



CloudContact

# Облачный Контакт-центр

**РАБОЧЕЕ МЕСТО СУПЕРВИЗОРА**  
ИНСТРУКЦИЯ

ООО «Клауд Контакт»  
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной  
рощи, д.4, корп.1



[www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)



[support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)



+7 (495) 927-01-41

## Оглавление

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Условные обозначения.....   | 5  |
| 2     | Общие положения.....  | 6  |
| 3     | Вход в приложение супервизора.....                                    | 7  |
| 4     | Интерфейс Приложения супервизора.....                                 | 8  |
| 4.1   | Работа в режиме Оператора.....  | 9  |
| 4.2   | Работа в режиме Супервизора.....                                      | 10 |
| 5     | On-line отчетность.....   | 11 |
| 5.1   | Предварительная информация по on-line отчетам.....                    | 11 |
| 5.2   | Настройка отображения показателей.....                                | 12 |
| 5.2.1 | Удаление и добавление показателей.....                                | 12 |
| 5.2.2 | Изменение порядка отображения и возврат к стандартным настройкам..... | 14 |
| 5.2.3 | Сохранение нового вида по умолчанию.....                              | 14 |
| 5.2.4 | Отображение расширенного названия показателя.....                     | 14 |
| 5.3   | Виды on-line статистик.....   | 15 |
| 5.4   | Показатели работы Сервисов.....                                       | 17 |
| 5.5   | Показатели по навыкам.....  | 30 |
| 5.6   | Показатели работы Операторов.....                                     | 32 |
| 5.7   | Оповещение о превышении пороговых значений.....                       | 41 |
| 5.7.1 | Задание пороговых значений.....                                       | 41 |
| 6     | Контроль за работой операторов.....                                   | 44 |
| 6.1   | Принудительное изменение статуса оператора.....                       | 44 |
| 6.2   | Персональный чат.....   | 45 |
| 6.2.1 | Групповой чат.....  | 52 |
| 6.3   | Запись разговоров.....  | 54 |
| 6.4   | Контроль вызовов.....   | 55 |
| 6.5   | Постоянный контроль за оператором.....                                | 58 |
| 6.6   | Оценка разговора.....   | 59 |
| 6.7   | Контроль экрана оператора.....  | 61 |
| 6.7.1 | Контроль Области информации.....                                      | 63 |
| 6.7.2 | Контроль рабочего места.....  | 64 |
| 6.8   | Контроль календаря оператора.....                                     | 65 |

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| 6.9      | Контроль качества .....  | 69         |
| <b>7</b> | <b>Контроль кампаний исходящего обзвона .....</b>                    | <b>70</b>  |
| 7.1      | Общие показатели по работе кампаний.....                             | 71         |
| 7.2      | Показатели работы кампании.....                                      | 73         |
| 7.2.1    | <i>Список показателей работы кампании.....</i>                       | <i>75</i>  |
| 7.3      | Показатели выполнения квоты .....                                    | 79         |
| 7.3.1    | <i>Список показателей выполнения квот.....</i>                       | <i>80</i>  |
| 7.4      | Запуск и остановка кампании .....                                    | 82         |
| 7.5      | Показатели списков обзвона .....                                     | 85         |
| 7.5.1    | <i>Список показателей списка обзвона .....</i>                       | <i>87</i>  |
| 7.6      | Включение/отключение списков обзвона .....                           | 89         |
| 7.7      | Показатели работы групп операторов .....                             | 91         |
| 7.7.1    | <i>Добавление/удаление группы операторов в кампанию обзвона.....</i> | <i>92</i>  |
| <b>8</b> | <b>Контроль обработки email .....</b>                                | <b>95</b>  |
| 8.1      | Назначение email на оператора.....                                   | 96         |
| 8.2      | Контроль очереди email.....  | 97         |
| 8.3      | Просмотр и назначение email на операторов .....                      | 99         |
| 8.4      | Контроль Персональной очереди оператора.....                         | 101        |
| <b>9</b> | <b>Доступ к Настенной панели/Wallboard.....</b>                      | <b>105</b> |

## ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: [support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживанию сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на специализированном Справочном портале - <https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru>

Видео-инструкции «*Колл центр за 1 час*» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены на сайте компании в разделе Поддержка по адресу: <http://cloudcontact.ru/support/> или на специализированном канале YouTube по адресу: <http://goo.gl/IB6P92> .

**Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными.**

Данная Инструкция описывает работу ПО *Облачного контакт-центра* версии 3.X.x

© CloudContact 2018 г. Перевод и составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещена.

## 1 Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

[www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru) – web адрес;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы)

Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

## 2 Общие положения

Данная документация описывает работу *супервизора* в сервисе *Облачный контакт-центр* и выполнение таких типовых функций, как наблюдение за показателями работы КЦ в режиме on-line, контролем качества работы операторов (включая прослушивание и помощь операторам), отслеживание работы кампаний исходящего обзвона.

В зависимости от заданных *ролей*, супервизор может также выполнять функции *оператора* по обработке обращений клиентов. Функциональные возможности р.м. оператора КЦ описаны в инструкции «*Облачный КЦ - рабочее место Оператора*».

### 3 Вход в приложение супервизора

**Вход** в Приложение супервизора возможен в следующих браузерах (операционные системы Windows и Mac OS X):

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Internet Explorer 10 (только Microsoft Windows 7)
- Internet Explorer 11 и старше (Microsoft Windows 7, 8, и 10)
- Safari 8 и старше (Mac OS X)

1. В адресной строке браузера введите адрес вашего Контакт-центра:

`https://[ название КЦ ].hostedcc.ru/agentdesktop/`

2. Откроется страница входа. Введите свое *имя пользователя/логин* (1) и *пароль* (2).

Дополнительно, можно выбрать устройство, через которое будет происходить разговор (3). По умолчанию разговор осуществляется через *программный телефон/софтфон* и гарнитуру.

3. Нажмите **Войти** (4)

Вход в Приложение оператора

Имя пользователя: supervisor 1

Пароль: ..... 2

Телефон: софтфон 3

Войти 4 [Забыли пароль?](#)

## 4 Интерфейс Приложения супервизора

Приложение супервизора позволяет сотруднику работать в двух режимах:

1. режим супервизора
2. режим оператора (при наличии соответствующей роли).

При работе в режиме оператора КЦ, интерфейс и функционал р.м. оператора описаны в документе «Облачный КЦ - рабочее место Оператора».

Далее описывается интерфейс при работе в режиме супервизора и его отличия от интерфейса р.м. оператора.

Приложение супервизора состоит из следующих областей (функционал супервизора выделен голубым цветом в тексте ниже):

The screenshot shows the supervisor interface with the following components:

- 1**: Status bar at the top showing 'Входящие вызовы', 'SLA', 'Очередь: 0', 'Обработано: 0 (1)', and 'Заказ: 0 (1)'.
- 2**: Left sidebar containing 'Administrators', 'Контакт Центр', 'Кампании', 'Календарь', 'Запросы', and 'Телемаркетинг'.
- 3**: 'Недавние' (Recent) section in the sidebar showing a list of users like 'Вера Смирнова (8004)' and 'Галина Иванова (8002)'.
- 4**: Detailed profile for 'Галина Иванова' with contact information and control options.
- 5**: Main area with 'Сервисы и Кампании (Контакт Центр)' table and 'Контакт Центр' table.

| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх.Пот... | Вх.ожидание | Исх.активные | Вх.ма... | Вх.о... | Вх.ак... | Исх... | Вх.откл... | Вх.С... | В си... | Занят | Не г... |
|-------------------|-------------------|-----------|-------------|--------------|----------|---------|----------|--------|------------|---------|---------|-------|---------|
| Demo chat service | (80/20)           | 0         | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 1       | 0     | 0       |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0         | 2           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 1       | 0     | 0       |
| Входящие вызовы   | (80/20)           | 0         | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 1       | 0     | 0       |
| Демо Telegram     | (80/20)           | 0         | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 1       | 0     | 0       |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0         | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 1       | 0     | 0       |

| Имя            | Активных | Сервис | Обращение | Вр.статус | Удержание | Вх.отк... | Вх.пе... | Вх.... | Ис... | Ср.в... | Вр... |
|----------------|----------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|--------|-------|---------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |        |           | 04:11     |           | 0         | 0        | 0      | 0     | 0       | 04... |
| Галина Иванова | 0        |        |           | 04:04     |           | 0         | 0        | 0      | 0     | 0       | 08... |

1 – Строка статуса

2 – Список Активных обращений/ Календарь/ **выбор Групп и/или кампаний обзвона для контроля**

3 – История обращений/ Адресная книга/ Тастатура

4 – Активное обращение/ **контролируемый сотрудник**

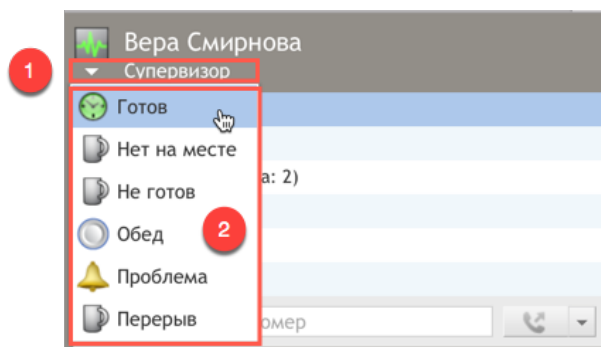
5 – Область информации (формы, скрипты, CRM, HelpDesk, База знаний и т.п./ **on-line статистика по работе сервисов/операторов и/или кампаний обзвона**)



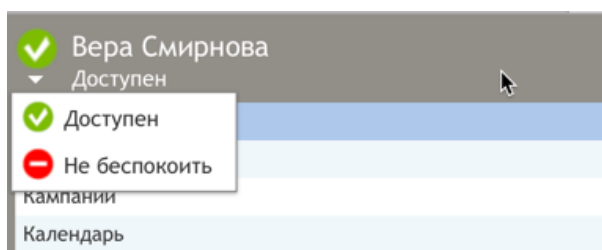
#### 4.1 Работа в режиме Оператора

Если супервизор дополнительно обладает *ролью оператора*, то он может работать в режиме *оператора* и выполнять его стандартные операции по обработке обращений.

Для перехода в режим оператора, в *строке Статуса* вместо статуса Супервизор (1) необходимо выбрать из выпадающего списка статус Готов или иной другой статус оператора (2).



В случае, если *строка Статуса* имеет вид, как на снимке ниже – это означает, что супервизор не обладает ролью оператора и может работать только в режиме супервизора.

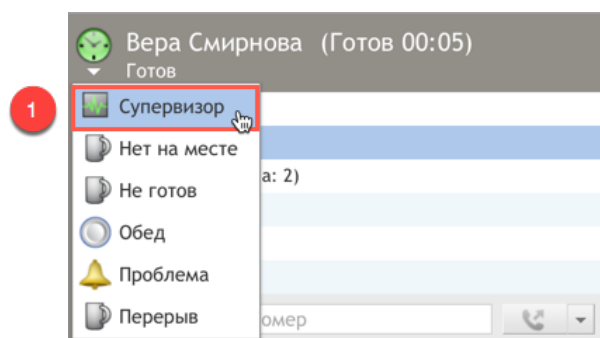


## 4.2 Работа в режиме Супервизора

Когда супервизор входит в приложение, по умолчанию он начинает работу в режиме *супервизора*.

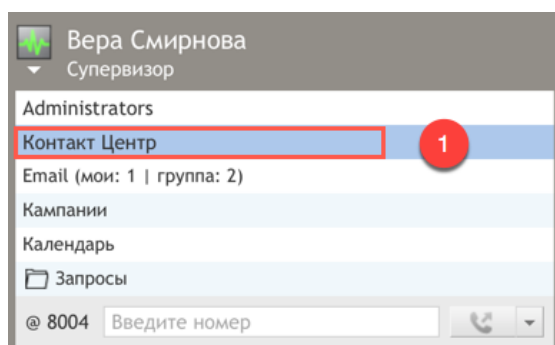
Как описано в предыдущем параграфе, он может сменить режим и начать работать в качестве оператора.

Чтобы обратно вернуться в режим супервизора, необходимо в *строке Статуса* выбрать из выпадающего списка статус Супервизор (1).



В режим супервизора можно перейти из любого статуса оператора, за исключением нахождения в статусе *Занят*.

Для контроля on-line показателей работы группы и операторов, входящих в эту группу, необходимо выбрать *название* данной группы в *списке Активных коммуникаций* (1).



Для того, чтобы можно было контролировать работу группы и операторов, входящих в неё, сотрудник должен иметь *роль Супервизор* и быть назначенным *супервизором* на данную *группу*.

Данные настройки производятся в *приложении Администратора КЦ* сотрудниками, имеющими соответствующие *привилегии*.

**Роль супервизора** назначается в разделе Пользователи и Группы/Пользователи/[конкретный сотрудник]/Роли. **Назначение супервизора на группу** производится в разделе Пользователи и Группы/Группы/[название группы]/Свойства/Супервизоры.

## 5 On-line отчетность

### 5.1 Предварительная информация по on-line отчетам

Супервизор может наблюдать в режиме реального времени за показателями работы сотрудников и сервисов, обслуживаемых группой/группами операторов, подчиненных ему.

Для просмотра показателей по работе сервисов или операторов, необходимо выбрать *название группы операторов* в *Списке активных обращений* (1).

Показатели отображаются в *Области информации* рабочего места супервизора. В верхней части Области показывается статистика по работе *сервисов* (2), которые обслуживаются выбранной группой операторов.

В нижней части Области отображаются данные по работе *операторов* (3).

The screenshot displays the supervisor's interface with the following components:

- Header:** User profile (Вера Смирнова, Доступен), SLA: 100, Очередь: 0, Обработано: 0 (2), Заказ: 0 (1).
- Left Sidebar:**
  - Контракт Центр
  - Кампании
  - Календарь
  - Запросы
  - 8004 Введите номер
  - Недавние, Каталог, Избранные
  - Контракт Центр
  - Больше сообщений: вчера • 7 дней • 30 дней • вс...
  - Введите сообщение и нажмите "Ввод"
- Main Content Area:**
  - Сервисы и Кампании (Контракт Центр):** A table showing performance metrics for various services. A red circle '1' highlights the 'Контракт Центр' dropdown menu.

| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх. Пот... | Вх. ожидание | Вх. ма... | Вх. об... | Вх. ак... | Исх. ак... | Исх. на... | Вх. откло... | Вх. ЦС... | В сист... | Занят | Не го... |
|-------------------|-------------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-------|----------|
| Demo chat service | (80/20)           | 0          | 0            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |
| Demo мессенджер   | (80/20)           | 0          | 0            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0          | 4            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |
| Входящие вызовы   | 100 (80/20)       | 0          | 0            | 00:00     | 1         | 1         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0          | 0            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |

  - Контракт Центр:** A table showing active operators. A red circle '2' highlights the table area.

| Имя            | Активных | Сервис           | Обращение | Вр. статус | Удержание | Вх. отк... | Вх. пер... | Вх. о... | Ис... | Ср. в... | Вр... |
|----------------|----------|------------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|----------|-------|----------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |                  |           | 04:55      |           | 0          | 0          | 0        | 0     | 0        | 04... |
| Галина Иванова | 1        | Входящие вызо... |           | 00:16      | 00:00     | 0          | 0          | 1        | 0     | 39       | 04... |
| Ирина Петрова  | 0        |                  |           | 00:09      |           | 0          | 0          | 0        | 0     | 0        | 05... |

  - Bottom Section:** A table showing operator performance. A red circle '3' highlights the table area.

Показатели реального времени обновляются каждые несколько секунд.

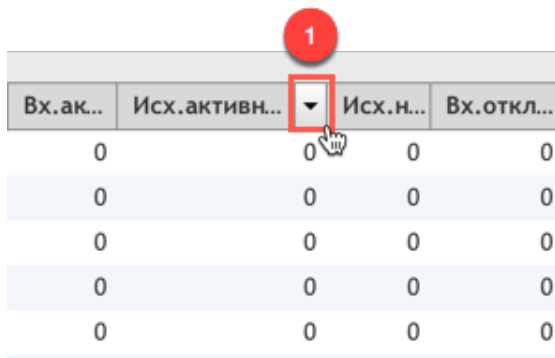
## 5.2 Настройка отображения показателей

В зависимости от *полномочий*, которые есть у супервизора, он может самостоятельно управлять настройками отображения on-line статистик: удалять, добавлять и менять порядок расположения. Также, *старший супервизор* может принудительно устанавливать вид экрана on-line статистик для подчиненных ему супервизоров.

### 5.2.1 Удаление и добавление показателей

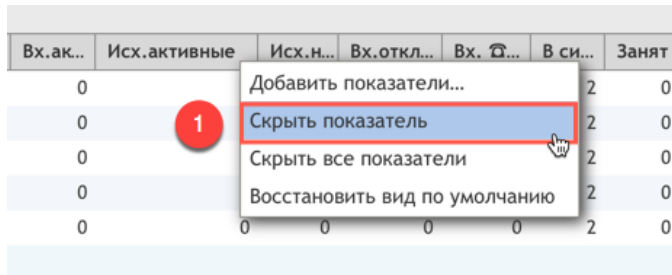
#### 5.2.1.1 Удаление показателя

Наведите курсор на *заголовок* нужного показателя и нажмите значок ▼ (1).



| Вх.ак... | Исх.активн... | ▼ | Исх.н... | Вх.откл... |
|----------|---------------|---|----------|------------|
| 0        | 0             |   | 0        | 0          |
| 0        | 0             |   | 0        | 0          |
| 0        | 0             |   | 0        | 0          |
| 0        | 0             |   | 0        | 0          |
| 0        | 0             |   | 0        | 0          |

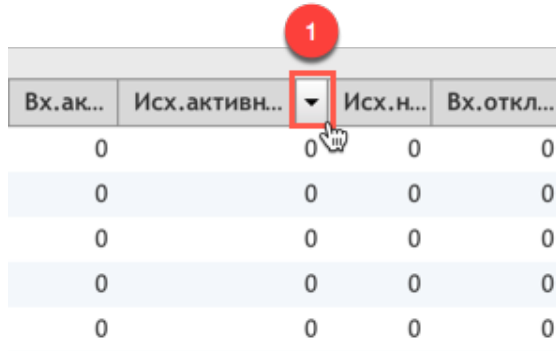
В открывшемся выпадающем списке выберите «Скрыть показатель» (1).



| Вх.ак... | Исх.активные | Исх.н... | Вх.откл... | Вх. ☎... | В си... | Занят |
|----------|--------------|----------|------------|----------|---------|-------|
| 0        |              |          |            |          | 2       | 0     |
| 0        |              |          |            |          | 2       | 0     |
| 0        |              |          |            |          | 2       | 0     |
| 0        |              |          |            |          | 2       | 0     |
| 0        |              | 0        | 0          | 0        | 0       | 2     |

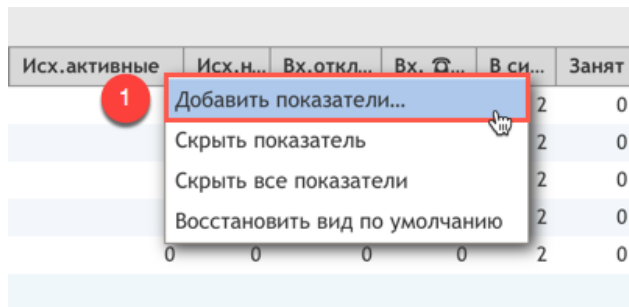
### 5.2.1.2 Добавление показателя

Наведите курсор на *заголовок* показателя, рядом с которым хотите добавить новый показатель и нажмите значок ▼ (1).



| Вх. ак... | Исх. активн... | ▼ | Исх. н... | Вх. откл... |
|-----------|----------------|---|-----------|-------------|
| 0         | 0              |   | 0         | 0           |
| 0         | 0              |   | 0         | 0           |
| 0         | 0              |   | 0         | 0           |
| 0         | 0              |   | 0         | 0           |
| 0         | 0              |   | 0         | 0           |

В открывшемся выпадающем списке выберите «Добавить показатели» (1).



| Исх. активные | Исх. н... | Вх. откл... | Вх. ☎... | В си... | Занят |
|---------------|-----------|-------------|----------|---------|-------|
| 0             | 0         | 0           | 0        | 2       | 0     |

- Добавить показатели...
- Скрыть показатель
- Скрыть все показатели
- Восстановить вид по умолчанию

В отдельном окне откроется список доступных показателей. *Флажками* отмечены уже выбранные параметры. Найдите и выберите необходимую статистику (1). Нажмите ОК (2).

**Выберите показатели для отображения** ✕

|                                     |                        |  |
|-------------------------------------|------------------------|--|
| <input type="checkbox"/>            | Исх.звонят             | Исходящие вызовы, доставленные операторам: сейчас                                  |
| <input type="checkbox"/>            | Исх.звонят отключенные | Исходящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам: всего за день |
| <input type="checkbox"/>            | Исх.звонят потерянные  | Исходящие вызовы, потерянные при доставке операторам: всего за день                |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Исх.набр.              | Исходящие набранные вызовы: всего за день  |
| <input type="checkbox"/>            | Исх.несоединенн.       | Исходящие вызовы, несоединенные с операторами за заданное время: всего за день     |
| <input type="checkbox"/>            | Исх.обработанн.        | Исходящие вызовы, обработанные операторами: всего за день                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Исх.отв.               | Исходящие ответвленные попытки вызовов: всего за день                              |
| <input type="checkbox"/>            | Исх.откл.IVR           | Исходящие вызовы, отключенные в IVR: всего за день                                 |
| <input type="checkbox"/>            | Исх.откл.очередь       | Исходящие вызовы, отключенные в очереди: всего за день                             |
|                                     |                        | Исходящие вызовы, отключенные или  |

ОК
Отменить

### 5.2.2 Изменение порядка отображения и возврат к стандартным настройкам

Для изменения порядка отображения статистик наведите курсор на заголовок статистики и переместите его в нужное положение.

Для возврата к стандартным настройкам вида on-line статистики наведите курсор на заголовок любого показателя, нажмите значок ▼ и выберите «Восстановить вид по умолчанию» (1).

| Исх.активные | Вх.ма... | Вх.об... | Вх.ак... | Исх.н... | Вх.откл... |
|--------------|----------|----------|----------|----------|------------|
|              |          |          |          |          | 0          |
|              |          |          |          |          | 0          |
|              |          |          |          |          | 0          |
|              |          |          |          |          | 0          |
|              | 0        | 00:00    | 0        | 0        | 0          |

1

### 5.2.3 Сохранение нового вида по умолчанию

После настройки вида экрана статистик можно установить его как экран *по умолчанию* для всех остальных супервизоров в контакт-центре. Для этого наведите курсор на заголовок любого показателя, нажмите значок ▼ и выберите «Установить этот вид по умолчанию» (1).

| Исх.активные | Вх.ма... | Вх.об... | Вх.ак... | Исх.н... | Вх.откл... |
|--------------|----------|----------|----------|----------|------------|
|              |          |          |          |          | 0          |
|              |          |          |          |          | 0          |
|              |          |          |          |          | 0          |
|              |          |          |          |          | 0          |
|              |          |          |          |          | 0          |

1

Данная возможность доступна при наличии полномочия «Установка вида статистик реального времени для всего КЦ» (задается в панели *Администратора КЦ*).

### 5.2.4 Отображение расширенного названия показателя

В заголовках столбцов названия параметров приводятся в *сокращенном* виде. Для отображения *расширенного* названия наведите и задержите курсор на заголовке нужного столбца (1).

| Исх.активн... | Вх.ма... | Вх.об... | Вх.ак... | Исх.н... |
|---------------|----------|----------|----------|----------|
|               |          |          |          | 0        |
|               |          |          |          | 0        |
|               | 0        | 00:00    | 0        | 0        |
|               | 0        | 00:00    | 1        | 0        |
|               | 0        | 00:00    | 0        | 0        |

1

### 5.3 Виды on-line статистик

On-line показатели обновляются каждые несколько секунд для отображения реального состояния работы контакт-центра. На рабочем месте супервизора используются показатели двух видов: *итоговые* и *текущие*.

- **Итоговый показатель** отображает сводные данные по конкретной статистике с момента начала ее подсчета в течении ближайших 24 часов и до текущего времени (с накопительным итогом).

У **итоговых** показателей в расширенном названии присутствуют слова «**всего за день**».

**Выберите показатели для отображения** X

|                                     |                                 |   |
|-------------------------------------|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | Вх. дост. потерянные            | Входящие вызовы, потерянные при доставке операторам: <b>всего за день</b> |
| <input type="checkbox"/>            | Вх. завершенные                 | Входящие отвеченные вызовы, завершенные клиентами: <b>всего за день</b>   |
| <input type="checkbox"/>            | Вх. завершенные операторами     | Входящие отвеченные вызовы, завершенные операторами: <b>всего за день</b> |
| <input type="checkbox"/>            | Вх. звонят                      | Входящие вызовы, доставленные операторам: сейчас                          |
| <input type="checkbox"/>            | Вх. короткие потерянные очередь | Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди: <b>всего за день</b>      |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Вх. макс. вр. ожидания          | Входящие вызовы: максимальное время ожидания                              |
| <input type="checkbox"/>            | Вх. на операторов               | Входящие вызовы, направленные на операторов: всего за день                |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Вх. обработано                  | Входящие вызовы, обработанные операторами: <b>всего за день</b>           |
| <input type="checkbox"/>            | Вх. обсл.                       | Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди                             |

- **Текущий** показатель отображает статистику состояния того или иного ресурса в настоящее время.

У **текущих** показателей в расширенном названии либо отсутствуют слова «всего за день», либо есть слово «сейчас».

Выберите показатели для отображения ✕

|                                     |                            |   |
|-------------------------------------|----------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Вх. Потерянных             | Входящих звонков потерянные за день                             |
| <input type="checkbox"/>            | Готов                      | Операторы в состоянии Готов                                     |
| <input type="checkbox"/>            | Загрузка                   | Загрузка кампании/сервиса                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Занят                      | Операторы в состоянии Занят                                     |
| <input type="checkbox"/>            | Занято в сервисе           | Количество операторов, работающих в данном сервисе              |
| <input type="checkbox"/>            | Запр.обрат.выз.            | Запрошенные обратные вызовы: всего за день                      |
| <input type="checkbox"/>            | Исх. Общее Время разговора | Общее время разговора по Исходящим звонкам за день              |
| <input type="checkbox"/>            | Исх. Сред. время разговора | Среднее время разговора по Исходящим звонкам за день            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Исх. активные              | Исходящие вызовы, обрабатываемые операторами: <b>сейчас</b>     |
| <input type="checkbox"/>            | Исх. завершенн.            | Исходящие ответные вызовы, завершенные клиентами: всего за день |

*Названия* показателей включают в себя сокращения Вх. и Исх.

- Вх. обозначает *входящее* обращение.
- Исх. обозначает *исходящее* обращение, инициированное как *оператором*, так и созданное в рамках автоматизированной *кампании обзвона*.



## 5.4 Показатели работы Сервисов

В данном разделе представлено описание всех показателей работы *Входящих сервисов* и *Кампаний исходящего обзвона*. Они отображаются в верхней части *Области информации* рабочего места супервизора (1).

✔ Вера Смирнова  
Доступен

Входящие вызовы | SLA: 100 | Очередь: 0 | Обработано: 0 (2) | Заказ: 0 (1)

⊞ ⚙ 🔄 ☰

**Контакт Центр**

Кампании

Календарь

Запросы

@ 8004 Введите номер

<< Не выбрано >>

Недавние Каталог Избранные

**Контакт Центр**

Больше сообщений: вчера • 7 дней • 30 дней • все

Введите сообщение и нажмите "Ввод"

**Сервисы и Кампании (Контакт Центр)**

| Название          | %Вх. с уп.серви... | Вх. ⚡пот... | Вх. ожидание | Вх. ма... | Вх. об... | Вх. ак... | Исх. ак... | Исх. на... | Вх. откля... | Вх. ⚡С... | В сист... | Занят | Не го... |
|-------------------|--------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-------|----------|
| Demo chat service | (80/20)            | 0           | 0            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |
| Demo мессенджер   | (80/20)            | 0           | 0            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |
| E-mail демо       | (80/5d)            | 0           | 4            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |
| Входящие вызовы   | 100 (80/20)        | 0           | 0            | 00:00     | 1         | 1         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |
| Телемаркетинг     | (80/20)            | 0           | 0            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        |

1

|   |     |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|-----|---|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 100 | 0 | 4 | 00:00 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 |
|---|-----|---|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**Контакт Центр**  показывать неактивных пользователей

| Имя            | Активных | Сервис           | Обращение  | Вр. статус | Удержание | Вх. отк... | Вх. пер... | Вх. о... | Ис... | Ср. в... | Вр... |
|----------------|----------|------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|----------|-------|----------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |                  |            | 04:55      |           | 0          | 0          | 0        | 0     | 0        | 04... |
| Галина Иванова | 1        | Входящие вызо... | ██████████ | 00:16      | 00:00     | 0          | 0          | 1        | 0     | 39       | 04... |
| Ирина Петрова  | 0        |                  |            | 00:09      |           | 0          | 0          | 0        | 0     | 0        | 05... |

В таблице ниже приводится перечень показателей работы **Сервисов** с их краткой характеристикой (сортировка по сокращенному названию на русск. языке).

| Название сокращенное (рус.)           | Название полное (рус.)   | Название (англ.)        | Описание  |
|---------------------------------------|--|-------------------------|---|
| <b>%Вх.короткие потеряйнн.очередь</b> | Процент коротких входящих вызовов, потерянных в очереди: всего за день | IN Queue Sh-Abandoned % | Показывает процент <i>Вх.короткие потеряйнн.очередь</i> по отношению к <i>Вх.очередь</i> .<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>%Вх.потеряйнн.очередь</b>          | Процент входящих вызовов, потерянных в очереди: всего за день          | IN Queue Abandoned %    | Показывает процент <i>Вх.потеряйнн.очередь</i> по отношению к <i>Вх.очередь</i> .<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>%Вх.с ур.сервиса</b>               | Процент входящих, обработанных с заданным уровнем сервиса              | IN Svc Level %          | Для входящих <i>вызовов</i> и <i>чатов</i> показывает процент обращений, отвеченных в течении интервала времени, заданного уровнем сервиса, по отношению ко всем отвеченным и потерянным обращениям, за исключением потерянных в течении данного интервала.<br><br>Для входящих <i>email</i> показывает процент <i>email</i> , в которых был дан первый ответ оператором в течении интервала времени, заданного уровнем сервиса, по отношению ко всем отвеченным <i>email</i> . Автоответы не учитываются. Часы, когда сервис не работает, не учитываются в интервале времени ответа для данного уровня сервиса.<br><br>Процент определяется для последних 20 обращений.<br><br>Дополнительно, показываются заданные уровень сервиса и интервал ответа (в часах для <i>email</i> и сек. для других типов обращений).<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем. |
| <b>%Исх.несоединенн.</b>              | Процент исходящих вызовов, несоединенных с                             | OUT Unattended %        | Процент <i>Исх.несоединенн.</i> по отношению ко <i>всем исходящим вызовам</i> , <u>отвеченным</u> клиентами.  |

|                           |   |                       |  |
|---------------------------|---|-----------------------|--|
|                           | операторами за заданное время: всего за день                        |                       | <p>Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i>.</p> <p>Обращаем внимание, что значения <i>%Исх.несоединенн.</i> и <i>Лимит ожидания ответа оператора</i> могут регулироваться гос. органами (зависит от страны).</p> <p><i>%Исх.несоединенн.</i> обычно отслеживается за длительный промежуток времени (для США – 30 дней). Поэтому рекомендуется контролировать данный параметр с помощью исторического отчета <i>Кампания обзвона: работа в режиме Предсказывающий</i>; в режиме реального времени при необходимости скорректировать значение <i>Загрузка оператора</i> для кампаний в режиме <i>Предсказывающий</i>.</p> <p>Является <i>итоговым</i> показателем.</p> |
| <b>%Исх.отв.</b>          | Процент исходящих ответвленных вызовов: всего за день               | OUT Answered %        | <p>Процент <i>исходящих вызовов, ответвленных</i> вызываемой стороной, по отношению к <i>Исх.набр.</i> Для кампаний в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> учитывает только вызовы, <u>реально ответвленные</u> клиентами (автоответчики не учитываются).</p> <p>Является <i>итоговым</i> показателем.</p>  |
| <b>%Исх.пот.очередь</b>   | Процент исходящих вызовов, потерянных в очереди: всего за день      | OUT Queue Abandoned % | <p>Процент <i>Исх.пот.очередь</i> по отношению ко <i>всем исходящим вызовам, ответвленным</i> клиентами. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i>.</p> <p>Является <i>итоговым</i> показателем.</p>   |
| <b>%Исх.потерянно.</b>    | Процент исходящих вызовов, потерянных на любом этапе: всего за день | OUT Abandoned %       | <p>Процент <i>Исх.потерянно.</i> по отношению ко <i>всем исходящим вызовам, ответвленным</i> клиентами. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i>.</p> <p>Является <i>итоговым</i> показателем.</p>  |
| <b>%Исх.потерянно.IVR</b> | Процент исходящих вызов, потерянных в IVR: всего за день            | OUT IVR Abandoned %   | <p>Процент <i>Исх.потерянно.IVR</i> по отношению ко <i>всем исходящим вызовам, ответвленным</i> клиентами. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i>.</p>  |

