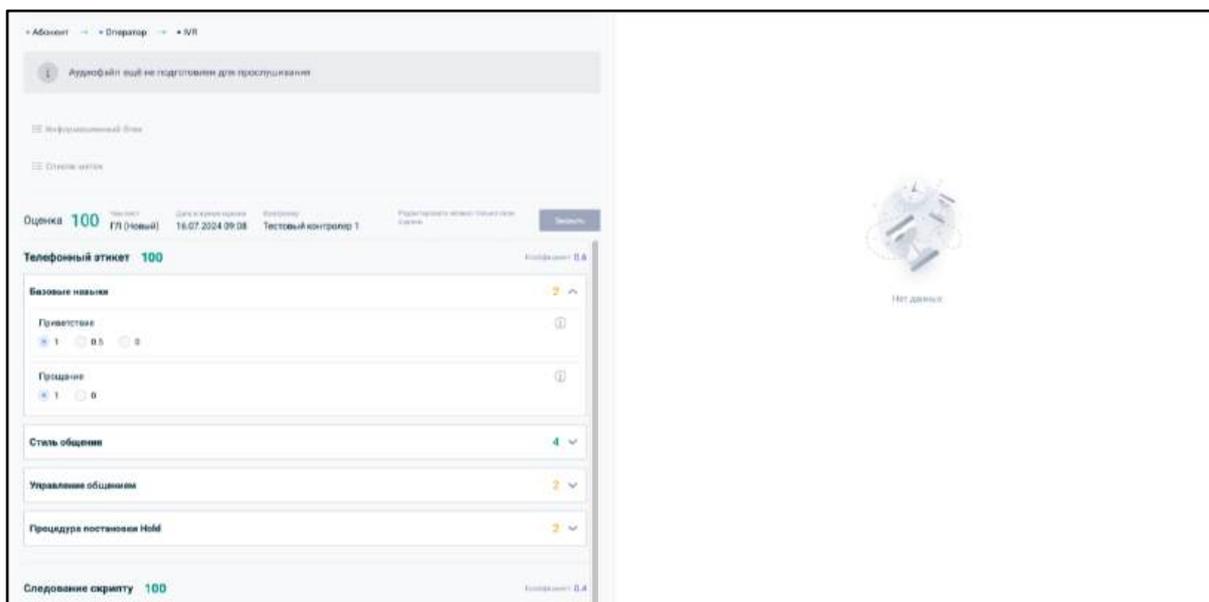
9. Если форма оценивания была заполнена и сохранена, то в окне калибровки в столбце «Оценка» рядом с первоначальной оценкой будет отображаться калибровочная оценка с иконкой, и в столбце «Скалиброванность» будет отображаться скалиброванность – процентное соотношение оценок (Скриншот 99).



Звонок	Оценка	Скалиброванность
15.07.2024 18:02 7098682733	100  94	88%

Скриншот 99. Отображение калибровочной оценки и скалиброванности

10. Если снова нажать на кнопку перехода к оцениванию этого звонка и в списке оценок нажать на любую оценку, то форма оценки откроется в режиме просмотра (Скриншот 100).



Оценки **100** Новая ГП (Новый) Дата создания: 16.07.2024 09:08 Контролер: Тестовый контролер 1 Редизайн: [Изменить](#) Ссылка Телефон

