



CloudContact

Облачный Контакт-центр

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD
ИНСТРУКЦИЯ

ООО «Клауд Контакт»
127521 г. Москва 17-й проезд Марьиной
рощи, д.4, корп.1, офис 715



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (495) 927-01-41

Содержание

Условные обозначения.....	4
1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ	5
2. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	6
3. ОТКРЫТИЕ НАСТЕННОЙ ПАНЕЛИ	8
4. НАСТРОЙКА ПАНЕЛИ.....	9
5. СОЗДАНИЕ НОВОГО ЭКРАНА.....	10
5.1. Изменение темы экрана	12
5.2. Настройка Виджета статистик.....	13
5.3. Удаление Виджета статистик	16
5.4. Создание нового Виджета статистик	17
6. СОХРАНЕНИЕ НАСТРОЕК ЭКРАНА	19
7. ПЕРЕКЛЮЧЕНИЕ МЕЖДУ ЭКРАНАМИ	20
7.1. Ручное переключение.....	20
7.2. Автоматическое переключение.....	21
8. НАЗНАЧЕНИЕ/ УДАЛЕНИЕ ЭКРАНА ДЛЯ ДРУГИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Перечень статистик виджетов, входящих в шаблоны экранов.....	25
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Общий перечень статистик по типам виджетов.....	31
SINGLE STATISTIC/ Виджет «ОДИНОЧНАЯ СТАТИСТИКА».....	31
AGENT GRID/ Виджет «ПОКАЗАТЕЛИ ОПЕРАТОРОВ»	37
SERVICE GRID/ Виджет «ПОКАЗАТЕЛИ СЕРВИСОВ»	40
NEWS/ Виджет «НОВОСТИ»	46
AGENT STATE SUMMARY/ виджет «СВОДНАЯ ПО СОСТОЯНИЯМ ОПЕРАТОРОВ»	47

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

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживанию сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на [Справочном портале](#) .

Видео-инструкции «*Колл центр за 1 час*» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены на [Справочном портале](#) или на специализированном [канале YouTube](#) .

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

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

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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.

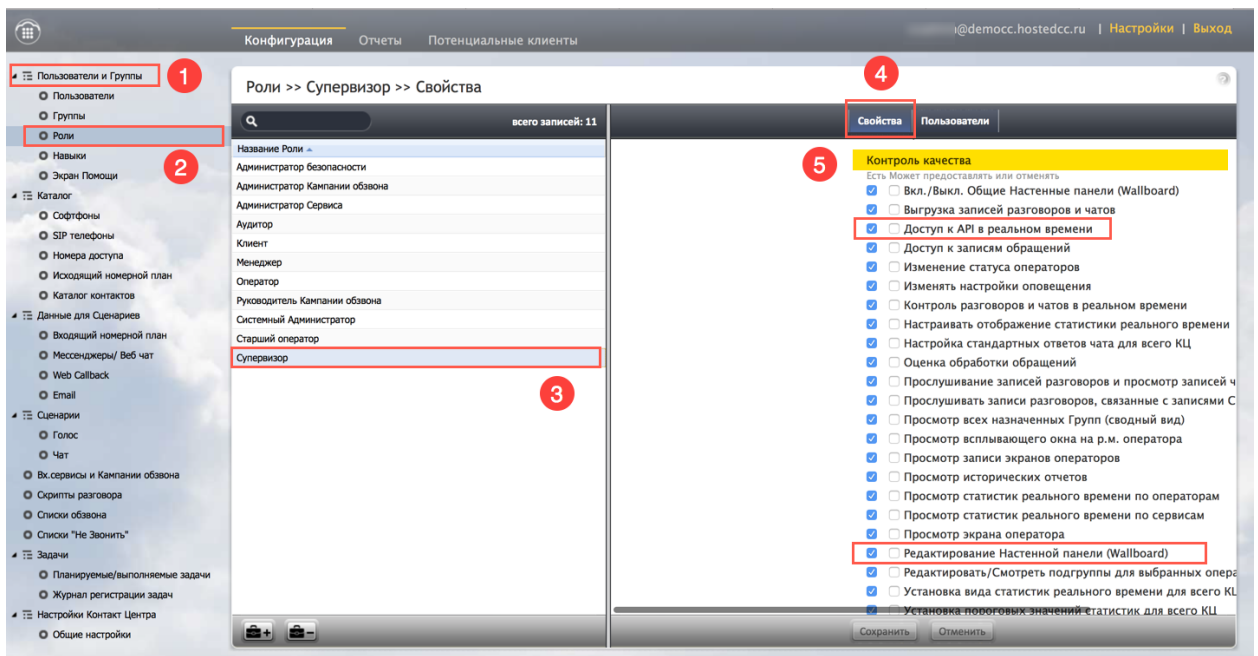
Платформа позволяет настраивать внешний вид *Панелей*, состав отображаемых статистик и права доступа к ним.

2. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

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).

Для просмотра *Настенных панелей/Wallboard оператор* должен обладать *полномочием* Доступ к API в реальном времени. Также оператор должен быть добавлен как *супервизор* в свою *группу*.

Полномочия добавляются во вкладке Пользователи и группы/ Роли/[название роли]/Свойства, раздел Контроль качества (5).



Добавление оператора, как супервизора группы, происходит в разделе Группы/ [название группы]/ Свойства/ Супервизор(ы) (4).

Конфигурация | Отчеты | Потенциальные клиенты | @democc.hostedcc.ru | Настройки | Выход

Пользователи и Группы

- Пользователи
- Группы** (1)
- Роли
- Навыки
- Экран Помощи
- Каталог
 - Софтфоны
 - SIP телефоны
 - Номера доступа
 - Исходящий номерной план
 - Каталог контактов
- Данные для Сценариев
 - Входящий номерной план
 - Мессенджер/ Веб чат
 - Web Callback
 - Email
- Сценарии
 - Голос
 - Чат
 - Вх.сервисы и Кампании обзвона
 - Скрипты разговора
 - Списки обзвона
 - Списки "Не Звонить"
- Задачи
 - Планируемые/выполняемые задачи
 - Журнал регистрации задач
- Настройки Контакт Центра
 - Общие настройки

Группы >> Контакт Центр >> Свойства

всего записей: 4

Название группы	Участники
Специалисты	1
Контакт Центр (2)	6
Заказчики	0
Администраторы	1

Свойства | Участники | Сервисы | Статистика (3)

Название: Контакт Центр

Супервизор(ы): Вера Смирнова
Галина Иванова
поддержка CloudContact (4)
[Редактировать](#)

Выход из режима Постобработка вызова: вручную

Перерыв после Постобработки вызова: не переходить

Выход из состояния Перерыва: Общие настройки | [автоматически, через 120 секунд](#)

Стартовый URL (не связанный с вызовом): Общие настройки | пустое

Записи в Каталоге контактов:

- Все
- Выбранные

Сохранить | Отменить

3. ОТКРЫТИЕ НАСТЕННОЙ ПАНЕЛИ

Войдите в приложение супервизора/ оператора по ссылке [https://\[название\].hostedcc.ru/agentdesktop/](https://[название].hostedcc.ru/agentdesktop/). Если пользователь обладает необходимыми полномочиями, в панели *Состояний* появится значок Wallboard (1). Нажмите на него.

The screenshot shows the Agent Desktop interface for a supervisor named Vera Smirnova. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Недавние', 'Каталог', and 'Избранные'. The main area displays 'Сервисы и Кампании (Контакт Центр)' with a table of service statistics and a 'Контакт Центр' table listing active calls and agents. A red circle with the number '1' is placed over a Wallboard icon in the top right corner of the interface.

Название	Вх. активные	Исх. активные	Вх. «с Нарушением SLA	Исх. сейчас	Вх. «Обработан...	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
	5	4	0	9	0	0	3	3

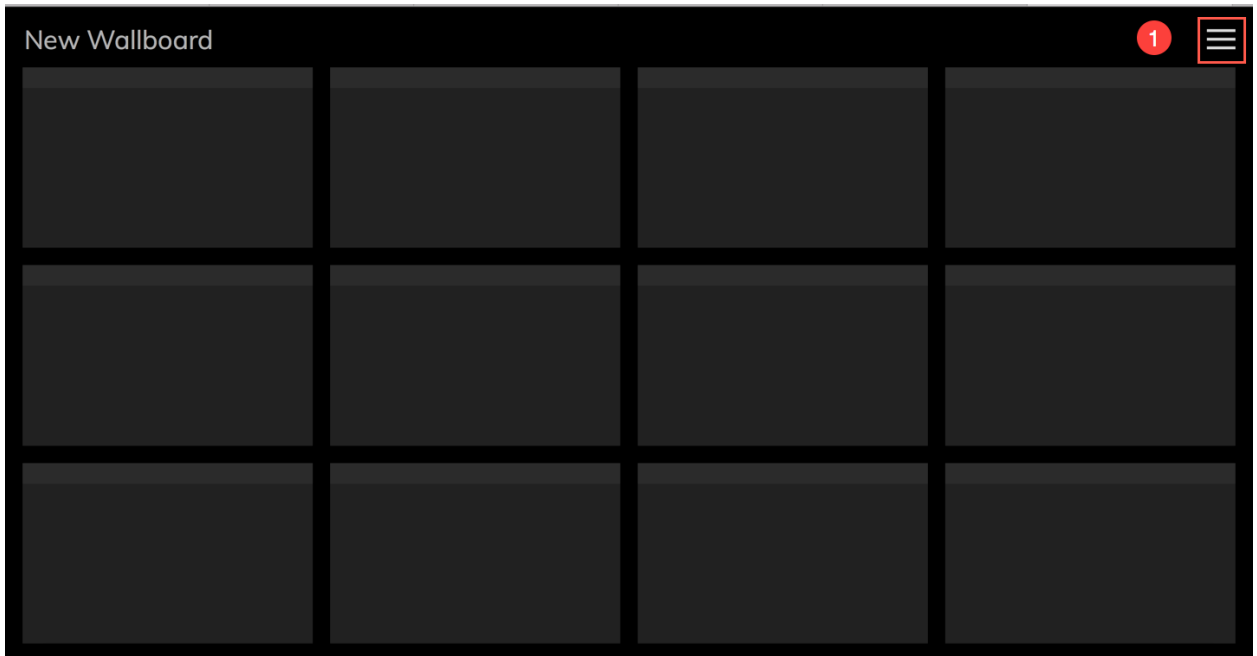
Имя	Сервис	Обращение	Разговор	Загрузка	Ср.вр.простоя
Елена Белова	Входящие вызовы	79055446868	00:33	58,5	212
Ирина Петрова	E-mail демо	democloudcontact@gmail.com	03:31	93,2	56
Галина Иванова	E-mail демо	ss110469@gmail.com	03:11	58,5	201
Вера Смирнова				0	231

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 screen. A central 'Login' dialog box is displayed over a dark grid background. The dialog box contains three input fields: 'Tenant' (pre-filled with ':hostedcc.ru'), 'Username' (with a red circle '1' next to it), and 'Password' (with a red circle '2' next to it). Below the fields is a 'Login' button, which is highlighted with a red circle '3'.

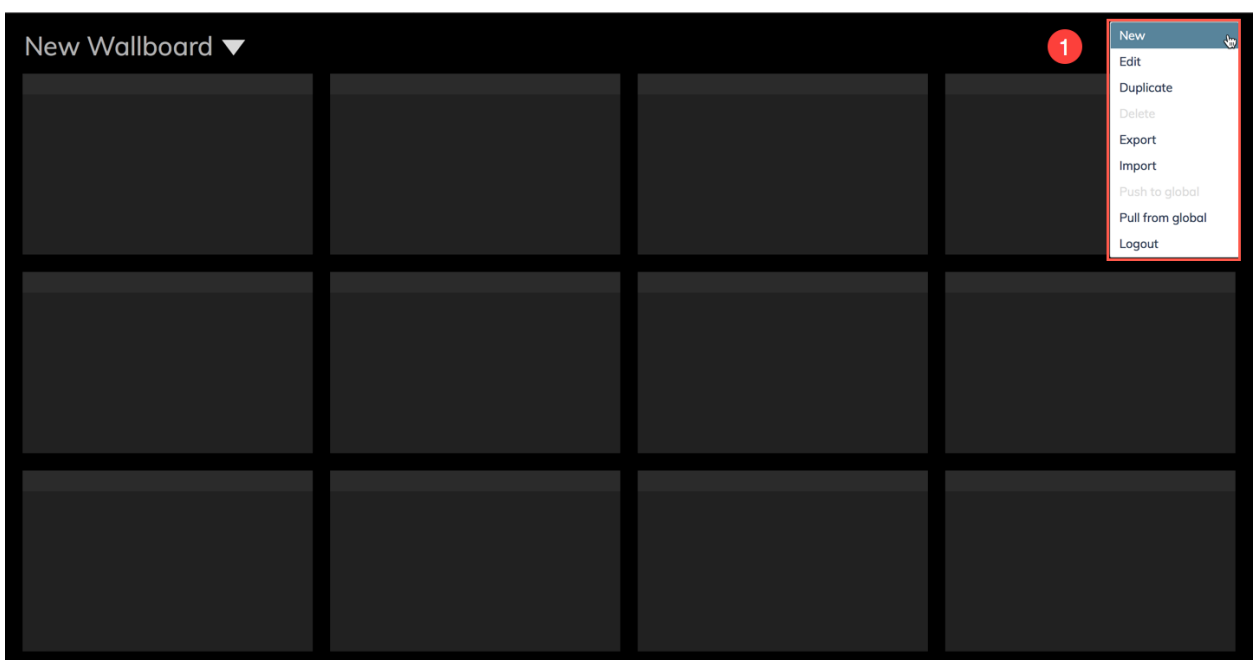
4. НАСТРОЙКА ПАНЕЛИ

На начальном экране нажмите кнопку (1) для открытия *меню настроек*.