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
|                                       |   |                     | Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>В системе</b>                      | Операторы в системе: сейчас   | Logged In           | Количество операторов, работающих (залогиненных) <i>сейчас</i> в системе.   |
| <b>Вх. 📞% Обработанных уникальных</b> | %Входящих уникальных звонков, обработанных за день  | IN Handled Unique % | Показывает процент <i>Вх.уник.обработанные</i> по отношению к <i>Вх.принятые</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх. 📞Общее Время разговора</b>     | Общее время разговора по Входящим звонкам за день   | IN Total Talk Time  | Сумма времён разговора для всех входящих вызовов, обработанных операторами (параметр <i>Вх.обработано</i> ).<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх. 📞Сред. время разговора</b>     | Среднее время разговора по Входящим звонкам за день                                       | IN Avg Talk Time    | См. Показатель <i>Вх.обработано</i> .   |
| <b>Вх. ✉️Закрытых</b>                 | Входящих email, закрытых без ответа за день   | IN Closed           | Общее количество <i>email</i> , закрытых операторами без ответа в течении дня.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх. ✉️На экране</b>                | Входящих email, сейчас на экранах операторов, а также сохраненных в персональных очередях | IN Desktop          | Количество входящих <i>email</i> , находящихся <i>сейчас</i> в <i>Персональной</i> очереди операторов.  |
| <b>Вх. ✉️Обработанных новых</b>       | Входящих новых email, обработанных операторами за день                                    | IN Handled New      | Относится <u>только</u> к <i>email</i> . Показывает количество новых email, обработанных операторами. Не включает email, обработанных по существующим заявкам.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх. ✉️Отвеченных</b>               | Входящих email, отвеченных за день  | IN Replied          | Количество входящих <i>email</i> , отвеченных операторами. Учитывает только <u>первые</u> ответы на email. Последующие ответы рассматриваются как исходящие email и учитываются параметром <i>Исх.обработанн</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем. |
| <b>Вх. ✉️Переназначенных</b>          | Входящих обращений, переназначенных   | IN Svc Changes      | Количество входящих <i>email</i> , в которых операторы переназначили сервис. Учитывает только те email,   |

|   |   |                        |  |
|---|---|------------------------|--|
|   | операторами в другие сервисы  |                        | которые продолжал обрабатывать <u>тот же</u> оператор, который выполнил переназначение. Переназначенные email, которые были перенаправлены <u>другому</u> сотруднику учитываются в показателе <i>Вх.переведенн.</i><br>Является <i>итоговым</i> показателем. |
| <b>Вх. ☒ Переназначенных полученных</b> | Входящих обращений, переназначенных операторами из других сервисов                                | IN Svc Change Received | Входящие обращения, полученные в результате изменения типа сервиса оператором.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Вх. ☒ Перенесенных</b>               | Входящих email, перенесенных с предыдущего дня включая новые и пришедшие по уже созданным заявкам | IN Carried Over        | Общее количество <i>email</i> , поступивших в данный сервис в предыдущие дни и оставшихся необработанными к началу текущего дня. Включает новые и пришедшие по уже созданным заявкам.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.                               |
| <b>Вх. ☒ Перенесенных новых</b>         | Входящих email, перенесенных с предыдущего дня, только новые заявки                               | IN Carried Over - New  | Общее количество <i>email</i> , поступивших в данный сервис в предыдущие дни и оставшихся необработанными к началу текущего дня. Включает только новые заявки.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Вх. ☒ Полученных</b>                 | Входящих новых обращений, полученных за день по новым заявкам                                     | IN Received New        | Количество новых входящих <i>email</i> для данного сервиса. <u>Не включает</u> email, пришедших по уже созданным заявкам.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх. 📞%потерянных</b>                 | % Входящих звонков, потерянных за день, относительно всех входящих                                | IN Total Abandoned %   | Показывает процент <b>Вх. 📞</b> потерянных по отношению к <i>Вх.принятые.</i><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх. 📞потерянных</b>                  | Входящих звонков потерянные за день   | IN Total Abandoned     | Является суммой следующих показателей: <i>Вх.IVR потерянн. + Вх.короткие потерянн.очередь + Вх.потерянн.очередь + Вх.дост.потерянные</i><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Вх.активные</b>                      | Входящие вызовы, обрабатываемые   | IN Active              | Количество обращений, обрабатываемых операторами в <i>настоящее</i> время. Включает все  |

|                                       |   |                        |  |
|---------------------------------------|---|------------------------|--|
|                                       | операторами:<br>сейчас  |                        | обращения, которые находятся в <i>Списке Активных обращений</i> у операторов, за исключением обращений, находящихся в фазе <i>Постобработки</i> .<br><br><i>Email</i> , находящиеся в <i>Персональной очереди</i> оператора, <u>не включаются</u> в данный показатель. |
| <b>Вх.дост.отключенные</b>            | Входящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам: всего за день | IN Ringing Dropped     | Количество входящих обращений, отключенных сервисом, при доставке на р.м. оператора.<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Вх.дост.потерянные</b>             | Входящие вызовы, потерянные при доставке операторам: всего за день                | IN Ringing Abandoned   | Количество входящих обращений, завершенных вызывающей стороной, при доставке на р.м. оператора.<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх.завершенные</b>                 | Входящие ответные вызовы, завершенные клиентами: всего за день                    | IN Remote Disconnected | Количество входящих ответных вызовов, завершенных вызывающей стороной. <i>Не используется для email</i> .<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх.завершенные операторами</b>     | Входящие ответные вызовы, завершенные операторами: всего за день                  | IN Agent Disconnected  | Количество входящих обращений, <i>завершенных</i> оператором.<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх.звонят</b>                      | Входящие вызовы, доставленные операторам: сейчас                                  | IN Ringing             | Количество входящих обращений, доставленных на р.м. оператора в <i>настоящее</i> время.  |
| <b>Вх.короткие потерянные очереди</b> | Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди: всего за день                     | IN Queue Sh-Abandoned  | Показывает количество входящих вызовов, завершенных вызывающей стороной, в течении <i>Минимального времени ожидания</i> потерянных вызовов (Уровень сервиса).<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх.макс.вр. ожидания</b>           | Входящие вызовы:  | IN Max Wait            | Показывает <i>текущее</i> время ожидания для обращения, дольше всех находящего в очереди.  |

|                         |   |                  |  |
|-------------------------|---|------------------|--|
|                         | максимальное время ожидания   |                  | <p>Учитывает запросы на обратные вызовы.</p> <p>Обращение может быть перемещено автоматически или вручную в другую очередь. В этом случае оно показывается в текущем сервисе, но <i>макс. время ожидания</i> учитывает нахождение во всех предыдущих очередях, начиная с момента прихода обращения.</p>  |
| <b>Вх.на операторов</b> | Входящие вызовы, направленные на операторов: всего за день            | IN Routed        | <p>Количество входящих обращений, направленных на операторов. Если обращение попадает в сервис несколько раз, оно подсчитывается <u>отдельно</u>.</p> <p>Является <i>итоговым</i> показателем.</p>   |
| <b>Вх.обработанные</b>  | Входящие обращения, обработанные операторами: всего за день           | IN Handled       | <p>Количество обращений, обработанных и завершенных операторами. Переадресация и конференция при обработке обращения считаются как отдельное обращение.</p> <p>Для <i>email</i> данный показатель включает в себя показатели Вх. <input checked="" type="checkbox"/> Отвеченных, Вх. <input checked="" type="checkbox"/> Закрытых, Вх.переведенн.</p> <p>Является <i>итоговым</i> показателем.</p> |
| <b>Вх.обсл.</b>         | Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди или у оператора: сейчас | IN in Progress   | <p>Количество входящих вызовов, обрабатываемых в <i>настоящее</i> время на любой стадии, за исключением находящихся в <i>Поствызывной</i> обработке.</p> <p>Для <i>email</i> данный показатель включает также ответы, сохраненные как <i>черновики</i> в разделе <i>Персональная очередь</i>.</p>  |
| <b>Вх.ожидание</b>      | Входящие вызовы в очереди: сейчас                                     | IN Waiting       | <p>Количество обращений, находящихся <i>сейчас</i> в очереди. Включает запросы на обратный звонок. <u>Не включает</u> записи из кампании обзвона в режиме <i>Предпросмотр</i>.</p>   |
| <b>Вх.откл.очередь</b>  | Входящие вызовы, отключенные сервисом в очереди: всего за день        | IN Queue Dropped | <p>Количество входящих вызовов, отключенных сервисом во время нахождения в очереди.</p> <p>Является <i>итоговым</i> показателем.</p>   |

|                                 |  |                      |   |
|---------------------------------|--|----------------------|---|
| <b>Вх.откл.IVR</b>              | Входящие вызовы, отключенные сервисом в IVR: всего за день                         | IN IVR Dropped       | Показывает количество входящих вызовов, отключенных сервисом по время нахождения в IVR.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Вх.отклоненные</b>           | Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами: всего за день | IN Rejected          | Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх.очередь</b>               | Входящие вызовы в очереди: всего за день   | IN Queued            | Показывает общее количество вызовов, попавших в очередь. Включает запросы на обратный звонок, но не включает записи <i>обзвона</i> в режиме <i>Предпросмотр</i> . Если один и тот же вызов попадает в очередь несколько раз, он подсчитывается <u>отдельно</u> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх.переведенн.</b>           | Входящие обращения, переведенные операторами: всего за день                        | IN Transferred       | Количество входящих обращений, которые были переведены. Учитывает обращения, переведенные в очередь, на операторов и на внешние номера/email. Не учитывает email, переназначенные операторами в другие сервисы (параметр Вх.  Переназначенных).<br>Является <i>итоговым</i> показателем. |
| <b>Вх.переведенн. полученн.</b> | Входящие переведенные обращения, полученные операторами                            | IN Transfer Received | Количество входящих обращений, полученных операторами в результате перевода. <u>Не включает</u> входящие обращения, переназначенные операторами из других сервисов (параметр Вх.  Переназначенных полученных).<br>Является <i>итоговым</i> показателем.                                  |
| <b>Вх.потерянн.очередь</b>      | Входящих вызовы, потерянные в очереди: всего за день                               | IN Queue Abandoned   | Показывает количество входящих вызовов, завершаемых вызывающей стороной при нахождении в очереди. Также включает неотвеченные обратные вызовы. Не включает <i>Вх.короткие потерянн.очередь</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |



|                             |   |                   |  |
|-----------------------------|---|-------------------|--|
| <b>Вх.принятые</b>          | Входящие принятые вызовы: всего за день                             | IN Received       | Количество входящих обращений, поступивших на данный сервис. Для email включает, как новые email, так и пришедшие по уже созданным заявкам.<br><br><u>Не учитывает</u> обращения, поступившие при переадресации или изменении сервиса.<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Вх.Самообсл.</b>         | Входящие вызовы, завершённые в Самообслуживании: всего за день      | IN Self Serviced  | Входящие вызовы, завершённые при нахождении в приложении <i>Самообслуживания</i> . Более подробная информация приведена в документе <i>Scenario Builder Reference Guide</i> (блок <i>Self Service Provided</i> ).<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Вх.уник.обработанные</b> | Входящие уникальные вызовы, обработанные операторами: всего за день | IN Handled Unique | Показывает количество уникальных входящих обращений, обработанных операторами. В отличие от показателя <i>Вх.обработано</i> , данный показатель изменяется только когда первый оператор <u>принял</u> обращение.<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Вх.уник.очередь</b>      | Входящие вызовы, впервые поставленные в очередь: всего за день      | IN Queued Unique  | Количество уникальных вызовов, попавших в очередь в течении заданного интервала. Включает запросы на <i>обратный</i> звонок. Если один и то же вызов попадает в очередь несколько раз, он учитывается <u>только один раз</u> .<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Вх.ASA</b>               | Среднее время ответа на входящие обращения                          | IN ASA            | ASA/Среднее время ответа.<br><br><i>Для входящих звонков и чатов</i> показывает среднее время нахождения в очереди до ответа оператора.<br><br><i>Для входящих email</i> показывает среднее время между поступлением письма и отправкой первого ответа (автоответы не учитываются).<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем. |
| <b>Вх.IVR</b>               | Входящие вызовы в IVR: сейчас                                       | IN in IVR         | Количество входящих вызовов, находящихся сейчас в <i>IVR</i> .<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |

|                                    |  |                     |   |
|------------------------------------|--|---------------------|---|
| <b>Вх.IVR потерянн.</b>            | Входящие вызовы, потерянные в IVR: всего за день     | IN IVR Abandoned    | Показывает количество входящих вызовов, завершенных клиентами в IVR. <u>Не включает</u> показатель <u>Вх.Самообсл.</u><br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Готов</b>                       | Операторы в состоянии Готов: сейчас                  | Ready               | Количество операторов, в <i>настоящее</i> время находящихся в состоянии <i>Готов</i> .  |
| <b>Загрузка</b>                    | Загрузка кампании/сервиса                            | Occurancy           | Процент времени, в течении которого операторы заняты обработкой обращений в данном сервисе (включая время <i>предпросмотра и постобработки</i> ) по отношению к общему времени работы (общее время <i>занятости</i> при обработке обращений по всем сервисам + время в состоянии <i>Готов</i> ).                          |
| <b>Занят</b>                       | Операторы в состоянии Занят: сейчас                  | Busy                | Показывает количество операторов, обрабатывающих обращения в <i>настоящее</i> время. Включает операторов, находящихся в состоянии " <i>Поствызывная обработка</i> ".  |
| <b>Запр.обрат.выз.</b>             | Запрошенные обратные вызовы: всего за день           | CB Requested        | Количество входящих обращений, запросивших обратный вызов в течении дня.<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Исх. ☎Общее Время разговора</b> | Общее время разговора по Исходящим звонкам за день   | OUT Total Talk Time | <u>Сумма</u> времен разговора для вызовов, учитываемых параметром <i>Исх.обработанн.</i><br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Исх. ☎Сред. время разговора</b> | Среднее время разговора по Исходящим звонкам за день | OUT Avg Talk Time   | Рассчитывается как:<br><br>Исх. ☎Общее Время разговора / Исх.обработанн.<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Исх.активные</b>                | Исходящие вызовы, обрабатываемые операторами: сейчас | OUT Active          | Количество исходящих обращений в <i>настоящее</i> время обрабатываемых операторами. <u>Включает</u> все исходящие обращения в <i>настоящее</i> время находящиеся в списке <i>Активных обращений</i> приложения оператора за исключением обращений, находящихся в статусе <i>Постобработка</i> . <u>Не включает</u> email, |

|                                |  |                         |   |
|--------------------------------|--|-------------------------|---|
|                                |  |                         | находящиеся в <i>Персональной</i> очереди.  |
| <b>Исх.завершенн.</b>          | Исходящие ответные вызовы, завершённые клиентами: всего за день                    | OUT Remote Disconnected | Количество исходящих ответных вызовов, <u>завершённых</u> клиентами. Не относится к <i>email</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Исх.завершенн.оператор.</b> | Исходящие ответные вызовы, завершённые операторами: всего за день                  | OUT Agent Disconnected  | Количество исходящих обращений, завершённых операторами. <u>Не включает</u> email.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Исх.звонят</b>              | Исходящие вызовы, доставленные операторам: сейчас                                  | OUT Ringing             | Количество исходящих обращений, доставленных на р.м. оператора в настоящее время. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .   |
| <b>Исх.звонят отключенные</b>  | Исходящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам: всего за день | OUT Ringing Dropped     | Количество входящих обращений, отключенных сервисом, при доставке на р.м. оператора. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем.             |
| <b>Исх.звонят потерянные</b>   | Исходящие вызовы, потерянные при доставке операторам: всего за день                | OUT Ringing Abandoned   | Количество исходящих обращений, завершённых вызываемой стороной, при доставке на р.м. оператора. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем. |
| <b>Исх.набр.</b>               | Исходящие набранные вызовы: всего за день  | OUT Dialed              | Общее количество попыток набора номеров.<br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Исх.направл.</b>            | Исходящие вызовы, направленные на операторов: всего за день                        | OUT Routed              | Количество исходящих вызовов, направленных (маршрутизированных) на операторов. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем.                   |
| <b>Исх.несоединенн.</b>        | Исходящие вызовы, несоединенные с операторами за                                   | OUT Unattended          | Количество исходящих вызовов, ответных клиентом, но несоединенных с оператором в течении интервала времени,   |

|                         |   |                     |  |
|-------------------------|---|---------------------|--|
|                         | заданное время:<br>всего за день  |                     | заданного параметром <i>Лимит ожидания ответа оператора</i> в настройках кампании обзвона. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Исх.обработанн.</b>  | Исходящие вызовы, обработанные операторами: всего за день                           | OUT Handled         | Количество исходящих обращений, обработанных и завершенных операторами.<br><br><i>Для email</i> , данный показатель учитывает как новые исходящие email, так и email, отправленные в качестве ответа на существующие заявки. <u>Не включает</u> email, открытые и отклоненные без ответа.<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем. |
| <b>Исх.откл.очередь</b> | Исходящие вызовы, отключенные в очереди: всего за день                              | OUT Queue Dropped   | Количество исходящих вызовов, отключенных системой при нахождении в очереди. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Исх.откл.IVR</b>     | Исходящие вызовы, отключенные в IVR: всего за день                                  | OUT IVR Dropped     | Количество исходящих вызовов, отключенных системой при нахождении в IVR. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Исх.отклоненные</b>  | Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами: всего за день | OUT Rejected        | Количество исходящих вызовов, отклоненных или оставленных без ответа операторами. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.   |
| <b>Исх.переведенн.</b>  | Исходящие вызовы, переведенные операторами: всего за день                           | OUT Transferred     | Количество исходящих обращений, которые были переведены. Учитывает обращения, переведенные в очередь, на операторов и на внешние номера.<br><br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Исх.пот.очередь</b>  | Исходящие вызовы, потерянные в очереди: всего за день                               | OUT Queue Abandoned | Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами при нахождении в очереди (ожидая соединения с оператором).   |

|                         |  |                   |   |
|-------------------------|--|-------------------|---|
|                         |  |                   | Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Исх.потерянн.</b>    | Исходящие вызовы, потерянные на любом этапе: всего за день | OUT Abandoned     | Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами до соединения с оператором. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Исх.потерянн.IVR</b> | Исходящие вызовы, потерянные в IVR: всего за день          | OUT IVR Abandoned | Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами при нахождении в IVR. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .<br>Является <i>итоговым</i> показателем.  |
| <b>Исх.сейчас</b>       | Исходящие вызовы, обрабатываемые сейчас                    | OUT in Progress   | Количество исходящих обращений обрабатываемых в настоящее время, за исключением вызовов на этапе <i>Постобработки</i> .<br><br>Для <i>email</i> , включает новые исходящие письма и ответы на ранее полученные email, сохраненные как <i>Черновики</i> в <i>Персональной</i> очереди. |
| <b>Не готов</b>         | Операторы в состоянии Не готов: сейчас                     | Not Ready         | Количество операторов, находящихся <i>сейчас</i> в статусе <i>Не готов</i> .  |
| <b>Очередь обр.выз.</b> | Обратные вызовы в очереди: сейчас                          | CB Waiting        | Количество обращений, запросивших обратный вызов и ожидающих обслуживания в <i>настоящее</i> время.   |

## 5.5 Показатели по навыкам

Для каждого сервиса, отображаемого в верхней части *Области информации*, возможен вывод показателей по *навыкам*, связанным с *данным сервисом*.

Для этого, нажмите в любом месте строки с показателями выбранного *сервиса* (за исключением колонки с названием сервиса) (1). Поверх *Области информации* появится окно с показателями по *навыкам*, заданным для выбранного *сервиса* (2).

The screenshot displays the contact center interface for user Vera Smirnova. The main area shows a table titled "Сервисы и Кампании (Контакт Центр)". The table has columns for service name, percentage of service, and various call metrics. A red circle labeled "1" points to the "Входящие вызовы" (80/20) cell in the "Телемаркетинг" row. A pop-up window titled "Входящие вызовы: Навыки" is overlaid on the table, showing a table of skill metrics. A red circle labeled "2" points to the "Входящие вызовы" row in this pop-up window.

| Название          | %Вх.с ур.сервиса | Вх. Пот... | Вх.ожидание | Исх.активные | Вх.мак... | Вх.об... | Вх.акт... | Исх.н... | Вх.откло... | Вх. С... | В сис... | Занят | Не г... |
|-------------------|------------------|------------|-------------|--------------|-----------|----------|-----------|----------|-------------|----------|----------|-------|---------|
| Demo chat service | (80/20)          | 0          | 0           | 0            | 00:00     | 0        | 0         | 0        | 0           | 0        | 0        | 0     | 0       |
| Demo мессенджер   | (80/20)          | 0          | 0           | 0            | 00:00     | 0        | 0         | 0        | 0           | 0        | 0        | 0     | 0       |
| E-mail демо       | (80/5d)          | 0          | 4           | 0            | 00:00     | 0        | 0         | 0        | 0           | 0        | 0        | 0     | 0       |
| Входящие вызовы   | (80/20)          |            |             |              |           |          |           |          |             |          |          |       |         |
| Телемаркетинг     | (80/20)          |            |             |              |           |          |           |          |             |          |          |       |         |




  

| Вх. Ожидающих   | Вх. Мак. ОжиданВх. | Активных | Готовых | В системе |
|-----------------|--------------------|----------|---------|-----------|
| Входящие вызовы | 0                  | 00:00    | 0       | 0         |

Окно с показателями по навыкам можно передвигать по экрану. Для закрытия окна достаточно нажать на любое место экрана вне данного окна.

Показатели по навыкам не отображаются для сервисов, связанных с обработкой email.

В таблице ниже приводится перечень показателей по *навыкам* с их краткой характеристикой (сортировка по сокращенному названию на русск. языке).


| Название сокращенное (рус.)  | Название (англ.) | Описание  |
|--|------------------|---|
| <b>Вх.  Активных</b>      | IN Active        | Количество <i>входящих</i> обращений, обрабатываемых операторами в настоящее время. Включает все обращения, которые находятся в Списке <i>Активных обращений</i> у операторов, <u>за исключением</u> обращений, находящихся в фазе <i>Постобработки</i> . |
| <b>Вх.  Мак. Ожидания</b> | IN Max Wait      | Показывает время ожидания для <i>входящего</i> обращения, дольше всех находящего в очереди. Учитывает запросы на обратные вызовы.   |
| <b>Вх.  Ожидających</b>   | IN Waiting       | Количество <i>входящих</i> обращений, находящихся сейчас в очереди. Включает запросы на обратный звонок.  |
| <b>В системе</b>   | Logged In        | Количество операторов, работающих (залогиненных) сейчас в системе.  |
| <b>Готовых</b>   | Ready            | Количество операторов, в настоящее время находящихся в состоянии Готов.   |

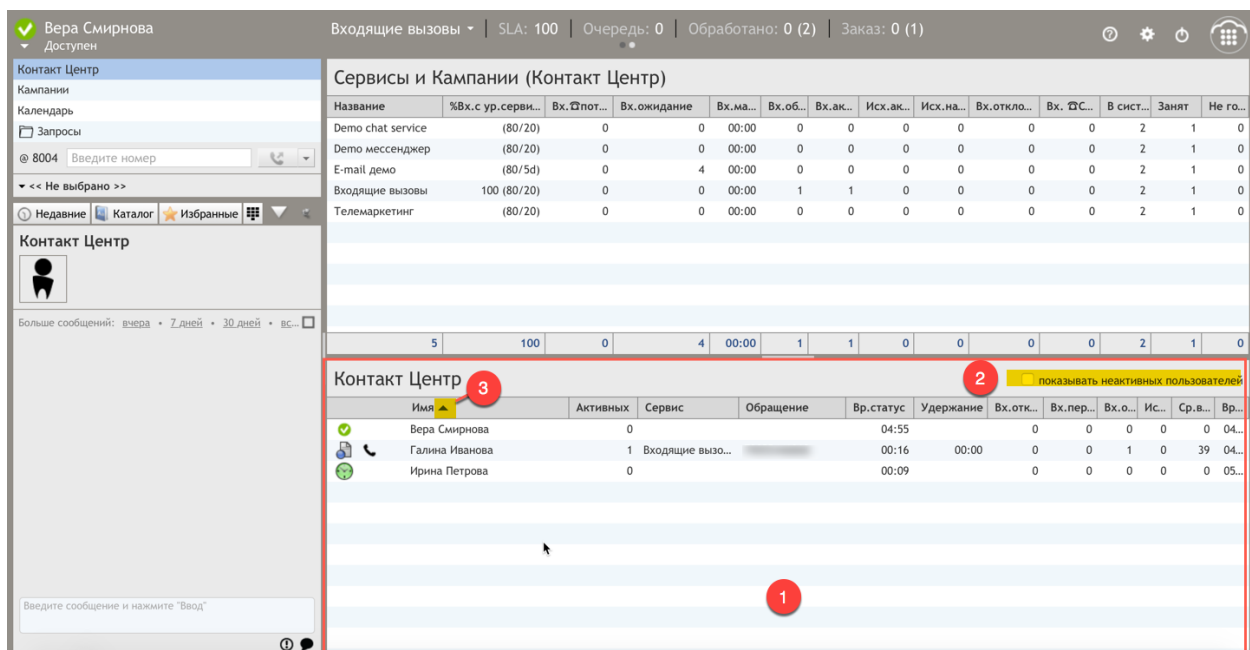
## 5.6 Показатели работы Операторов

В данном разделе представлено описание всех показателей работы операторов. Они отображаются в нижней части Области информации рабочего места супервизора (1).

По умолчанию, показываются только операторы, подключенные (залогиненные) к сервису. Чтобы видеть списочный состав операторов поставьте флажок показывать неактивных пользователей (2).

Если супервизор является руководителем нескольких Групп и у него задана привилегия Показать все назначенные Группы, то он может видеть показатели всех операторов на одном экране.

По умолчанию, список операторов выводится по алфавиту. Можно задать сортировку по любому параметру, отображаемому в панели показателей работы операторов. Наведите указатель на требуемый показатель и нажмите на значок  (3), чтобы изменить порядок сортировки.



The screenshot displays the supervisor's interface. At the top, it shows the user's name 'Вера Смирнова' and status 'Доступен'. The main area is divided into two sections: 'Сервисы и Кампании (Контакт Центр)' and 'Контакт Центр'.

**Сервисы и Кампании (Контакт Центр)**

| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх. Пот... | Вх. ожидание | Вх. ма... | Вх. об... | Вх. ак... | Исх. ак... | Исх. на... | Вх. откло... | Вх. ТС... | В сист... | Занят | Не го... |   |
|-------------------|-------------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-------|----------|---|
| Demo chat service | (80/20)           | 0          | 0            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        | 0 |
| Demo мессенджер   | (80/20)           | 0          | 0            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        | 0 |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0          | 4            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        | 0 |
| Входящие вызовы   | 100 (80/20)       | 0          | 0            | 00:00     | 1         | 1         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        | 0 |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0          | 0            | 00:00     | 0         | 0         | 0          | 0          | 0            | 0         | 0         | 2     | 1        | 0 |

**Контакт Центр**

| Имя            | Активных | Сервис           | Обращение | Вр. статус | Удержание | Вх. отк... | Вх. пер... | Вх. о... | Ис... | Ср. в... | Вр... |
|----------------|----------|------------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|----------|-------|----------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |                  |           | 04:55      |           | 0          | 0          | 0        | 0     | 0        | 04... |
| Галина Иванова | 1        | Входящие вызо... |           | 00:16      | 00:00     | 0          | 0          | 1        | 0     | 39       | 04... |
| Ирина Петрова  | 0        |                  |           | 00:09      |           | 0          | 0          | 0        | 0     | 0        | 05... |

Annotations in the image: (1) points to the operator list table; (2) points to the 'показывать неактивных пользователей' checkbox; (3) points to the sort icon in the 'Имя' header.



Слева от имени оператора в виде иконки отображается его *статус* (1).




| Контакт Центр |                |          |                  |
|---------------|----------------|----------|------------------|
|               | Имя ▲          | Активных | Сервис           |
| ✓             | Вера Смирнова  | 0        |                  |
| ☎             | Галина Иванова | 1        | Входящие вызо... |
| ⌚             | Ирина Петрова  | 0        |                  |

Статус оператора может быть показан в виде *текста*. Для этого выберите показатель *Статус Оператора*, текст в списке показателей работы операторов. Статусы операторов в текстовом виде будут показаны в отдельном столбце (1). Если в КЦ заданы различные виды причин не готовности оператора, то они будут показаны в скобках в данном столбце (2).

| Контакт Центр |                            |                         |                |
|---------------|----------------------------|-------------------------|----------------|
|               | Имя ▲                      | Состояние Оператора,... |                |
| ✓             | Вера Смирнова              | Доступен                |                |
| ☎             | Ирина Петрова (Нет на м... | Не готов                | (Нет на месте) |







Подробное описание *статусов* оператора приведено в инструкции *Облачный Контакт-центр | Рабочее место оператора | Инструкция пользователя, раздел 4. Статусы работы оператора.*

Если оператор обрабатывает обращение, дополнительно показывается иконка, соответствующая *виду работы* с обращением (1).

| Контакт Центр  |          |                  |
|--|----------|------------------|
| Имя ▲  | Активных | Сервис           |
|  Вера Смирнова  | 0        |                  |
|  Галина Иванова | 1        | Входящие вызо... |
|  Ирина Петрова  | 0        |                  |





1

Отображаются следующие виды работы:

-  - исходящий вызов (набор номера/ разговор/ удержание)
-  - входящий вызов (звонок/ разговор/ удержание)
-  - постобработка вызова
-  - вызов на удержании
-  - обработка email
-  - работа с чатом.

Оператор может работать с несколькими обращениями одновременно. В этом случае отображаются показатели для обращения, которое находится в *фокусе* внимания оператора (выбрано в списке *Активных обращений* на р.м. оператора).