Телефонный этикет 100 Код звонка: 84

Базовые навыки 2

Приветствие 1 0.5 0

Прощание 1 0

Стиль общения 4

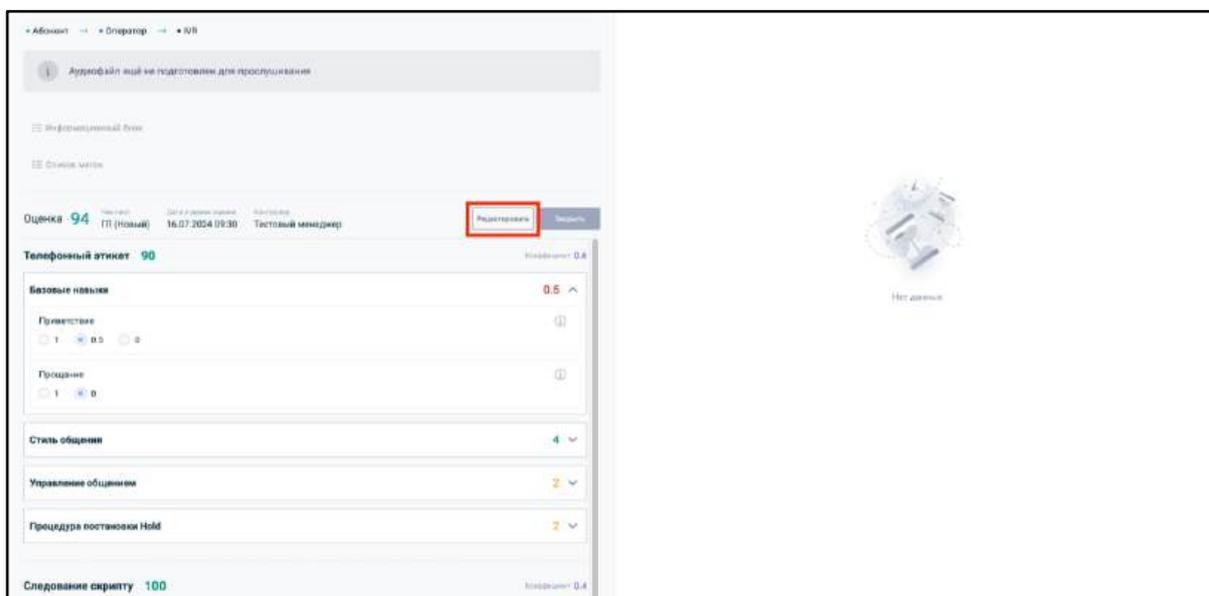
Управление общением 2

Процедура постановки Hold 2

Следование скрипту 100 Код звонка: 84

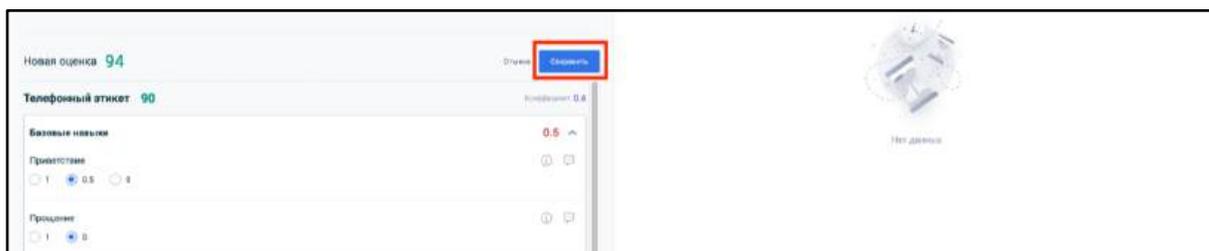
Скриншот 100. Просмотр калибровочной оценки

11. Для перехода в режим редактирования оценки необходимо нажать кнопку «Редактировать» (Скриншот 101). Редактирование доступно только у своих оценок.



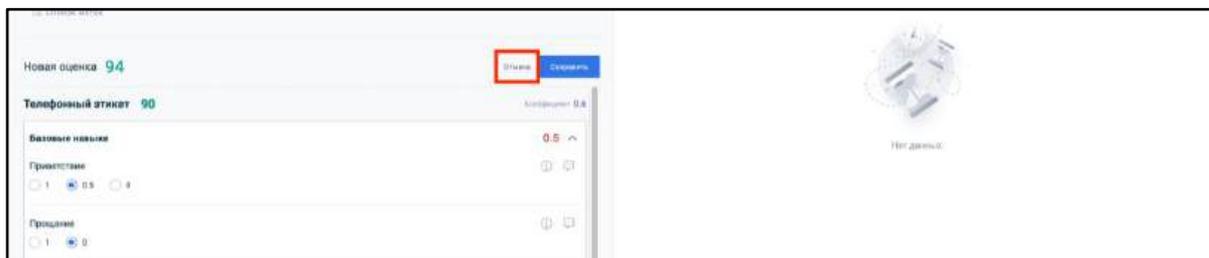
Скриншот 101. Переход в режим редактирования калибровочной оценки

12. После внесения изменений в форму оценки необходимо нажать «Сохранить» (Скриншот 102).



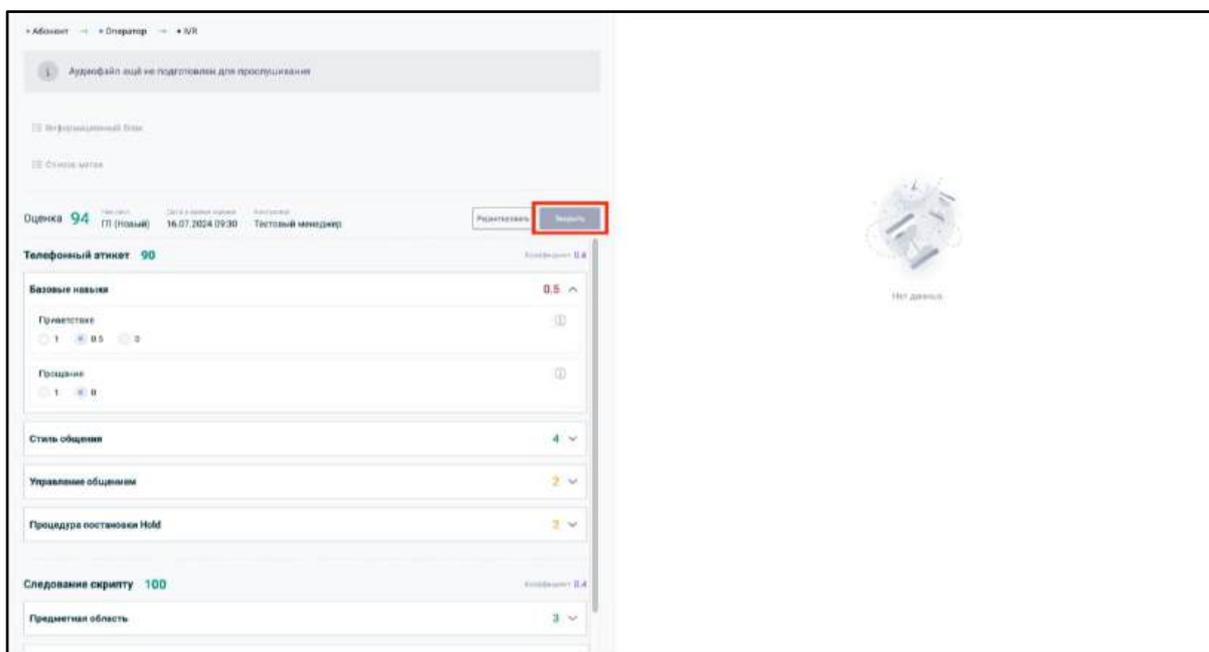
Скриншот 102. Сохранение изменений в калибровочной оценке

13. Для выхода из режима редактирования без сохранения изменений необходимо нажать на кнопку «Отмена» и подтвердить выход (Скриншот 103).