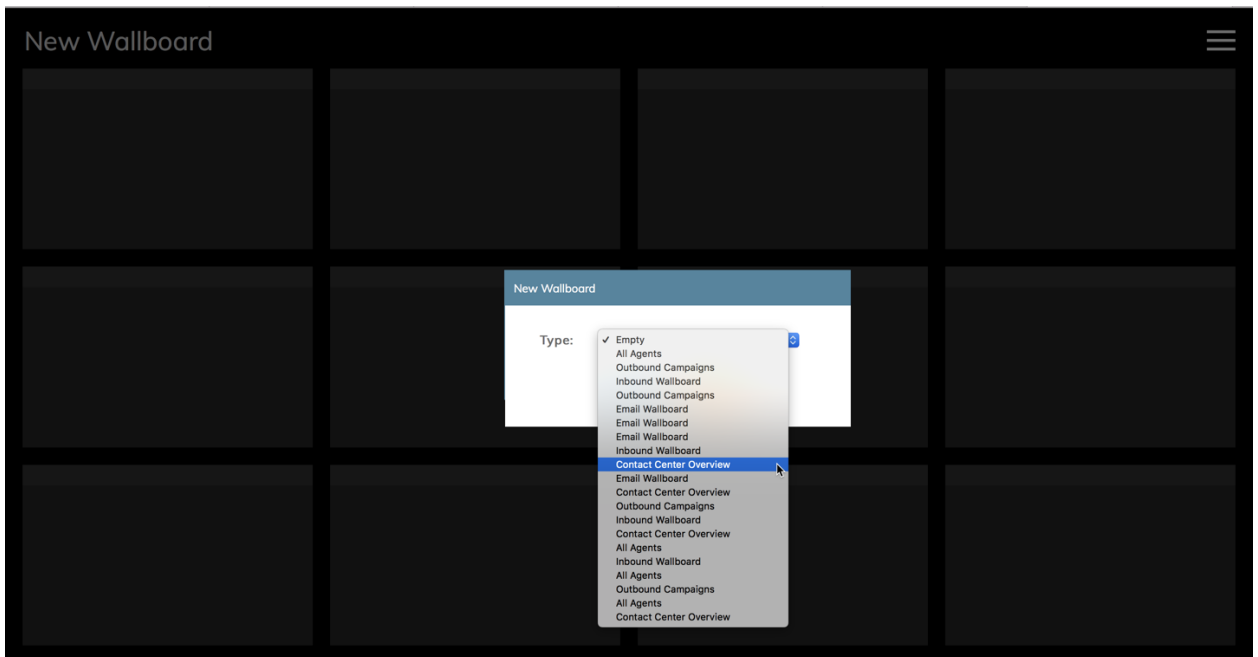
В меню настроек (1) можно выполнить следующие действия:

- New - создать новый экран;
- Edit - отредактировать существующий экран;
- Duplicate – создать копию экрана;
- Export/ Import - выполнить экспорт/импорт экрана;
- Push to global – назначить экран для всех пользователей (*Общий экран*);
- Pull from global – удалить из *Общих экранов*
- Logout – выйти из приложения настройки.

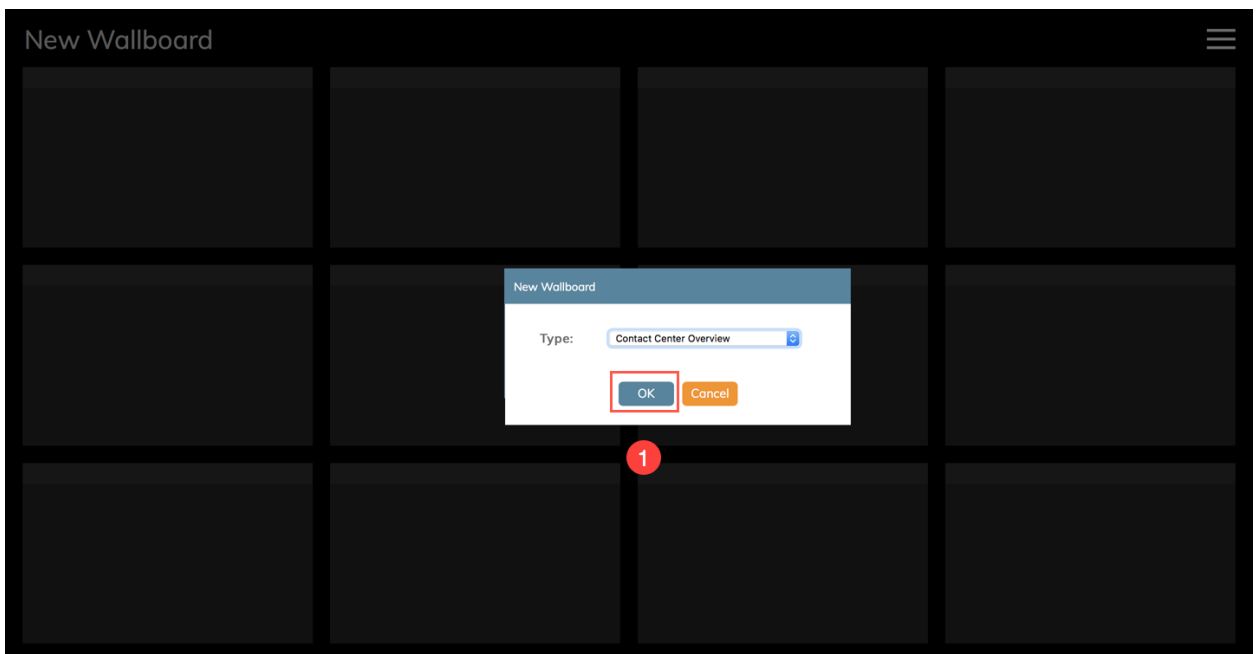


5. СОЗДАНИЕ НОВОГО ЭКРАНА

Выберите **Новый/ New** для создания **нового экрана**. В открывшемся окне можно создать **полностью новый экран (Empty)** или выбрать один из **предустановленных шаблонов**.



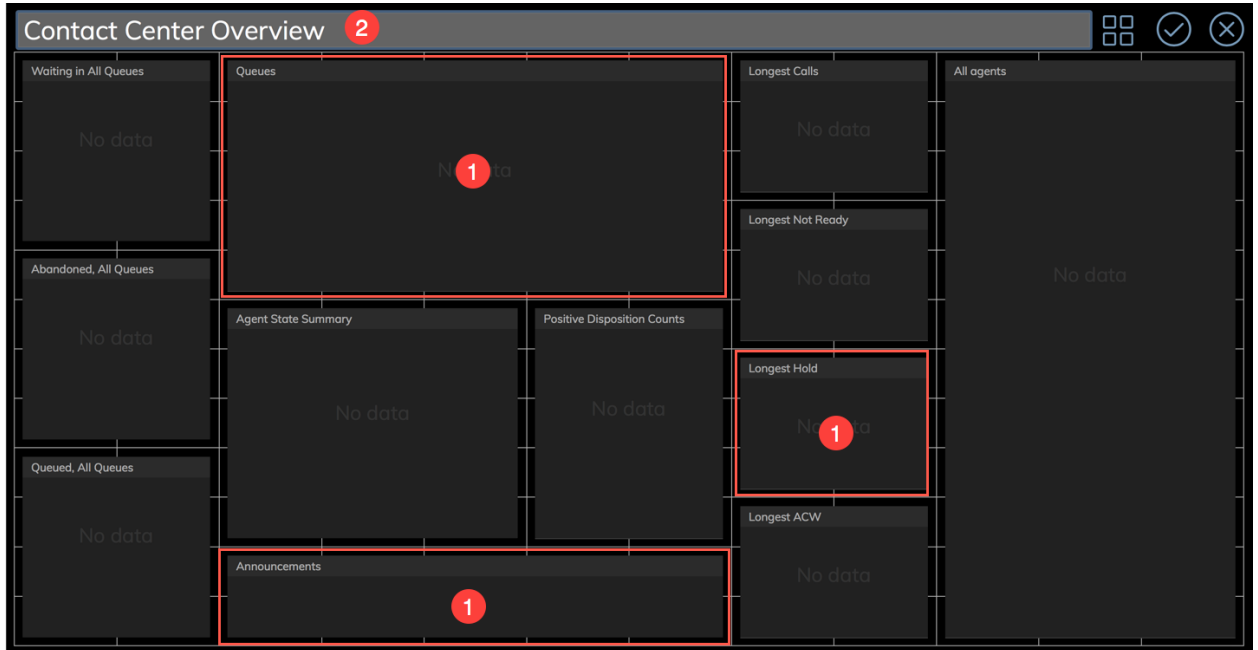
Выберите *шаблон* и нажмите **OK (1)**.



Отобразится *шаблон* выбранного экрана. Он состоит из *виджетов (блоков)* (1) предустановленных *статистик*. Все их можно изменить.

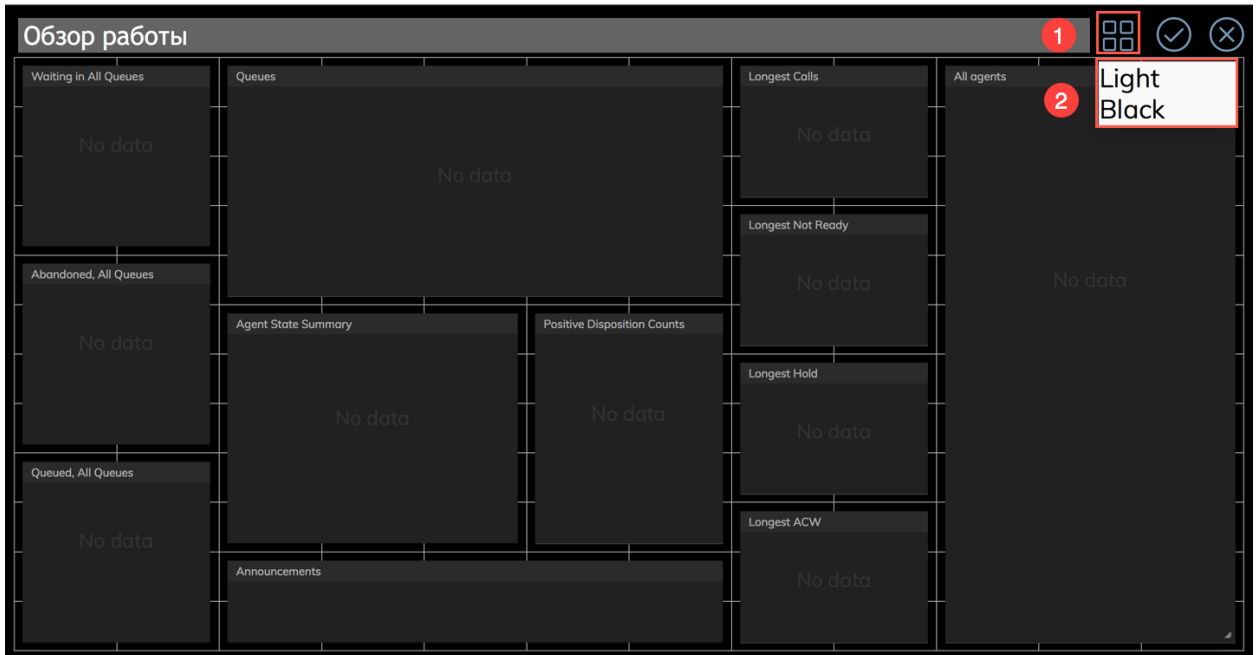
Перечень *статистик виджетов*, входящих в каждый *шаблон экрана*, приведен в *Приложении 1* к настоящей инструкции.

Измените **название экрана** (2).