Количество обращений, с которыми в настоящее время работает оператор, отображает показатель **Активных** (1). Если нажать на знак ▼ рядом с количеством обращений (2), то раскроется *список* со всеми текущими обращениями (3).

| Контакт Центр   |          |             |                            |           |            |
|---|----------|-------------|----------------------------|-----------|------------|
| Имя ▲   | Активных | Сервис      | Обращение                  | Вр.статус | Удержан... |
|  Вера Смирнова   | 0        |             |                            | 2:41:56   |            |
|   Ирина Петрова | ▼ 2      | E-mail демо | democloudcontact@gmail.com | 03:48     | 00:00      |
|    | 2        | E-mail демо | democloudcontact@gmail.com |           | 01:34      |

3

В таблице ниже приводится перечень показателей работы *Операторов* с их краткой характеристикой (сортировка по сокращенному названию на русск. языке).

| Название сокращенное (рус.)      | Название полное (рус.)  | Название (англ.) | Описание  |
|----------------------------------|---|------------------|---|
| <b>%Пропущено</b>                | Процент пропущенных записей, всего за день                          | Skipped %        | Процент <i>Пропущенных</i> записей по отношению к <i>Просмотренным</i> записям.   |
| <b>Активных</b>                  | Количество обращений, с которыми работает оператор                  | Active           | Показывает количество обращений, с которыми в <i>настоящее</i> время работает оператор. Включает все обращения, находящиеся в списке <i>Активных обращений</i> на р.м. оператора, в т.ч. на этапе <i>Поствызывной</i> обработке. <i>Email</i> , находящиеся в <i>Персональной очереди</i> оператора, <u>не учитываются</u> в этом показателе.<br><br>Если оператор работает с <u>несколькими</u> обращениями одновременно, нажатие на знак  рядом с количеством обращений раскроет список со всеми текущими обращениями. |
| <b>В статусе</b>                 | Время нахождения в текущем статусе                                  | Time in State    | Время нахождения в <i>текущем</i> статусе (с момента последнего <u>изменения</u> статуса).  |
| <b>Время Оператора в системе</b> | Длительность нахождения Оператора в системе                         | Agent Login Time | Показывает время, прошедшее с момента последнего входа оператора в систему.   |
| <b>Вх. ☒ Выбранных</b>           | Входящие email, выбранные оператором за день                        | IN Pulled        | Количество входящих email, выбранных оператором из <i>Групповых</i> очередей.   |
| <b>Вх. ☒ Закрытых</b>            | Входящие email, закрытые без ответа за день                         | IN Closed        | Количество входящих email, закрытых оператором без ответа.  |
| <b>Вх. ☒ На экране</b>           | Входящие email, сейчас на экранах операторов, а также сохраненные в | IN Desktop       | Количество входящих email, находящихся сейчас в <i>Персональной очереди</i> оператора.  |

|                                 |  |                 |   |
|---------------------------------|--|-----------------|---|
|                                 | персональных очередях  |                 |   |
| <b>Вх. ☒ Обработанных новых</b> | Входящие новые email, обработанные операторами за день   | IN Handled New  | Относится только к <i>email</i> . Показывает количество новых email, обработанных оператором (email, связанные с существующими запросами, не учитываются в этом параметре).   |
| <b>Вх. ☒ Ответченных</b>        | Входящие email, ответченные за день  | IN Replied      | Количество <i>email</i> , на которые ответил оператор. Учитываются только <u>первые</u> ответы на запросы. Последующие ответы в рамках переписки, рассматриваются как <i>исходящие</i> и учитываются параметром <i>Исх.обработанны</i> .  |
| <b>Вх. ☒ Переназначенных</b>    | Входящие обращения, переназначенные операторами в другие сервисы   | IN Svc Changes  | Количество <i>email</i> , переназначенных оператором (изменил первоначальный сервис, присвоенный email). Учитывает только те email, которые оператор продолжил обрабатывать после переназначения.<br><br>Переназначенные email, которые были перенаправлены на другие ресурсы (сервисы/ операторов) учитываются в показателе <i>Вх.переведенн</i> . |
| <b>Вх. ☒ Перенесенных</b>       | Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, включая новые и пришедшие по уже созданным заявкам                                 | IN Carried Over | Количество входящих email, назначенных на оператора в <u>предыдущие</u> дни и оставшихся необработанными по <u>настоящее</u> время.   |
| <b>Вх. ☒ Распред.</b>           | Входящие email, распределенные на оператора  | IN Offered      | Количество входящих email, распределенных на оператора.   |
| <b>Вх. ☒ с Нарушением SLA</b>   | Входящие email, сейчас на экранах операторов, а также сохраненные в персональных очередях, ожидающие ответа дольше чем максимально | IN Breached SLA | Количество входящих <i>email</i> , находящихся в <i>Персональной</i> очереди оператора, у которых превышен SLA (ожидают ответа дольше, чем установленный порог длительности ответа).  |

|                           |  |                  |   |
|---------------------------|--|------------------|---|
|                           | установленное время. Нарушение SLA   |                  |   |
| <b>Вх.активные</b>        | Входящие обращения, обрабатываемые операторами: сейчас                             | IN Active        | Количество активных входящих обращений для данного оператора. Подробнее см. описание параметра <i>Активных</i> .  |
| <b>Вх.обработано</b>      | Входящие вызовы, обработанные операторами: всего за день                           | IN Handled       | Количество входящих обращений, которые были обработаны и закрыты оператором за день.<br><br><i>Для email</i> включает следующие показатели: Вх. <input checked="" type="checkbox"/> Ответченных, Вх. <input checked="" type="checkbox"/> Закрытых, Вх.переведенн., Вх. <input checked="" type="checkbox"/> Переназначенных. |
| <b>Вх.отклоненные</b>     | Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами: всего за день | IN Rejected      | Количество входящих обращений, отклоненных или оставленных без ответа операторами.<br><br><i>Для email</i> , показывает количество входящих email, направленных на оператора и не принятых им (возвращенных в очередь или переведенных на другого оператора). Не включает email, принятых с помощью кнопки <i>Позже</i> .   |
| <b>Вх.переведенн.</b>     | Входящие обращения, переведенные операторами: всего за день                        | IN Transferred   | Количество входящих <i>email</i> , переведенных оператором. Включает переводы в очередь и напрямую на операторов. Не включает email, которые учитываются параметром Вх. <input checked="" type="checkbox"/> Переназначенных.  |
| <b>Длит.предпросмотра</b> | Время Предпросмотра  | Preview Duration | Время, прошедшее с момента подтверждения приема записи в рамках кампании обзвона в режиме <i>Предпросмотр</i> .   |
| <b>Загрузка</b>           | Загрузка компании/сервиса  | Occupancy        | Процент времени, проведенного оператором за обработкой обращений (включая <i>Предпросмотр</i> и <i>Постобработку</i> ) по отношению к общему времени работы   |

|                                |   |                         |   |
|--------------------------------|---|-------------------------|---|
|                                |   |                         | (время обработки обращений + время в статусе <i>Готов</i> ).  |
| <b>Запись</b>                  | Индикатор записи  | Rec                     | Показывает, что ведется <i>запись</i> данного активного обращения.  |
| <b>Исх. ✉ на Экране</b>        | Число исходящих email на экранах операторов и сохраненных в персональных очередях   | OUT Desktop             | Количество исходящих <i>email</i> , сохраненных в <i>Персональной</i> очереди оператора.  |
| <b>Исх. ✉ Отменено</b>         | Число начатых и отмененных исходящих email по новым и существующим заявкам за день  | OUT Discarded           | Количество исходящих <i>email</i> , с которыми оператор начал работать и удалил без сохранения. Включает новые email и ответы в переписке по запросам.                      |
| <b>Исх.завершенн.</b>          | Исходящие отвеченные вызовы, завершенные клиентами: всего за день                   | OUT Remote Disconnected | Количество <i>исходящих</i> обращений, обработанных данным оператором, в которых обращение было завершено со стороны клиента. Не относится к email.                         |
| <b>Исх.завершенн.оператор.</b> | Исходящие отвеченные вызовы, завершенные операторами: всего за день                 | OUT Agent Disconnected  | Количество исходящих обращений, обработанных и завершенных оператором. <u>Не учитывает</u> email.   |
| <b>Исх.обработанны.</b>        | Исходящие вызовы, обработанные операторами: всего за день                           | OUT Handled             | Количество <i>исходящих</i> обращений обработанных и завершенных операторами.<br><i>Для email</i> включает как новые исходящие email, так и ответы в переписке по запросам. |
| <b>Исх.отклоненные</b>         | Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами: всего за день | OUT Rejected            | Количество <i>исходящих</i> вызовов в рамках кампаний в режиме <i>Предсказывающий</i> , которые были отклонены или оставлены без ответа операторами.                        |
| <b>Исх.переведенн.</b>         | Исходящие вызовы, переведенные операторами: всего за день                           | OUT Transferred         | Количество <i>исходящих</i> обращений, переведенных оператором.   |
| <b>Контакт</b>                 | Данные о контакте, с которым сейчас общается оператор                               | Interaction             | Сведения о контакте, с которым сейчас общается оператор (имя/   |

|                    |   |           |   |
|--------------------|---|-----------|---|
|                    |   |           | <p>номер/ email/ ник в чате или иные доступные данные).</p> <p>Если оператор обрабатывает несколько обращений, данный параметр отображает данные, относящиеся к обращению, выбранному в списке <i>Активных</i> обращений на р.м. оператора. См. также описание параметра <i>Активных</i>.</p>   |
| <b>Пропущено</b>   | Пропущенные записи в режиме "Предпросмотр": всего за день | Skipped   | Количество пропущенных записей при работе оператора в кампаниях в режиме <i>Предпросмотр</i> (при нажатии кнопки Пропустить).   |
| <b>Просмотрено</b> | Записи, предварительно просмотренные: всего за день       | Previewed | Количество записей, обработанных оператором в рамках кампании обзвона в режиме <b>Предпросмотр</b> . Включает как набранные записи, так и пропущенные (при нажатии кнопки Пропустить).  |
| <b>Разговор</b>    | Время разговора для текущего обращения                    | Talk      | <p>Для <i>вызовов</i>, показывает общее время разговора для текущего вызова, за исключением времени на ожидании.</p> <p>Для <i>email</i> и <i>чата</i> показывает общее время нахождения обращения в фокусе внимания оператора.</p> <p>Если оператор обрабатывает несколько обращений, данный параметр отображает данные, относящиеся к обращению, выбранному в списке <i>Активных</i> обращений на р.м. оператора.</p> |
| <b>Сервис</b>      | Сервис, которому принадлежит текущее обращение            | Service   | <p>Название <i>сервиса</i>, которому принадлежит данное обращение.</p> <p>Если оператор обрабатывает несколько обращений, данный параметр отображает название сервиса, к которому относится обращение, выбранное в списке <i>Активных</i> обращений на р.м. оператора.</p>  |

|                                |  |                  |   |
|--------------------------------|--|------------------|---|
| <b>Ср.вр.простоя</b>           | Среднее время простоя                          | Avg Idle Time    | Среднее время нахождения оператора в статусе <i>Готов</i> , ожидая поступления обращения.   |
| <b>Ср.время ответа</b> ☒       | Среднее время ответа на ☒                      | Avg Reply Time   | Среднее время ответа на email: считается от момента попадания email в <i>Персональную очередь</i> оператора до отправки ответа.   |
| <b>Ср.продол.Предпросмотра</b> | Средняя продолжительность Предпросмотра        | Avg Preview Time | Среднее время нахождения оператора в режиме <i>Предпросмотр</i> при работе в аналогичной кампании обзвона: считается от момента прихода новой записи до момента начала набора номера или пропуска записи.   |
| <b>Статус Оператора, текст</b> | Отображение статуса Оператора в текстовом виде | Agent State      | Показывает текущий статус оператора в текстовом виде.<br>Для статуса <i>Не готов</i> показывает название конкретной причины неготовности (если задано). Также статус оператора показывается в виде иконки в столбце перед именем оператора.<br><br>Подробное описание статусов оператора приведено в инструкции <i>Облачный Контакт-центр   Рабочее место оператора   Инструкция пользователя, раздел 4. Статусы работы оператора</i> . |
| <b>Удержание</b>               | Время удержания текущего обращения             | Hold             | Для <i>вызова</i> : показывает общее время нахождения вызова на удержании.<br><br>Для <i>email</i> и <i>чатов</i> : показывает общее время нахождения обращения вне фокуса внимания оператора.<br><br>Если оператор работает с несколькими обращениями, показатель <i>Удержание</i> относится к обращению, <u>выбранному</u> в списке <i>Активных обращений</i> на р.м. оператора.  |



## 5.7 Оповещение о превышении пороговых значений

Супервизор может задать *пороговые значения* для параметров, связанных с *сервисом, кампанией* или *оператором*. При достижении данного значения, на р.м. супервизора будет выведено соответствующее *уведомление*.

Уведомления могут быть двух видов: *всплывающее окно* и *изменение цвета* значения параметра. Изменение цвета для каждого параметра настраиваются индивидуально, также, как и цвет ячейки параметра.

### 5.7.1 Задание пороговых значений

Нажмите **Настройки** (1) и выберите **Настройки оповещения** (2).

Вера Смирнова  
Доступен

Входящие вызовы | SLA: | Очередь: 0 | Обработано: 0 (1) | Заказ: 0 (1)

Administrators  
Контакт Центр

Кампании  
Календарь  
Запросы  
@ 8004 Введите номер

Телемаркетинг

Недавние | Каталог | Избранные

Поиск в Каталоге

Administrators  
Заказчики  
Контакт Центр  
Вера Смирнова (8004)  
Галина Иванова (8002)  
Денис Архипов (9002)

Контакт Центр

Большее сообщений: вчера • 7 дней • 30 дней • все

Введите сообщение и нажмите "Ввод"

Сервисы и Кампании (Контакт Центр)

| Название          | %Вх.с ур.серв... | Вх. о по... | Вх. ожидание | Исх. активные | Вх. м... | В |
|-------------------|------------------|-------------|--------------|---------------|----------|---|
| Demo chat service | (80/20)          | 0           | 0            | 0             | 00:00    |   |
| E-mail демо       | (80/5d)          | 0           | 2            | 0             | 00:00    |   |
| Входящие вызовы   | (80/20)          | 0           | 0            | 0             | 00:00    |   |
| Демо Telegram     | (80/20)          | 0           | 0            | 0             | 00:00    |   |
| Телемаркетинг     | (80/20)          | 0           | 0            | 0             | 00:00    |   |

5 | 0 | 2 | 0 | 00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1

Контакт Центр

показывать неактивных пользователей

| Имя                       | Активных | Сервис | Обращение | Вр. ста... | Удерж... | Вх. о... | Вх. п... | Вх. ... | И... | Ср... | В... |
|---------------------------|----------|--------|-----------|------------|----------|----------|----------|---------|------|-------|------|
| Вера Смирнова             | 0        |        |           | 01:30      |          | 0        | 0        | 0       | 0    | 0     | 0... |
| Галина Иванова (Не готов) | 0        |        |           | 01:43      |          | 0        | 0        | 0       | 0    | 0     | 0... |

Настройки пользователя

- Изменить пароль
- Настройки оповещения**
- Установки
- Предварительно записанные сообщения
- Шрифт по умолчанию
- Сочетания Клавиш
- Аудио устройства
- Информация

В открывшемся окне выберите *строку* с названием параметра (1).

| Настройки оповещения   |                                     |                |       |       |
|------------------------|-------------------------------------|----------------|-------|-------|
|                        | Специальный                         | Уведомление    | Порог | Цвет  |
| <b>Служба</b>          |                                     |                |       |       |
| Вх. макс. вр. ожидания |                                     | > 3:00         |       | 3:00  |
| %Вх. с ур. сервиса     |                                     | автоматический |       | 70    |
| В системе              |                                     | < 1            |       | 1     |
| %Исх. несоединенн.     |                                     | > 2            |       | 2     |
| Доступно               |                                     | < 1000         |       | 1000  |
| Готов                  |                                     | < 3            |       | 3     |
| <b>Операторы</b>       |                                     |                |       |       |
| Разговор               |                                     | > 15:00        |       | 15:00 |
| В Постобработке        | <input checked="" type="checkbox"/> | > 3:00         |       | 3:00  |
| Удержание              |                                     | > 2:00         |       | 2:00  |
| Загрузка               |                                     | < 70           |       | 70    |

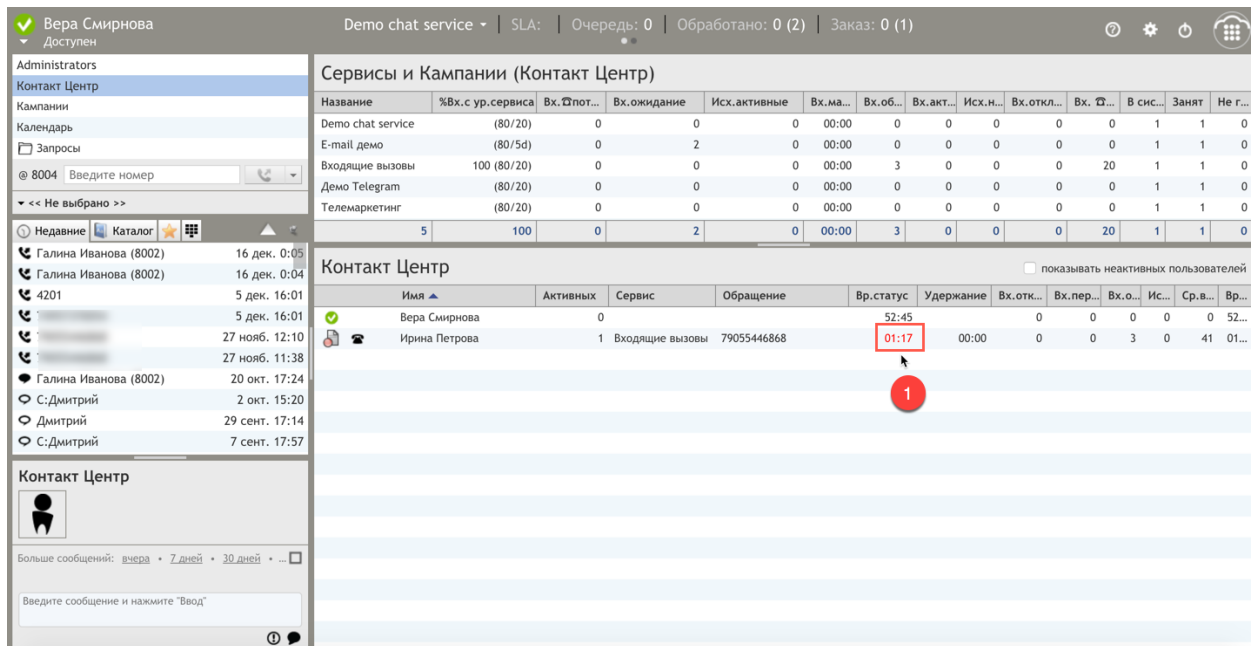
Задайте настройки оповещения:

- Для изменения настроек поставьте флажок в столбце Специальный (1);
- Для включения оповещения в виде всплывающего окна поставьте флажок в столбце Уведомление (2);
- Для изменения порогового значения в столбце Порог выберите знак больше или меньше (зависит от параметра) (3) и задайте само значение (4);
- Для изменения цвета параметра и фона ячейки нажмите на пример отображения в столбце Цвет (5).

Нажмите Применить для сохранения настроек (6).

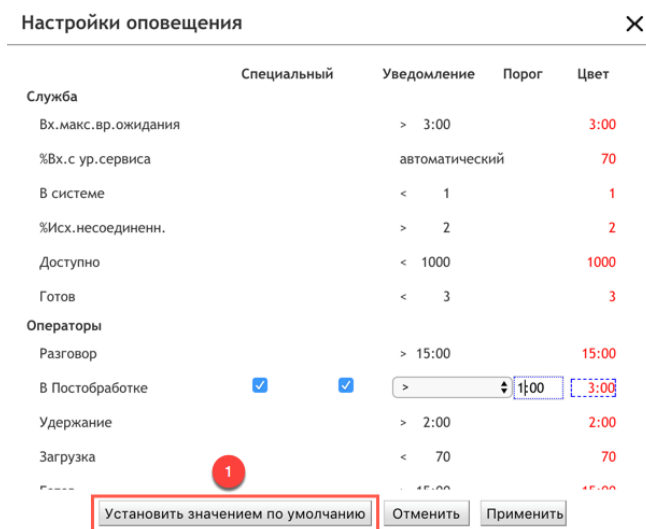
| Настройки оповещения   |                                     |                                     |        |       |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------|
|                        | Специальный                         | Уведомление                         | Порог  | Цвет  |
| <b>Служба</b>          |                                     |                                     |        |       |
| Вх. макс. вр. ожидания |                                     | > 3:00                              |        | 3:00  |
| %Вх. с ур. сервиса     |                                     | автоматический                      |        | 70    |
| В системе              |                                     | < 1                                 |        | 1     |
| %Исх. несоединенн.     |                                     | > 2                                 |        | 2     |
| Доступно               |                                     | < 1000                              |        | 1000  |
| Готов                  |                                     | < 3                                 |        | 3     |
| <b>Операторы</b>       |                                     |                                     |        |       |
| Разговор               |                                     | > 15:00                             |        | 15:00 |
| В Постобработке        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | > 3:00 | 3:00  |
| Удержание              | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | > 2:00 | 2:00  |
| Загрузка               |                                     | < 70                                |        | 70    |

При превышении порогового значения на р.м. супервизора появится *всплывающее окно* (если задано) и изменится *цвет* параметра (1). Когда значение параметра станет меньше порогового значения, цвет параметра вернется к стандартной настройке.



Если супервизор обладает привилегией Установка пороговых значений статистик для всего КЦ, то он может назначить настройки пороговых значений для всех остальных супервизоров в КЦ. При этом, у подчиненных супервизоров сохраняется возможность самостоятельного изменения пороговых значений.

Для установки пороговых значений для всего КЦ необходимо нажать кнопку Установить значением по умолчанию (1).



## 6 Контроль за работой операторов

### 6.1 Принудительное изменение статуса оператора

Супервизор может принудительно изменить статус любого оператора, входящего в контролируемую группу. Он может принудительно перевести оператора в статус **Готов** или вывести его из сервиса.

Для изменения статуса необходимо в нижней части *Области информации* выбрать оператора и нажать на иконку с его *статусом* (1). Из выпадающего списка выбрать новый статус (2).

The screenshot displays the supervisor's workspace. On the left, a sidebar shows the user 'Вера Смирнова' and a list of operators under 'Контакт Центр', including 'Вера Смирнова (8004)' and 'Галина Иванова (8002)'. The main area is divided into two sections: 'Сервисы и Кампании' and 'Контакт Центр'. The 'Контакт Центр' table lists active operators. A red circle '1' highlights the status icon for Galina Ivanova. A dropdown menu is open, showing two options: 'Принудительный перевод оператора в состояние "Готов"' and 'Принудительный вывод оператора из системы', with a red circle '2' highlighting the selection area.

| Название          | %Вх. с уп.серви... | Вх. Пот... | Вх. ожидание | Исх. активные | Вх. ма... | Вх. о... | Вх. ак... | Исх... | Вх. откл... | Вх. О... | В си... | Занят | Не г... |
|-------------------|--------------------|------------|--------------|---------------|-----------|----------|-----------|--------|-------------|----------|---------|-------|---------|
| Demo chat service | (80/20)            | 0          | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 0       |
| E-mail демо       | (80/5d)            | 0          | 2            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 0       |
| Входящие вызовы   | (80/20)            | 0          | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 0       |
| Демо Telegram     | (80/20)            | 0          | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 0       |
| Телемаркетинг     | (80/20)            | 0          | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 0       |
| <hr/>             |                    |            |              |               |           |          |           |        |             |          |         |       |         |
|                   | 5                  | 0          | 2            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 0       |


  

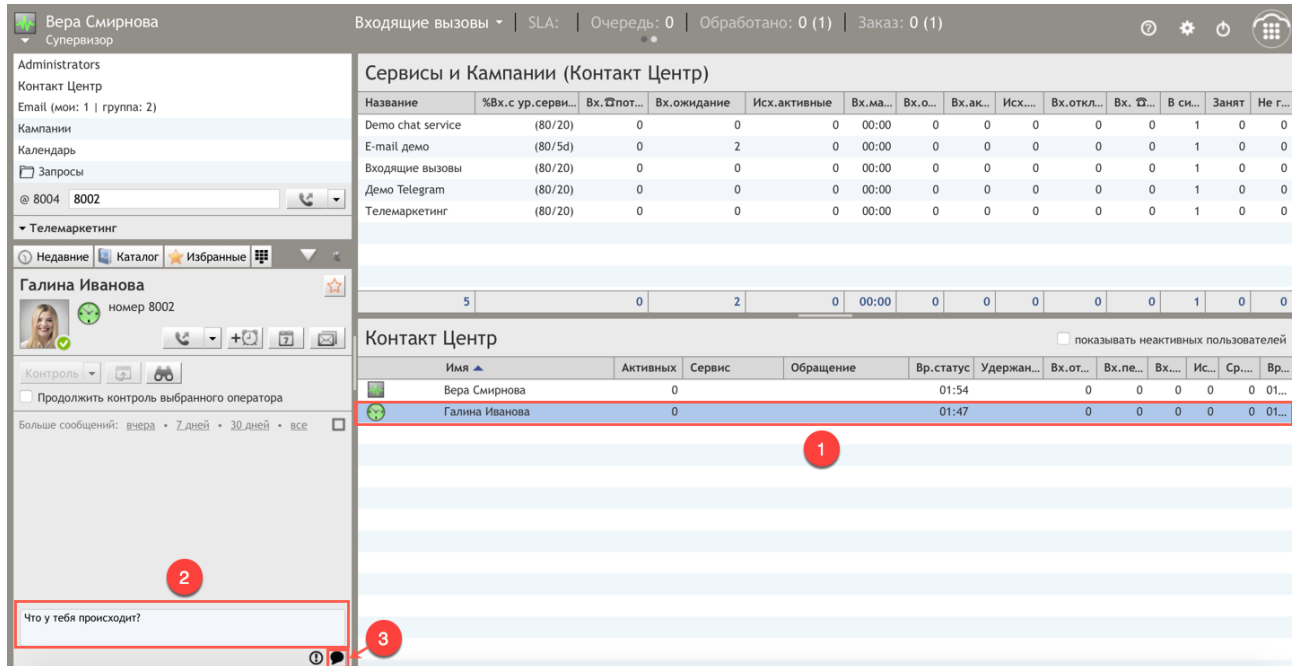
| Имя                       | Активных | Сервис | Обращение | Вр. статус | Удержан... | Вх. от... | Вх. пе... | Вх... | Ис... | Ср... | Вр... |
|---------------------------|----------|--------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|
| Вера Смирнова             | 0        |        |           | 05:50      |            | 0         | 0         | 0     | 0     | 0     | 05... |
| Галина Иванова (Не готов) | 0        |        |           | 05:42      |            | 0         | 0         | 0     | 0     | 0     | 05... |

Возможность принудительного изменения статуса зависит от текущего статуса, в котором находится оператор. В частности, изменение статуса невозможно, если оператор обрабатывает обращение (находится в статусе **Занят**).

## 6.2 Персональный чат

Супервизор может написать сообщение во *внутреннем чате* любому оператору, работающему в сервисе Облачный КЦ.

- **Для отправки сообщения оператору, входящему в группу, контролируруемую супервизором:** выберите оператора в нижней части *Области информации* (1). Введите сообщение в *поле чата* (2) области *Активного обращения*. Для отправки, нажмите клавишу Enter на клавиатуре или кнопку  Отправить сообщение (3).



Вера Смирнова  
Супервизор

Входящие вызовы | SLA: | Очередь: 0 | Обработано: 0 (1) | Заказ: 0 (1)

Administrators  
Контакт Центр  
Email (мои: 1 | группа: 2)  
Кампании  
Календарь  
Запросы  
@ 8004 8002

Телемаркетинг

Недавние | Каталог | Избранные

Галина Иванова  
номер 8002

Контроль  
Продолжить контроль выбранного оператора  
Больше сообщений: вчера • 7 дней • 30 дней • все

Сервисы и Кампании (Контакт Центр)

| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх. Пот... | Вх.ожидание | Исх.активные | Вх.ма... | Вх.о... | Вх.ак... | Исх... | Вх.откл... | Вх. ... | В си... | Занят | Не г... |
|-------------------|-------------------|------------|-------------|--------------|----------|---------|----------|--------|------------|---------|---------|-------|---------|
| Demo chat service | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 0       |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0          | 2           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 0       |
| Входящие вызовы   | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 0       |
| Демо Telegram     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 0       |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 0       |

5 | 0 | 2 | 0 | 00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0

Контакт Центр  показывать неактивных пользователей

| Имя            | Активных | Сервис | Обращение | Вр.статус | Удержан... | Вх.от... | Вх.пе... | Вх.... | Ис... | Ср... | Вр... |
|----------------|----------|--------|-----------|-----------|------------|----------|----------|--------|-------|-------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |        |           | 01:54     |            | 0        | 0        | 0      | 0     | 0     | 01... |
| Галина Иванова | 0        |        |           | 01:47     |            | 0        | 0        | 0      | 0     | 0     | 01... |


1

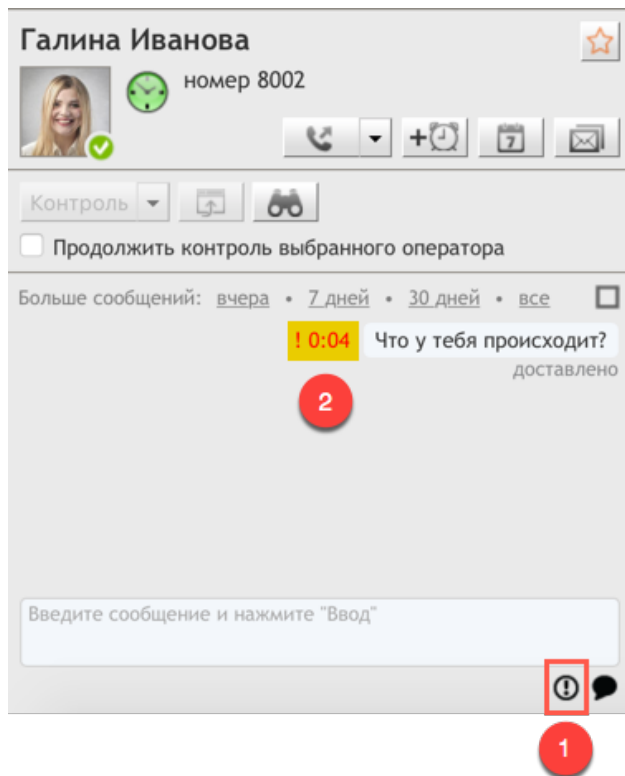
2

3

Что у тебя происходит?