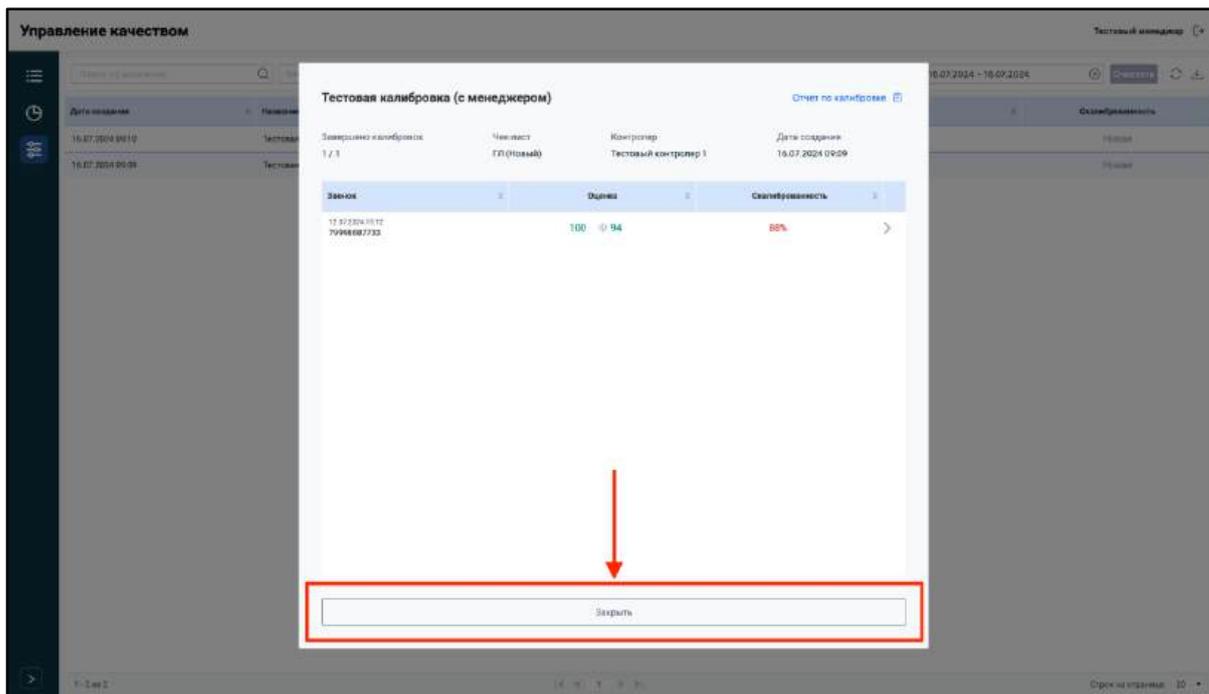
Скриншот 103. Отмена изменений в калибровочной оценке

14. Для выхода из просмотра оценки необходимо нажать на кнопку «Заккрыть» (Скриншот 104).



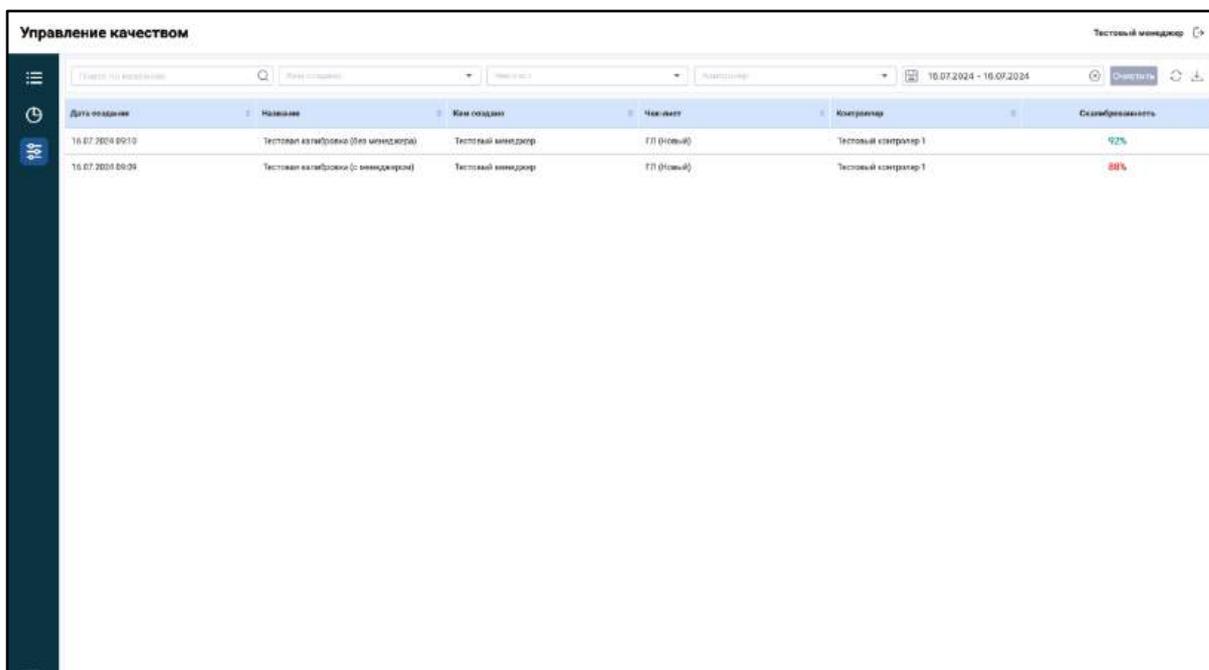
Скриншот 104. Выход из просмотра калибровочной оценки

15. Для закрытия окна калибровки необходимо нажать кнопка «Закрыть» (Скриншот 105).