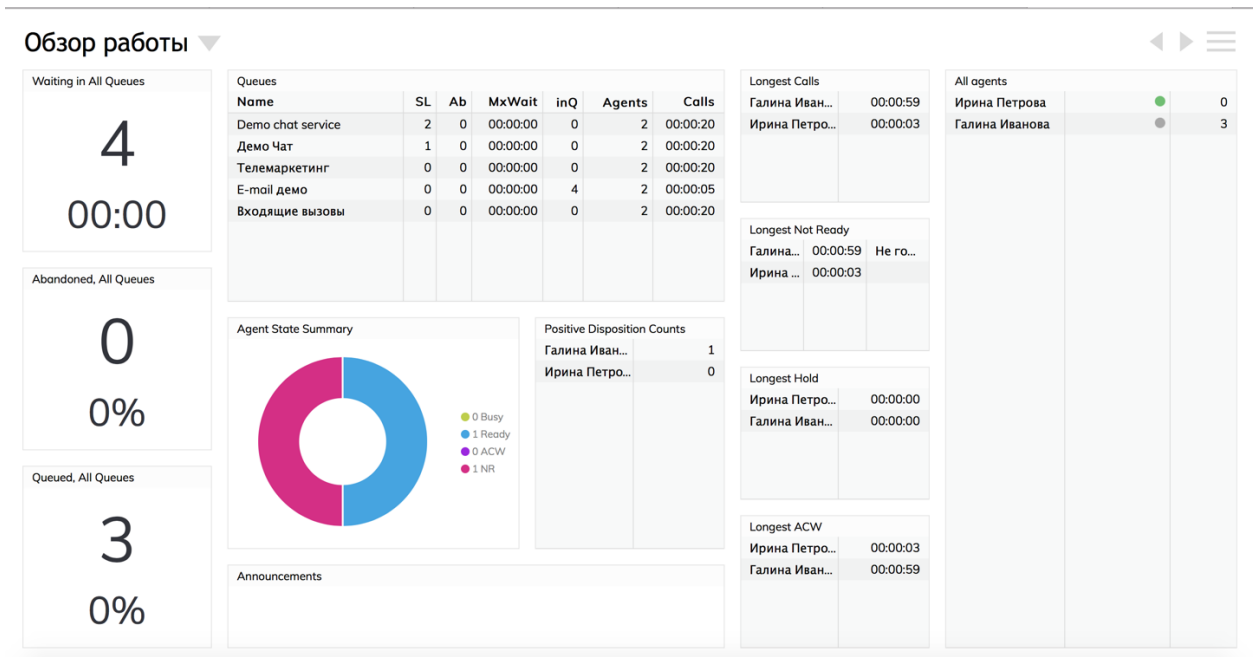


5.1. Изменение темы экрана

Каждый экран может использовать светлую (light) или темную (dark) тему. Нажмите кнопку (1) и выберите название темы (2).

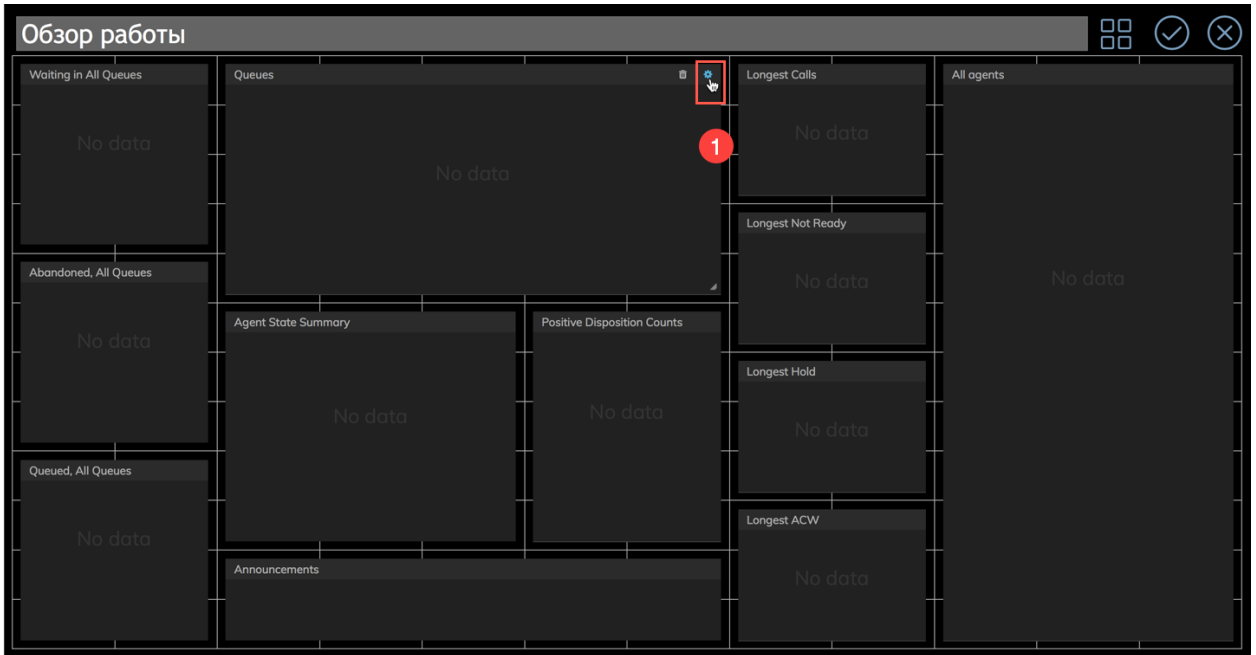


Пример светлой темы:

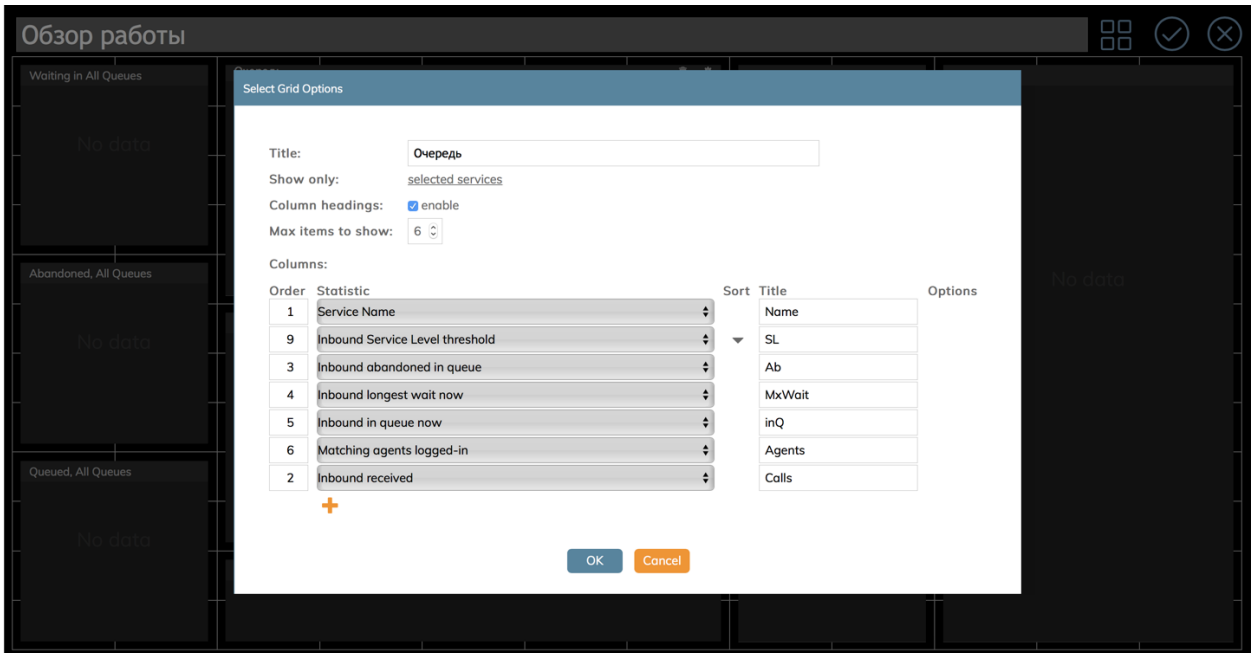


5.2. Настройка Виджета статистик

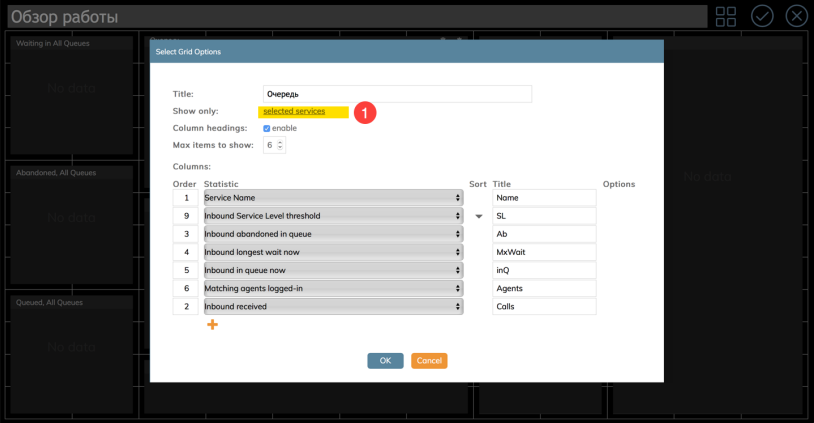
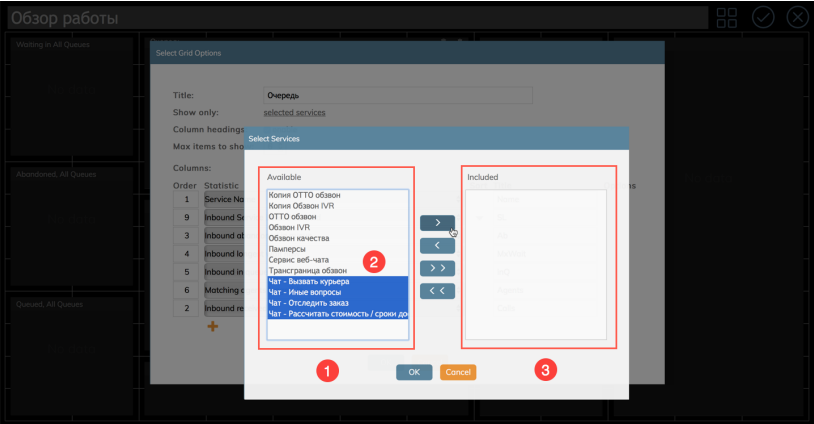
Для изменения **виджета статистик** нажмите кнопку (1).



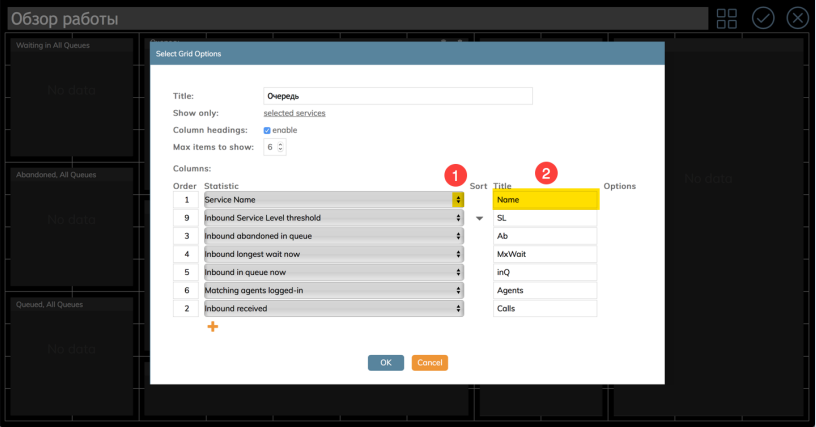
Откроется окно настройки **блока статистик**.



Возможны следующие настройки:

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание
Title	Название	Название блока
Show only Selected services	Показать только выбранные сервисы	<p>Позволяет отображать статистики только по <i>выбранным сервисам</i>.</p> <p>Нажмите selected services (1).</p>  <p>В левой части (1) нового окна выберите нужные <i>сервисы</i> и с помощью кнопки (2) переместите их в правую часть (3) для отображения в блоке статистик.</p> 
Column headings enable	Названия столбцов	Поставьте флажок для отображения <i>названий столбцов блока</i> .