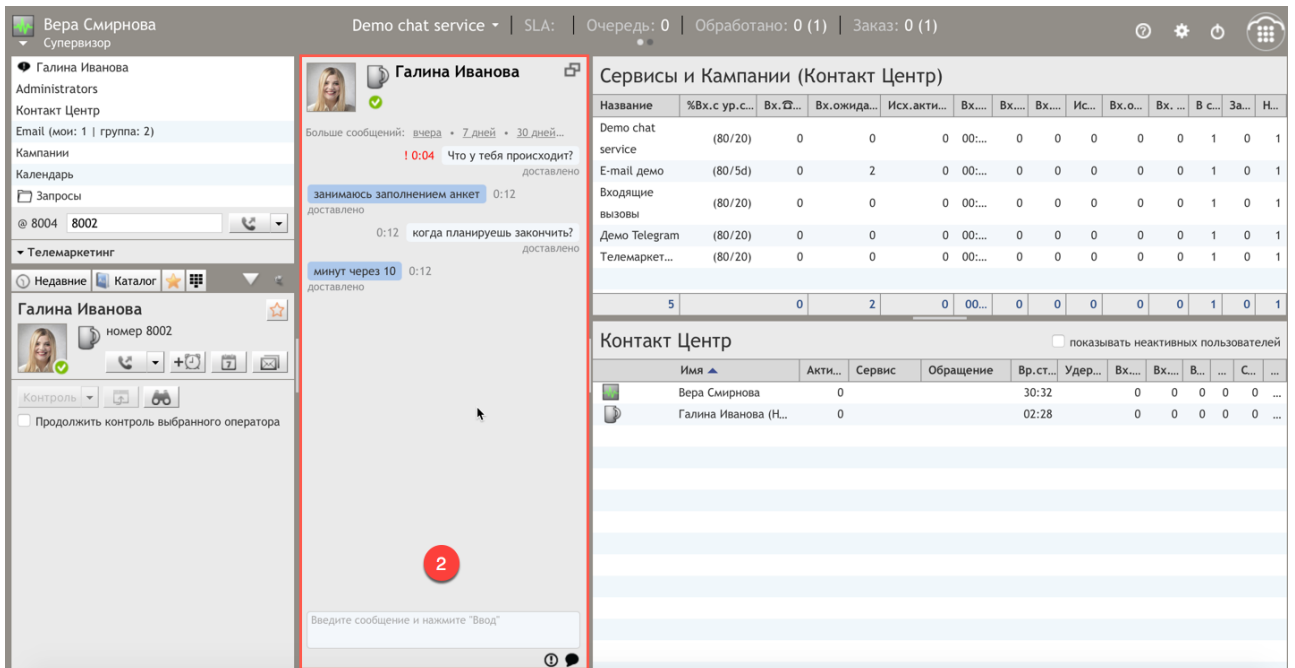
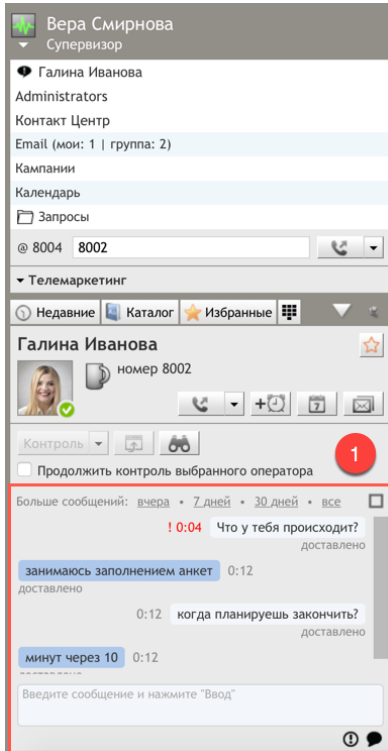
Отправить сообщение

Супервизор может отправить сообщение, как *важное*: для этого при отправке следует нажать кнопку  Отправить сообщение с флагом «Важно» (1). В этом случае сообщение помечается *флагом !* красного цвета, также красным отмечается время отправки (2).




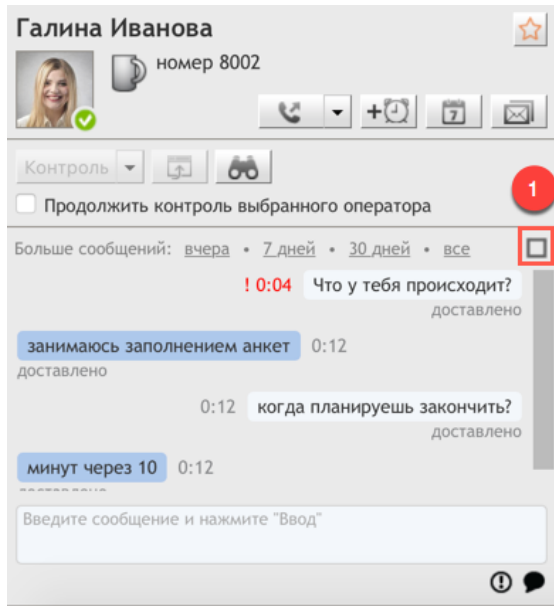


Диалог оператора и супервизора может происходить в области *Активного обращения* (1) или быть развернут в отдельную *панель* (2).

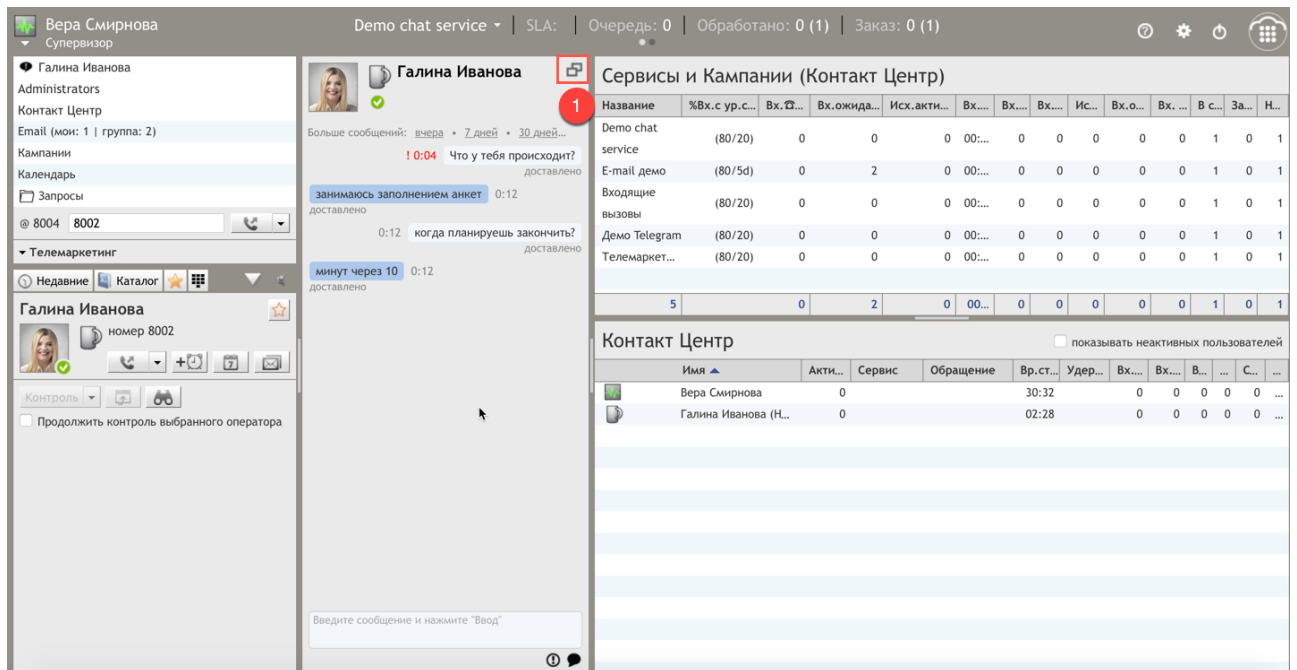




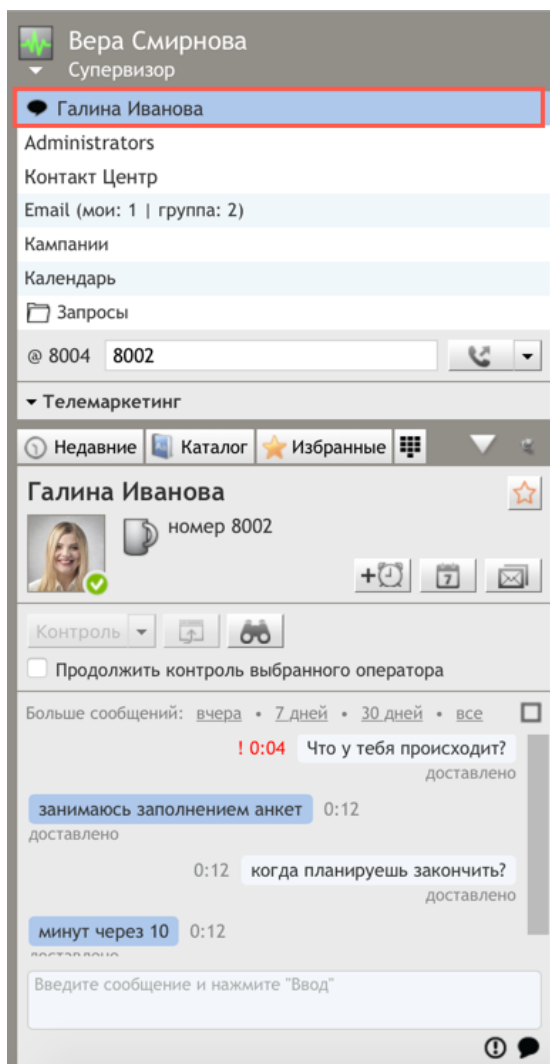
Для **открытия** отдельной панели **Чата** нажмите кнопку  Развернуть панель чата (1) в области **Активного обращения**.



Чтобы **свернуть** отдельную панель **Чата**, нажмите кнопку  Свернуть панель чата (1).

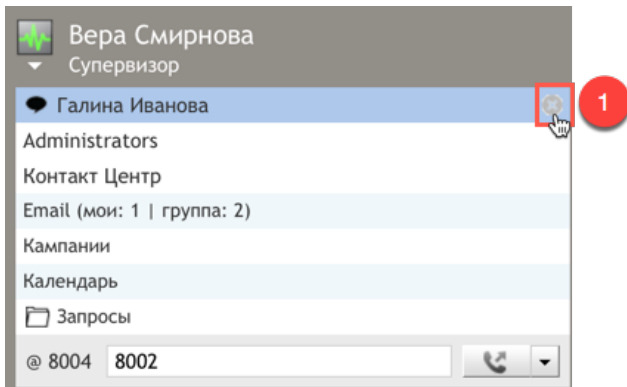


**Активный** чат с оператором отображается отдельной строкой в *списке Активных обращений* (1). В ней показывается иконка чата и имя оператора.

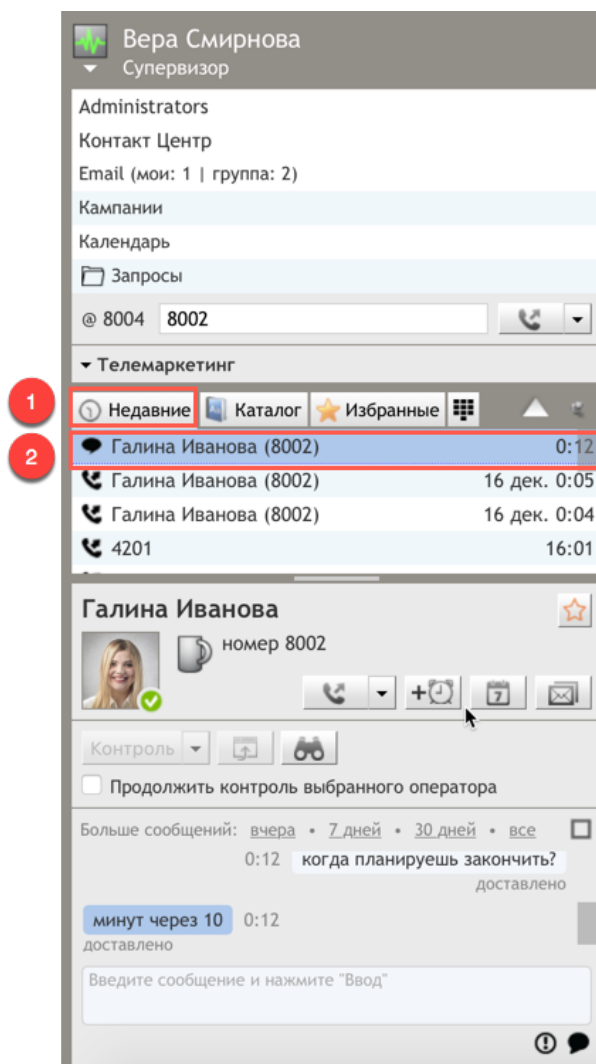


Супервизор может одновременно вести **несколько** чатов.

Для завершения чата, выберите его в *списке Активных обращений* и нажмите значок  (1).



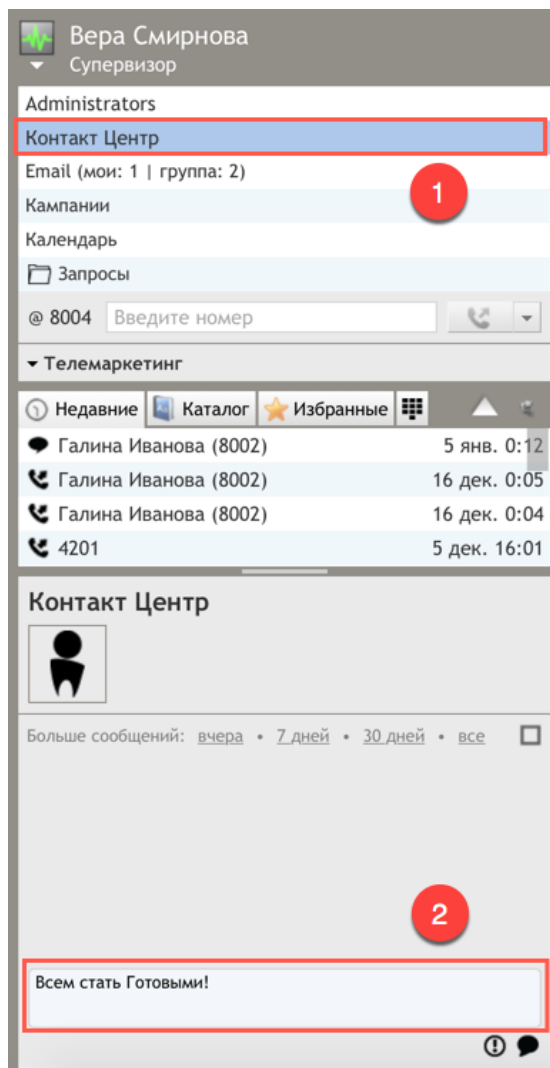
Для просмотра и/или продолжения чата, нажмите вкладку *Недавние* (1) и выберите чат по имени оператора из списка (2).



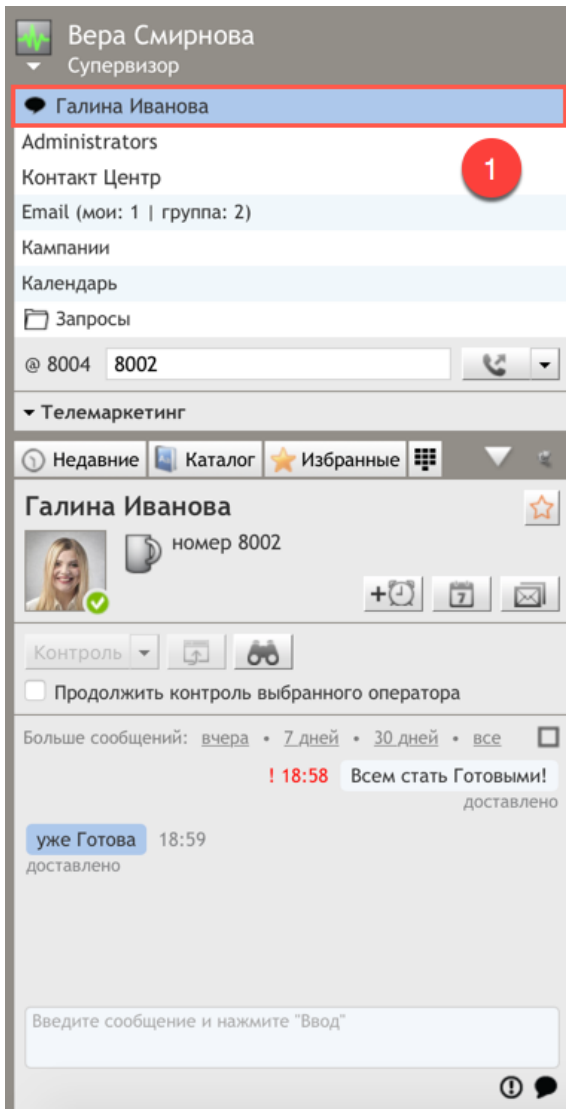
### 6.2.1 Групповой чат

Супервизор может отправить сообщение всем операторам, входящим в его группу. Каждый из операторов может индивидуально ответить на полученное сообщение.

Для отправки **группового сообщения** в *списке Активных обращений* выберите *группу* операторов (1), в *поле чата* (2) введите сообщение. Дальнейшие действия по отправке выполняются аналогично отправке *Персональных сообщений*.



Индивидуальные ответы операторов на групповую рассылку будут отображаться, как отдельные строки (1) в *списке Активных обращений*.





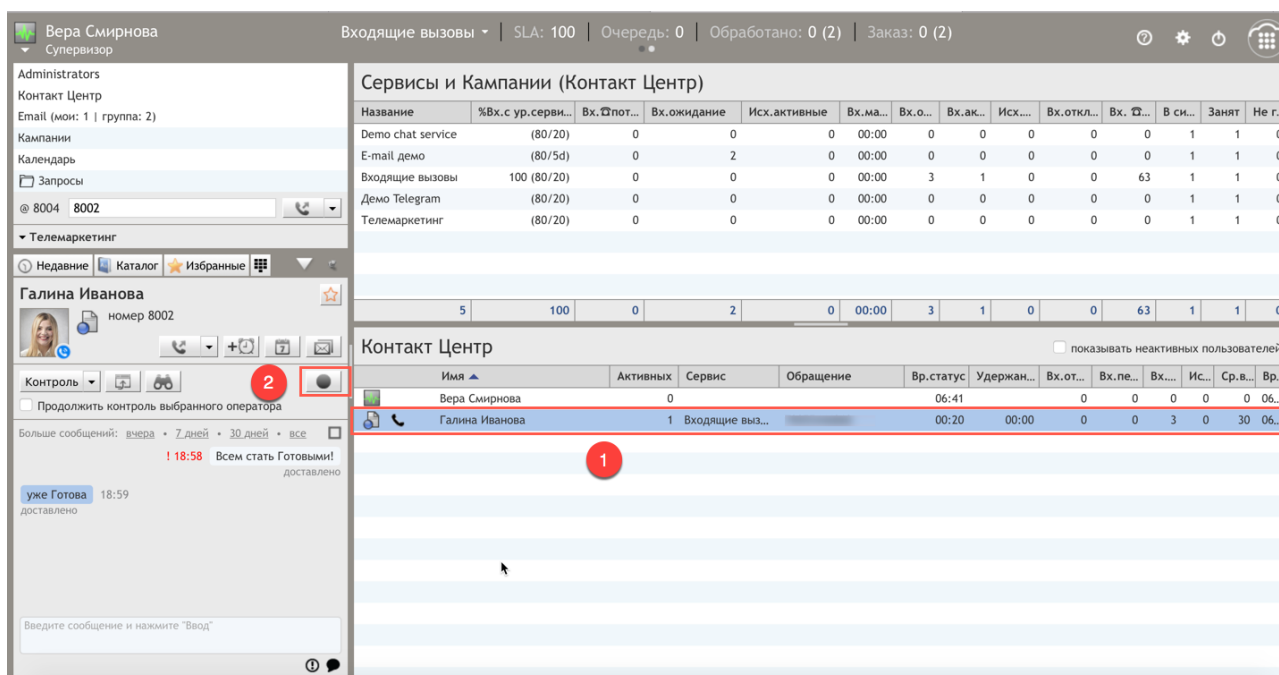
### 6.3 Запись разговоров

Супервизор может включать ручную запись разговоров операторов своей группы, как с клиентами, так и между собой. Записанные разговоры сохраняются на сервисе и могут быть прослушаны. Подробнее об этом: см. раздел *Контроль качества* данной инструкции.

Чаще всего в КЦ включена автоматическая запись обращений. В этом случае **ручная запись не требуется**. Обратитесь к администратору КЦ, чтобы узнать о настройках автоматической записи обращений.

Для ручной записи разговора выберите оператора в нижней части *Области информации* (1). Оператор должен находиться в статусе *Занят*. В области *Активного обращения* нажмите кнопку

 Начать запись (2). Для остановки записи, нажмите кнопку  Остановить запись.



Вера Смирнова  
Супервизор

Входящие вызовы | SLA: 100 | Очередь: 0 | Обработано: 0 (2) | Заказ: 0 (2)

Administrators  
Контакт Центр  
Email (мои: 1 | группа: 2)  
Кампании  
Календарь  
Запросы  
8004 8002  
Телемаркетинг

Недавние | Каталог | Избранные

Галина Иванова  
номер 8002

Контроль | Активных | Сервис | Обращение | Вр.статус | Удержан... | Вх.от... | Вх.пе... | Вх... | Ис... | Ср.в... | Вр...

Продолжить контроль выбранного оператора

Больше сообщений: вчера • 7 дней • 30 дней • все

18:58 Всем стать Готовыми! доставлено

уже Готова 18:59 доставлено

Введите сообщение и нажмите "Ввод"

Сервисы и Кампании (Контакт Центр)


| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх.Плот... | Вх.ожидание | Исх.активные | Вх.ма... | Вх.о... | Вх.ак... | Исх... | Вх.откл... | Вх.от... | В си... | Занят | Не г... |
|-------------------|-------------------|------------|-------------|--------------|----------|---------|----------|--------|------------|----------|---------|-------|---------|
| Demo chat service | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0        | 0       | 1     | 1       |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0          | 2           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0        | 0       | 1     | 1       |
| Входящие вызовы   | 100 (80/20)       | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 3       | 1        | 0      | 0          | 0        | 63      | 1     | 1       |
| Демо Telegram     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0        | 0       | 1     | 1       |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0        | 0       | 1     | 1       |

5 100 0 2 0 00:00 3 1 0 0 63 1 1 0

Контакт Центр  показывать неактивных пользователей


| Имя            | Активных | Сервис          | Обращение | Вр.статус | Удержан... | Вх.от... | Вх.пе... | Вх... | Ис... | Ср.в... | Вр... |
|----------------|----------|-----------------|-----------|-----------|------------|----------|----------|-------|-------|---------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |                 |           | 06:41     |            | 0        | 0        | 0     | 0     | 0       | 06... |
| Галина Иванова | 1        | Входящие выз... |           | 00:20     | 00:00      | 0        | 0        | 3     | 0     | 30      | 06... |




В зависимости от настроек КЦ, оператор может сам включить запись разговора.


В случае автоматической записи разговоров, запись будет остановлена автоматически по завершении разговора. При этом кнопка  Остановить запись будет неактивна.

## 6.4 Контроль вызовов

Супервизор может подключиться к любому обращению, обслуживаемому оператором его *группы*.

В свою очередь, оператор может сам попросить супервизора подключиться к вызову, написав в чате или запросив помощи нажав кнопку  Отметить разговор (см. раздел 11.1 Запрос помощи в инструкции «Облачный КЦ. Рабочее место Оператора»). В этом случае в нижней части *Области информации* рядом с именем оператора появится индикатор запроса помощи (1).

| Контакт Центр  |          |                 |           |
|--|----------|-----------------|-----------|
| Имя ▲  | Активных | Сервис          | Обращение |
|  Вера Смирнова  | 0        |                 |           |
|   Галина Иванова | 1        | Входящие выз... |           |



Супервизор может контролировать обращения в трёх режимах:

- **Контроль** (невидимка) – супервизор слышит разговор оператора и клиента (или видит их чат), при этом они не слышат супервизора. У оператора нет индикации, что его разговор прослушивается. Супервизор может написать в чате оператору рекомендации по обработке вызова.
- **Суфлер** - супервизор слышит разговор оператора и клиента (или видит их чат) и может разговаривать с оператором. Клиент не слышит разговор супервизора и оператора.
- **Присоединиться к разговору** (конференция) – все стороны разговора (супервизор, оператор и клиент) слышат друг друга (или участвуют в общей переписке в чате).

Супервизор может переключаться в любом порядке между режимами в рамках контроля одного обращения.

Для контроля обращения выберите оператора в нижней части *Области информации* (1). Оператор должен находиться в статусе *Занят*. В области *Активного обращения* выберите режим контроля (2).

The screenshot shows the supervisor interface with the following components:

- Top Bar:** Вера Смирнова (Супервизор), Входящие вызовы, SLA: 100, Очередь: 0, Обработано: 0 (2), Заказ: 0 (2).
- Left Panel:** Administrators, Контакт Центр, Email (моб: 1 | группа: 2), Кампании, Календарь, Запросы, Телемаркетинг, Недавние, Каталог, Избранные.
- Call Control Panel:** Галина Иванова, номер 8002. Includes a 'Контроль' button (circled in red with '2') and a 'Продолжить контроль выбранного оператора' checkbox.
- Active Calls List:**

| Имя            | Активных | Сервис          | Обращение | Вр.статус | Удержан... | Вх.от... | Вх.пе... | Вх.... | Ис... | Ср.в... | Вр... |
|----------------|----------|-----------------|-----------|-----------|------------|----------|----------|--------|-------|---------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |                 |           | 52:04     |            | 0        | 0        | 0      | 0     | 0       | 52... |
| Галина Иванова | 1        | Входящие выз... |           | 00:12     | 00:00      | 0        | 0        | 6      | 0     | 20      | 52... |

Для контроля в режиме *Контроль* (невидимка) – просто нажмите кнопку *Контроль* (1). Если необходимо подключиться в другом режиме, нажмите стрелку (2) и выберите режим из выпадающего списка (2).


The close-up shows the call control panel for Галина Иванова, номер 8002. The 'Контроль' button (circled in red with '1') has a dropdown arrow (circled in red with '2'). The dropdown menu is open, showing options: 'Контроль', 'Режим "Суфлер"', and 'Присоединиться к разговору'. The 'Режим "Суфлер"' option is highlighted (circled in red with '3').

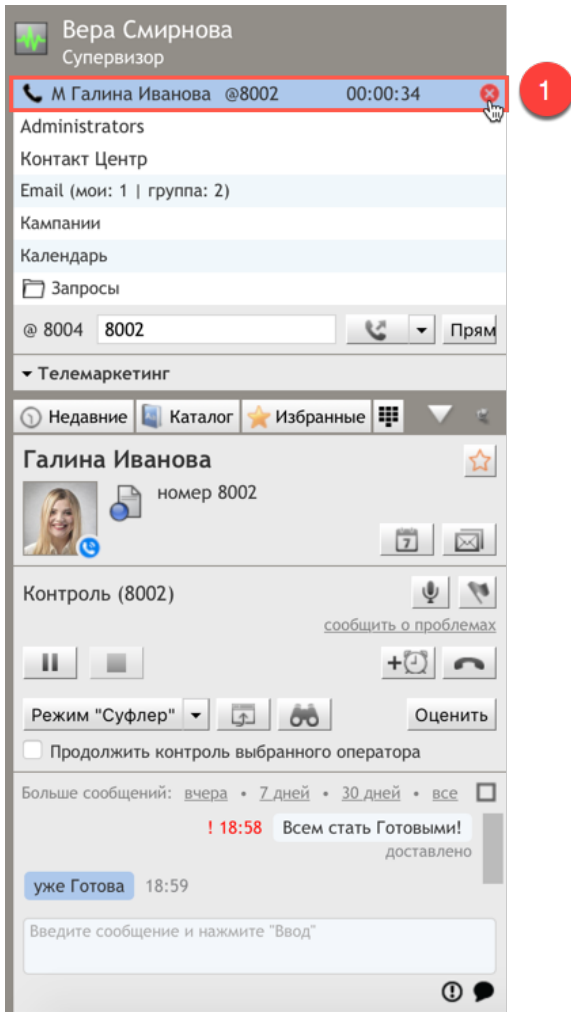
При подключении к вызову, кнопка контроля показывает название следующего режима контроля (например: при выборе режима *Суфлер*, кнопка будет показывать *Присоединиться к разговору*). Для переключения в следующий режим, просто нажмите *кнопку контроля*. Если необходимо переключиться в произвольный режим, выберите его из выпадающего списка.

Если не включена автоматическая запись разговоров, то подключение к вызову активирует ручное включение записи данного разговора.

Одного оператора могут одновременно контролировать несколько супервизоров.



Для завершения контроля оператора выберите его в области *Активных обращений* и нажмите кнопку  Завершить (1).



## 6.5 Постоянный контроль за оператором

Супервизор может использовать режим *постоянного контроля* выбранного оператора. В этом случае, при поступлении нового обращения, режим контроля включится автоматически.

**Для включения** режима постоянного контроля выберите оператора в нижней части *Области информации* (1). Поставьте флажок *Продолжить контроль* выбранного оператора (2).

Вера Смирнова  
Супервизор

Входящие вызовы | SLA: 100 | Очередь: 0 | Обработано: 0 (2) | Заказ: 0 (2)

Administrators  
Контакт Центр  
Email (мои: 1 | группа: 2)

Кампании  
Календарь  
Запросы  
@ 8004 8002

Телемаркетинг

Недавние | Каталог | Избранные

Галина Иванова  
номер 8002

Контроль  
 Продолжить контроль выбранного оператора

Больше сообщений: вчера • 7 дней • 30 дней • все

! 18:58 Всем стать Готовыми!  
доставлено

уже Готова 18:59  
доставлено

Введите сообщение и нажмите "Ввод"

Сервисы и Кампании (Контакт Центр)

| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх.плот... | Вх.ожидание | Исх.активные | Вх.ма... | Вх.о... | Вх.ак... | Исх... | Вх.откл... | Вх.Ω... | В си... | Занят | Не г... |
|-------------------|-------------------|------------|-------------|--------------|----------|---------|----------|--------|------------|---------|---------|-------|---------|
| Demo chat service | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 0       |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0          | 2           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 0       |
| Входящие вызовы   | 100 (80/20)       | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 6       | 0        | 0      | 0          | 0       | 113     | 1     | 0       |
| Демо Telegram     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 0       |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 0       |

5 | 100 | 0 | 2 | 0 | 00:00 | 6 | 0 | 0 | 0 | 113 | 1 | 0 | 0

Контакт Центр  показывать неактивных пользователей

| Имя            | Активных | Сервис | Обращение | Вр.статус | Удержан... | Вх.от... | Вх.пе... | Вх... | Ис... | Ср.в... | Вр... |
|----------------|----------|--------|-----------|-----------|------------|----------|----------|-------|-------|---------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |        |           | 59:52     |            | 0        | 0        | 0     | 0     | 0       | 59... |
| Галина Иванова | 0        |        |           | 00:28     |            | 0        | 0        | 6     | 0     | 24      | 1:    |

Постоянно контролировать можно только одного оператора.

**Для отключения** постоянного контроля снимите флажок *Продолжить контроль* выбранного оператора.

## 6.6 Оценка разговора

Во время контроля вызова супервизор может проставить *оценку* работе оператора по нескольким критериям. Выставленные оценки сохраняются вместе с записью вызова и доступны при прослушивании записи (просмотре чата).

**Для оценки разговора** выберите оператора в нижней части *Области информации* (1) и включите режим контроля (2). Нажмите кнопку *Оценить* (3).

The screenshot shows the supervisor interface with several components:

- Header:** User name 'Вера Смирнова', 'Demo chat service', 'SLA', 'Очередь: 0', 'Обработано: 0 (2)', 'Заказ: 0 (2)'. There are also icons for settings, help, and a grid.
- Left Panel:**
  - Operator info: 'М Галина Иванова @8002 00:00:52'.
  - Administrators, Контакт Центр, Email (moi: 1 | группа: 2), Кампании, Календарь, Запросы.
  - Buttons: '8004 8002', 'Прям'.
  - Section: 'Телемаркетинг' with 'Недавние', 'Каталог', 'Избранные'.
  - Operator profile: 'Галина Иванова номер 8002' with a profile picture and 'удержан (8002)'. There are icons for chat, voice, and video.
  - Buttons: 'Режим "Суфлер"' (circled in red 2), 'Оценить' (circled in red 3), 'сообщить о проблемах'.
  - Message: '! 18:58 Всем стать Готовыми! доставлено'.
  - Status: 'уже Готова 18:59'.
  - Input: 'Введите сообщение и нажмите "Ввод"'.
- Right Panel:**
  - Section: 'Сервисы и Кампании (Контакт Центр)'. Below it is a table with columns: Название, %Вх.с ур.серви..., Вх.плот..., Вх.ожидание, Исх.активные, Вх.ма..., Вх.о..., Вх.ак..., Исх..., Вх.откл..., Вх.с..., В си..., Занят, Не г...
 

| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх.плот... | Вх.ожидание | Исх.активные | Вх.ма... | Вх.о... | Вх.ак... | Исх... | Вх.откл... | Вх.с... | В си... | Занят | Не г... |
|-------------------|-------------------|------------|-------------|--------------|----------|---------|----------|--------|------------|---------|---------|-------|---------|
| Demo chat service | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 1       |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0          | 2           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 0       | 1     | 1       |
| Входящие вызовы   | 100 (80/20)       | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 7       | 1        | 0      | 0          | 113     | 1       | 1     | 0       |
| Демо Telegram     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 1       | 1     | 0       |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0       | 1       | 1     | 0       |
  - Section: 'Контакт Центр' with a checkbox 'показывать неактивных пользователей'.
  - Table with columns: Имя, Активных, Сервис, Обращение, Вр. статус, Удержан..., Вх.пе..., Вх..., Ис..., Ср.в..., Вр...
 

| Имя            | Активных | Сервис          | Обращение | Вр. статус | Удержан... | Вх.пе... | Вх... | Ис... | Ср.в... | Вр...    |
|----------------|----------|-----------------|-----------|------------|------------|----------|-------|-------|---------|----------|
| Вера Смирнова  | 1        |                 |           | 02:14      | 00:38      | 0        | 0     | 0     | 0       | 02...    |
| Галина Иванова | 1        | Входящие выз... |           | 01:42      | 00:15      | 0        | 0     | 7     | 0       | 57 01... |

Во всплывающем окне проставьте оценки разговору. Если необходимо, введите комментарии в произвольной форме в области *Примечания*. Нажмите *ОК* для сохранения оценок.