Скриншот 105. Закрытие калибровки

16. После закрытия калибровки в таблице в столбце «Скалиброванность» будет отображаться среднее значение скалиброванности по всем звонкам калибровки (Скриншот 106).

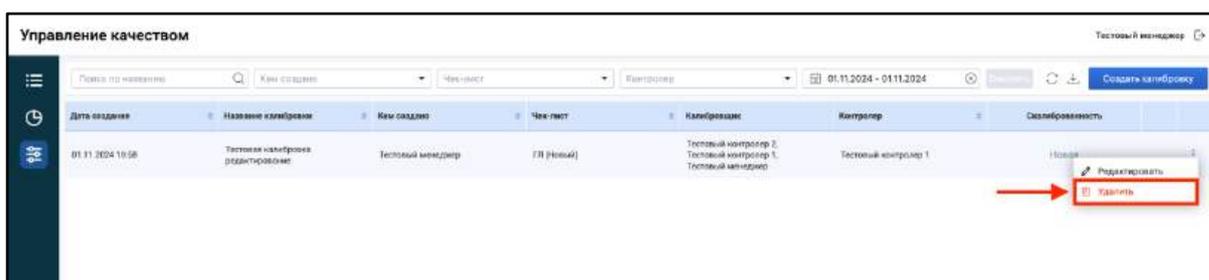


Скриншот 106. Отображение среднего значения скалиброванности

2.2.12. Удаление калибровки.

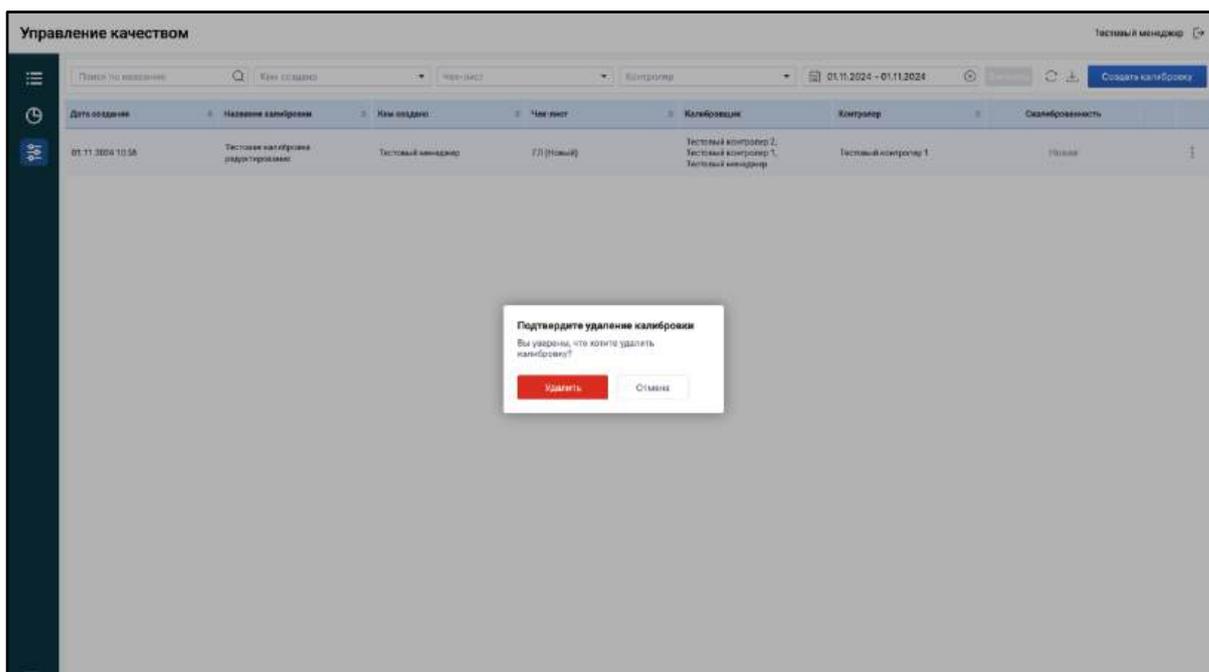
1. Удаление калибровки доступно на странице «Калибровки» только у калибровок со статусом «Новая».

2. Для удаления калибровки необходимо у нужной калибровки нажать на кнопку в последнем столбце таблицы или нажать правой кнопкой мыши на калибровку и в появившемся контекстном меню нажать на кнопку «Удалить» (Скриншот 107).