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Max items to show	Максимальное количество статистик	Задаёт <i>максимальное количество</i> статистик, отображаемых в блоке.
Columns	Столбцы	<p>Настройка <i>параметров статистик</i>. Нажмите на (1) для выбора <i>статистики</i>. Введите <i>название</i> статистики (2) для отображения в качестве <i>заголовка столбца</i> (см. п. <i>Названия столбцов</i>).</p> 

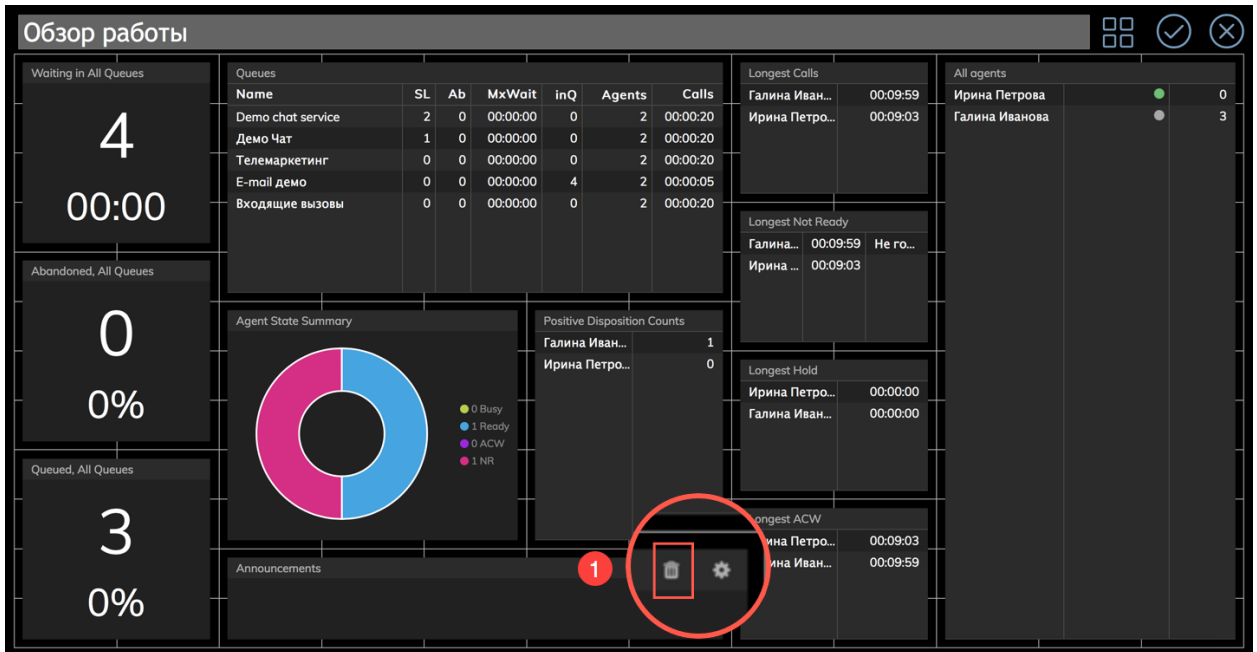
Перечень доступных *статистик* (зависит от типа *виджета*) приведен в *Приложении 2* к настоящей инструкции.

Перечень доступных *статистик*, входящих в каждый виджет, соответствует показателям, доступным в *приложении Супервизора Облачного КЦ*. Полный перечень статистик приведен в инструкции «*Супервизор Облачного КЦ: инструкция пользователя*», размещенном на *Справочном портале*.

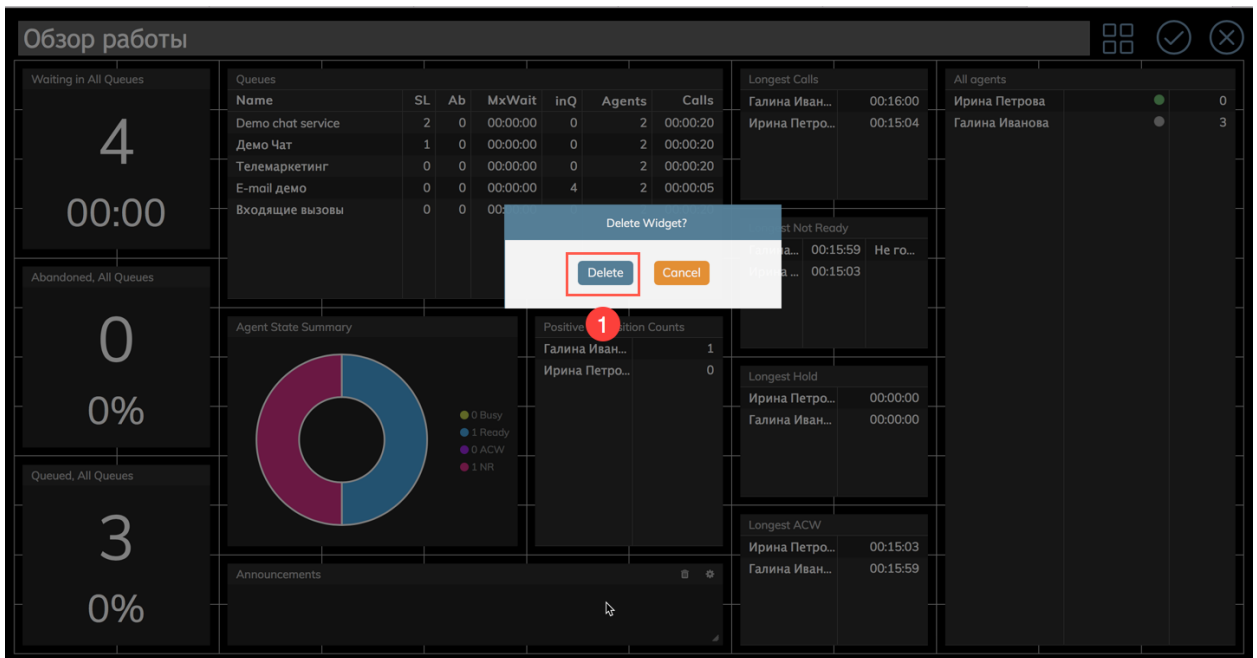
После сохранения настроек, *виджет* будет отображать данные по **выбранным сервисам**.

5.3. Удаление Виджета статистик

Для **удаления виджета** наведите мышкой на правый верхний угол блока и нажмите значок (1).

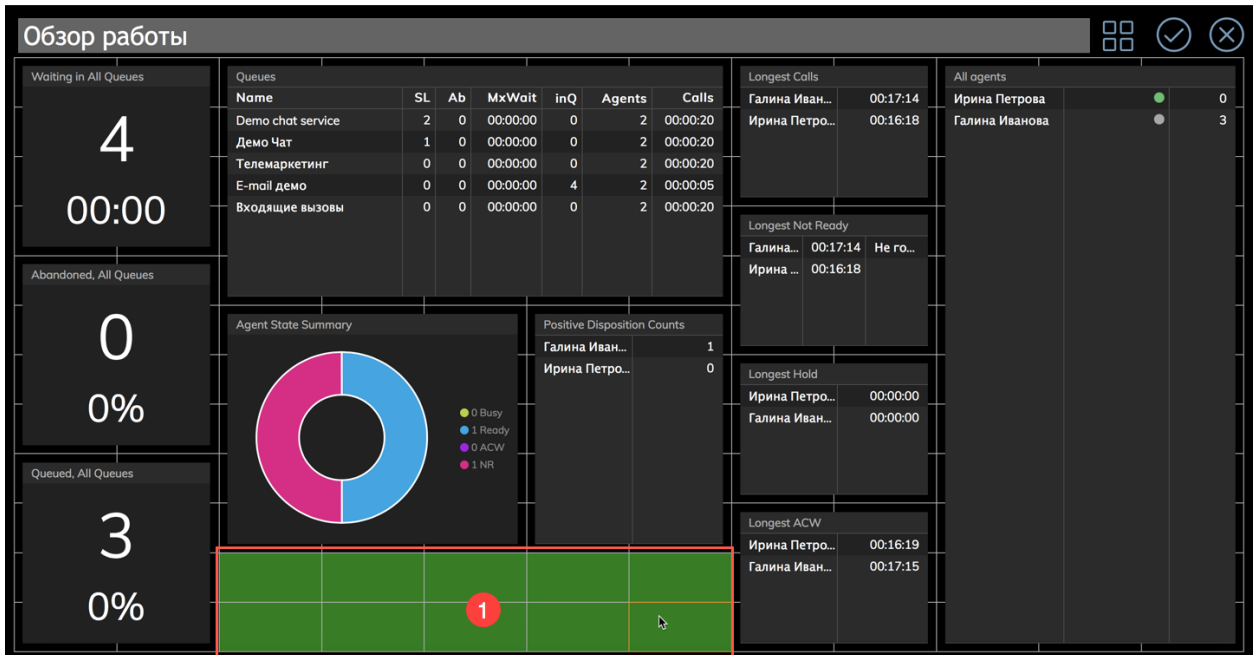


Подтвердите удаление (1).

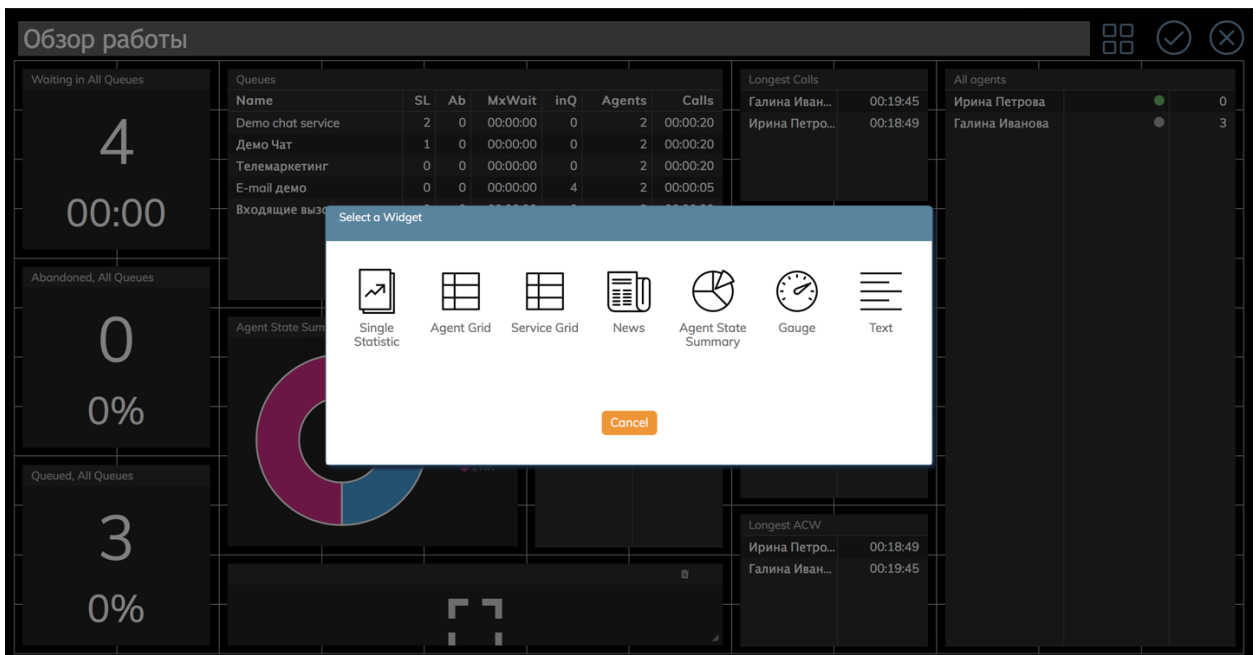


5.4. Создание нового Виджета статистик

Для создания **нового виджета** статистик выделите мышкой свободные ячейки, которые будет занимать блок (1).



Откроется окно выбора *типа виджета*.



Доступны следующие виды виджета:

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание
Single Statistic	Одиночная статистика	Отображение только одного статистического параметра.
Agent grid	Показатели операторов	Отображение нескольких статистик по <i>операторам</i> .
Service grid	Показатели сервисов	Отображение нескольких статистик по <i>сервисам и кампаниям обзвона</i> .
News	Новости	Новостная информация (уведомления) внутри Облачного КЦ.
Agent state summary	Сводная по состояниям операторов	Отображение сводных данных по <i>состояниям операторов</i> .
Gauge	Датчик	Графическая отчетность (в виде «подковы»), показывающая текущее значение <i>статистики</i> и ее <i>пороговое значение</i> .
Text	Текст	Произвольный текст.

Перечень доступных *статистик*, с разбивкой по типам *виджетов*, приведен в *Приложении 2* к настоящей инструкции.

Дальнейшая настройка выполняется аналогично редактированию существующего виджета (см.п. *Настройка виджета статистик* выше).

6. СОХРАНЕНИЕ НАСТРОЕК ЭКРАНА

Для сохранения сделанных изменений в экране нажмите кнопку (1). Экран перейдет из режима редактирования в рабочий режим.

Обзор работы

Queues	Name	SL	Ab	MxWait	inQ	Agents	Calls
	Demo chat service	2	0	00:00:00	0	2	00:00:20
	Демо Чат	1	0	00:00:00	0	2	00:00:20
	Телемаркетинг	0	0	00:00:00	0	2	00:00:20
	E-mail демо	0	0	00:00:00	4	2	00:00:05
	Входящие вызовы	0	0	00:00:00	0	2	00:00:20

Waiting in All Queues: 4 00:00

Abandoned, All Queues: 0 0%

Queued, All Queues: 3 0%

Agent State Summary: Donut chart showing 0 Busy, 1 Ready, 0 ACW, 1 NR.