### Оценка Галина Иванова ✕

**Галина Иванова**

Приветствие

Знания

Вежливость

Построение диалога

Квалификация

Сопереживание

Коммуникация

Корпоративная этика

Эмоции

Завершение

Примечания

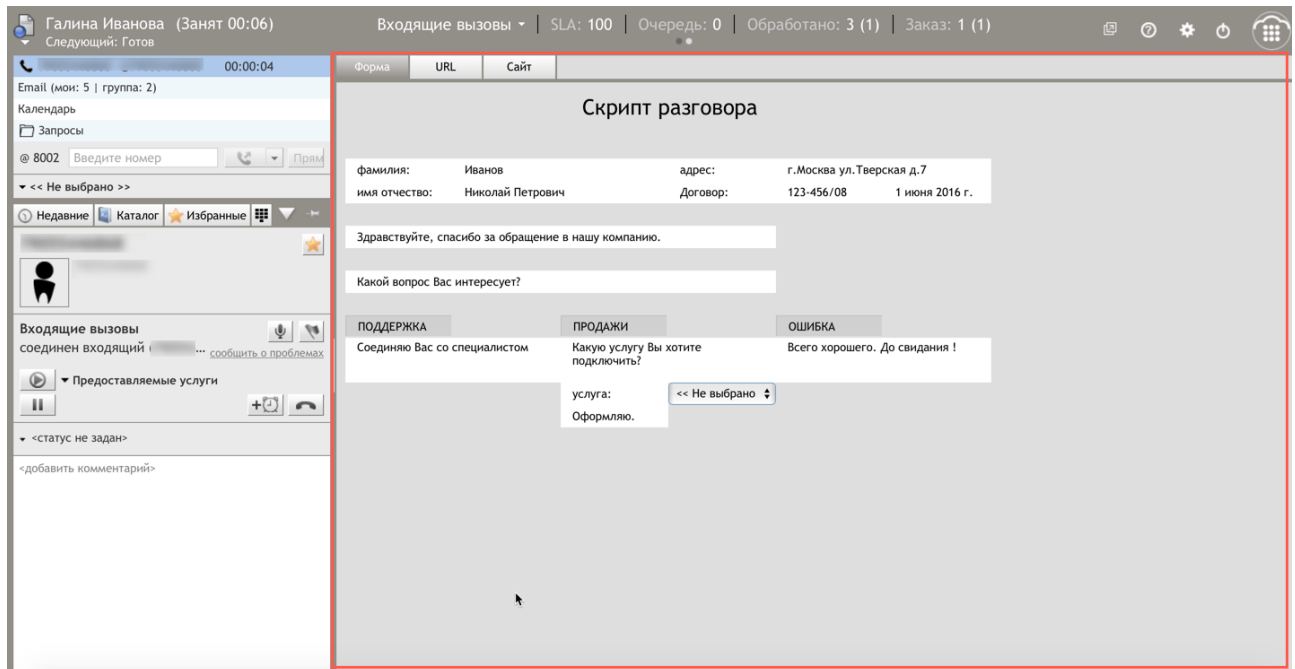
Категории оценок задаются в *приложении Администратора*, раздел Контроль качества/Категории оценки.

## 6.7 Контроль экрана оператора

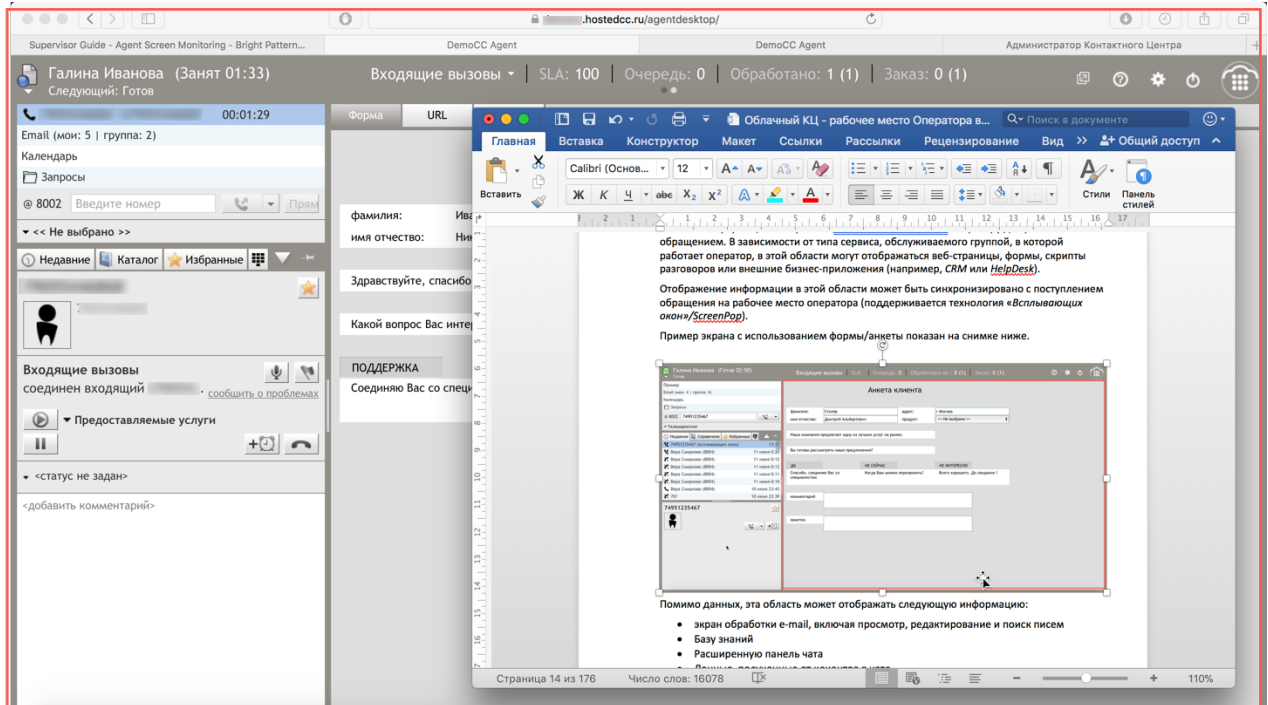
Помимо прослушивания разговоров, супервизор может осуществлять визуальный контроль за рабочим местом оператора. У оператора нет индикации, что его р.м. просматривается.

Доступны два режима наблюдения:


- **Контроль Области информации** – супервизор видит снимок *Области информации*, заполненной данными, согласно сценарию обслуживания для данного сервиса. *Область информации*, которую может наблюдать супервизор, выделена красным на снимке ниже.

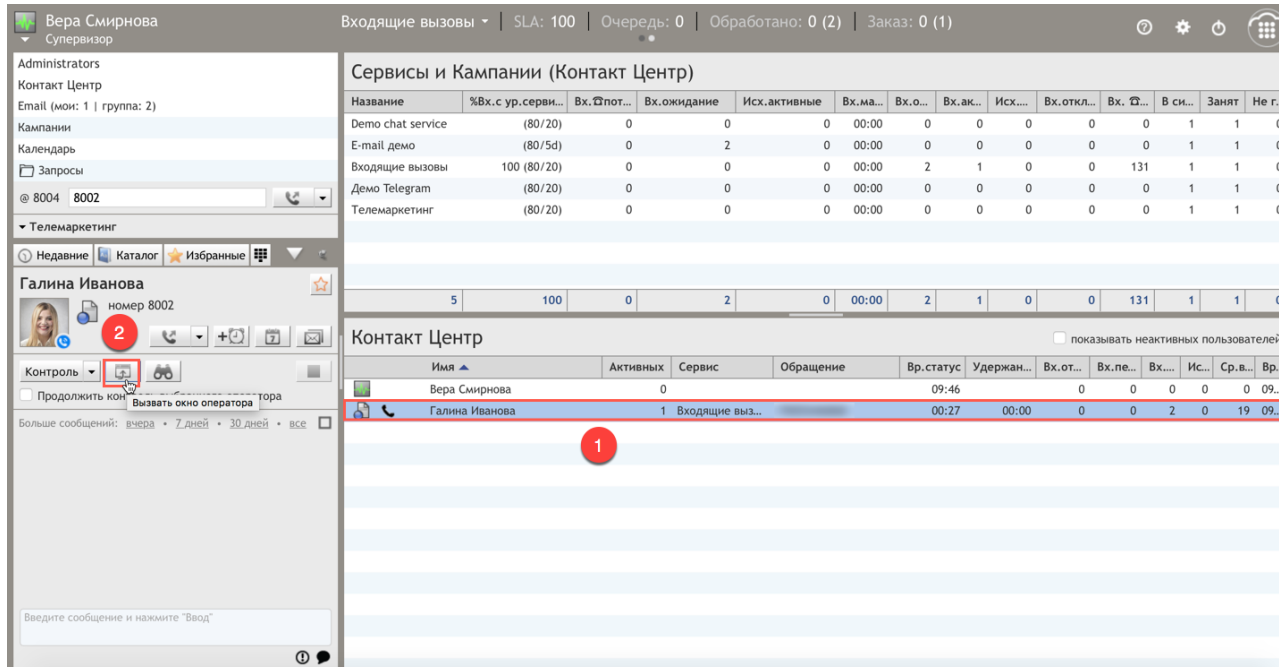


- **Контроль рабочего места** – наблюдение за р.м. оператора в режиме реального времени. Супервизор видит все программы, открытые на ПК оператора (не только приложение оператора КЦ). Область контроля р.м. оператора выделена красным на снимке ниже.



## 6.7.1 Контроль Области информации

Для контроля **Области информации** выберите оператора в нижней части *Области информации* (1) и нажмите кнопку  Вызвать окно оператора (2). Оператор должен находиться в статусе Занят.



The screenshot shows the supervisor interface with the following components:

- Header:** Вера Смирнова, Супервизор. Входящие вызовы | SLA: 100 | Очередь: 0 | Обработано: 0 (2) | Заказ: 0 (1)
- Left Panel:** Administrators, Контакт Центр, Email (мои: 1 | группа: 2), Кампания, Календарь, Запросы, @ 8004 8002, Телемаркетинг, Недавние, Каталог, Избранные.
- Operator Card:** Галина Иванова, номер 8002. Includes a 'Вызвать окно оператора' button with a red '2' and a 'Контроль' dropdown.
- Table 1: Сервисы и Кампании (Контакт Центр)**

| Название                    | %Вх.с ур.серви... | Вх. плот... | Вх. ожидание | Исх. активные | Вх. ма... | Вх. о... | Вх. ак... | Исх... | Вх. откл... | Вх. ст... | В си... | Занят | Не г... |
|-----------------------------|-------------------|-------------|--------------|---------------|-----------|----------|-----------|--------|-------------|-----------|---------|-------|---------|
| Demo chat service (80/20)   | 0                 | 0           | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0         | 0       | 1     | 1       |
| E-mail демо (80/5d)         | 0                 | 0           | 2            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0         | 0       | 1     | 1       |
| Входящие вызовы 100 (80/20) | 0                 | 0           | 0            | 0             | 00:00     | 2        | 1         | 0      | 0           | 131       | 1       | 1     | 0       |
| Демо Telegram (80/20)       | 0                 | 0           | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0         | 0       | 1     | 1       |
| Телемаркетинг (80/20)       | 0                 | 0           | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0         | 0       | 1     | 1       |
|                             | 5                 | 100         | 0            | 2             | 0         | 00:00    | 2         | 1      | 0           | 0         | 131     | 1     | 1       |
- Table 2: Контакт Центр**


| Имя            | Активных | Сервис          | Обращение | Вр. статус | Удержан... | Вх. от... | Вх. пе... | Вх... | Ис... | Ср. в... | Вр... |
|----------------|----------|-----------------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-------|-------|----------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |                 |           | 09:46      |            | 0         | 0         | 0     | 0     | 0        | 09... |
| Галина Иванова | 1        | Входящие выз... |           | 00:27      | 00:00      | 0         | 0         | 2     | 0     | 19       | 09... |
- Bottom Panel:** Введите сообщение и нажмите "Ввод".

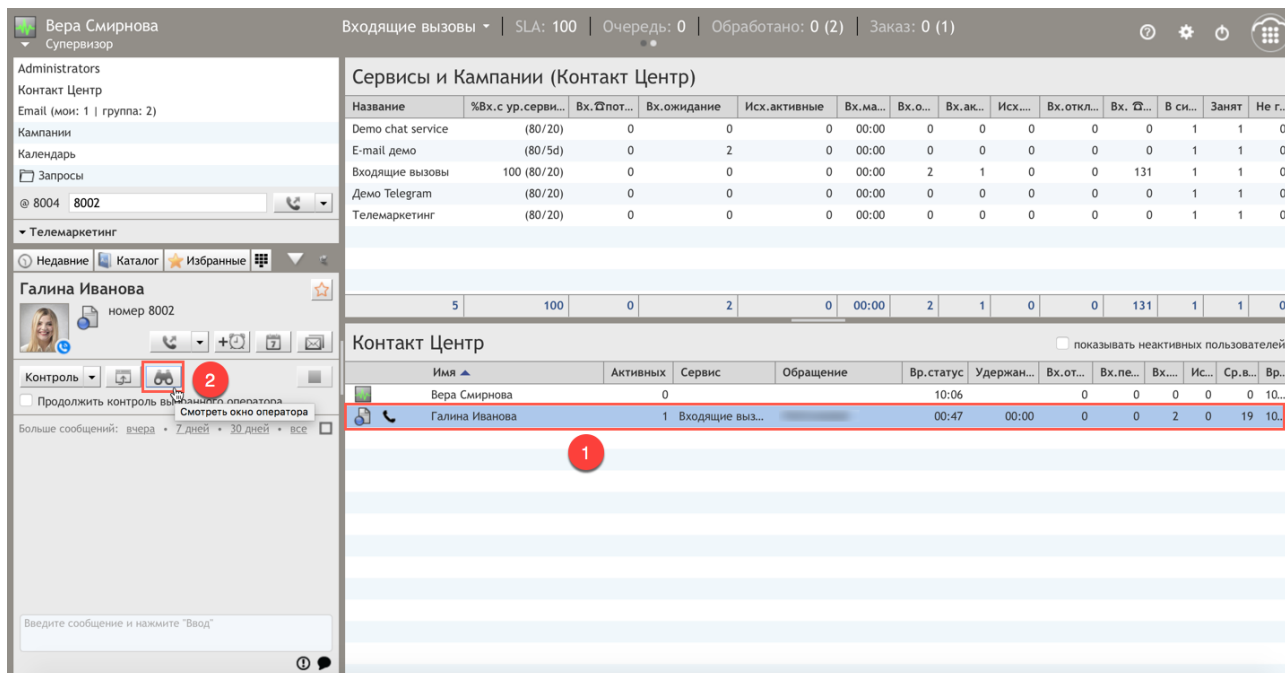
Снимок Области информации р.м. оператора отобразится в новом окне браузера. Если в области информации открыто несколько вкладок – они отобразятся в отдельных окнах.

Снимок показывает состояние области информации в момент начала обработки вызова. Последующие изменения, внесенные оператором в приложения, открытые по методу «Всплывающего окна/screen pop», не отображаются.

Для контроля *Области информации* супервизор должен обладать *привилегией* Просмотр всплывающего окна на р.м. оператора.

## 6.7.2 Контроль рабочего места

Для **контроля рабочего места** выберите оператора в **нижней** части *Области информации* (1) и нажмите кнопку  Смотреть окно оператора (2).



The screenshot shows the supervisor interface for Vera Smirnova. The top bar displays metrics: SLA: 100, Очередь: 0, Обработано: 0 (2), Заказ: 0 (1). The left sidebar shows navigation options like Administrators, Контакт Центр, and Телемаркетинг. The main area is divided into 'Сервисы и Кампании (Контакт Центр)' and 'Контакт Центр'. The 'Контакт Центр' table lists active operators, with Galina Ivanova highlighted in blue. A red circle '1' is placed over her name. A red circle '2' is placed over the binoculars icon in the control bar, with a tooltip that says 'Смотреть окно оператора'.

| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх. пот... | Вх. ожидание | Исх. активные | Вх. ма... | Вх. о... | Вх. ак... | Исх... | Вх. откл... | Вх. в... | В си... | Занят | Не г... |
|-------------------|-------------------|------------|--------------|---------------|-----------|----------|-----------|--------|-------------|----------|---------|-------|---------|
| Demo chat service | (80/20)           | 0          | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 1       |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0          | 2            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 1       |
| Входящие вызовы   | 100 (80/20)       | 0          | 0            | 0             | 00:00     | 2        | 1         | 0      | 0           | 131      | 1       | 1     | 0       |
| Демо Telegram     | (80/20)           | 0          | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 1       |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0          | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0      | 0           | 0        | 0       | 1     | 1       |

| Имя            | Активных | Сервис          | Обращение | Вр. статус | Удержан... | Вх. от... | Вх. пе... | Вх... | Ис... | Ср. в... | Вр... |
|----------------|----------|-----------------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-------|-------|----------|-------|
| Вера Смирнова  | 0        |                 |           | 10:06      |            | 0         | 0         | 0     | 0     | 0        | 10... |
| Галина Иванова | 1        | Входящие выз... |           | 00:47      | 00:00      | 0         | 0         | 2     | 0     | 19       | 10... |

Экран ПК оператора со **всеми открытыми программами** будет показан в отдельном окне.

Можно контролировать р.м. только одного оператора.

Для **прекращения контроля р.м.** оператора закройте окно браузера.

Для контроля р.м. оператора данная функция должна быть активирована в КЦ. Обратитесь к администратору КЦ за дополнительной информацией.


Для *контроля р.м. оператора* супервизор должен обладать *привелегией* Просмотр экрана оператора.

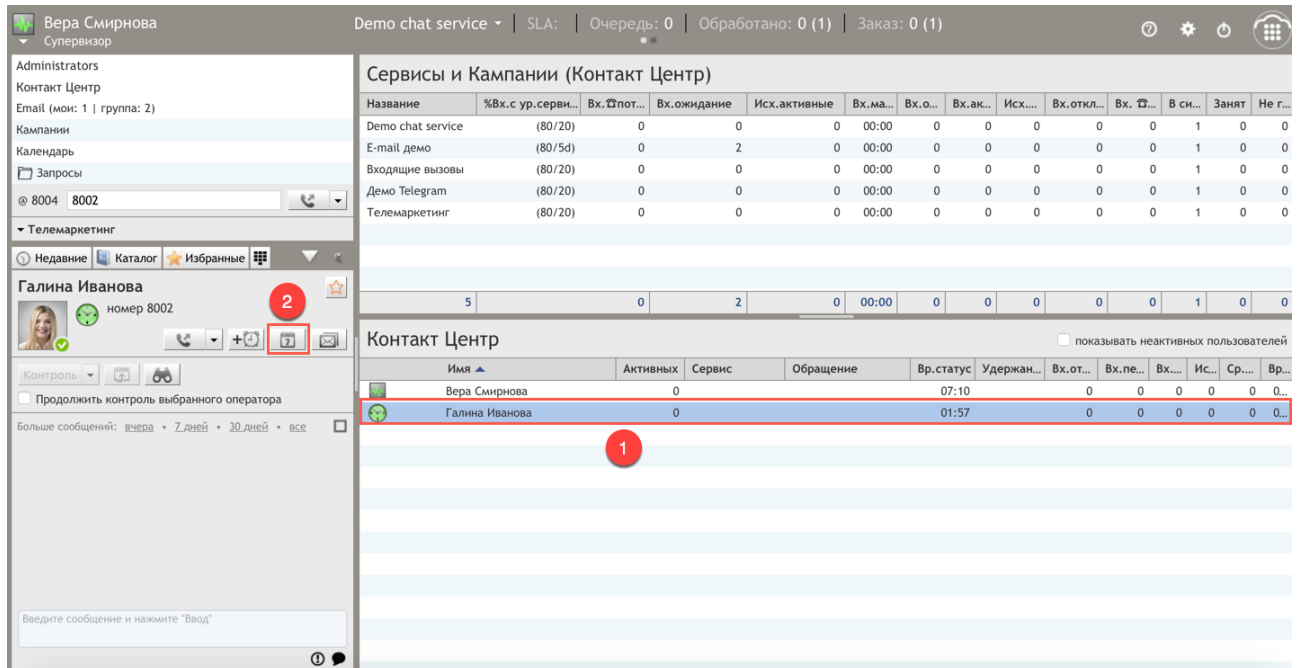


## 6.8 Контроль календаря оператора

Рабочее место супервизора включает *Календарь*. С помощью *Календаря* супервизор может планировать различные действия, связанные с обслуживанием обращений, в том числе, напоминания о предстоящих событиях. Подробнее о возможностях *календаря* см. в инструкции «Облачный КЦ - рабочее место Оператора», раздел *Календарь*.

Помимо работы со своим персональным календарем, супервизор может контролировать календари операторов своей группы.

Для просмотра календаря оператора, выберите оператора в нижней части *Области информации* (1) и нажмите кнопку  Показать календарь оператора (2).

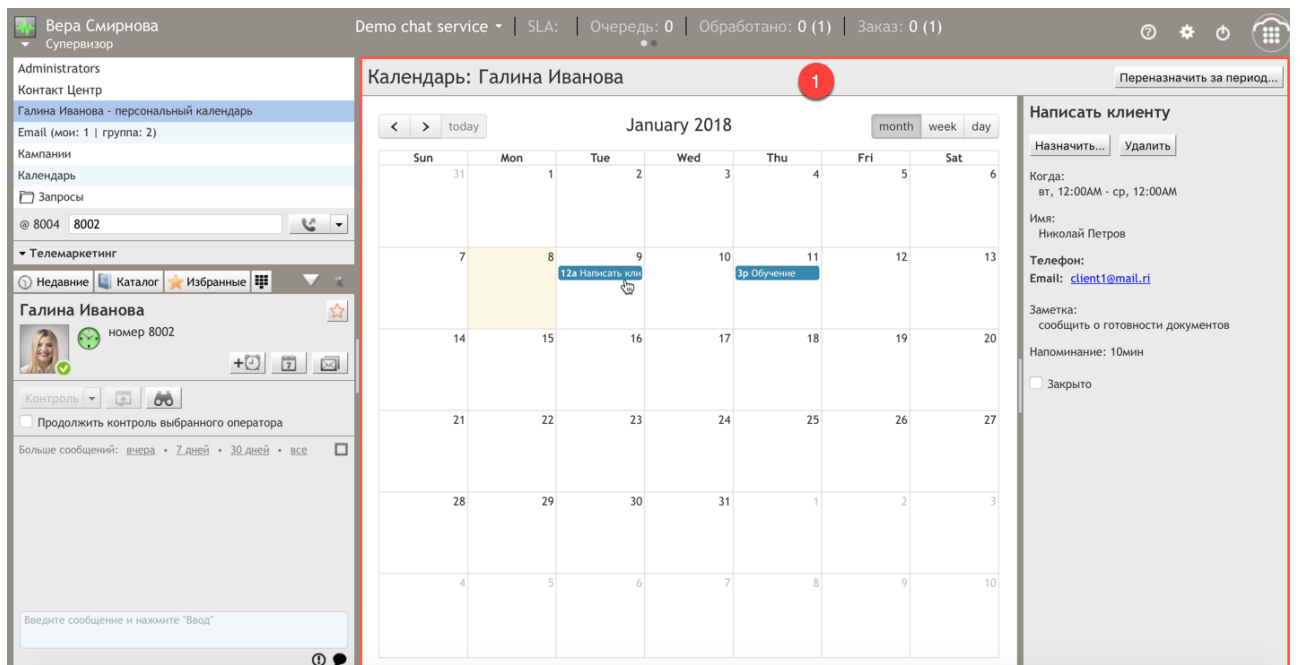


The screenshot shows the supervisor interface. On the left, the 'Administrators' list includes 'Галина Иванова' with a red circle '2' next to her name and a calendar icon circled in red. The main area displays 'Сервисы и Кампании (Контакт Центр)' with a table of services and a 'Контакт Центр' table. A red circle '1' is placed over the row for 'Галина Иванова' in the 'Контакт Центр' table.

| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх. Пот... | Вх.ожидание | Исх.активные | Вх.ма... | Вх.о... | Вх.ак... | Исх... | Вх.откл... | Вх.... | В си... | Занят | Не г... |
|-------------------|-------------------|------------|-------------|--------------|----------|---------|----------|--------|------------|--------|---------|-------|---------|
| Demo chat service | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0      | 0       | 1     | 0       |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0          | 2           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0      | 0       | 1     | 0       |
| Входящие вызовы   | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0      | 0       | 1     | 0       |
| Демо Telegram     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0      | 0       | 1     | 0       |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0          | 0           | 0            | 00:00    | 0       | 0        | 0      | 0          | 0      | 0       | 1     | 0       |

| Имя            | Активных | Сервис | Обращение | Вр.статус | Удержан... | Вх.от... | Вх.пе... | Вх... | Ис... | Ср... | Вр... |
|----------------|----------|--------|-----------|-----------|------------|----------|----------|-------|-------|-------|-------|
| Галина Иванова | 0        |        |           | 07:10     |            | 0        | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |


*Календарь оператора* будет показан в *Области информации* (1).

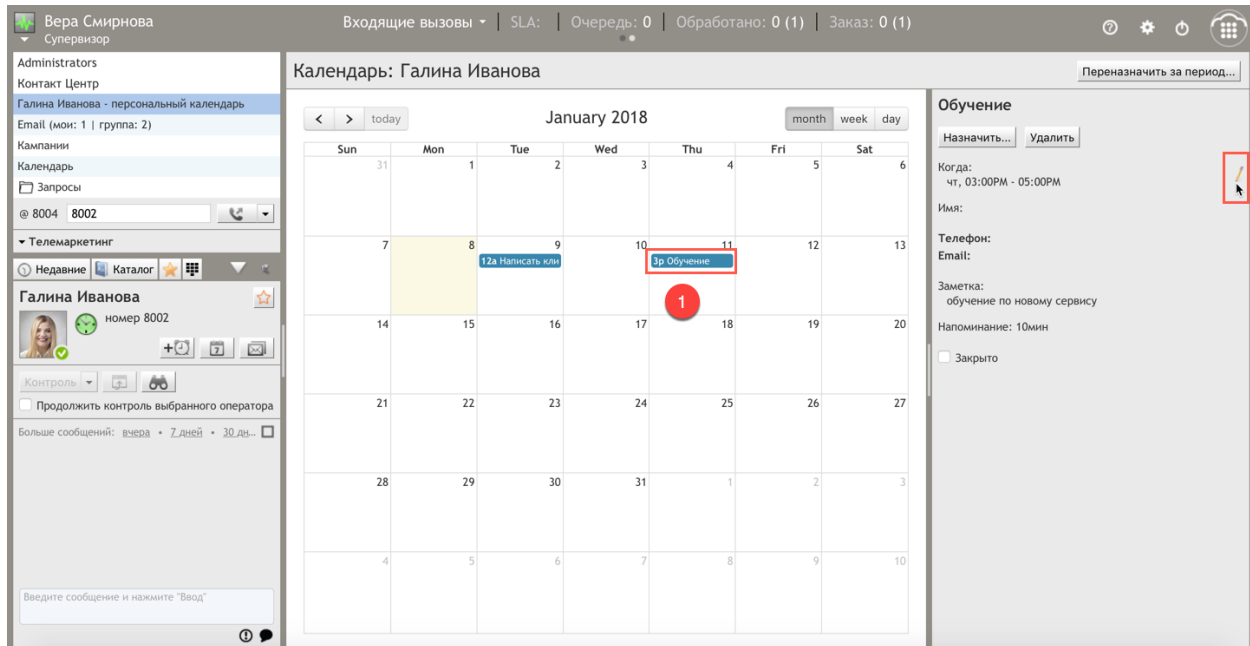


The screenshot shows the supervisor interface with the operator's calendar displayed. The calendar is for January 2018. A red circle '1' is placed over the calendar icon in the top right of the operator's information section. The calendar shows events for January 8th ('12a Написать клиенту') and January 11th ('3р Обучение').