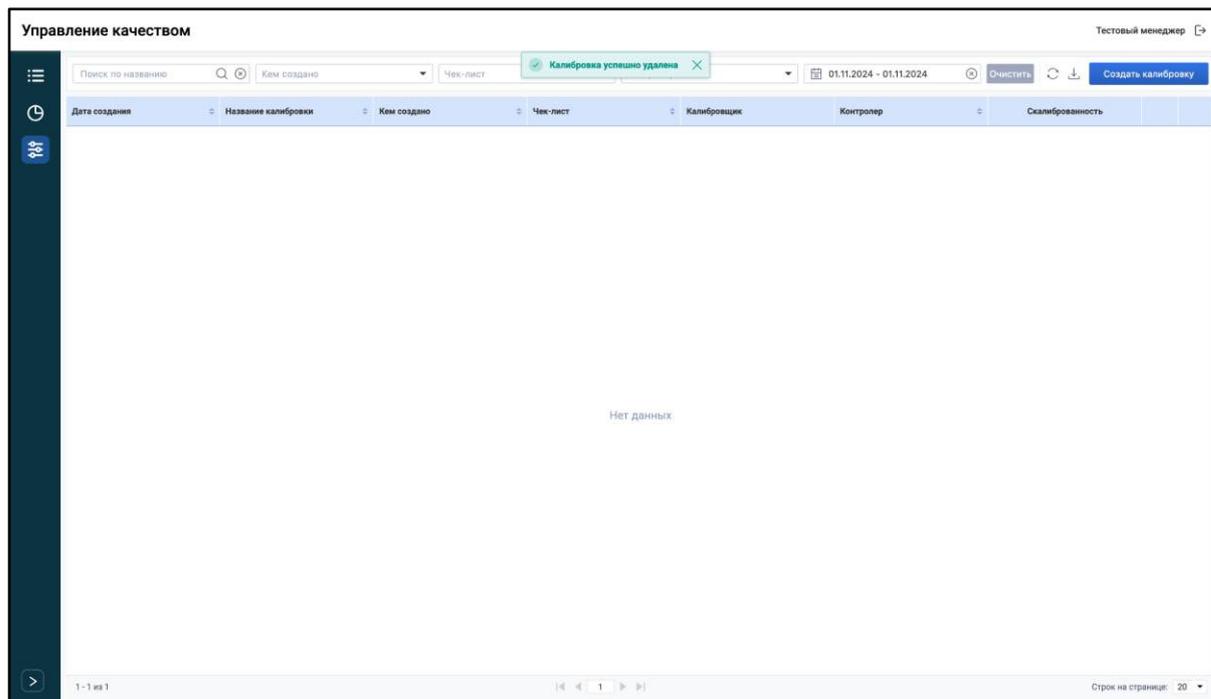
Скриншот 107. Удаление калибровки

3. В появившемся окне подтверждения удаления нажать кнопку «Удалить» для подтверждения удаления калибровки (Скриншот 108).



Скриншот 108. Подтверждения удаления калибровки

4. После нажатия «Удалить» калибровка будет безвозвратно удалена (Скриншот 109).



Скриншот 109. Калибровка успешно удалена

2.3. Модуль речевой аналитики.

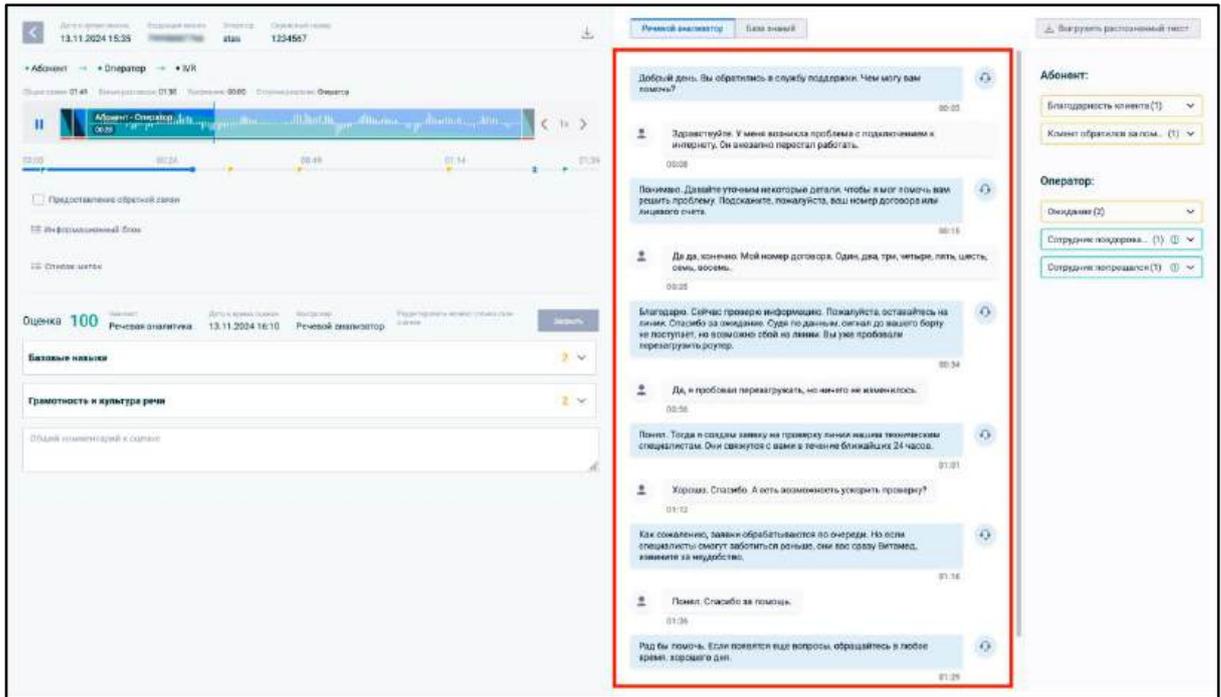
2.3.1. Просмотр расшифрованного звонка.