Positive Disposition Counts: Галина Иван... 1, Ирина Петро... 0

Longest Calls: Галина Иван... 00:21:35, Ирина Петро... 00:20:39

Longest Not Ready: Галина... 00:21:34, Ирина ... 00:20:38

Longest Hold: Ирина Петро... 00:00:00, Галина Иван... 00:00:00

Longest ACW: Ирина Петро... 00:20:38, Галина Иван... 00:21:34

All agents: Ирина Петрова 0, Галина Иванова 3

Вид рабочего экрана:

Обзор работы

Queues	Name	SL	Ab	MxWait	inQ	Agents	Calls
	Demo chat service	2	0	00:00:00	0	2	00:00:20
	Демо Чат	1	0	00:00:00	0	2	00:00:20
	Телемаркетинг	0	0	00:00:00	0	2	00:00:20
	E-mail демо	0	0	00:00:00	4	2	00:00:05
	Входящие вызовы	0	0	00:00:00	0	2	00:00:20

Waiting in All Queues: 4 00:00

Abandoned, All Queues: 0 0%

Queued, All Queues: 3 0%

Agent State Summary: Donut chart showing 0 Busy, 1 Ready, 0 ACW, 1 NR.

Positive Disposition Counts: Галина Иван... 1, Ирина Петро... 0

Longest Calls: Галина Иван... 00:22:30, Ирина Петро... 00:21:34

Longest Not Ready: Галина... 00:22:30, Ирина ... 00:21:34

Longest Hold: Ирина Петро... 00:00:00, Галина Иван... 00:00:00

Longest ACW: Ирина Петро... 00:21:34, Галина Иван... 00:22:30

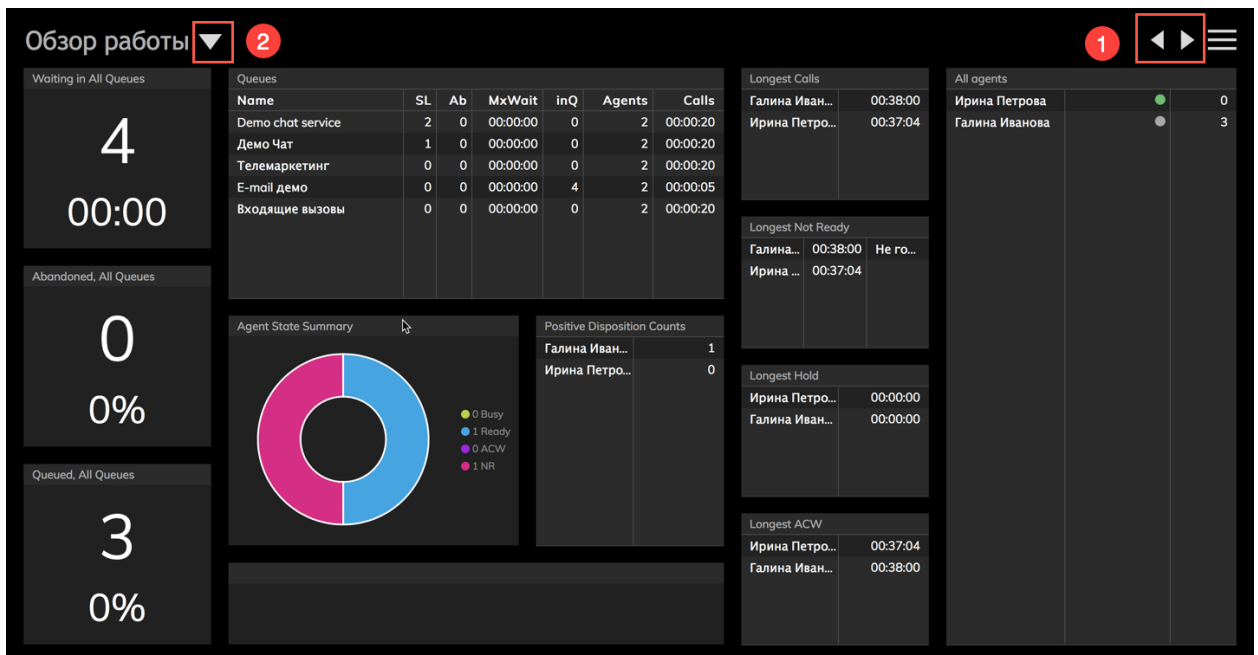
All agents: Ирина Петрова 0, Галина Иванова 3

7. ПЕРЕКЛЮЧЕНИЕ МЕЖДУ ЭКРАНАМИ

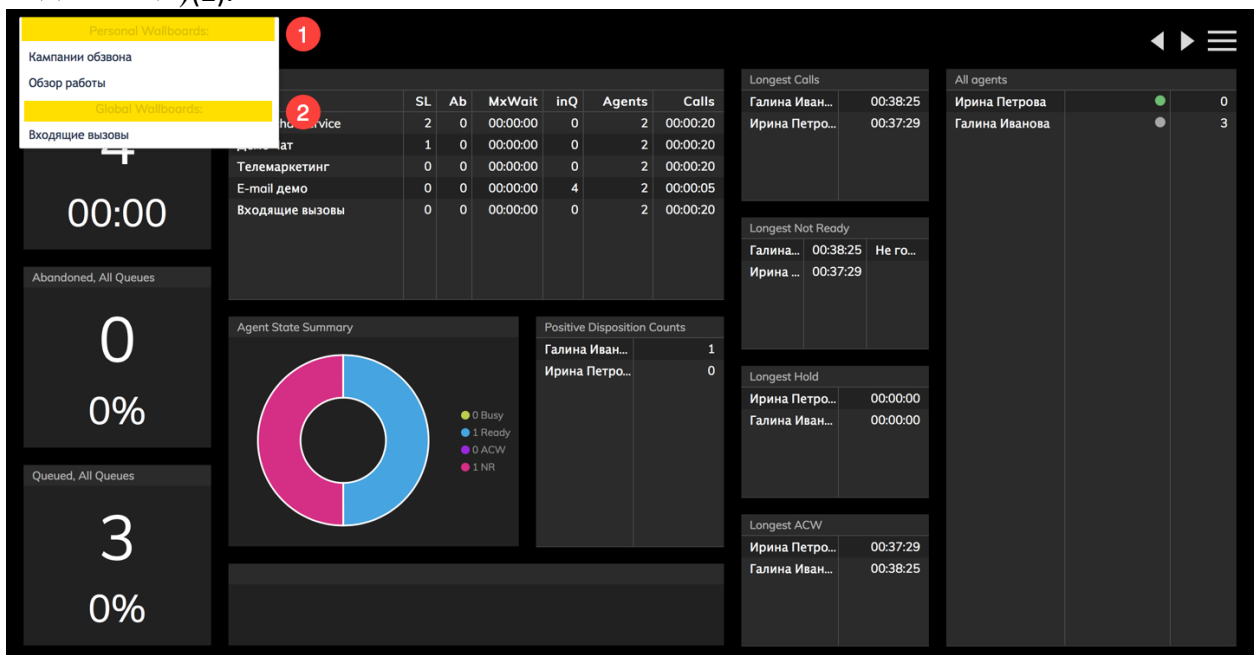
В рабочем режиме, если настроены несколько экранов, **переключение** между ними может происходить в **ручном** и **автоматическом** режимах.

7.1. Ручное переключение

Ручное переключение происходит по кнопкам (1) или выбором *названия экрана* из выпадающего списка (2).



При выборе из списка, доступные для отображения экраны разделяются на 2 группы: Персональные экраны (Personal Wallboards)(1) и Общие экраны (Global Wallboards)(2).



Общие экраны – экраны, назначенные для отображения старшим руководителем (пункт Push To Global в **основном меню**; см. п. *Настройка панели*).

Сотрудник не может редактировать *Общие экраны*.

7.2. Автоматическое переключение

Для **автоматического** переключения между экранами необходимо в браузере в конец адресной строки (1) открытой настенной панели **добавить код** вида:

`&rotate_period_sec=[интервал обновления в сек.]`

Например: `&rotate_period_sec=5` – экраны будут автоматически переключаться с частотой раз в 5 сек.

The screenshot shows a browser window with the URL `/agentdesktop/wallboard/?id=d1a23dd4-f123-4b90-af3f-eb1de2c12345&rotate_period_sec=5`. A red circle and arrow labeled '1' point to the `&rotate_period_sec=5` part of the URL. The dashboard content includes:

- Waiting in All Queues:** 4, 00:00
- Abandoned, All Queues:** 0, 0%
- Queued, All Queues:** 3, 0%
- Queues Table:**

Name	SL	Ab	MxWait	inQ	Agents	Calls
Demo chat service	2	0	00:00:00	0	2	00:00:20
Демо Чат	1	0	00:00:00	0	2	00:00:20
Телемаркетинг	0	0	00:00:00	0	2	00:00:20
E-mail демо	0	0	00:00:00	4	2	00:00:05
Входящие вызовы	0	0	00:00:00	0	2	00:00:20
- Agent State Summary:** Donut chart showing 0 Busy, 1 Ready, 0 ACW, 1 NR.
- Positive Disposition Counts:**

Галина Иван...	1
Ирина Петро...	0
- Longest Calls:**

Галина Иван...	00:21:06
Ирина Петро...	00:20:55
- Longest Not Ready:**

Галина...	00:21:06	Не го...
Ирина ...	00:20:55	
- Longest Hold:**

Ирина Петро...	00:00:00
Галина Иван...	00:00:00
- Longest ACW:**

Ирина Петро...	00:20:55
Галина Иван...	00:21:06
- All agents:**

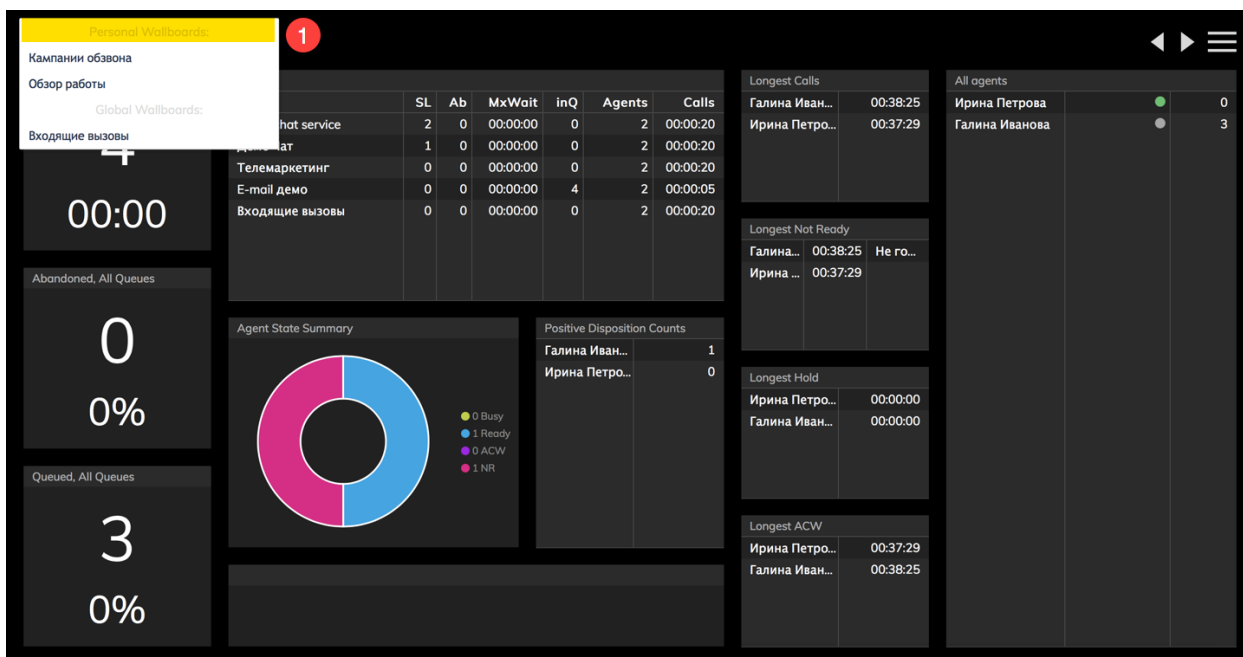
Ирина Петрова	●	0
Галина Иванова	●	3

Для **отключения** автоматического переключения: **удалите** из адресной строки данный код.