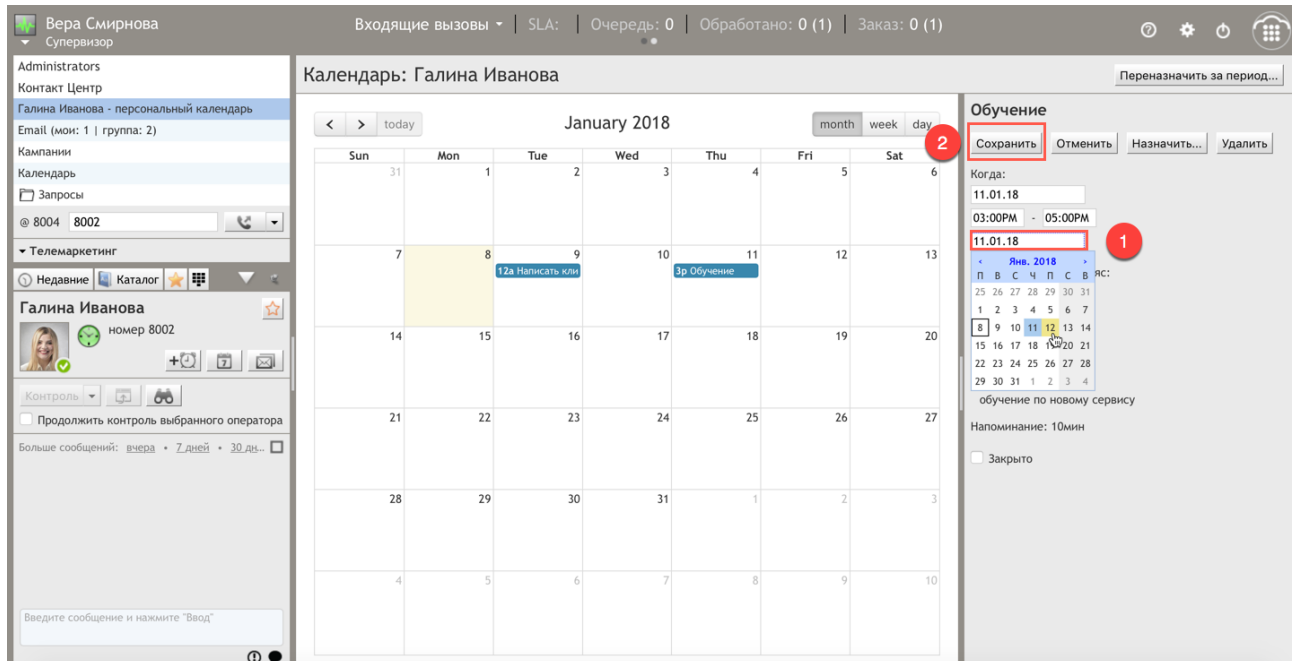
Супервизор может выполнить следующие действия с календарем оператора:

- Отредактировать событие
- Переназначить событие на другого оператора
- Переназначить все события за определенный период на другого оператора

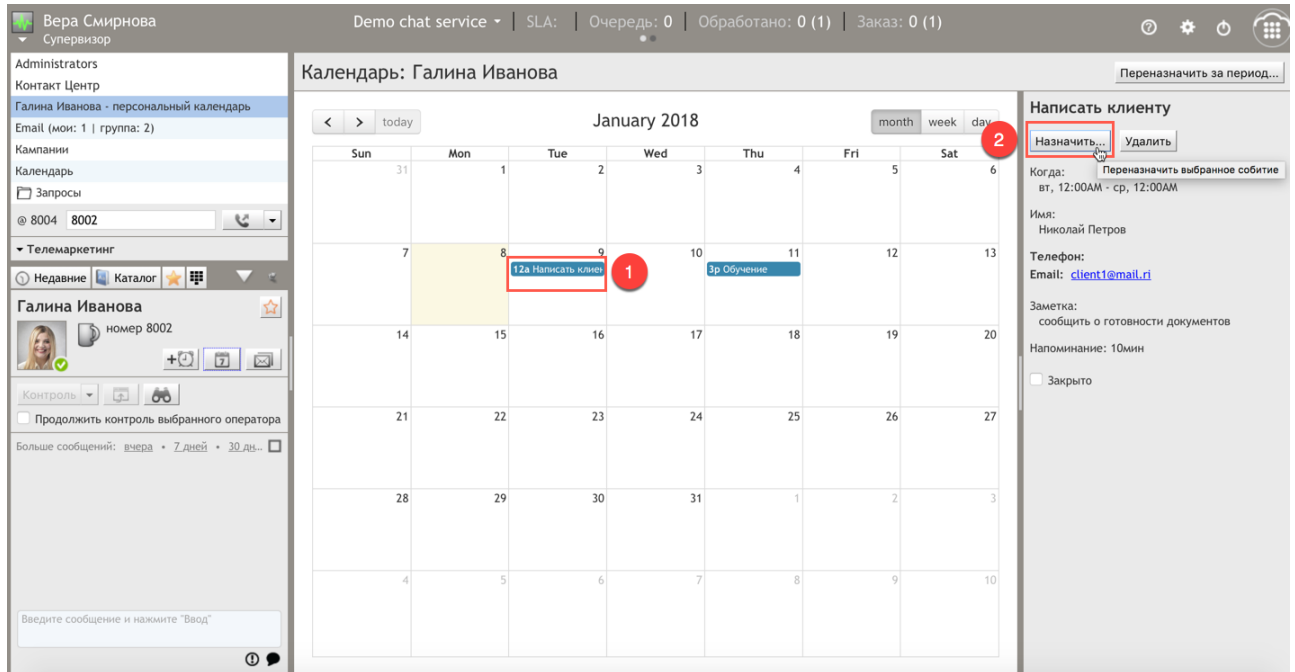
Для редактирования события выберите его в календаре (1) и нажмите на значок  напротив нужного поля, чтобы отредактировать (2).



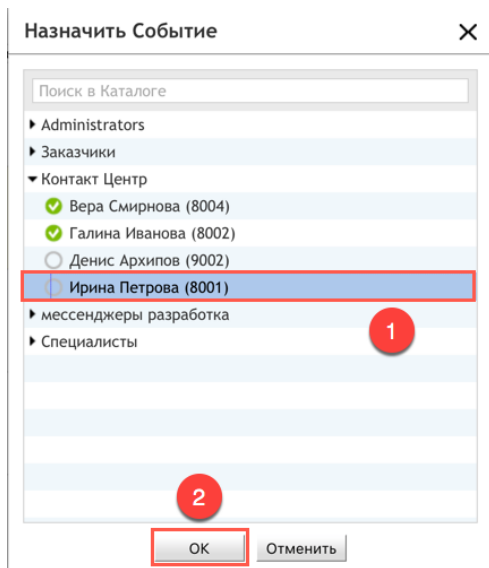
Отредактируете необходимые поля (1) и нажмите кнопку Сохранить (2) для применения изменений.



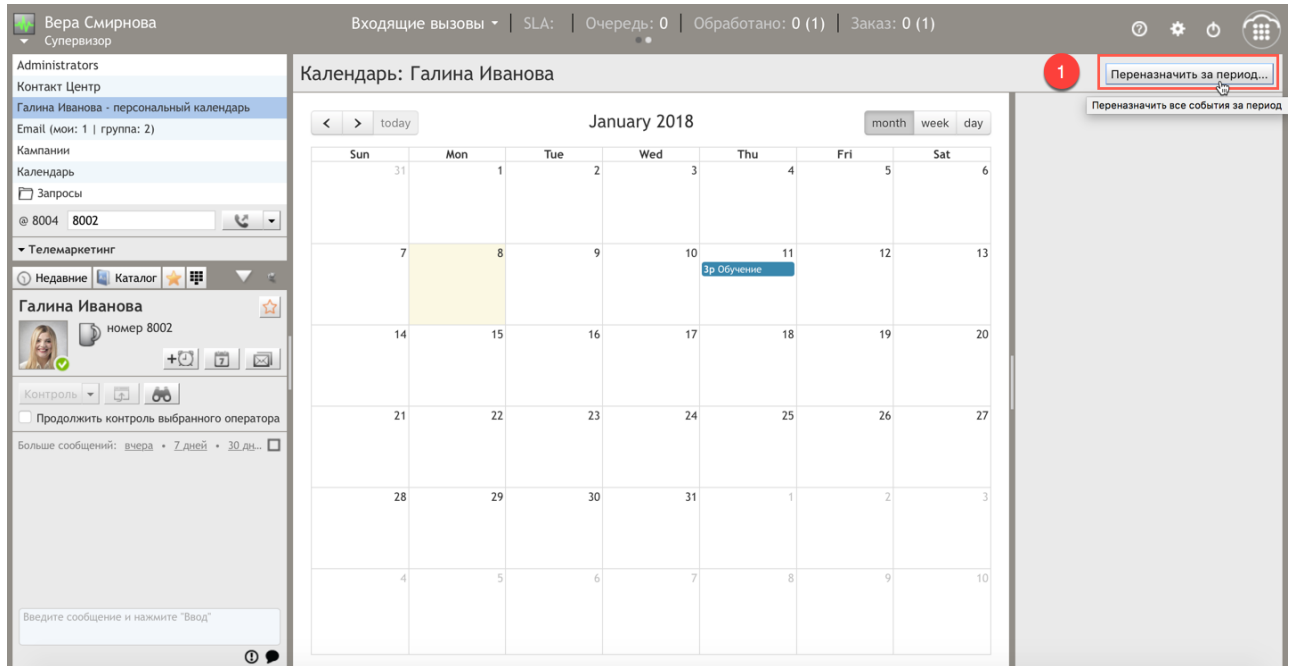
Для переназначения события на другого оператора выберите его в календаре (1) и нажмите кнопку Назначить (2).



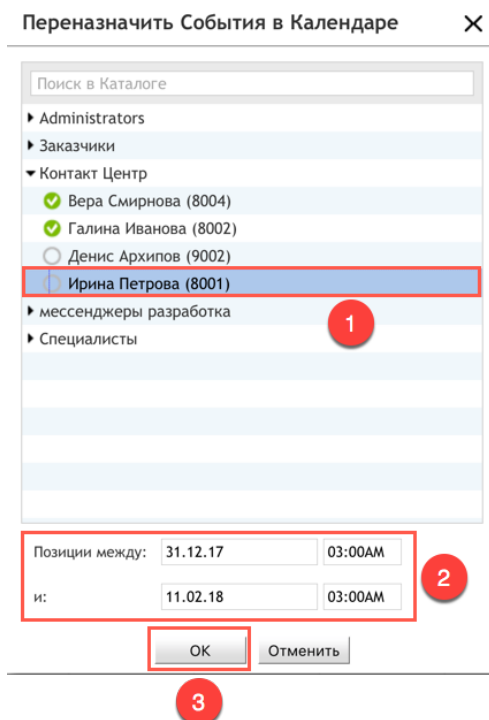
В открывшемся окне выберите оператора из списка (1) и нажмите ОК (2) для завершения переназначения.



Для переназначения всех событий за определенный период нажмите кнопку **Переназначить** за период (1).



В открывшемся окне выберите оператора из списка (1), укажите временной интервал, в котором находятся события, которые нужно переназначить (2) и нажмите **OK** (3) для завершения переназначения.



## 6.9 Контроль качества

Облачный контакт центр автоматически сохраняет записи *чатов* между операторами и клиентами, а также все входящие/исходящие *email*. Как было отмечено в разделе *Запись разговоров*, обычно в КЦ также включена автоматическая запись телефонных разговоров. Как дополнительная опция, возможна видео-запись всех действий операторов.

Для доступа к записям обращений необходимо войти в приложение *Администратора КЦ*, раздел *Отчеты/Записи обращений*. Супервизор должен обладать привилегиями *Доступ к записям обращений* и *Прослушивание записей разговоров* и просмотр записей чатов.

Работа с записями обращений (поиск, прослушивание, оценка) описана в документе *Прослушивание записей разговоров*, размещенном на *Справочном портале* в разделе *Контроль качества*.

## 7 Контроль кампаний исходящего обзвона

Рабочее место Супервизора позволяет наблюдать за ходом кампании исходящего обзвона и контролировать её работу. Помимо отображения показателей работы кампании, супервизор имеет возможность:

- Запускать и останавливать кампанию обзвона
- Смотреть статистику по спискам обзвона, используемым в кампании
- Включать и отключать списки обзвона
- Смотреть статистику по работе групп операторов, задействованных в кампании.

**Для контроля кампаний обзвона** необходимо выбрать строку Кампании (1) в списке Активных обращений. В Области информации будет показан экран контроля за кампаниями (2).

The screenshot shows the supervisor interface with the following elements:

- Header:** Вера Смирнова, Супервизор. Входящие вызовы | SLA: | Очередь: 0 | Обработано: 0 (1) | Заказ: 0 (1)
- Left Sidebar (1):** Administrators, Контакт Центр, Email (мои: 1 | группа: 2), Кампании (highlighted), Календарь, Запросы, @ 8004 Введите номер, Телемаркетинг, Недавние, Каталог.
- Main Area (2):**
  - Кампании:** Table with columns: Название, Работает, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Исх.откл.оч..., %Исх.пот.оч..., Исх.перевед., Интенсивно... Row: Телемаркетинг.
  - Телемаркетинг:** Summary table with columns: Режим, Предп..., Всего, Всего закрыто, Осталось, Набрано. Row: Закрыто, 0, Доступно, 9, Исх.сейчас, 0, Интенсивность, 0, Исх.обработанн., 0.
  - Списки:** Table with columns: Название, Включена, Порядок, Всего, Всего зак..., Осталось. Row: Список клие..., 1, 10, 1, 9.
  - Группы:** Table with columns: Назван..., В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Ср.вр.про... Row: Administr..., 0, 0, 0, 0, 0, 0.
  - Список клиентов (моб тлф) в. 1.2:** Bar chart showing status distribution: закрыто (red), запланировано (blue), остальность (grey), авто (yellow).
  - Administrators:** Summary table with columns: Исх.обработанн., Исх.отклоненные. Row: 0, 0.

Чтобы иметь возможность контролировать кампании, Супервизор должен обладать *привелегией* Управление кампанией обзвона.

Для контроля конкретной кампании, супервизор должен быть назначен *Руководителем* на кампанию (приложение Администратора, раздел Вх. сервисы и кампании/ Персонал/ Руководители).

## 7.1 Общие показатели по работе компаний

**Общие показатели** по работе компаний обзвона представлены в верхней части *Области информации* (1). В виде списка (по алфавиту) показаны все загруженные компании, в которых руководителем является данный супервизор.

Полный перечень статистик по работе компаний приведен в разделе *Список показателей работы компании*. Порядок изменений в составе показателей приведён в разделе *On-line отчетность*.

The screenshot shows the supervisor's interface. At the top, there are status indicators: 'Входящие вызовы', 'SLA', 'Очередь: 0', 'Обработано: 0 (1)', and 'Заказ: 0 (1)'. The main area is titled 'Кампании' (Campaigns) and contains a table with the following data:

| Название      | Работает | В системе | Занят | Готов | Не готов | Загрузка | Исх.откл.оч... | %Исх.пот.оч... | Исх.перевед. | Интенсивно... |
|---------------|----------|-----------|-------|-------|----------|----------|----------------|----------------|--------------|---------------|
| Телемаркетинг | ✓        | 0         | 0     | 0     | 0        | 0        | 0              | 0              | 0            | 0             |

Below this table, there are sections for 'Телемаркетинг' (Telemarketing) and 'Списки' (Lists). The 'Телемаркетинг' section includes a table with columns: Режим, Предп..., Всего, Всего закрыто, Осталось, Иск.сейчас, Иск.обработанн., Длит., and Иск.перевед. The 'Списки' section includes a table with columns: Название, Включена, Порядок, Всего, Всего зак..., Осталось, Назван..., В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, and Ср.вр.про... There is also a small bar chart titled 'Список клиентов (моб тлф) в. 1.2' showing a distribution of client statuses: закрыто (red), запланировано (blue), осталось (grey), and авто (yellow).

Текущий *статус* компании (работает или остановлена) показан в колонке **Работает** (1). *Режим* работы компании указывается в колонке **Режим** (2).

| Кампании      | 1          | 2                   | В системе | Занят | Готов | Не готов | Загрузка | Исх.откл.... | %Исх.пот.... | Исх.перев... | Интенсив... |
|---------------|------------|---------------------|-----------|-------|-------|----------|----------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Телемаркетинг | Работает ✓ | Режим: Предпросмотр | 0         | 0     | 0     | 0        | 0        | 0            | 0            | 0            | 0           |

Кампания может работать в 4-х режимах:

- **Предпросмотр (Preview)** – полуавтоматический режим, в котором оператору поступают записи из списка обзвона. У оператора есть возможность ознакомиться с данными записи о клиенте прежде чем он начнет набор номера.
- **Прогрессивный (Progressive)** – автоматический режим обзвона. Сервис набирает номера из списка обзвона с фиксированным коэффициентом количества номеров на одного оператора, отслеживает причины недозвона и соединяет ответные вызовы с оператором.
- **Предсказывающий (Predictive)** – автоматический режим обзвона. Сервис набирает номера из списка обзвона с переменным коэффициентом количества номеров на одного оператора, отслеживает причины недозвона и соединяет ответные вызовы с оператором. Коэффициент количества набираемых номеров рассчитывается автоматически, для обеспечения максимального уровня загрузки операторов на основании последних статистических данных о работе кампании. При старте кампании, в течении короткого периода времени до того, как накопится достаточно статистических данных для работы алгоритма предсказывающего режима, кампания работает в Прогрессивном режиме.
- **Автоматический (IVR)** – автоматический режим обзвона без участия операторов. Сервис набирает номера из списка обзвона, отслеживает причины недозвона и соединяет ответные вызовы с IVR для проигрывания записанных сообщений.

Подробное сравнение режимов обзвона приведено на специальной странице сайта *CloudContact* - <http://cloudcontact.ru/dialler-types/>



## 7.2 Показатели работы кампании

При выборе конкретной кампании (1) из списка всех активных кампаний, в центральной части Области информации будут показаны показатели работы данной кампании (2). Над списком показателей выводится название выбранной кампании (3).

The screenshot shows the supervisor interface with the following components:

- Header:** Входящие вызовы | SLA: | Очередь: 0 | Обработано: 0 (1) | Заказ: 0 (1)
- Left Sidebar:** Administrators, Контакт Центр, Email (моб: 1 | группа: 2), Кампании, Календарь, Запросы, @ 8004 Введите номер, Теlemаркетинг, Недавние, Каталог.
- Main Content:**
  - Кампании:** Table with columns: Название, Работает, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Исх.откл.оч..., %Исх.поз.оч..., Исх.перевед., Интенсивно... The row for 'Телемаркетинг' is highlighted with a red box and a '1' callout.
  - Теlemаркетинг:** Summary table with columns: Режим, Предп..., Всего, Всего закрыто, Осталось, Набрано, Интенсивность, Исх. обработанн., Длит., Отказ, No agent, Номер не сущес..., Не звонить, Автоответчик, Не звонить. A red box highlights the table with a '2' callout.
  - Списки:** Table with columns: Название, Включена, Порядок, Всего, Всего зак..., Осталось. The row for 'Список клиент...' is highlighted with a red box and a '3' callout.
  - Группы:** Table with columns: Назван..., В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Ср.вр.про... The row for 'Administrators' is highlighted with a red box.
  - Список клиентов (моб тлф) в. 1.2:** Includes a bar chart with a legend: закрыто (red), запланировано (blue), осталось (grey), авто (yellow).

Для изменения состава показателей наведите курсор на заголовок показателя и нажмите значок (1).

This close-up shows the 'Теlemаркетинг' table. A red box highlights the dropdown arrow icon in the 'Всего' column header, with a '1' callout.

| Режим         | Предп... | Всего           | 10 | Всего закрыто     | 1 | Осталось   | 9 |
|---------------|----------|-----------------|----|-------------------|---|------------|---|
| Набрано       | 0        | Закрыто         | 0  | Доступно          | 0 | Исх.сейчас | 0 |
| Интенсивность | 0        | Исх.обработанн. | 0  | Длит.             | 0 | Согласен   | - |
| Отказ         | -        | No agent        | -  | Номер не сущес... | - | Занято     | - |
| Перезвонить   | -        | Автоответчик    | -  | Не звонить        | - |            | + |

В появившемся меню выберите необходимое действие (1).

This close-up shows the 'Теlemаркетинг' table with a context menu open over the 'Всего' column header. A red box highlights the menu with a '1' callout.

| Режим         | Предп... | Всего           | 10 | Всего закрыто | 1 | Осталось   | 9 |
|---------------|----------|-----------------|----|---------------|---|------------|---|
| Набрано       | 0        | Закрыто         | 0  | Доступно      | 0 | Исх.сейчас | 0 |
| Интенсивность | 0        | Исх.обработанн. | 0  | Согласен      | 0 | Занято     | - |
| Отказ         | -        | No agent        | -  |               | - |            | - |
| Перезвонить   | -        | Автоответчик    | -  |               | - |            | + |

- Добавить показатели...
- Добавить счетчик статусов...
- Добавить % статусов ...
- Скрыть показатель
- Скрыть все показатели
- Восстановить вид по умолчанию
- Установить этот вид по умолчанию

Возможны следующие действия:

- **Добавить показатели:** позволяет добавить новый показатель из списка показателей работы кампании. Перечень показателей совпадает со списком Общие показатели по работе кампаний и приводится в разделе *Список показателей работы кампании*.
- **Добавить счетчик статусов:** добавляет показатель, отображающий количество наборов со статусом, выбранным из списка статусов.
- **Добавить % статусов:** добавляет показатель, отображающий процент количества наборов с выбранным статусом по отношению к общему количеству наборов.
- **Скрыть показатель:** исключает выбранный показатель из числа показателей, отображаемых на экране.
- **Скрыть все показатели:** исключает все текущие показатели из отображаемых на экране.

## 7.2.1 Список показателей работы кампании

В таблице ниже приводится перечень показателей работы *кампании* с их краткой характеристикой (сортировка по сокращенному названию на русск. языке).

Ряд показателей совпадает с показателями работы *Сервисов*. Их описание приведено в разделе *Показатели работы Сервисов*.

В данном разделе приводится описание показателей, отображаемых только в разделе *Показатели работы кампании(й)*.

| Название сокращенное (рус.) | Название полное (рус.)                               | Название (англ.)  | Описание   |
|-----------------------------|--|-------------------|--|
| <b>%Всего закрыто</b>       | Общий процент закрытых записей                       | Total Completed % | Показывает процент показателя <i>Всего закрыто</i> по отношению к показателю <i>Всего</i> .  |
| <b>%Набранных</b>           | Процент набранных записей, всего за день             | Attempted %       | Процент набранных записей по отношению к общему количеству записей (показатель <i>Всего</i> ).   |
| <b>Всего закрыто</b>        | Общее число закрытых записей                         | Total Completed   | Общее число записей, завершенных с момента начала работы кампании. Включает данные по всем спискам обзвона, включенным в данной кампании. Включает записи, закрытые из-за совпадения со списком « <i>Не звонить</i> » и закрытые с <u>персональным</u> назначением операторов. |
| <b>Всего НЗ</b>             | Количество записей, включенных в список "Не Звонить" | Total DNC         | Общее число записей, исключенных из кампании обзвона с момента её начала, из-за совпадения со списком « <i>Не звонить</i> ».   |
| <b>Длит.</b>                | Расчетная продолжительность кампании                 | Est Duration      | Время (в часах), за которое кампания может быть завершена. Расчет основывается на текущих показателях работы кампании (в частности, количестве операторов и количестве успешных попыток).  |
| <b>Доступно</b>             | Записи, доступные для набора, сейчас                 | Dialable          | Количество записей, доступных для набора в настоящее время. Отличается от показателя <i>Осталось</i> , который показывает все незакрытые записи.<br><br>Различие между двумя показателями состоит в том, что кампания может иметь  |

|                                 |   |                 |  |
|---------------------------------|---|-----------------|--|
|                                 |   |                 | <p>незакрытые записи (показатель <i>Осталось</i>), но в настоящий момент из-за переносов времени набора количество записей для набора может быть меньше (показатель <i>Доступно</i>).</p> <p>Не учитывает записи, с <i>персональным</i> назначением на операторов.</p> |
| <b>Закр.записи ПН</b>           | Закрытые записи с персональным назначением операторов | P. A. Completed | Количество закрытых записей с <u>персональным</u> назначением операторов. Относится только к кампаниям в режиме <i>Предпросмотр</i> .  |
| <b>Закр.ито</b>                 | Закрытые записи, всего за день                        | Completed       | Количество закрытых записей в течении дня.<br><i>Закрытая запись</i> – запись, которой присвоен <u>закрывающий статус</u> .  |
| <b>Интенсивность</b>            | Интенсивность вызовов                                 | OUT Call Rate   | Количество наборов, начавшихся за последнюю минуту.  |
| <b>Исх.неудачн.</b>             | Неудачные исходящие попытки вызовов: всего за день    | OUT Failed      | Количество неудачных попыток набора.<br>В зависимости от типа кампании и её настроек, данный показатель может показывать, как число недозвонов, так и количество попыток, в которых не было ответа реальных клиентов.  |
| <b>Исх.отв.</b>                 | Исходящие ответные попытки вызовов: всего за день     | OUT Answered    | Количество ответных попыток набора. Учитываются только попытки, ответные <u>реальными</u> клиентами (не автоответчик, IVR и т.п.).   |
| <b>Набрано</b>                  | Набранные записи, всего за день                       | Attempted       | Количество <i>набранных</i> записей из списка обзвона, включая набираемые в <i>настоящее время</i> .   |
| <b>Общее количество записей</b> | Общее количество записей                              | Total Records   | Общее число записей во всех списках обзвона, включенных в данной кампании. Включает записи с персональным назначением. Не включает записи, исключенные из-за применения фильтров в разделе Вх. сервисы и кампании/Списки/Фильм –                                       |

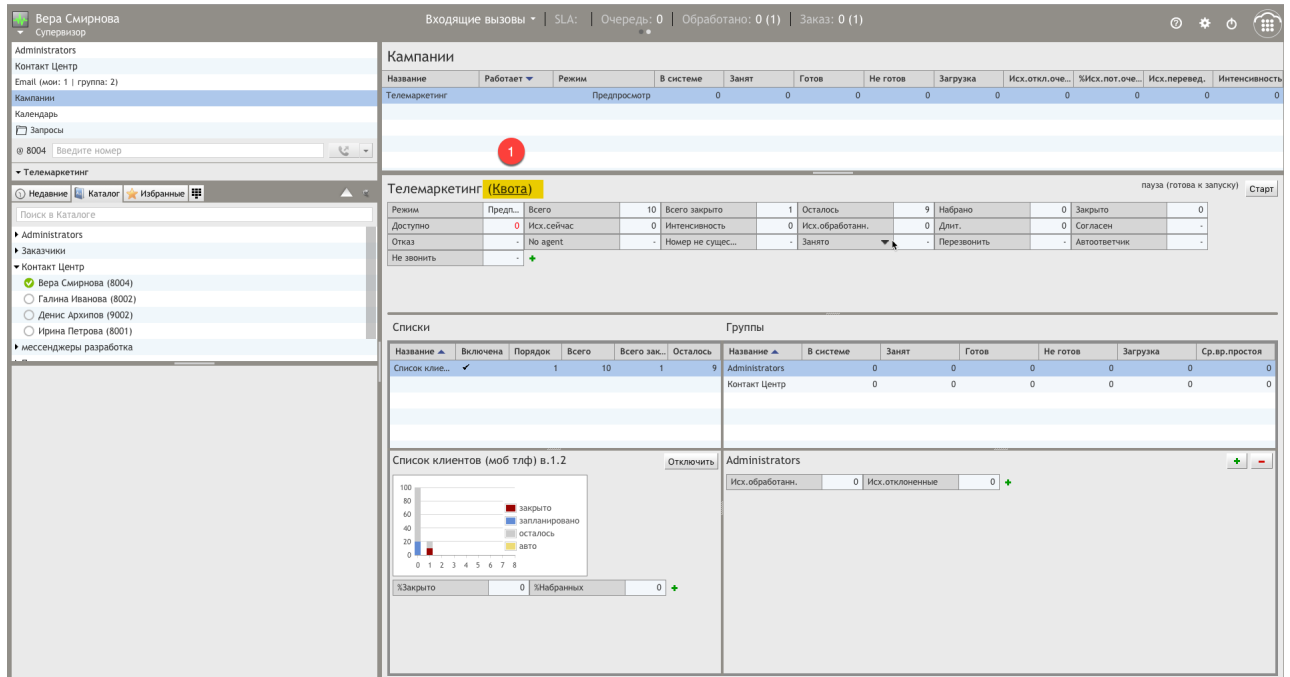
|                      |   |                 |   |
|----------------------|---|-----------------|---|
|                      |   |                 | тры приложения<br><i>Администратора.</i>  |
| <b>Ост.записи ПН</b> | Оставшиеся записи с персональным назначением операторов         | P. A. Remaining | Количество незакрытых записей с <u>персональным</u> назначением операторов. Относится только к кампаниям в режиме <i>Предпросмотр</i> .   |
| <b>Осталось</b>      | Оставшиеся записи   | Total Remaining | Общее число незавершенных записей, включая записи с персональным назначением. Учитывает все списки обзвона, включенные в данной кампании.   |
| <b>Работает</b>      |   | Running         | Показывает, что в настоящий момент кампания работает.   |
| <b>Режим</b>         | Режим обзвона   | Mode            | Режим обзвона кампании. Режимы перечислены в разделе <i>Общие показатели по работе кампаний</i> данной инструкции.  |
| <b>Устарели</b>      | Устаревшие записи   | Expired         | Количество записей, обработка которых была завершена по причине истечения периода времени, в течении которого они могли быть набраны. Примером таких периодов могут быть случаи, когда клиент согласился на контакт в течении ограниченного срока времени или попадание записи в национальный/региональный список « <i>Не звонить</i> » после формирования списка обзвона.  |
| <b>ASR %</b>         | Средняя доля успешных попыток: процент успешных попыток дозвона | ASR %           | Средняя доля успешных попыток рассчитывается как процент успешных попыток дозвона по отношению к последним 250 попыткам дозвона (значение по умолчанию). Данный показатель используется для регулировки <i>интенсивности</i> набора кампании в режиме <i>Предсказывающий</i> : чтобы обеспечить требуемую загрузку операторов и исключить потерянные вызовы.<br><br><i>Успешная попытка дозвона</i> определяется как отвеченная |

|  |  |  |                                       |
|--|--|--|---------------------------------------|
|  |  |  | клиентом и направленная на оператора. |
|--|--|--|---------------------------------------|

### 7.3 Показатели выполнения квоты

Если для кампании заданы квоты (в разделе Вх. сервисы и кампании/Списки/Квота приложения *Администратора*), то их выполнение можно контролировать в режиме реального времени.

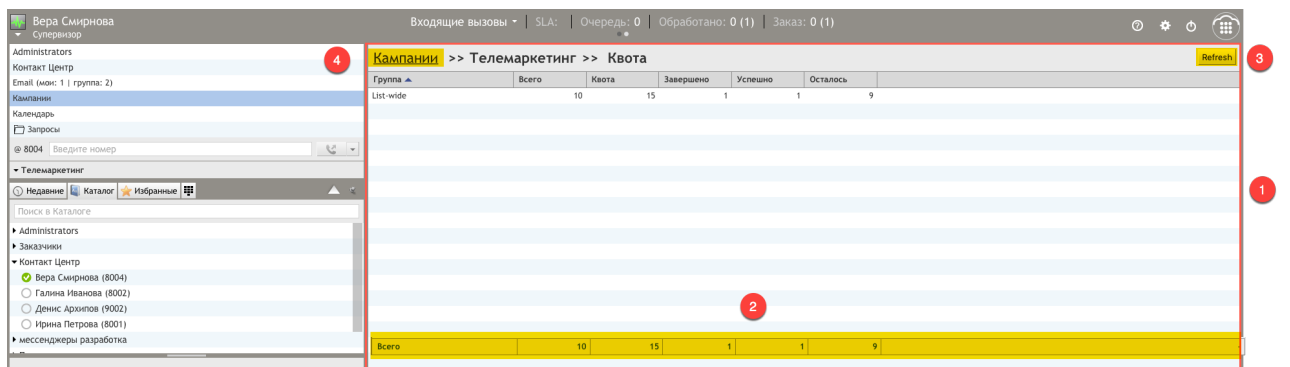
Для этого, нажмите на слово **Квота (1)**, рядом с *названием* кампании.



В области Информации откроется таблица с данными о выполнении *квот* (1). В нижней части таблицы приводится сводная информация о выполнении квот (2).

Показатели выполнения квот не обновляются автоматически. Для обновления данных нажмите кнопку **Обновить / Refresh** (3).

Для возврата на экран контроля компаний нажмите на слово **Кампании** (4).



## 7.3.1 Список показателей выполнения квот.

В таблице ниже приводится перечень показателей выполнения *квот* с их краткой характеристикой (сортировка по сокращенному названию на русск. языке).

| Название сокращенное (рус.) | Название полное (рус.)                        | Название (англ.) | Описание  |
|-----------------------------|---|------------------|---|
| <b>Всего</b>                | Общее количество записей                      | Total Records    | <p>Для групп квот на значение поля, показывает количество записей, совпадающих с критерием выбора группы.</p> <p>Для групп квот на основе статусов или на весь список, показывает общее количество записей в списке.</p>  |
| <b>Завершено</b>            | Завершено                                     | Completed        | <p>Для групп квот на значение поля показывает количество завершенных записей, в которых выполнен критерий выбора групп.</p> <p>Для групп квот на основе статусов или на весь список показывает количество завершенных записей в списке.</p>   |
| <b>Квота</b>                | Заданная квота на количество успешных записей | Quota            | <p>Для групп квот на значение поля, показывает количество записей, совпадающих с критерием выбора группы, которые должны быть завершены с любым статусом «успех».</p> <p>Для групп квот на основе статусов показывает количество записей, которые должны быть завершены со статусом, заданным для данной группы.</p> <p>Для квоты на весь список показывает количество записей, которые должны быть завершены с любым статусом «успех».</p> <p>Любые изменения в настройках квот будут отображаться только после старта кампании.</p> |
| <b>Осталось</b>             | Осталось                                      | Remaining        | <p>Для групп квот на значение поля, показывает количество записей, совпадающих с</p>  |



|                |                            |           |  |
|----------------|----------------------------|-----------|--|
|                |                            |           | <p>критерием выбора группы, обработка которых ещё не завершена.</p> <p>Для групп квот на основе статусов или на весь список, показывает общее количество незавершенных записей в списке.</p>   |
| <b>Успешно</b> | Записи с успешным статусом | Successes | <p>Для групп квот на значение поля показывает количество записей, совпадающих с критерием выбора группы, завершенных с любым статусом «успех».</p> <p>Для групп квот на основе статусов показывает количество записей, завершенных со статусом, заданным для данной группы.</p> <p>Для квоты на весь список показывает количество записей, завершенных с любым статусом «успех».</p> |

## 7.4 Запуск и остановка кампании

Кампания может быть запущена и остановлена в 2-х режимах:

- **Автоматическом** – на основании заранее заданного графика работы (задается в разделе Вх.сервисы и кампании/ [название кампании]/Свойства/Часы работы приложения *Администратора КЦ*)
- **Ручном** – в приложении *Администратора КЦ* (раздел Вх.сервисы и кампании/ [название кампании] /Свойства/Обзвон/Общие/Статус) или на рабочем месте *супервизора*.