1. Просмотр расшифрованного звонка доступен на странице «Оценки» в форме оценки по чек-листу «Речевая аналитика».

2. Для просмотра расшифрованного звонка необходимо нажать на звонок, у которого речевым анализатором создана оценка по чек-листу «Речевая аналитика».

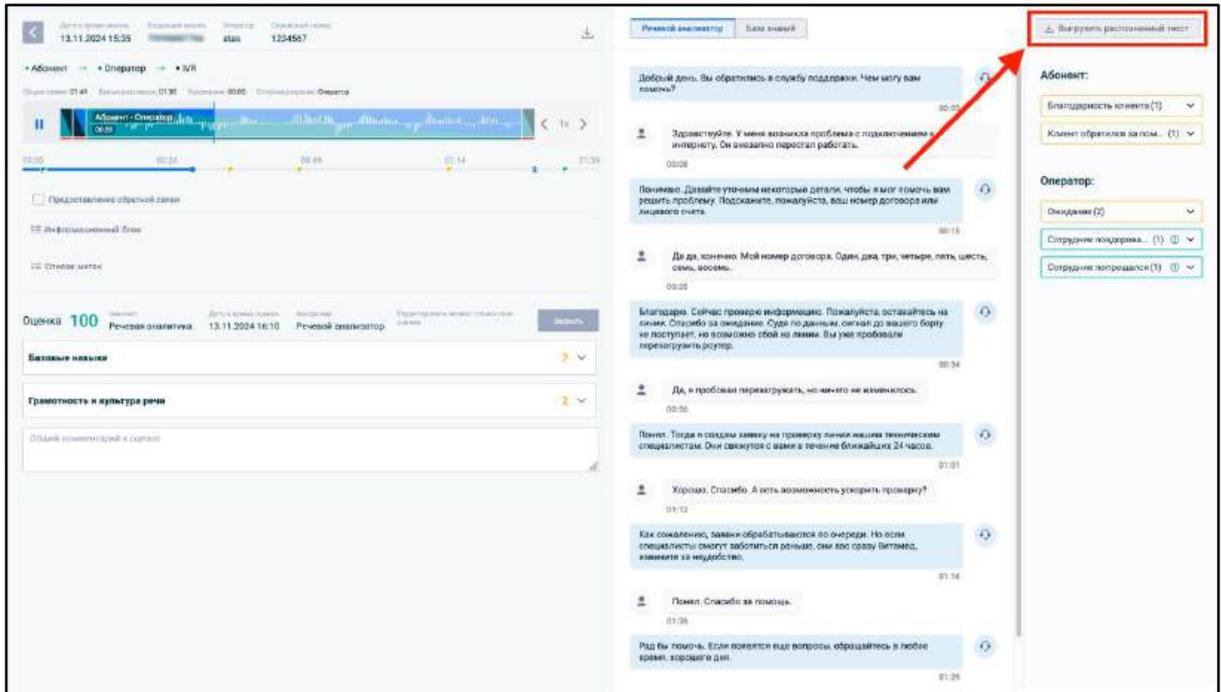
3. В открывшейся карточке звонка необходимо нажать на оценку, созданную речевым анализатором по чек-листу «Речевая аналитика».

4. В открывшемся окне распознанный текст звонка в виде диалога будет отображаться справа от формы оценки (Скриншот 110).