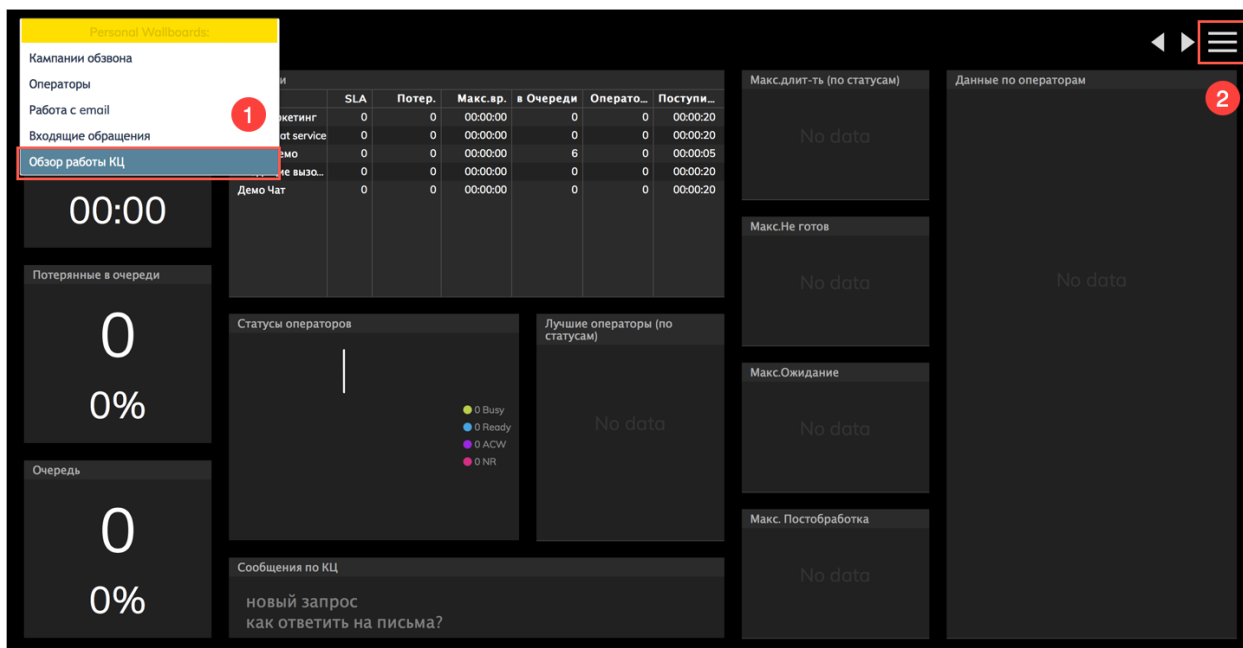
8. НАЗНАЧЕНИЕ/ УДАЛЕНИЕ ЭКРАНА ДЛЯ ДРУГИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Для назначения/ удаления экранов для других пользователей сотрудник должен обладать полномочием Вкл./Выкл. Общие Настенные панели (Wallboard).

По умолчанию, созданные экраны отображаются только у данного пользователя в разделе Персональные экраны (Personal Wallboards)(1).



Сотрудник может **назначить** экран для использования другими пользователями (например, операторами или подчиненными сотрудниками). Для этого выберите нужный экран из списка *Персональных экранов* (1) и нажмите кнопку меню (2).



НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Выберите команду Push to Global / Назначить экран для всех пользователей (Общий экран) (1).

The screenshot shows a wallboard titled 'Обзор работы КЦ'. It features several data panels: 'Время ожидания' (00:00), 'Потерянные в очереди' (0/0%), 'Очередь' (0/0%), 'Служба' table, 'Статусы операторов', 'Лучшие операторы', 'Макс.длит-ть', 'Макс.Не готов', 'Макс.Ожидание', 'Макс. Постобработка', and 'Данные по операторам'. A context menu is open on the right side, with the 'Push to global' option highlighted and marked with a red '1'.

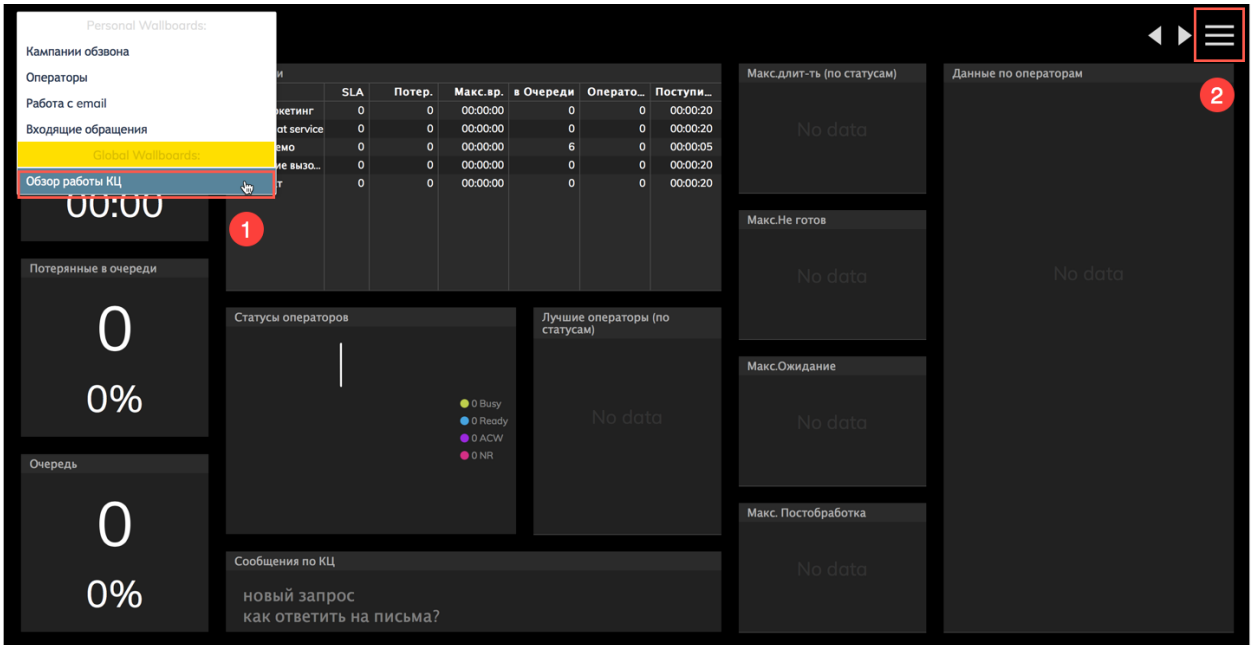
Служба	SLA	Потер.	Макс.вр.	в Очереди	Операто...	Поступи...
Телемаркетинг	0	0	00:00:00	0	0	00:00:20
Demo chat service	0	0	00:00:00	0	0	00:00:20
E-mail демо	0	0	00:00:00	6	0	00:00:05
Входящие вызо...	0	0	00:00:00	0	0	00:00:20
Демо Чат	0	0	00:00:00	0	0	00:00:20

После этого экран окажется в разделе Общие экраны / Global Wallboards (1) и будет доступен для просмотра у других пользователей.

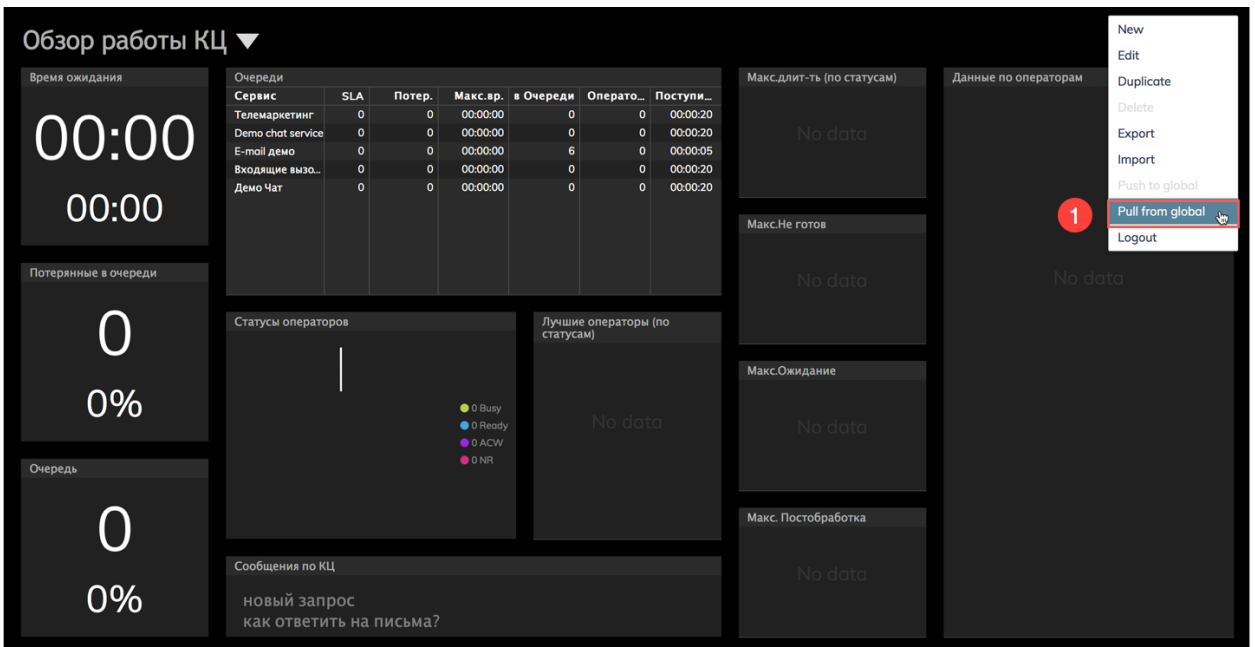
This screenshot shows the same wallboard as above, but it is now part of a 'Personal Wallboards' list. The list includes 'Кампании обзвона', 'Операторы', 'Работа с email', 'Входящие обращения', 'Обзор работы КЦ', and 'Global Wallboards'. The 'Обзор работы КЦ' item is highlighted in blue and marked with a red '1', indicating it is the selected wallboard.

Экран, находящийся в разделе Общие экраны, не может быть изменен или удален.

Для **редактирования/удаления** или для персонального **просмотра** экран может быть перемещен из *Общих экранов* в *Персональные*. Для этого выберите экран из раздела Общие экраны (1) и нажмите кнопку меню (2).



Выберите команду Pull from Global / Удалить из Общих экранов (1). Экран переместится в раздел *Персональные экраны* и больше не будет доступен другим пользователям.



ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Перечень статистик виджетов, входящих в шаблоны экранов.

Название англ.	Название русск.	Описание
EMPTY	«НОВЫЙ» ШАБЛОН	Пустой шаблон экрана. Предусмотренные виджеты статистик отсутствуют.
Inbound Wallboard	ШАБЛОН «ВХОДЯЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ»	Набор статистик по обработке входящих обращений.
Abandoned %	Потерянные, в %	Входящих вызовы, потерянные в очереди: всего за день
ASA	ASA	Среднее время ответа на входящие обращения
Busy Agents	Операторы: в работе	Показатели работы операторов
Callbacks in Queue	Callback	Количество обращений, запросивших обратный вызов и ожидающих обслуживания в <i>настоящее</i> время.
Estimated Wait Time	Время ожидания	Расчетное время ожидания
In IVR	В IVR	Количество входящих вызовов, находящихся сейчас в IVR.
In Queue/Max Wait	Очередь: сейчас	Количество обращений, находящихся сейчас в очереди и максимальное время ожидания
Longest Hold	Макс.удержание	Операторы с максимальной длительностью удержания вызовов
Service Queues	Очередь	Показатели работы по сервисам
Top After Call Work	Макс.постобработка	Операторы с наибольшим временем нахождения в состоянии «Постобработка вызова»
Top Idle Time Agents	Макс.Готов	Операторы с наибольшим временем

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

		нахождения в состоянии «Готов»
Top Not Ready Agents	Макс. Не готов	Операторы с наибольшим временем нахождения в состоянии «Не готов»
OUTBOUND CAMPAIGNS	ШАБЛОН «КАМПАНИИ ОБЗВОНА»	Набор статистик по работе кампаний обзвона.
Abandoned %	Потерянные, в %	Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами до соединения с оператором. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .
Agent State Summary	состояния операторов	
Campaigns	Данные по кампаниям	Сводные данные по работе кампаний обзвона
Occupancy	Загрузка	Процент времени, в течении которого операторы заняты обработкой обращений в данном сервисе (включая время <i>предпросмотра</i> и <i>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>).
Outbound Calling Rate	Интенсивность вызовов	Количество наборов, начавшихся за последнюю минуту
Outbound Calls on Agents	Вызовы, обслуживаемые операторами (сейчас)	Количество вызовов, обслуживаемых сейчас операторами
Outb in Q Now	Очередь (сейчас)	Количество исходящих вызовов, находящихся сейчас в очереди на операторов
Records Completed Today	Закрытые записи (за сегодня)	Количество записей, закрытых сегодня

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Top Agents by Avg Call Duration	Лучшие операторы по ср. длительности разговора	Список операторов, отсортированный по средней длительности разговора
Top Break Time	Макс. время перерыва	Операторы, дольше всех находящиеся в состоянии «Перерыв»
Top Successful Agents	Лучшие операторы (по статусам разговора)	Операторы с наибольшим количеством вызовов, завершившихся с определенным статусом
CONTACT CENTER OVERVIEW	ШАБЛОН «ОБЗОР РАБОТЫ КЦ»	Общие показатели работы Контакт Центра
Abandoned, All Queues	Потерянные в очереди	Общее количество вызовов, потерянных во всех очередях
Agent State Summary	Состояния операторов	
All agents	Данные по операторам	Сводные данные по работе операторов
Announcements	Сообщения по КЦ	Сообщения во внутреннем чате КЦ
Service Queues	Очереди	Сводные данные по вызовам, находящимся в очередях
Top After Call Work	Макс.Постобработка вызова	Операторы с наибольшим временем нахождения в состоянии «Постобработка вызова»
Top Idle Time Agents	Макс.Готов	Операторы с наибольшим временем нахождения в состоянии «Готов»
Top Not Ready Agents	Макс.Не готов	Операторы с наибольшим временем нахождения в состоянии «Не готов»
ALL AGENTS	ШАБЛОН «ОПЕРАТОРЫ»	Сводные данные по работе операторов (в виде таблицы)
First Name Last Name	Имя Фамилия	