Текущий *статус* работы показывается в столбце *Работает* (1) блока показателей работы кампании. Также, *статус* можно определить по кнопке *Старт/Стоп* (2), расположенной в этом блоке. Кнопка будет называться *Старт*, если кампания не работает и *Стоп* – если работает.

The screenshot displays the supervisor interface for a contact center. The main area shows the 'Кампании' (Campaigns) section for 'Телемаркетинг'. A red box labeled '1' highlights the 'Работает' (Working) status in the 'Работает' column. Another red box labeled '2' highlights the 'Стоп' (Stop) button in the top right corner of the campaign details.

**Кампании**

| Название      | Работает | Режим        | В системе | Занят | Готов | Не готов | Загрузка | Исх.отк... | %Исх.по... | Исх.пер... | Интенс... |
|---------------|----------|--------------|-----------|-------|-------|----------|----------|------------|------------|------------|-----------|
| Телемаркетинг | Работает | Предпросмотр | 0         | 0     | 0     | 0        | 85,1     | 0          | 0          | 0          | 0         |

**Телемаркетинг (Квота)**

| Режим         | Предп... | Всего           | 10 | Всего закрыто     | 2 | Осталось   | 8 |
|---------------|----------|-----------------|----|-------------------|---|------------|---|
| Набрано       | 2        | Закрыто         | 1  | Доступно          | 7 | Исх.сейчас | 0 |
| Интенсивность | 0        | Исх.обработанн. | 1  | Длит.             | 0 | Согласен   | 1 |
| Отказ         | -        | No agent        | -  | Номер не сущес... | - | Занято     | - |
| Перезвонить   | -        | Автоответчик    | -  | Не звонить        | - |            | + |

**Списки**

| Название       | Включена | Порядок | Всего | Всего зак... | Осталось |
|----------------|----------|---------|-------|--------------|----------|
| Список клие... | ✓        | 1       | 10    | 2            | 8        |

**Группы**

| Наз...    | В систе... | Занят | Готов | Не готов | Загрузка | Ср.вр.п... |
|-----------|------------|-------|-------|----------|----------|------------|
| Admini... | 0          | 0     | 0     | 0        | 0        | 0          |
| Контак... | 0          | 0     | 0     | 0        | 0        | 0          |

**Список клиентов (моб тлф) в.1.2**

Отключить

Administrators

|                 |   |                 |   |
|-----------------|---|-----------------|---|
| Исх.обработанн. | 0 | Исх.отклоненные | 0 |
|-----------------|---|-----------------|---|

Legend for client list: закрыто (red), запланировано (blue), осталось (grey), авто (yellow).

**Для ручного запуска кампании** в интерфейсе супервизора выберите кампанию в *списке кампаний* (1) и нажмите кнопку **Старт** (2).

The screenshot displays the supervisor interface for a contact center. The top status bar shows: "Вера Смирнова Супервизор", "Demo chat service", "SLA:", "Очередь: 0", "Обработано: 0 (1)", "Заказ: 0 (1)".

**Кампании** (Campaigns) table:

| Название      | Работает     | Режим | В системе | Занят | Готов | Не готов | Загрузка | Исх.отк... | %Исх.по... | Исх.пер... | Интенси... |
|---------------|--------------|-------|-----------|-------|-------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|
| Телемаркетинг | Предпросмотр |       | 0         | 0     | 0     | 0        | 85,1     | 0          | 0          | 0          | 0          |

**Телемаркетинг (Квота)** (Telemarketing (Quota)) details:

| Режим         | Предл... | Всего           | 10 | Всего закрыто     | 2 | Осталось   | 8 |
|---------------|----------|-----------------|----|-------------------|---|------------|---|
| Набрано       | 2        | Закрыто         | 1  | Доступно          | 0 | Исх.сейчас | 0 |
| Интенсивность | 0        | Исх.обработанн. | 1  | Длит.             | 0 | Согласен   | 1 |
| Отказ         | -        | No agent        | -  | Номер не суцес... | - | Занято     | - |
| Перезвонить   | -        | Автоответчик    | -  | Не звонить        | - |            | + |

**Списки** (Lists) table:

| Название       | Включена | Порядок | Всего | Всего зак... | Осталось | Наз...    | В систе... | Занят | Готов | Не готов | Загрузка | Ср.вр.п... |
|----------------|----------|---------|-------|--------------|----------|-----------|------------|-------|-------|----------|----------|------------|
| Список клие... | ✓        | 1       | 10    | 2            | 8        | Admini... | 0          | 0     | 0     | 0        | 0        | 0          |
|                |          |         |       |              |          | Контак... | 0          | 0     | 0     | 0        | 0        | 0          |

**Группы** (Groups) table:

| Название       | Исх.обработанн. | Исх.отклоненные |
|----------------|-----------------|-----------------|
| Administrators | 0               | 0               |

A bar chart titled "Список клиентов (моб тлф) в.1.2" shows the distribution of client statuses: закрыто (red), запланировано (blue), осталось (grey), and авто (yellow). The y-axis ranges from 0 to 100.

Кампания начнет набор если есть свободные операторы в группе, назначенной на эту кампанию. Кроме этого, начало набора зависит от наличия доступных номеров в данной временной зоне, если задан учет *временных поясов*.

**Для остановки кампании** выберите кампанию в *списке кампаний* (1), убедитесь, что она работает и нажмите кнопку **СТОП** (2). Все новые наборы будут прекращены; записи, которые набирались в момент остановки, будут завершены штатным способом.

Вера Смирнова  
Супервизор

Demo chat service | SLA: | Очередь: 0 | Обработано: 0 (1) | Заказ: 0 (1)

Administrators  
Контакт Центр  
Email (мои: 1 | группа: 2)  
Кампании  
Календарь  
Запросы  
@ 8004 Введите номер

Телемаркетинг  
Недавние | Каталог | Избранные

**Кампании**

| Название      | Работает | Режим        | В системе | Занят | Готов | Не готов | Загрузка | Исх.отк... | %Исх.по... | Исх.пер... | Интенс... |
|---------------|----------|--------------|-----------|-------|-------|----------|----------|------------|------------|------------|-----------|
| Телемаркетинг | ✓        | Предпросмотр | 0         | 0     | 0     | 0        | 85,1     | 0          | 0          | 0          | 0         |

**Телемаркетинг (Квота)**

| Режим         | Предп... | Всего           | Всего закрыто | Осталось          | 8      |
|---------------|----------|-----------------|---------------|-------------------|--------|
| Набрано       | 2        | Закрыто         | 1             | Доступно          | 7      |
| Интенсивность | 0        | Исх.обработанн. | 1             | Длит.             | 0      |
| Отказ         | -        | No agent        | -             | Номер не сущес... | Занято |
| Перезвонить   | -        | Автоответчик    | -             | Не звонить        | +      |

**Списки**

| Название       | Включена | Порядок | Всего | Всего зак... | Осталось | Наз...    | В систе... | Занят | Готов | Не готов | Загрузка | Ср.вр.п... |
|----------------|----------|---------|-------|--------------|----------|-----------|------------|-------|-------|----------|----------|------------|
| Список клие... | ✓        | 1       | 10    | 2            | 8        | Admini... | 0          | 0     | 0     | 0        | 0        | 0          |
|                |          |         |       |              |          | Контак... | 0          | 0     | 0     | 0        | 0        | 0          |

**Список клиентов (моб тлф) в.1.2**

Отключить

Administrators

| Исх.обработанн. | Исх.отклоненные |
|-----------------|-----------------|
| 0               | 0               |

100  
80  
60  
40  
20  
0

■ закрыто  
■ запланировано  
■ осталось  
■ авто

Ручной запуск/остановка не отменяет заданный ранее график работы кампании (автоматический запуск/остановку).

Например, задан автоматический запуск в 10 часов утра и остановка в 18 часов. Если кампания была вручную запущена в 9 часов утра, то она будет автоматически остановлена в 18 часов, если до этого ранее не была остановлена вручную.

## 7.5 Показатели списков обзвона

On-line показатели обработки списков обзвона показываются в левой нижней части *Области информации*: блок *Списки* (1).

Для отображения показателей выберите кампанию в *списке компаний* (2). В верхней части блока *Списки* будут приведены все списки обзвона, связанные с данной кампанией (3).

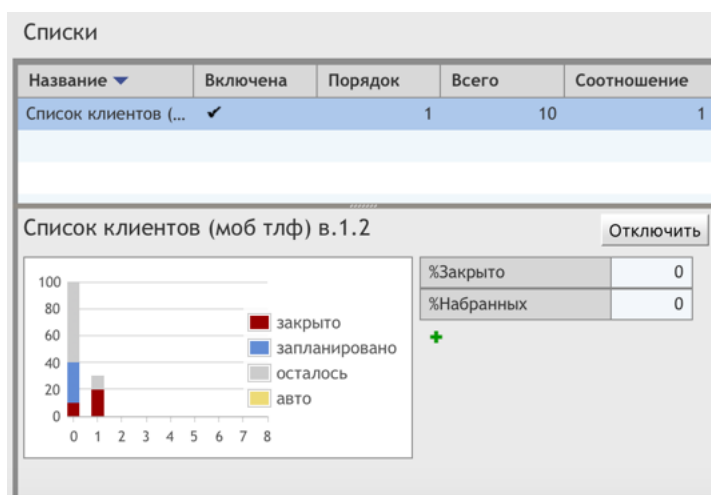
The screenshot shows the supervisor interface with the following components:

- Header:** Вера Смирнова, Супервизор, Demo chat service, SLA, Очередь: 0, Обработано: 0 (1), Заказ: 0 (1).
- Left Panel:** Administrators, Контакт Центр, Email (мон: 1 | группа: 2), Кампании (highlighted with red circle 2), Календарь, Запросы, @ 8004, Введите номер.
- Main Area:**
  - Компании:** Table with columns: Название, Работает, Режим, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Исх.отк..., %Исх.по..., Исх.пер..., Интенс... (highlighted with red circle 2).
  - Телемаркетинг (Квота):** Table with columns: Режим, Предп..., Всего, 10, Всего закрыто, 2, Осталось, 8. Includes sub-tables for Набрано, Интенсивность, Отказ, and Перезвонить.
  - Списки (highlighted with red circle 1):** Table with columns: Название, Включена, Порядок, Всего, Всего зак..., Осталось. Includes a sub-table for 'Список клиентов (моб тлф) в. 1.2' and a bar chart.
  - Группы:** Table with columns: Наз..., В систе..., Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Ср.вр.п... (highlighted with red circle 3).
  - Administrators:** Table with columns: Исх.обработанн., 0, Исх.отклоненные, 0.

Отображение показателей списков обзвона можно настраивать, аналогично настройке общих показателей по работе компаний: наведите курсор на *заголовок* показателя и нажмите на значок

Показатели списков обзвона входят в перечень *показателей работы компании* (см. раздел *Список показателей работы компании*), отличаясь от них тем, что отображают данные по конкретному списку обзвона. Перечень показателей списков обзвона с их краткой характеристикой приведен в разделе *Список показателей списка обзвона*.

Показатели списков обзвона имеют следующие особенности:



- Показатель **Включен** показывает, включен ли данный список в выбранной кампании обзвона. Более подробная информация приведена в разделе *Включение/ отключение списков обзвона* данной документации.
- Показатель **Порядок** показывает очередность, с которой данный список используется в данной кампании. *Очередность* задается в *приложении Администратора*, раздел *Вх.сервисы и кампании/ [название кампании]/ Списки/ Порядок*. Записи из списков с одинаковым порядковым номером набираются по очереди.
- Для списков с одинаковым порядковым номером, показатель **Соотношение**, показывает пропорцию, с которой будут набираться записи из данных списков. *Соотношение* задаётся в *приложении Администратора*, раздел *Вх.сервисы и кампании/ [название кампании]/ Списки/ Соотношение*. Например, два списка имеют *Порядок*=1. У 1-го списка *Соотношение*=2, а у 2-го – 3. В этом случае, с начала будут набираться 2 записи из 1-го списка, затем 3 – из 2-го. После, снова: 2 записи из 1-го списка и 3 – из 2-го и т.д.
- **График** в нижней части блока *Списки* отображает *статистику прохождения списков обзвона*. По горизонтальной оси показывается *количество проходов* списков обзвона. Один *проход* считается, когда для всех записей из всех списков обзвона была сделана попытка набора. Каждому *проходу* соответствует *столбец с накоплением*, показывающий какое количество записей: было закрыто операторами; закрыто автоматически (из-за совпадения со списком «Не звонить» или из-за достижения заданного количества попыток набора); перенесено и осталось для набора (ещё не набиралось в данном проходе). Вертикальная ось показывает проценты, соответствующие этим результатам.

## 7.5.1 Список показателей списка обзвона

В таблице ниже приводится перечень показателей *списка обзвона* с их краткой характеристикой (сортировка по сокращенному названию на русск. языке).

| Название сокращенное (рус.) | Название полное (рус.)                                | Название (англ.)  | Описание   |
|-----------------------------|---|-------------------|--|
| <b>%Всего закрыто</b>       | Общий процент закрытых записей                        | Total Completed % | Показывает процент показателя <i>Всего закрыто</i> по отношению к показателю <i>Всего</i> .  |
| <b>Всего</b>                | Общее количество записей                              | Total Records     | Общее число записей в списке обзвона. Включает записи с персональным назначением.  |
| <b>Всего закрыто</b>        | Общее число закрытых записей                          | Total Completed   | Общее число записей, завершенных с момента начала работы кампании, включая записи, с персональным назначением операторов.  |
| <b>Всего НЗ</b>             | Количество записей, включенных в список "Не Звонить"  | Total DNC         | Общее число записей, исключенных из кампании обзвона с момента её начала, из-за совпадения со списком « <i>Не звонить</i> ». Включает записи, с персональным назначением операторов.   |
| <b>Доступно</b>             | Записи, доступные для набора, сейчас                  | Dialable          | Количество записей, доступных для набора в настоящее время. Отличается от показателя <i>Осталось</i> , который показывает все незакрытые записи.<br><br>Различие между двумя показателями состоит в том, что список может иметь незакрытые записи (показатель <i>Осталось</i> ), но в настоящий момент из-за переносов времени набора, количество записей для набора может быть меньше (показатель <i>Доступно</i> ).<br><br>Не учитывает записи, с <i>персональным</i> назначением на операторов. |
| <b>Закр.записи ПН</b>       | Закрытые записи с персональным назначением операторов | P. A. Completed   | Количество закрытых записей с <u>персональным</u> назначением операторов. Относится только к   |

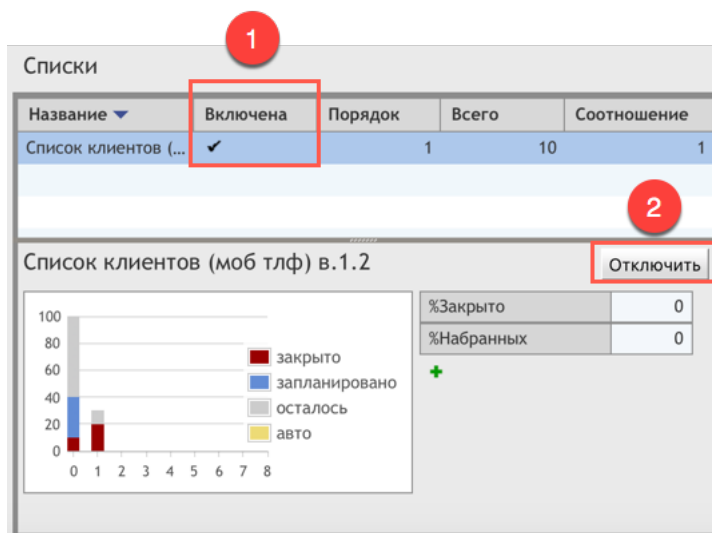
|                      |   |                 |  |
|----------------------|---|-----------------|--|
|                      |   |                 | кампаниям в режиме <i>Предпросмотр</i> .   |
| <b>Закрыто</b>       | Закрытые записи, всего за день                          | Completed       | Количество закрытых записей в течении дня.<br><i>Закрытая запись</i> – запись, которой присвоен <u>закрывающий статус</u> .  |
| <b>Ост.записи ПН</b> | Оставшиеся записи с персональным назначением операторов | P. A. Remaining | Количество незакрытых записей с <u>персональным</u> назначением операторов. Относится только к кампаниям в режиме <i>Предпросмотр</i> .  |
| <b>Осталось</b>      | Оставшиеся записи                                       | Total Remaining | Общее число незавершенных записей, включая записи с персональным назначением.  |
| <b>Устарели</b>      | Устаревшие записи                                       | Expired         | Количество записей, обработка которых была завершена по причине истечения периода времени, в течении которого они могли быть набраны. Примером таких периодов могут быть случаи, когда клиент согласился на контакт в течении ограниченного срока времени или попадание записи в национальный/региональный список « <i>Не звонить</i> » после формирования списка обзвона. |



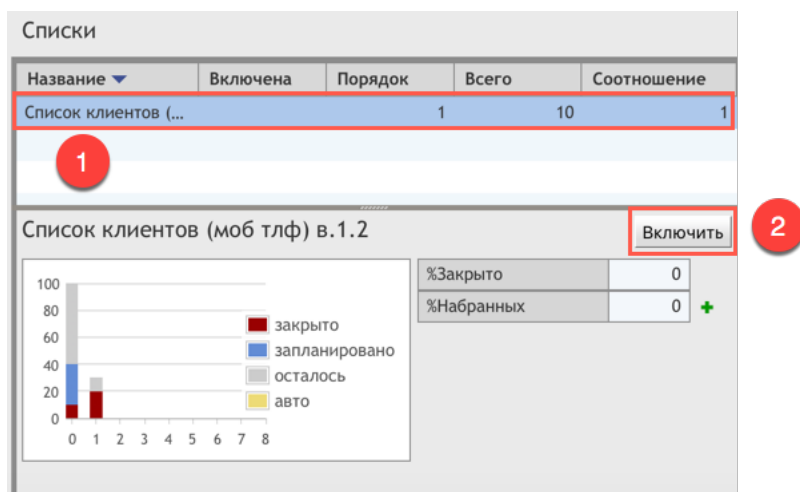
## 7.6 Включение/отключение списков обзвона

По умолчанию, при добавлении списка в кампанию обзвона, он является выключенным (т.е. для начала обзвона по данному списку его надо включить).

Текущий *статус* списка показывается в столбце Включен (1) блока показателей списков обзвона. Также, *статус* можно определить по кнопке Включить / Отключить (2), расположенной в этом блоке. Кнопка будет называться Включить, если список не включён и Отключить – если включён.



**Для включения списка** в интерфейсе *супервизора* выберите список в блоке показателей списков обзвона (1) и нажмите кнопку Включить (2).



Порядок, с которым кампания будет набирать записи из данного списка, по отношению к другим включенным спискам, отображается показателями *Порядок* и *Соотношение*.

**Для выключения списка** в интерфейсе супервизора выберите список в блоке показателей списков обзвона (1) и нажмите кнопку **Отключить** (2). Все новые наборы будут прекращены; записи, которые набирались в момент остановки, будут завершены штатным способом.

The screenshot shows the 'Списки' (Lists) section of the supervisor interface. At the top, there is a table with columns: 'Название' (Name), 'Включена' (Enabled), 'Порядок' (Order), 'Всего' (Total), and 'Соотношение' (Ratio). The first row, 'Список клиентов (...)', is highlighted with a red box and a red circle containing the number '1'. Below this, the detailed view for 'Список клиентов (моб тлф) в.1.2' is shown. It includes a bar chart on the left with a legend: 'закрыто' (closed), 'запланировано' (planned), 'осталось' (remaining), and 'авто' (auto). To the right of the chart is a table with two rows: '%Закрыто' (0) and '%Набранных' (0). A red box and a red circle containing the number '2' highlight the 'Отключить' (Disable) button in the top right corner of the detailed view.

Включение/отключение списков обзвона также возможно в приложении *Администратора КЦ*, раздел *Вх.сервисы и кампании*/ [название кампании]/ *Списки*/ *Параметры*.


## 7.7 Показатели работы групп операторов

On-line показатели работы групп операторов показываются в правой нижней части *Области информации*: блок Группы (1).

Для отображения показателей выберите кампанию в *списке кампаний* (2). В верхней части блока Группы будут приведены все группы, работающие в данной кампании (3).

The screenshot displays the supervisor interface for 'Demo chat service'. The top status bar shows 'Вера Смирнова' (Supervisor), 'SLA: | Очередь: 0 | Обработано: 0 (1) | Заказ: 0 (1)'. The left sidebar contains navigation options like 'Администраторы', 'Контакт Центр', and 'Кампании'. The main area is divided into several sections:

- Кампании (Campaigns):** A table with columns: Название, Работает, Режим, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Исх.отк..., %Исх.по..., Исх.пер..., Интенс... The 'Телемаркетинг' row is highlighted with a red box and a '2'.
- Телемаркетинг (Квота):** A detailed table showing metrics like 'Режим', 'Предп...', 'Всего', 'Всего закрыто', 'Осталось', etc.
- Списки (Lists):** A table with columns: Название, Включена, Порядок, Всего, Соотношение. The 'Список клиенто...' row is highlighted.
- Группы (Groups):** A table with columns: Название, В сист..., Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Ср.вр.... The 'Контакт Це...' row is highlighted with a red box and a '3'.
- Контракт Центр (Contract Center):** A section with a red box and a '1' at the bottom, containing a small table with 'Исх.обработанн.' and 'Исх.отклоненные'.

Отображение показателей работы групп можно настраивать, аналогично настройке *общих показателей* по работе кампаний: наведите курсор на *заголовок* показателя и нажмите на значок .

Показатели работы групп входят в перечень *показателей работы кампании* (см. раздел *Список показателей работы кампании*). Ряд показателей работы групп имеет следующие особенности:

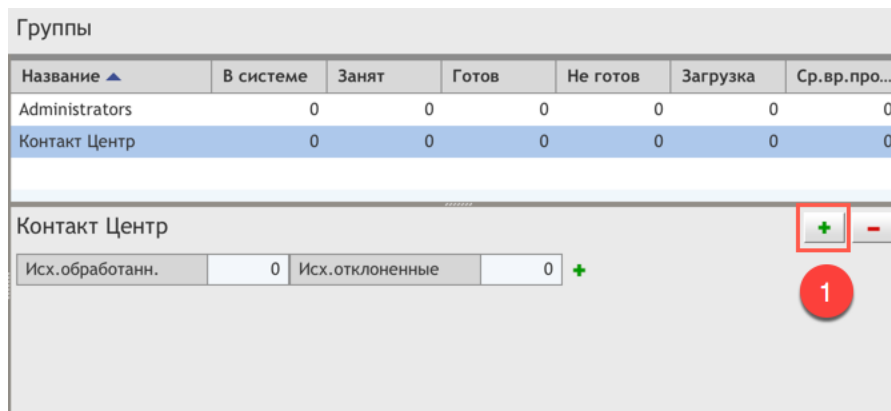
- **Операторы** – в данном разделе определяются, как операторы группы, обслуживающие выбранную кампанию обзвона (т.е. обладающими *навыком* больше 0 для работы в данной кампании). Не все операторы, входящие в группу, могут обладать необходимым навыком для работы в кампании обзвона.
- **Исходящие вызовы** - в данном разделе определяются, как любые исходящие вызовы, обработанные операторами группы, обладающими навыком для работы в кампании обзвона. Если такой оператор принимает участие в нескольких кампаниях обзвона или делает ручной исходящий вызов в рамках входящего сервиса - такие вызовы также учитываются данным показателем.

### 7.7.1 Добавление/удаление группы операторов в кампанию обзвона

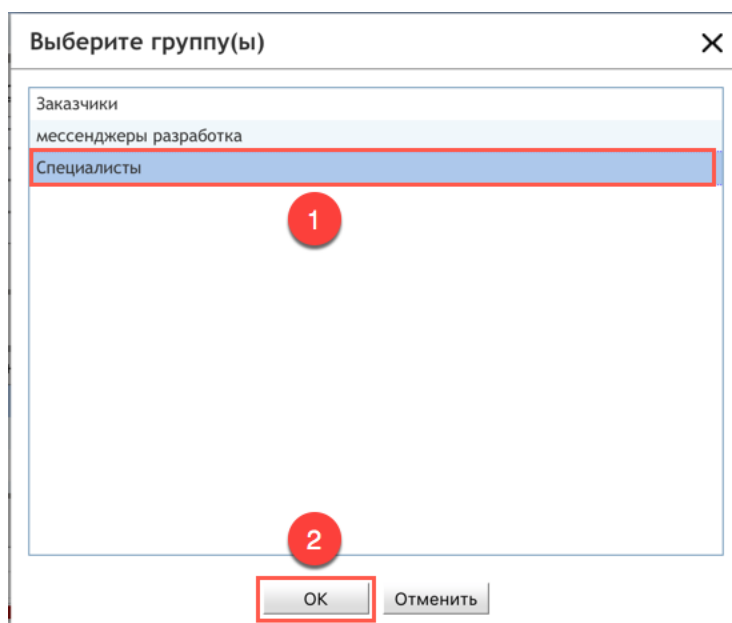
При создании кампании, в приложении *Администратора КЦ* (раздел Вх. сервисы и кампании/ [название кампании]/ Персонал/ Группы) указываются, какие *группы* будут работать в данной *кампании*.

Супервизор, являющийся руководителем кампании, может из своего приложения добавить группу в кампанию или удалить из неё.

**Для добавления группы** в кампанию: нажмите кнопку «Добавить группу» (1) в блоке Группы.



В открывшемся окне выберите новую *группу* (1) и нажмите ОК (2). Всем операторам новой группы будет присвоен наивысший навык работы в данной кампании. В дальнейшем навык можно изменить для каждого оператора индивидуально. Изменение навыка производится в приложении *Администратора КЦ* (раздел Пользователи и группы/ Навыки)



**Для удаления группы** выберите группу из списка (1) в блоке Группы и нажмите кнопку – «Удалить группу» (2).

Группы

| Название ▲     | В системе | Занят | Готов | Не готов | Загрузка | Ср.вр.про... |
|----------------|-----------|-------|-------|----------|----------|--------------|
| Administrators | 0         | 0     | 0     | 0        | 0        | 0            |
| Контакт Центр  | 0         | 0     | 0     | 0        | 0        | 0            |

Administrators

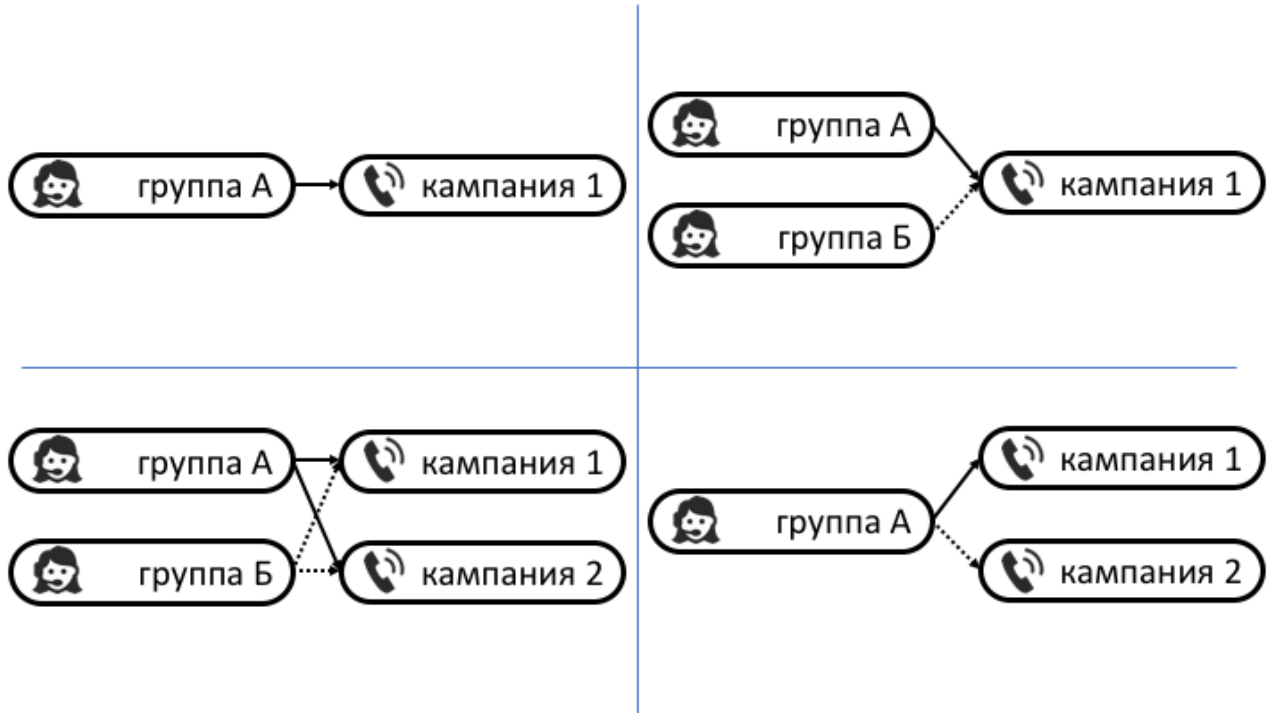
Исх.обработанн. 0 Исх.отклоненные 0 +

Удалить группу

Обращаем внимание, что если в одной из кампаний работают несколько групп, то они должны быть взаимно назначены на все кампании этих групп.

Например, группа А назначена на кампанию 1 в которой уже работает группа Б. Если группа Б также работает с кампанией 2, то группа А должна быть назначена на кампанию 2.

Схемы ниже показывают правильные примеры назначений групп на кампании.



Примеры неправильного назначения групп на кампании показаны на схемах ниже.



## 8 Контроль обработки email

Облачный Контакт Центр является *омниканальной* платформой, поэтому операторы, помимо голосовых обращений и работы в чате, могут обрабатывать запросы по email . В этом случае, супервизор может **контролировать** работу операторов с email, **распределять** email на операторов в ручном режиме и **управлять Персональной очередью** email операторов.

Подробная информация о работе с email содержится в документе «*Рабочее место оператора. Инструкция пользователя*», раздел 9 «*Работа с email*», находящемся на Справочном портале CloudContact - <https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru> .

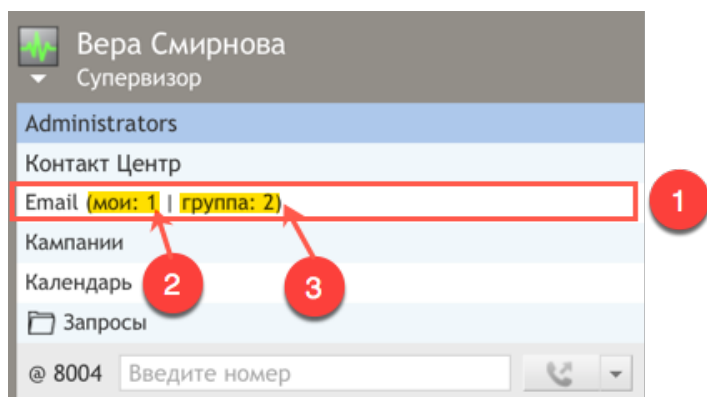
## 8.1 Назначение email на оператора

В зависимости от настроек КЦ, email могут распределяться на операторов в *автоматическом* или *ручном* режиме:

- в **автоматическом режиме** распределение осуществляется на основании настроек *сервиса* обработки email.
- в **ручном режиме** оператор сам забирает email из *Групповой очереди* и помещает его в свою *Персональную очередь* для последующей обработки.