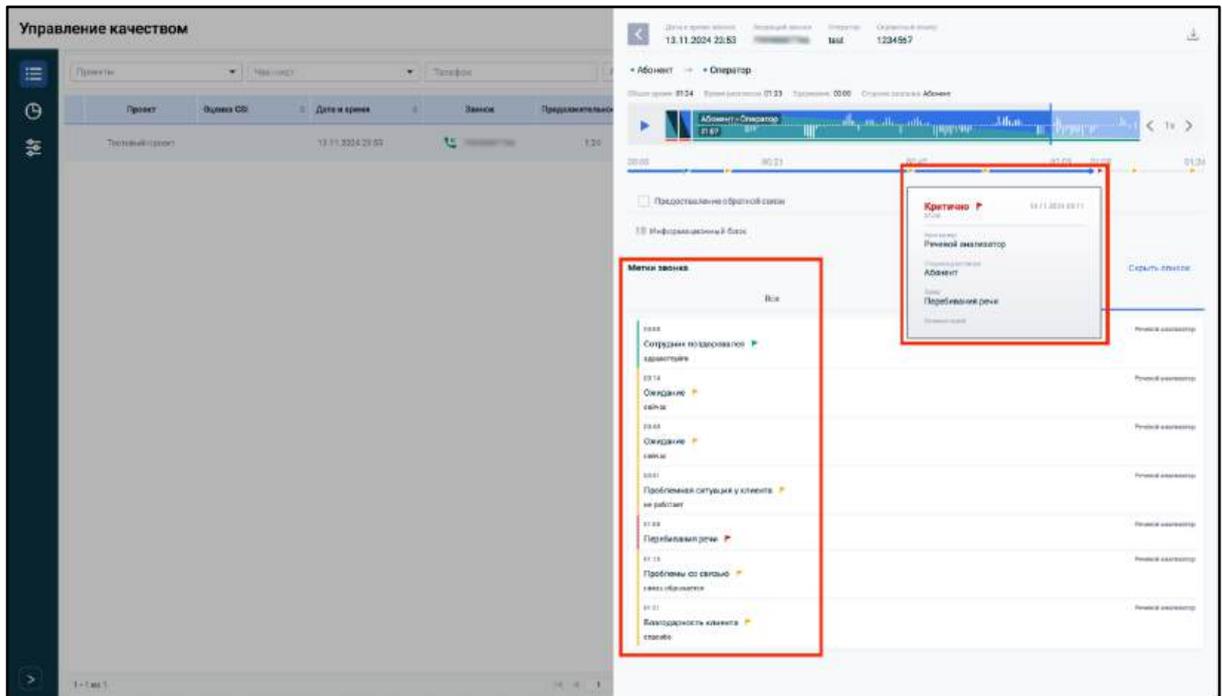
Скриншот 110. Распознанный текст звонка

5. Для выгрузки распознанного текста звонка необходимо нажать на кнопку «Выгрузить распознанный текст» (Скриншот 111).



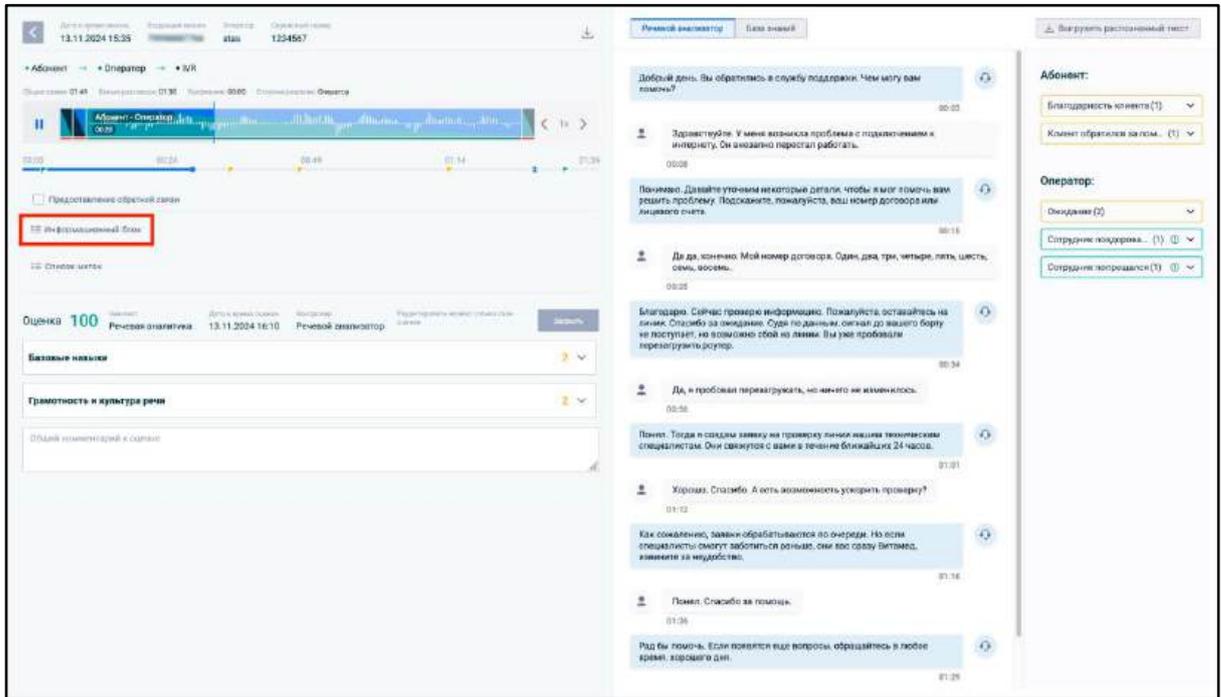
Скриншот 111. Выгрузка распознанного текста

6. Для просмотра распознанных перебиваний речи необходимо нажать на кнопку «Список меток». Метки перебивания речи отображаются с иконкой красного флага и подписью «Перебивание речи». Метки отображаются на временной линии звонка (Скриншот 112).



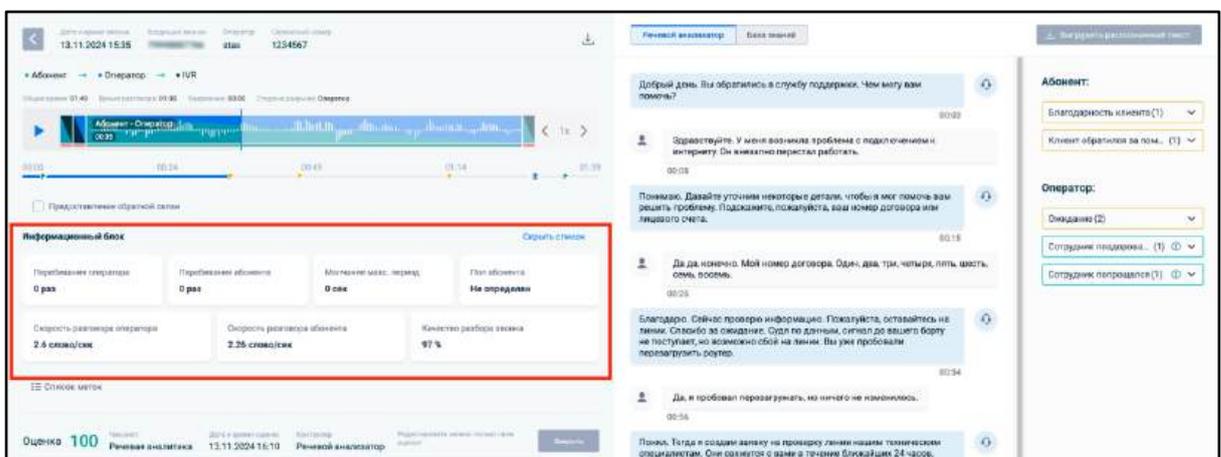
Скриншот 112. Метка перебивания речи и список всех меток речевого анализатора

7. Для просмотра распознанной информации по звонку необходимо нажать на кнопку «Информационный блок» (Скриншот 113).