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

State icon	Состояние	Состояние оператора в виде иконки
State duration	Длительность	Длительность нахождения в текущем состоянии
Break time total	Перерыв	Общее время нахождения в состоянии «Перерыв»
Active item:service	Обращение: сервис	Сервис, к которому относится активное обращение
Active item:media	Обращение: тип	Тип активного обращения (голос, email, чат)
Active item:hold duration	Обращение: длительность удержания	Длительность нахождения активного обращения в режиме удержания
Active item:direction	Обращение: направление	Направление активного обращения (входящее, исходящее)
Active item:flagged	Обращение: запрос помощи	Показывает, запрашивал ли оператор помощь в рамках текущего обращения
Active item:talk duration	Обращение: длительность разговора	Длительность разговора в рамках текущего обращения
Active item:state	Обращение: статус	Статус текущего обращения
Inbound handled	Входящие: обработано	Общее количество обработанных входящих обращений
Inbound rejected or missed	Входящие: отклоненные или пропущенные	Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами
Outbound interactions handled (email - send non-replies)	Исходящие: обработано	Общее количество исходящих вызовов, обработанных оператором (для email – количество)

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

		отправленных писем, не требующих ответа)
Next state	Следующее состояние	Следующее состояние оператора
Team name	Группа	Название группы, в которой работает оператор
EMAIL WALLBOARD	ШАБЛОН «РАБОТА С EMAIL»	Общие показатели по работе с email
Bottom Agents by Email Handled	Худшие операторы	Худшие операторы по количеству обработанных email
Email Carried Over	Перенесенные email	Количество входящих email, назначенных на оператора в предыдущие дни и оставшихся необработанными по настоящее время.
Email Dispositioned wo Reply	Без ответа	Количество email, с проставленным статусом, оставшиеся без ответа
Email Handled	Количество обработанных email	Общее количество обработанных email
Email in Personal Queues	Персональная очередь	Общее количество email, находящихся в персональных очередях операторов
Email Replied	Отвеченные email	Количество email, на которые ответил оператор. Учитываются только <u>первые</u> ответы на запросы.
Email Services	Обработка email по сервисам	Показатели по работе с email, разбитые о сервисам
New Email	Новые email	Показывает количество новых email (email, связанные с существующими запросами, не учитываются в этом параметре).
Top Agents by Email Handled	Лучшие операторы	Лучшие операторы по количеству обработанных email

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Top Break Time	Максимальное время перерыва	Операторы с наибольшим временем перерыва
Top Personal Queues	В персональной очереди	Операторы с наибольшим количеством email, находящихся в персональной очереди

ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Общий перечень статистик по типам виджетов.

Статистики расположены в алфавитном порядке на английском языке.

Статистики, содержащие в названии слово «сейчас», отображают **on-line данные**. Все остальные – накопительные данные **за день**.

SINGLE STATISTIC/ Виджет «ОДИНОЧНАЯ СТАТИСТИКА»

Название англ.	Название русск.
Agents busy with this service	Операторы в состоянии «Занят» в заданном сервисе: сейчас
Agents in ACW state	Операторы в состоянии «Постобработка вызова»: сейчас
Average idle time of matching agents	Среднее время простоя (нахождение операторов в состоянии «Готов»)
Average preview time of matching agents	Среднее время предпросмотра (для операторов, работающих в кампаниях обзвона в режиме «Предпросмотр»)
Average speed of answer/reply	Средняя скорость ответа
Callbacks attempt failed	Обратный вызов: неудачные
Callbacks abandoned during setup	Обратный вызов: потерянные вызовы на этапе заказа
Callbacks attempts connected	Обратный вызов: успешные
Callbacks cancelled	Обратный вызов: отмененные
Callbacks in queue now	Обратный вызов: в очереди сейчас
Callbacks requested	Обратный вызов: запрошенные
Callbacks scheduled	Обратный вызов: запланированные
Completed records in active lists	Исходящие вызовы: завершенные записи в активных списках обзвона
Completed records with personal records assignments	Исходящие: завершенные записи с персональным назначением операторов
Count of records in all active lists	Количество записей во всех активных списках обзвона
Count of selected dispositions	Количество обращений, завершившихся с выбранными статусами
Custom Survey Metric 1	Показатель 1 опроса клиентов
Custom Survey Metric 2	Показатель 2 опроса клиентов
Customer Satisfaction	Удовлетворенность клиента

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Estimated campaign duration	Расчетная продолжительность кампании обзвона
Estimated wait time	Расчетное время ожидания для входящих обращений (EWT)
First Call Resolution	Запросы, решенные с первого обращения (FCR)
IN Svc Level Day	Процент входящих обращений, обработанных в соответствии с SLA: всего за день
Inbound held, non-transferred	Входящие удержанные уникальные
Inbound abandoned	Входящие потерянные вызовы
Inbound abandoned %	Входящие потерянные вызовы в %
Inbound abandoned in queue	Входящие вызовы, потерянные в очереди
Inbound abandoned in queue %	Входящие вызовы, потерянные в очереди в %
Inbound abandoned while ringing	Входящие вызовы, потерянные при доставке операторам
Inbound dropped by system in IVR	Входящие вызовы, отключенные сервисом в IVR
Inbound dropped by system in queue	Входящие вызовы, отключенные сервисом в очереди
Inbound dropped by system while ringing	Входящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам
Inbound duration average	Входящие вызовы: среднее время разговора
Inbound duration total	Входящие вызовы: общее время разговора
Inbound emails carried over	Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, включая новые и пришедшие по уже созданным запросам
Inbound emails carried over from previous day	Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, только новые заявки
Inbound emails dispositioned without reply	Входящие email, обработанные без ответа клиенту
Inbound emails for existing queued cases	Входящие email, связанные с существующими запросами, находящимися в очереди
Inbound emails handled	Входящие email, обработанные
Inbound emails in personal queues now	Входящие email, находящиеся в персональных очередях операторов, сейчас
Inbound emails not accepted	Входящие email, не принятые операторами
Inbound emails replied	Входящие email, отвеченные
Inbound emails that created new cases	Входящие email, на основе которых созданы новые запросы
Inbound handled by agents	Входящие обращения, обработанные операторами

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Inbound handled by agents %	Входящие обращения, обработанные операторами, в %
Inbound in IVR now	Входящие вызовы в IVR, сейчас
Inbound in IVR, queue or on agents now	Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди или у оператора, сейчас
Inbound in queue now	Входящие вызовы, находящиеся в очереди, сейчас (включает как входящие вызовы, так и обратные вызовы/callback, отвеченные клиентами).
Inbound handled by agents now	Входящие обращения, обрабатываемые операторами, сейчас (и завершённые в течении дня)
Inbound handled unique	Входящие уникальные вызовы, обработанные операторами: всего за день
Inbound interactions answered in Service Level %	Входящие обращения, обработанные в соответствии с SLA, в %
Inbound interactions answered in Service Level % (moving window)	Входящие обращения, обработанные в соответствии с SLA (для 20 последних обращений), в %
Inbound longest wait now	Входящие вызовы: максимальное время ожидания, сейчас
Inbound queued	Входящие вызовы, поставленные в очередь
Inbound queued unique	Входящие вызовы, впервые поставленные в очередь: всего за день
Inbound received	Входящие принятые вызовы: всего за день
Inbound received as transfers	Входящие переведенные вызовы
Inbound rejected or missed by agents	Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами
Inbound released by agents	Входящие отвеченные вызовы, завершённые операторами
Inbound released by callers	Входящие отвеченные вызовы, завершённые клиентами
Inbound ringing on agents now	Входящие вызовы, доставленные операторам: сейчас
Inbound routed to agents	Входящие вызовы, направленные на операторов
Inbound self serviced	Входящие вызовы, завершённые в Самообслуживании (IVR)
Inbound Service Level target	Входящие вызовы: заданный уровень сервиса
Inbound Service Level threshold	Входящие вызовы: порог уровня сервиса

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Inbound short-abandoned in queue	Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди
Inbound short-abandoned in queue %	Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди, в %
Inbound transferred away	Входящие обращения, переведенные операторами на внешние номера
Matching agents busy	Операторы в состоянии «Занят»: сейчас
Matching agents logged-in	Операторы в системе: сейчас
Matching agents not ready	Операторы в состоянии «Не готов»: сейчас
Matching agents ready	Операторы в состоянии «Готов»: сейчас
Net Promoter Score	Показатель лояльности клиентов (NPS)
Number of interactions recategorized from a different service	Количество обращений, переназначенных из других сервисов
Number of nonreplies started and discarded by agents	Количество начатых и отмененных операторами новых исходящих email
Number of records excluded by DNC lists from active Lists	Исходящие вызовы: количество записей, исключенных из обзвона из-за совпадения со списком "Не звонить"
Occupancy of matching agents	Загрузка операторов
Outbound call attempts	Исходящие вызовы: набранные
Outbound call attempts in progress now	Исходящие вызовы: обрабатываемые сейчас
Outbound calling rate now	Обзвон: Интенсивность вызовов сейчас
Outbound calls abandoned	Исходящие вызовы: потерянные
Outbound calls abandoned %	Исходящие вызовы: потерянные в %
Outbound calls abandoned in IVR	Исходящие вызовы, потерянные в IVR
Outbound calls abandoned in IVR %	Исходящие вызовы, потерянные в IVR в %
Outbound calls abandoned in queue	Исходящие вызовы, потерянные в очереди
Outbound calls abandoned in queue %	Исходящие вызовы, потерянные в очереди в %
Outbound calls abandoned while ringing	Исходящие вызовы, потерянные при доставке операторам
Outbound calls answered, out of connection speed compliance	Исходящие ответвленные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения
Outbound calls answered, out of connection speed compliance %	Исходящие ответвленные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения в %

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Outbound call attempts in progress now	Исходящие попытки вызовов, сейчас
Outbound calls attempts successful	Исходящие ответченные попытки вызовов
Outbound calls attempts successful %	Исходящие ответченные попытки вызовов в %
Outbound calls attempts failed	Исходящие неудачные попытки вызовов
Outbound calls dropped in IVR	Исходящие вызовы, отключенные в IVR
Outbound calls dropped in queue	Исходящие вызовы, отключенные в очереди
Outbound calls dropped while ringing	Исходящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам
Outbound calls duration average	Исходящие вызовы: среднее время разговора
Outbound calls duration total	Исходящие вызовы: общее время разговора
Outbound calls in IVR %	Исходящие вызовы, находящиеся в IVR сейчас в %
Outbound calls in queue now	Исходящие вызовы, находящиеся в очереди сейчас
Outbound calls queued	Исходящие вызовы, поставленные в очередь
Outbound calls rejected or missed by agents	Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами
Outbound calls released by agent	Исходящие ответченные вызовы, завершенные операторами
Outbound calls released by remote party	Исходящие ответченные вызовы, завершенные клиентами
Outbound calls ringing on agents now	Исходящие вызовы, доставленные операторам: сейчас
Outbound calls routed to agents	Исходящие вызовы, направленные на операторов
Outbound calls self serviced	Исходящие вызовы в приложении самообслуживания
Outbound calls transferred away	Исходящие вызовы, переведенные операторами на внешние номера
Outbound interactions handled by agents (email - send non-replies)	Исходящие вызовы, обработанные операторами (для email – количество новых отправленных писем)
Outbound interactions handled by agents now	Исходящие вызовы, обработанные операторами: сейчас
Records attempts	Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день
Records attempts %	Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день, в %

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Records completed in active lists %	Исходящие вызовы: закрытые записи в активных списках, в %
Records completions	Исходящие вызовы: общее число закрытых записей
Records completions %	Исходящие вызовы: общее число закрытых записей, в %
Records Dialable Right Now	Записи, доступные для набора, сейчас
Records in quota groups that reached quota limits	Исходящие вызовы: записи, выходящие за пределы заданной квоты
Records previews	Исходящие вызовы: записи, предварительно просмотренные (для кампаний в режиме «Предпросмотр»)
Records skips	Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр"
Records skips %	Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр, в %
Remaining records in active lists	Исходящие вызовы: оставшиеся записи в активных списках
Remaining records with personal agent assignments	Исходящие вызовы: оставшиеся записи с персональным назначением операторов
Selected Dispositions Percentage	Исходящие вызовы: % записей с заданными статусами

AGENT GRID/ Виджет «ПОКАЗАТЕЛИ ОПЕРАТОРОВ»