Супервизор также может сам распределять email между операторами в *ручном* режиме.

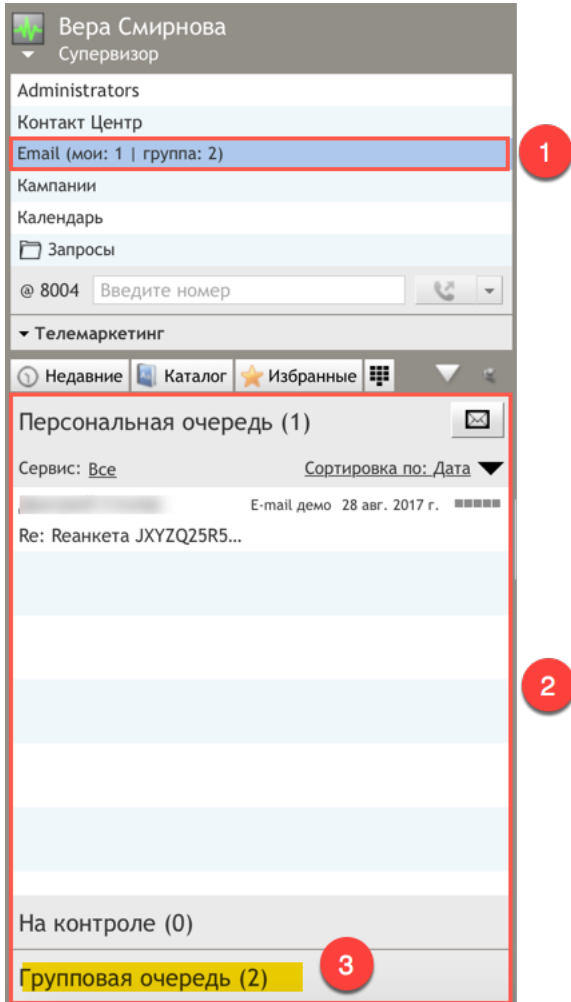
Если группа, с которой работает супервизор, может обрабатывать email, то у супервизора появляется специальная строка в списке *Активных обращений* (1). Она показывает, сколько писем находится в *Персональной* (2) и *Групповой* (3) очередях.





## 8.2 Контроль очереди email

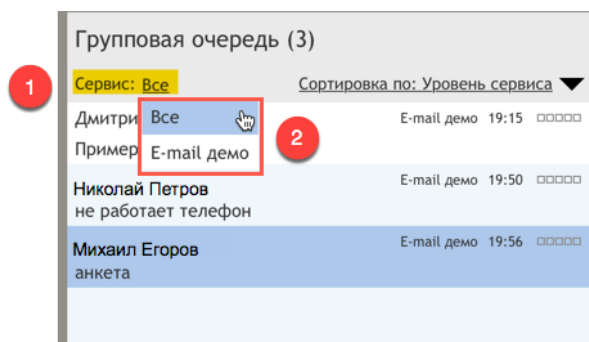
Для контроля очередей выберите строку email в списке *Активных обращений* (1). В области *Активного обращения* (2) появятся разделы *Персональная очередь*, *На контроле* и *Групповая очередь*. Цифры в скобках показывают количество писем в каждой из очередей. Для контроля конкретной очереди нажмите на строку с её названием (3).



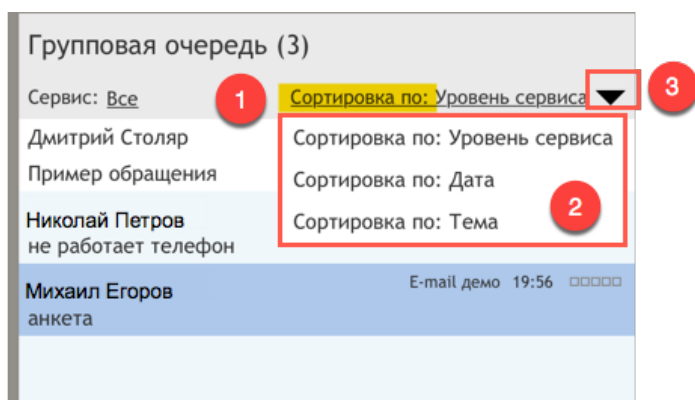
Раскроется список email, находящихся в очереди.

Подробное объяснение интерфейса содержится в документе «Рабочее место оператора. Инструкция пользователя», раздел 9.4 «Прием email в ручном режиме».

Если группа обслуживает *несколько сервисов* email, супервизор может видеть письма, находящиеся в очереди в каждом сервисе отдельно и единый список для всех сервисов. Для этого надо нажать на поле Сервис (1). Из выпадающего списка выбрать *название* сервиса или Все для отображения единого списка.



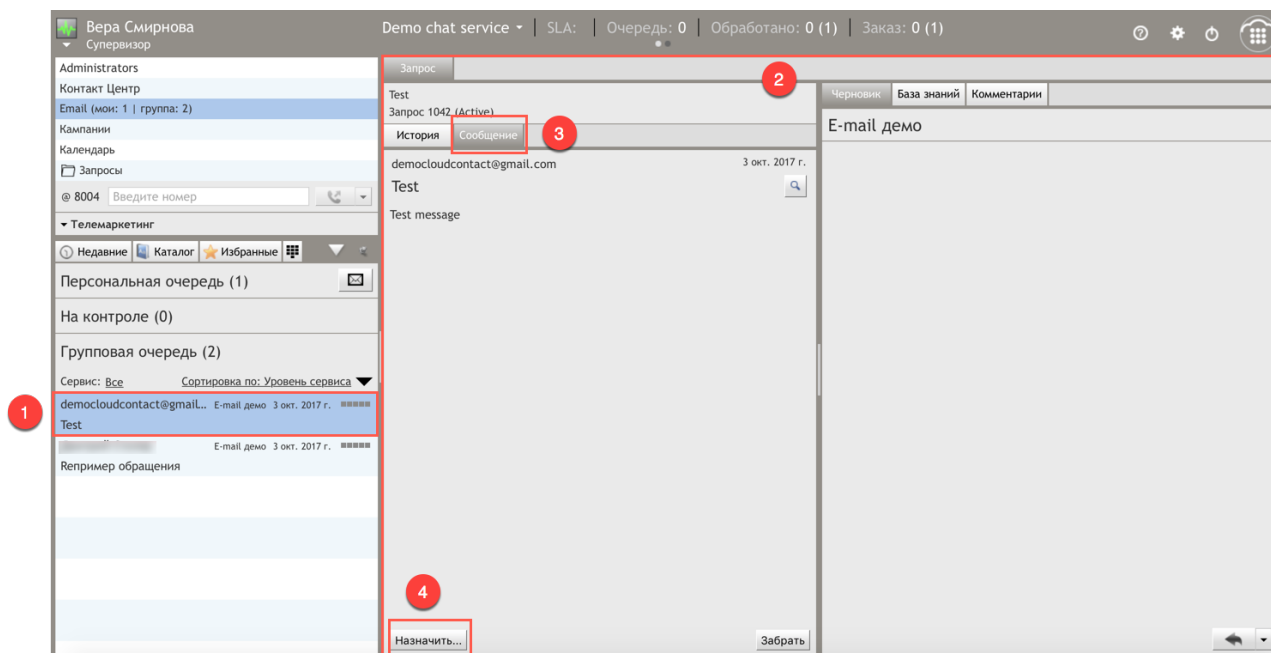
Супервизор может изменить порядок отображения списка писем по следующим параметрам: *уровень сервиса (SLA), дата и тема*. Для этого нажмите на поле Сортировка по: (1) и выберите желаемый *параметр* сортировки (2). Также можно изменить порядок отображения: по возрастанию или по убыванию. Для этого нажмите на значок ▼ (3).



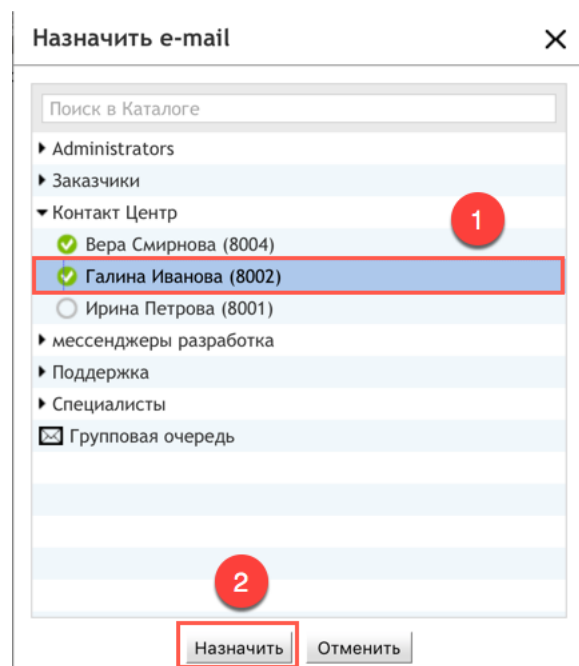
### 8.3 Просмотр и назначение email на операторов

Супервизор может **просмотреть** содержимое письма без его открытия. Для этого выберите письмо (1) из списка *Групповой очереди*. Его содержание отобразится в панели *Просмотра* (2) во вкладке *Сообщение* (3). Подробные действия по работе с email описаны в документе «Рабочее место оператора. Инструкция пользователя», раздел 9.8 «Просмотр входящего email».

Для **назначения** email на оператора нажмите кнопку *Назначить...* (4).

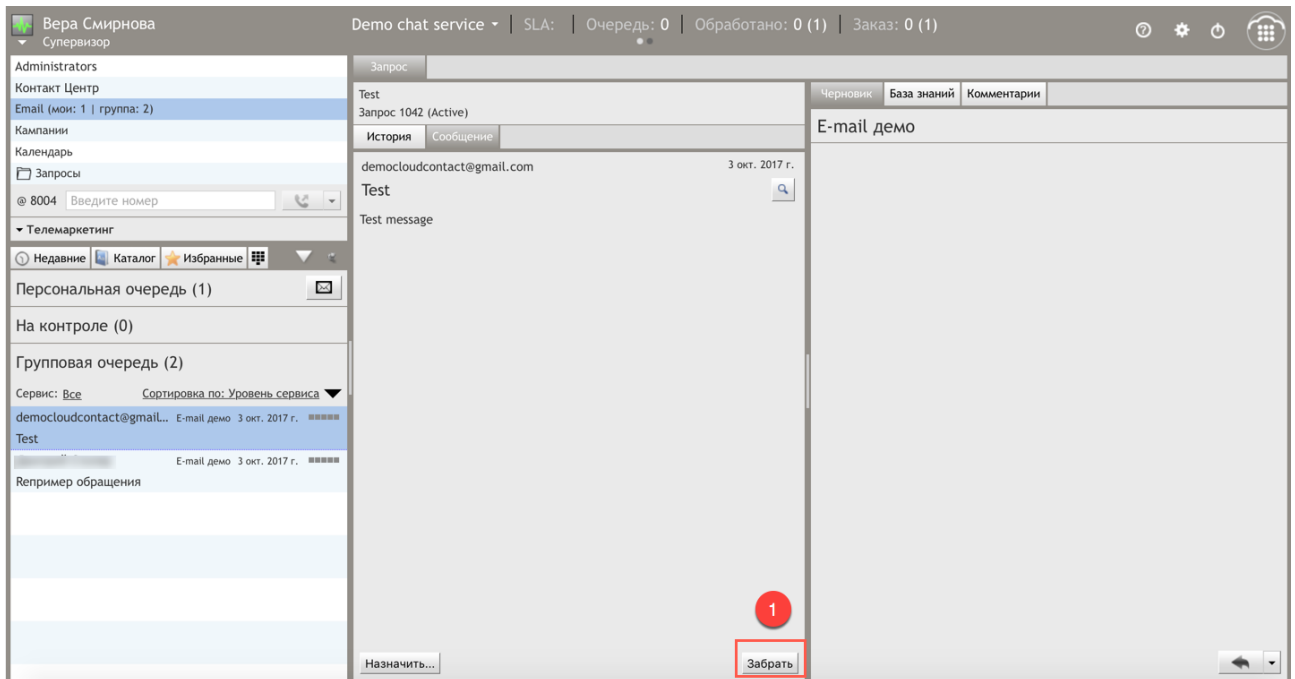


В открывшемся окне выберите нужного оператора (1) и нажмите кнопку *Назначить* (2).



Email попадет в *Персональную очередь* оператора. Его положение в очереди будет зависеть от времени ожидания ответа (*Уровень сервиса*). Если необходимо обратить внимание оператора на данный email, супервизор может отправить напоминание по *внутреннему чату*.

Супервизор может **сам обработать email**. Для этого следует нажать кнопку **Забрать** (1). Письмо будет помещено в *Персональную очередь супервизора*.



## 8.4 Контроль Персональной очереди оператора

Супервизор может **просматривать** содержание *Персональной очереди* оператора, **переназначать** email на другого оператора или **переводить** его в другой сервис.

**Для контроля** Персональной очереди выберите оператора в нижней части *Области информации* (1).

Ряд показателей может быть полезен для предварительной оценки необходимости контроля оператора. В частности, показатель Вх. ✉ на экране (2) показывает общее количество email, находящихся в *Персональной очереди* оператора, а показатель Вх. ✉ с Нарушением SLA (3) – количество email у которых превышен порог времени ожидания.

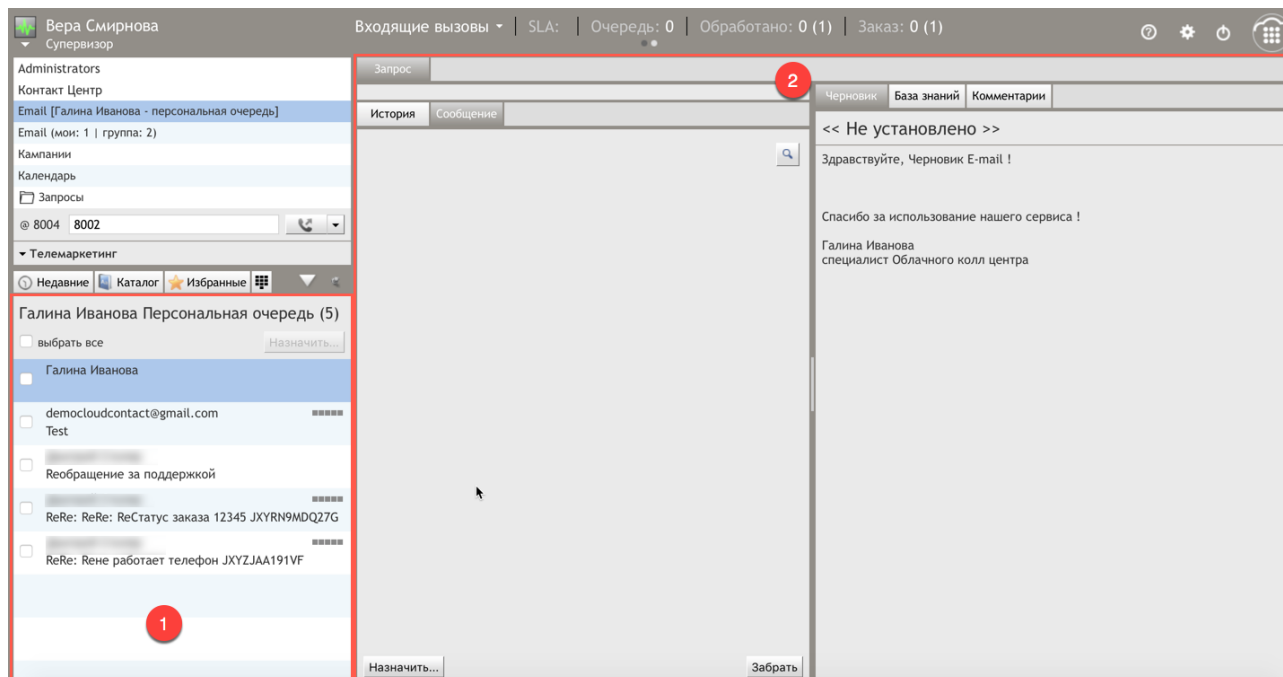
**Для просмотра** *Персональной очереди* нажмите кнопку ✉ показать персональную очередь оператора (4).

The screenshot displays the supervisor interface for Vera Smirnova. The top status bar shows: Входящие вызовы | SLA: | Очередь: 0 | Обработано: 0 (1) | Заказ: 0 (1). The left sidebar contains navigation options like Administrators, Контакт Центр, and a list of operators, with Galina Ivanova (number 8002) selected. The main area shows a table of services and a detailed view of the 'Контакт Центр' queue. The queue table has columns for Name, Status, Service, and various metrics. Two rows are visible: Vera Smirnova and Galina Ivanova. Galina Ivanova's row is highlighted in blue, and the 'Вх. ✉ на экране' and 'Вх. ✉ с Нарушением SLA' columns are highlighted in yellow. A red circle '1' points to Galina Ivanova's name, '2' to the 'Вх. ✉ на экране' value (1), and '3' to the 'Вх. ✉ с Нарушением SLA' value (1). A red circle '4' points to the 'показать персональную очередь' button in the operator's control panel.

| Название          | %Вх.с ур.серви... | Вх. ✉ пот... | Вх. ожидание | Исх. активные | Вх. ма... | Вх. о... | Вх. ак... | Исх. ... | Вх. откл... | Вх. ... | В си... | Занят | Не г... |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------|-------------------|--------------|--------------|---------------|-----------|----------|-----------|----------|-------------|---------|---------|-------|---------|---|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Demo chat service | (80/20)           | 0            | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0        | 0           | 0       | 0       | 1     | 0       |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |
| E-mail демо       | (80/5d)           | 0            | 2            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0        | 0           | 0       | 0       | 1     | 0       |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Входящие вызовы   | (80/20)           | 0            | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0        | 0           | 0       | 0       | 1     | 0       |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Демо Telegram     | (80/20)           | 0            | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0        | 0           | 0       | 0       | 1     | 0       |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Телемаркетинг     | (80/20)           | 0            | 0            | 0             | 00:00     | 0        | 0         | 0        | 0           | 0       | 0       | 1     | 0       |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5                 |                   |              |              |               |           |          |           |          |             |         |         |       | 0       | 2 | 0 | 00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

| Имя            | Активн... | Сервис | Обращение | Вх. ✉ на экране | Вх. ✉ с Нарушением SLA | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
|----------------|-----------|--------|-----------|-----------------|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Вера Смирнова  | 0         |        |           | 1               | 1                      | ... | ... | ... | ... | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Галина Иванова | 0         |        |           | 0               | 0                      | ... | ... | ... | ... | 0   | 0   | 0   | 0   |

Список email, находящихся в *Персональной очереди*, будет показан в панели *Активного сообщения* (1), а содержание конкретного email – в *области информации* (2).

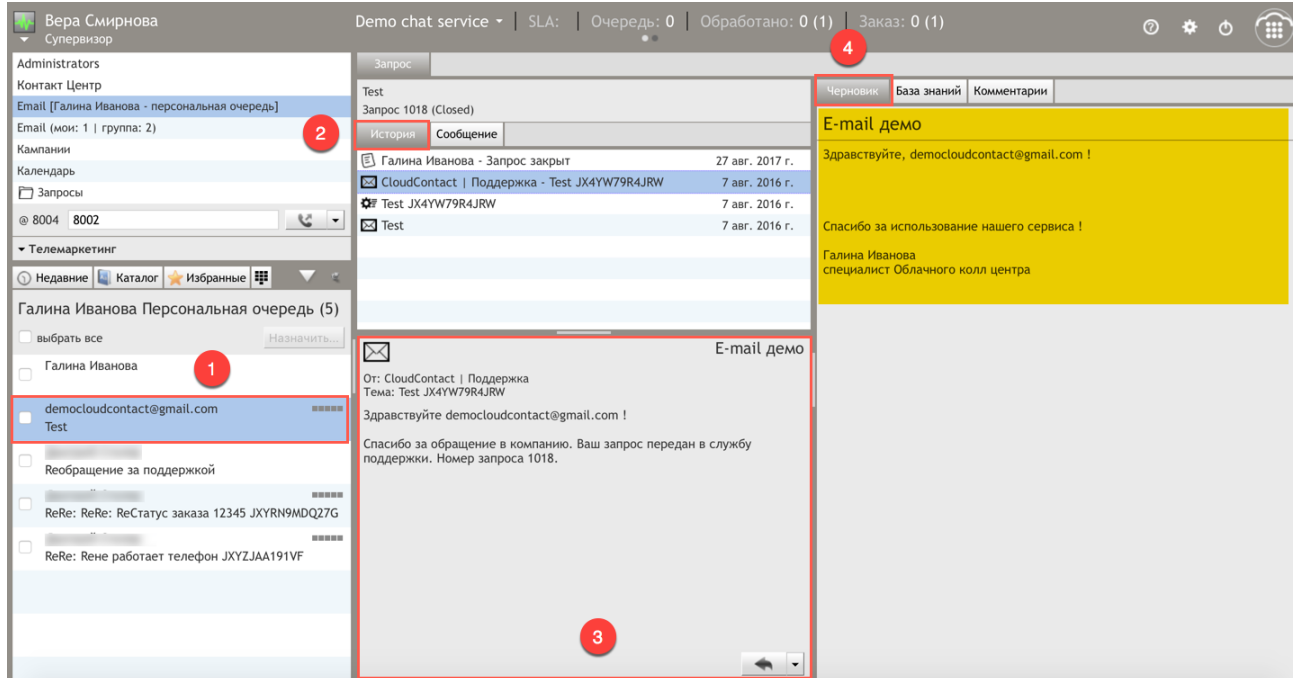


Супервизор может **просмотреть** содержимое письма клиента/переписки/черновика ответа оператора, **назначить** выбранный email на другого оператора, **перевести** его обратно в *Групповую очередь* или в другой сервис. Возможно одновременное перемещение нескольких email.

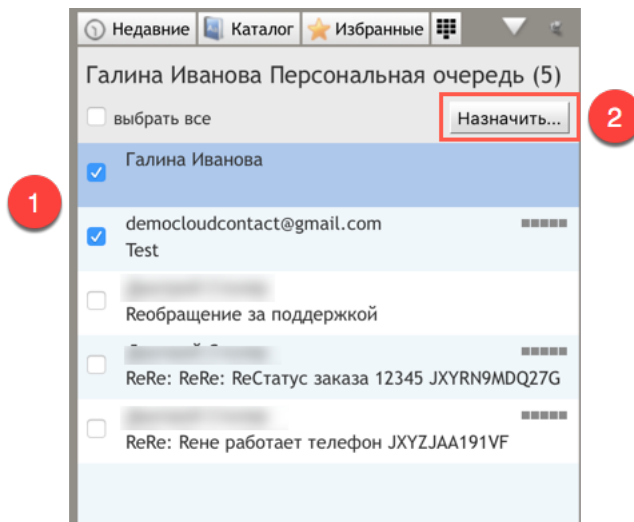
**Для просмотра email или черновика ответа оператора, выберите email из списка (1).**

**Для просмотра переписки выберите вкладку История (2). Содержание конкретного email будет показано в панели ниже (3).**


**Для просмотра черновика ответа нажмите вкладку Черновик (4). Под ней будет показан текст черновика (выделен жёлтым).**

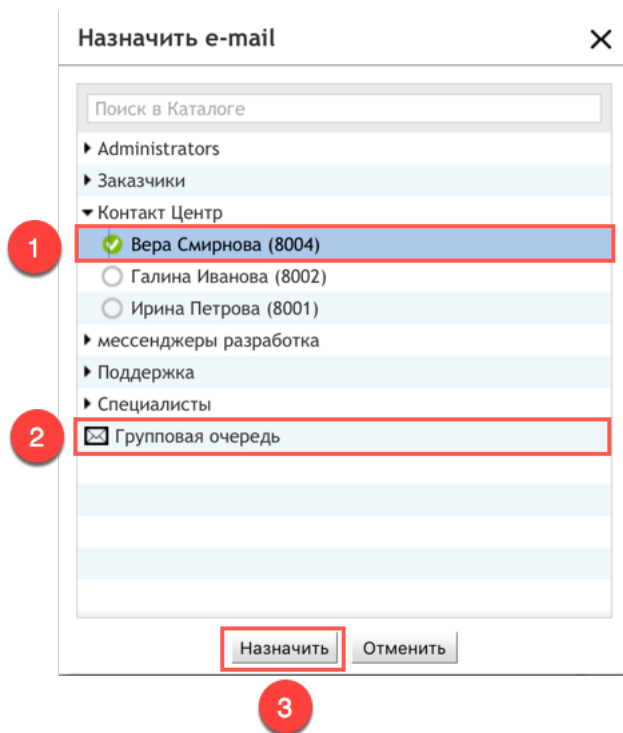


**Для перевода одного или нескольких email, выберите их из списка в Персональной очереди оператора (1). Нажмите кнопку Назначить (2).**



В открывшемся окне можно **перевести** email на другого оператора, **вернуть** его в *Групповую очередь* и **перевести** в другой сервис:

- для перевода другому оператору – выберите его из списка (1);
- для возврата в *Групповую очередь* – выберите её из списка, она помечена значком  (2);
- для перевода на другой сервис – выберите его из списка сервисов.
- для завершения перевода – нажмите кнопку Назначить (3).

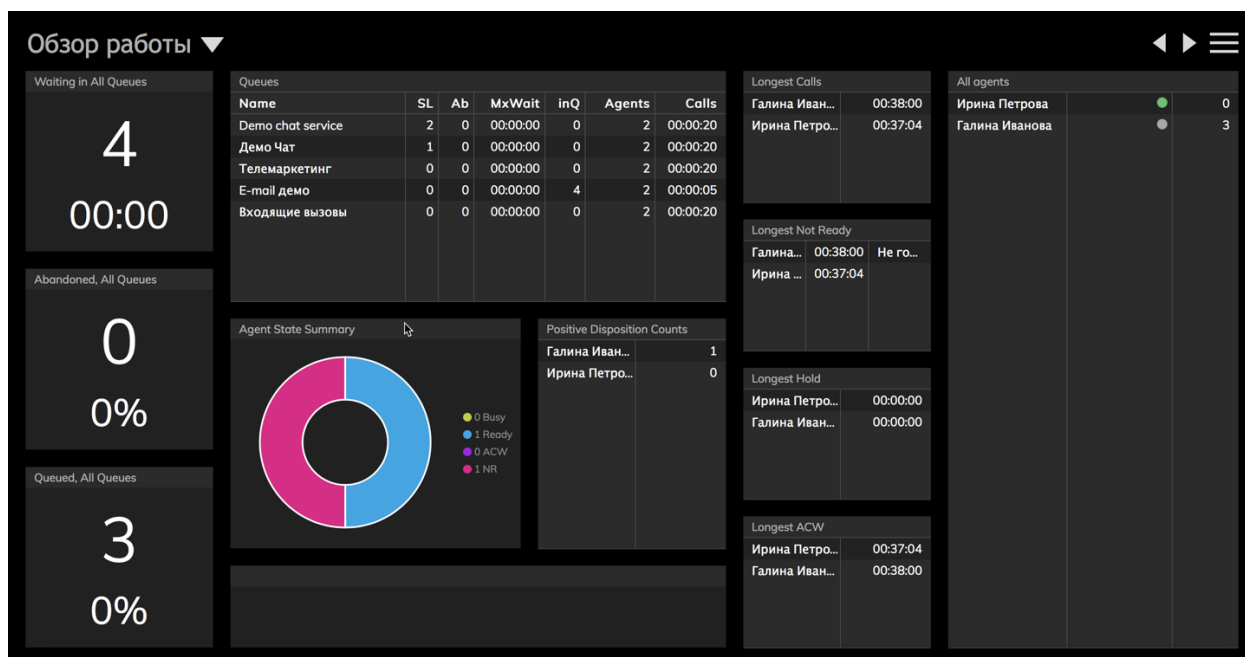




## 9 Доступ к Настенной панели/Wallboard

*Настенные панели/ Wallboard* используются для наглядного графического отображения on-line показателей работы Облачного Контакт Центра. Персонал КЦ (включая *операторов*) может иметь доступ к *Панелям* при наличии соответствующих полномочий.

Пример экрана *Настенной панели* показан на снимке ниже:



Для настройки и просмотра *Настенных панелей/Wallboard* супервизор должен обладать полномочиями Доступ к API в реальном времени (для просмотра панели) и Редактирование Настенной панели (Wallboard)(для редактирования).

Если супервизор обладает необходимыми *полномочиями*, в панели *Статуса* появится значок **Wallboard** (1). Нажмите на него для открытия *Настенной панели*.

The screenshot shows the supervisor interface. In the top right corner, there is a red circle with the number 1 pointing to a Wallboard icon. Below it, there is a red circle with the number 2 pointing to a login form. The main area of the interface is divided into several sections:

- Left sidebar:** Contains user information for Vera Smirnova (Supervisor) and Irina Petrova (Agent, number 8001). It also includes navigation options like 'Недавние', 'Каталог', and 'Избранные'.
- Top right:** A 'Сервисы и Кампании (Контакт Центр)' table showing statistics for various services.
- Bottom right:** A 'Контакт Центр' table listing active contacts with columns for name, service, contact details, call duration, load, and average response time.

| Название          | Вх. активные | Исх. активные | Вх. с нарушением SLA | Исх. сейчас | Вх. «Обработанным» | Исх. звонят | В системе | Занят    |
|-------------------|--------------|---------------|----------------------|-------------|--------------------|-------------|-----------|----------|
| Demo chat service | 0            | 0             | 0                    | 0           | 0                  | 0           | 3         | 3        |
| E-mail демо       | 3            | 0             | 9                    | 0           | 0                  | 0           | 3         | 3        |
| Входящие вызовы   | 1            | 0             | 0                    | 0           | 0                  | 0           | 3         | 3        |
| Демо Чат          | 0            | 0             | 0                    | 0           | 0                  | 0           | 3         | 3        |
| Телемаркетинг     | 0            | 0             | 0                    | 0           | 0                  | 0           | 3         | 3        |
| <b>Итого</b>      | <b>5</b>     | <b>4</b>      | <b>9</b>             | <b>0</b>    | <b>0</b>           | <b>0</b>    | <b>3</b>  | <b>3</b> |

| Имя            | Сервис          | Обращение                  | Разговор | Загрузка | Ср.вр.простоя |
|----------------|-----------------|----------------------------|----------|----------|---------------|
| Елена Белова   | Входящие вызовы | 79055446868                | 00:33    | 58,5     | 212           |
| Ирина Петрова  | E-mail демо     | democloudcontact@gmail.com | 03:31    | 93,2     | 56            |
| Галина Иванова | E-mail демо     | ss110469@gmail.com         | 03:11    | 58,5     | 201           |
| Вера Смирнова  |                 |                            |          | 0        | 231           |

В новой вкладке откроется окно авторизации для входа в настройки панели. Введите свой *логин* (1) и *пароль* (2). Нажмите *Войти/Login* (3) для входа.

The screenshot shows the 'New Wallboard' login form. The form is centered on a dark background. It has the following fields and elements:

- Tenant:** A text input field containing ':hostedcc.ru'.
- Username:** A text input field with a yellow highlight.
- Password:** A password input field with a yellow highlight and a dropdown arrow.
- Login:** A blue button with the text 'Login'.

Red circles with numbers 1, 2, and 3 are overlaid on the form to indicate the fields and button.

Дальнейшие действия по работе с *Настенными панелями* описаны в инструкции «*Настенные панели/Wallboard*», расположенной на *Справочном портале* в разделе *Отчетность*.

ООО «Клауд Контакт» предоставляет сервис Облачного Контакт Центра на основе платформы ServicePattern™ компании *Bright Pattern Inc.*

Подробная информация: [www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)

© ООО «Клауд Контакт», 2018 г. Составление и перевод.