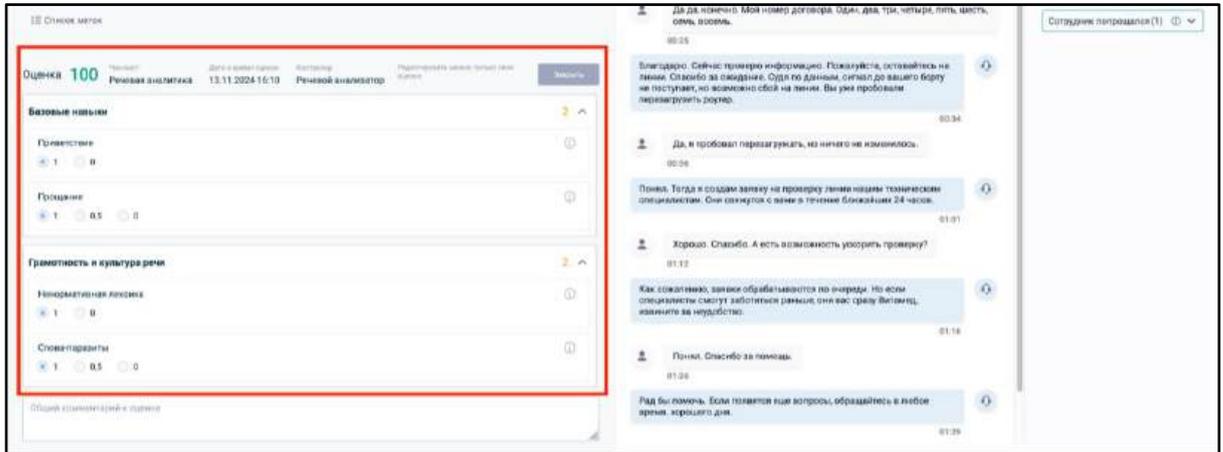
Скриншот 113. Кнопка открытия информационного блока

8. В раскрывшемся информационном блоке будет отображаться следующая информация: количество перебиваний оператором, количество перебиваний абонентом, максимальный период молчания, пол абонента, скорость разговора оператора, скорость разговора абонента, качество разбора звонка (Скриншот 114).



Скриншот 114. Просмотр информационного блока

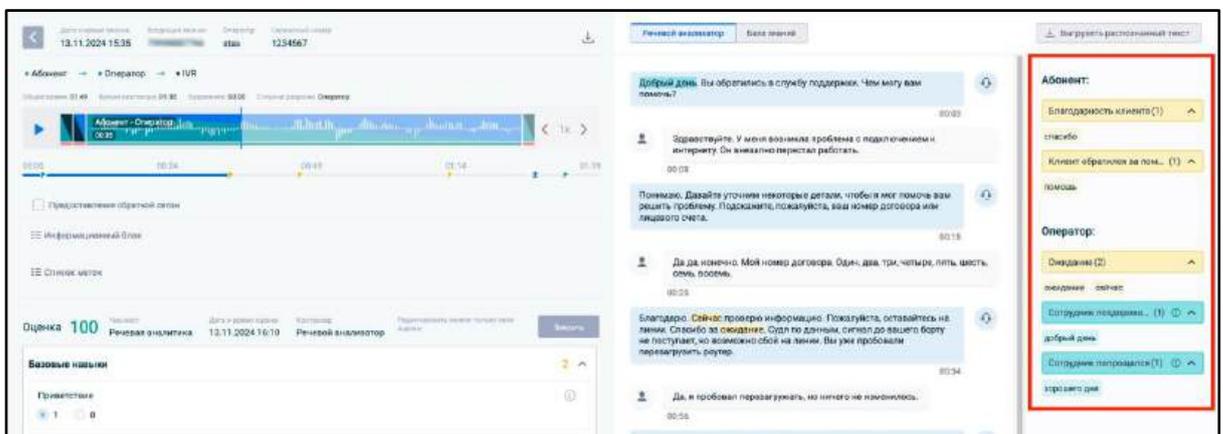
9. Для просмотра автоматически созданной оценки по заранее подготовленному чек-листу «Речевая аналитика» необходимо в карточке звонка нажать на категории вопросов формы оценивания (Скриншот 115).



Скриншот 115. Просмотр формы оценивания речевого анализатора

10. Для просмотра автоматически определенных фраз/слов из подготовленных словарей необходимо справа от распознанного текста звонка нажать на нужный словарь.

12. После раскрытия словаря будут отображаться распознанные фразы/слова. Для нахождения их в тексте распознанного звонка необходимо нажать на нужную фразу/слово (Скриншот 116), чтобы оно подсветилось в диалоге.



Скриншот 116. Просмотр определенных фраз/слов из словарей