Название англ.	Название русск.
Active item: direction	Обращение: тип
Active item: flagged	Обращение: запрос помощи
Active item: hold duration	Обращение: длительность удержания
Active item: media	Обращение: тип
Active item: monitor mode	Обращение: режим контроля
Active item: party name	Обращение: имя клиента
Active item: sentiment	Обращение: эмоции
Active item: service	Обращение: сервис
Active item: state	Обращение: статус
Active item: talk duration	Обращение: длительность разговора
Average handle time	Среднее время обработки
Average idle time	Среднее время простоя (нахождение операторов в состоянии «Готов»)
Average preview duration	Среднее время предпросмотра (для операторов, работающих в кампаниях обзвона в режиме «Предпросмотр»)
Break time total	Общее время перерыва
Calendar events	События в календаре оператора
Calendar events overdue	События в календаре оператора: просроченные
Count of selected dispositions	Количество обращений, завершившихся с выбранными статусами
Custom Survey Metric 1	Показатель 1 опроса клиентов
Custom Survey Metric 2	Показатель 2 опроса клиентов
Customer Satisfaction	Удовлетворенность клиента
Extension	Внутренний номер
First Call Resolution	Запросы, решенные с первого обращения
First Name Last Name	Имя и фамилия оператора
Inbound duration average	Входящие вызовы: среднее время разговора
Inbound duration total	Входящие вызовы: общее время разговора
Inbound emails dispositioned without reply	Входящие email, обработанные без ответа клиенту
Inbound emails handled	Входящие email, обработанные

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Inbound emails in personal queue now	Входящие email, находящиеся в персональной очереди операторов, сейчас
Inbound emails offered	Входящие email, распределенные на оператора
Inbound emails pulled by agent	Входящие email, выбранные оператором
Inbound emails replied	Входящие email, отвеченные
Inbound emails unanswered	Входящие email, неотвеченные
Inbound handled	Входящие email, обработанные
Inbound handled now	Входящие email, в работе сейчас
Inbound held	Входящие вызовы, поставленные на удержание
Inbound held, non-transferred	Входящие вызовы, поставленные на удержание, не переведенные
Inbound rejected or missed	Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа
Inbound released by agent	Входящие отвеченные вызовы, завершённые оператором
Inbound transferred away	Входящие вызовы, переведенные на внешние номера
Inbound transfers received	Входящие вызовы, полученные как переводы
Last Name First Name	Фамилия и имя оператора
Login duration	Длительность нахождения оператора в системе
My Success rate	Мой Показатель Результативности
Net Promoter Score	Показатель лояльности клиентов (NPS)
Next not ready reason	Следующая причина неготовности
Next state	Следующее состояние оператора
Not ready reason	Причина неготовности
Number of interactions recategorized to a different service	Количество обращений, переназначенных оператором в другие сервисы
Number of nonreplies started and discarded by agents	Количество начатых и отмененных оператором новых исходящих email
Occupancy	Загрузка оператора
Outbound calls duration average	Исходящие вызовы: средняя длительность разговоров
Outbound calls duration total	Исходящие вызовы: общая длительность разговора
Outbound calls rejected or missed by agents	Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Outbound emails in personal queue	Исходящие email, находящиеся в персональной очереди
Outbound interactions handled (email - send non-replies)	Общее количество исходящих вызовов, обработанных оператором (для email – количество отправленных писем, не требующих ответа)
Preview duration now	Исходящие вызовы: длительность нахождения в режиме «Предпросмотр», сейчас
Records previews	Исходящие вызовы: записи, предварительно просмотренные (для кампаний в режиме «Предпросмотр»)
Records skips	Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр"
Records skips %	Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр, в %

SERVICE GRID/ Виджет «ПОКАЗАТЕЛИ СЕРВИСОВ»

Название англ.	Название русск.
Agents busy with this service	Операторы в состоянии Занят: сейчас
Agents in ACW state	Операторы в состоянии «Постобработка вызова»: сейчас
Average idle time of matching agents	Среднее время простоя (нахождение операторов в состоянии «Готов»)
Average preview time of matching agents	Среднее время предпросмотра (для операторов, работающих в кампаниях обзвона в режиме «Предпросмотр»)
Average speed of answer/reply	Средняя скорость ответа
Callbacks attempt failed	Обратный вызов: неудачные
Callbacks abandoned during setup	Обратный вызов: потерянные вызовы на этапе заказа
Callbacks attempts connected	Обратный вызов: успешные
Callbacks cancelled	Обратный вызов: отмененные
Callbacks in queue now	Обратный вызов: в очереди сейчас
Callbacks requested	Обратный вызов: запрошенные
Callbacks scheduled	Обратный вызов: запланированные
Completed records in active lists	Исходящие: завершенные записи в активных списках обзвона
Completed records with personal records assignments	Исходящие: завершенные записи с персональным назначением операторов
Count of records in all active lists	Количество записей во всех активных списках обзвона
Count of selected dispositions	Количество обращений, завершившихся с выбранными статусами
Count of selected dispositions %	Количество обращений, завершившихся с выбранными статусами, в %
Custom Survey Metric 1	Показатель 1 опроса клиентов
Custom Survey Metric 2	Показатель 2 опроса клиентов
Customer Satisfaction	Удовлетворенность клиента
Estimated campaign duration	Расчетная продолжительность кампании обзвона
Estimated wait time	Расчетное время ожидания для входящих обращений
First Call Resolution	Запросы, решенные с первого обращения

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Inbound abandoned	Входящие потерянные вызовы
Inbound abandoned %	Входящие потерянные вызовы в %
Inbound abandoned in queue	Входящие вызовы, потерянные в очереди
Inbound abandoned in IVR	Входящие вызовы, потерянные в IVR
Inbound abandoned in queue %	Входящие вызовы, потерянные в очереди в %
Inbound abandoned while ringing	Входящие вызовы, потерянные при доставке операторам
Inbound dropped by system in IVR	Входящие вызовы, отключенные сервисом в IVR
Inbound dropped by system in queue	Входящие вызовы, отключенные сервисом в очереди
Inbound dropped by system while ringing	Входящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам
Inbound duration average	Входящие вызовы: среднее время разговора
Inbound duration total	Входящие вызовы: общее время разговора
Inbound emails carried over	Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, включая новые и пришедшие по уже созданным запросам
Inbound emails carried over from previous day	Входящие email, перенесенные с предыдущего дня
Inbound emails dispositioned without reply	Входящие email, обработанные без ответа клиенту
Inbound emails for existing queued cases	Входящие email, связанные с существующими запросами, находящимися в очереди
Inbound emails handled	Входящие email, обработанные
Inbound emails in personal queues now	Входящие email, находящиеся в персональных очередях операторов, сейчас
Inbound emails not accepted	Входящие email, не принятые операторами
Inbound emails replied	Входящие email, отвеченные
Inbound emails that created new cases	Входящие email, на основе которых созданы новые запросы
Inbound handled by agents	Входящие email, обработанные операторами
Inbound handled by agents %	Входящие email, обработанные операторами в %
Inbound in IVR now	Входящие вызовы в IVR: сейчас
Inbound in IVR, queue or on agents now	Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди или у оператора: сейчас
Inbound in queue now	Входящие вызовы, находящиеся в очереди: сейчас

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Inbound interactions answered in Service Level %	Входящие обращения, обработанные в соответствии с SL, в %
Inbound interactions answered in Service Level % (moving window)	Входящие обращения, обработанные в соответствии с SLA (для 20 последних обращений), в %
Inbound longest wait now	Входящие вызовы: максимальное время ожидания, сейчас
Inbound queued	Входящие вызовы в очереди
Inbound received	Входящие вызовы: принятые
Inbound received as transfers	Входящие переведенные вызовы
Inbound rejected or missed by agents	Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами
Inbound released by agents	Входящие отвеченные вызовы, завершенные операторами
Inbound released by callers	Входящие отвеченные вызовы, завершенные клиентами
Inbound ringing on agents now	Входящие вызовы, доставленные операторам: сейчас
Inbound routed to agents	Входящие вызовы, направленные на операторов
Inbound self serviced	Входящие вызовы, завершенные в Самообслуживании (IVR)
Inbound Service Level target	Входящие вызовы: заданный уровень сервиса
Inbound Service Level threshold	Входящие вызовы: порог уровня сервиса
Inbound short-abandoned in queue	Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди
Inbound short-abandoned in queue %	Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди, в %
Inbound transferred away	Входящие обращения, переведенные операторами на внешние номера
Matching agents busy	Операторы в состоянии «Занят»: сейчас
Matching agents logged-in	Операторы в системе: сейчас
Matching agents not ready	Операторы в состоянии «Не готов»: сейчас
Matching agents ready	Операторы в состоянии «Готов»: сейчас
Net Promoter Score	Показатель лояльности клиентов
Number of interactions recategorized from a different service	Количество обращений, переназначенных операторами в другие сервисы
Number of nonreplies started and discarded by agents	Количество начатых и отмененных операторами новых исходящих email

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Number of records excluded by DNC lists from active Lists	Исходящие вызовы: количество записей, исключенных из обзвона из-за совпадения со списком "Не Звонить"
Occupancy of matching agents	Загрузка операторов
Outbound call attempts	Исходящие вызовы: набранные
Outbound call attempts in progress now	Исходящие вызовы: обрабатываемые сейчас
Outbound calling rate now	Исходящие вызовы: интенсивность вызовов сейчас
Outbound calls abandoned	Исходящие вызовы: потерянные
Outbound calls abandoned %	Исходящие вызовы: потерянные^ в %
Outbound calls abandoned in IVR	Исходящие вызовы, потерянные в IVR
Outbound calls abandoned in queue	Исходящие вызовы, потерянные в очереди
Outbound calls abandoned in queue %	Исходящие вызовы, потерянные в очереди в %
Outbound calls abandoned while ringing	Исходящие вызовы, потерянные при доставке операторам
Outbound calls answered, out of connection speed compliance	Исходящие ответные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения
Outbound calls answered, out of connection speed compliance %	Исходящие ответные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения в %
Outbound calls attempts successful	Исходящие ответные попытки вызовов
Outbound calls attempts successful %	Исходящие ответные попытки вызовов в %
Outbound calls attempts failed	Исходящие неудачные попытки вызовов
Outbound calls dropped in IVR	Исходящие вызовы, отключенные в IVR
Outbound calls dropped in queue	Исходящие вызовы, отключенные в очереди
Outbound calls dropped while ringing	Исходящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам
Outbound calls duration average	Исходящие вызовы: среднее время разговора
Outbound calls duration total	Исходящие вызовы: общее время разговора
Outbound calls in IVR %	Исходящие вызовы, находящиеся в IVR, сейчас, в %
Outbound calls in queue now	Исходящие вызовы, находящиеся в очереди сейчас
Outbound calls queued	Исходящие вызовы, поставленные в очередь
Outbound calls rejected or missed by agents	Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами

НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ / WALLBOARD

Outbound calls released by agent	Исходящие ответные вызовы, завершённые операторами
Outbound calls released by remote party	Исходящие ответные вызовы, завершённые клиентами
Outbound calls ringing on agents now	Исходящие вызовы, доставленные операторам, сейчас
Outbound calls routed to agents	Исходящие вызовы, направленные на операторов
Outbound calls self serviced	Исходящие вызовы в приложении самообслуживания
Outbound calls transferred away	Исходящие вызовы, переведённые операторами на внешние номера
Outbound interactions handled by agents (email - send non-replies)	Исходящие вызовы, обработанные операторами (для email – количество новых отправленных писем)
Outbound interactions handled by agents now	Исходящие вызовы, обработанные операторами: сейчас
Records attempts	Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день
Records attempts %	Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день, в %
Records completed in active lists %	Исходящие вызовы: закрытые записи в активных списках в %
Records completions	Исходящие вызовы: общее число закрытых записей
Records completions %	Исходящие вызовы: общее число закрытых записей в %
Records in quota groups that reached quota limits	Исходящие вызовы: записи, выходящие за пределы заданной квоты
Records previews	Исходящие вызовы: записи, предварительно просмотренные (для кампаний в режиме «Предпросмотр»)
Records skips	Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр"
Records skips %	Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр, в %
Remaining records in active lists	Исходящие вызовы: оставшиеся записи в активных списках
Remaining records with personal agent assignments	Исходящие вызовы: оставшиеся записи с персональным назначением операторов
Service Name	Название сервиса

NEWS/ Виджет «НОВОСТИ»

Данный виджет отображает **новые сообщения** во *внутреннем чате* сотрудников Контакт центра.

Можно задать отображаемое количество отображаемых сообщений (Number of messages).

AGENT STATE SUMMARY/ виджет «СВОДНАЯ ПО СОСТОЯНИЯМ ОПЕРАТОРОВ»

Данный виджет отображает в графическом виде состояния, в которых находятся операторы выбранных групп.

Отображаются следующие состояния:

- Busy / Занят
- Ready / Готов
- ACW/ Постобработка
- NR/ Не готов

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

Подробная информация: www.cloudcontact.ru

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