



CloudContact

Облачный Контакт-центр

РАБОЧЕЕ МЕСТО СУПЕРВИЗОРА

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



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

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](#).

Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения.....	5
1. Вход в приложение.....	6
2. Интерфейс Приложения супервизора	7
3. Работа в режиме Оператора.....	8
4. Работа в режиме Супервизора	9
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.....	15
5.2.5.Сортировка показателей.....	15
5.3.Виды on-line статистик	16
5.4.Показатели работы Групп.....	18
5.5.Показатели работы Сервисов	22
5.6.Показатели по навыкам	41
5.7.Показатели работы Операторов.....	44
5.7.1.Подгруппа	46
5.7.2.Состояние оператора	47
5.7.3.Показатели работы Операторов.....	49
5.8.Оповещение о превышении пороговых значений	59
5.8.1.Задание пороговых значений	59
5.8.2.Изменение цвета оповещения.....	62
6. Контроль за работой операторов.....	64
6.1.Принудительное изменение состояния оператора	64
6.2.Чат с сотрудниками	65
6.2.1.Персональный чат	65
6.2.2.Групповой чат	66
6.3.Запись разговоров	67

6.4.Контроль качества	69
6.5.Постоянный контроль за оператором	72
6.6.Оценка разговора	73
6.7.Контроль экрана оператора.....	75
6.7.1.Контроль Области информации.....	77
6.7.2.Контроль рабочего места	78
6.8.Контроль календаря оператора	79
6.8.1.Контроль по кнопке Календарь.....	79
6.8.2.Контроль в разделе Операторы	81
6.8.3.Возможности по контролю Календаря.....	82
6.9.Записи обращений	86
7. Контроль кампаний исходящего обзвона.....	87
7.1.Общие показатели по работе кампаний.....	88
7.2.Показатели работы кампании	90
7.2.1.Список показателей работы кампании.....	92
7.3.Показатели выполнения квоты	100
7.3.1.Список показателей выполнения квот.....	102
7.4.Запуск и остановка кампании.....	104
7.5.Показатели списков обзвона	107
7.5.1.Показатели списка обзвона	109
7.6.Включение/отключение списков обзвона.....	112
7.7.Показатели работы групп операторов	114
7.7.1.Добавление/ удаление группы операторов в кампанию обзвона.....	115
8. Контроль обработки email	117
8.1.Контроль очереди email.....	118
8.2.Просмотр и назначение email на оператора	121
8.3.Контроль Персональной очереди оператора.....	124
8.3.1.Контроль персональной очереди в разделе Мои запросы	124
8.3.2.Контроль персональной очереди в разделе Контроль	127
9. Доступ к Настенной панели/Wallboard	128

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

ДАННЫЙ ДОКУМЕНТ ОПИСЫВАЕТ ВЫПОЛНЕНИЕ ОСНОВНЫХ ДЕЙСТВИЙ, СВЯЗАННЫХ С РАБОТОЙ СУПЕРВИЗОРА, В ПРИЛОЖЕНИИ ОПЕРАТОРА/ СУПЕРВИЗОРА ОБЛАЧНОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА (ОКЦ).

1. Вход в приложение

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

- Google Chrome 47 и старше
- Mozilla Firefox 43 и старше
- 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)

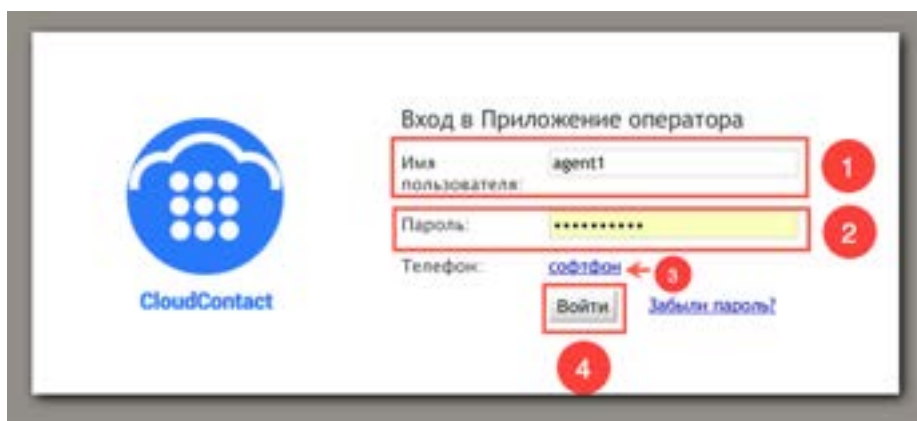
1. В адресной строке браузера введите адрес вашего Контакт-центра:

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)



2. 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 «[5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#)».

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

Приложение *супервизора* состоит из следующих областей:

The screenshot shows the supervisor interface with the following components:

- 1 - Status Bar:** Displays 'Входящие вызовы' (Incoming calls), 'SLA', and 'Вх.обработанные: 0 (1)' (Processed incoming calls).
- 2 - Sidebar:** Contains navigation icons and a list of active operators: Галина Иванова 8002, Ирина Петрова 8001, Елена Белова 8003, Иван Егоров 9005, and Игорь Елисеев 9002.
- 3 - Search and Service Selection:** Includes a search bar, 'Каталог' (Catalog), and 'Тастатура' (Keyboard) buttons.
- 4 - Main Dashboard:**
 - Группы (Groups):** A table showing statistics for 'Контакт центр' (Contact center).
 - Сервисы и Кампании: Контакт центр (Services and Campaigns):** A table showing call volume and status for various services like 'Входящие вызовы', 'Обзвон', 'Обработка email', and 'Чат демо'.
 - Операторы: Контакт центр (Operators):** A table listing active operators and their current status, including 'Вера Смирнова', 'Галина Иванова', and 'Ирина Петрова'.

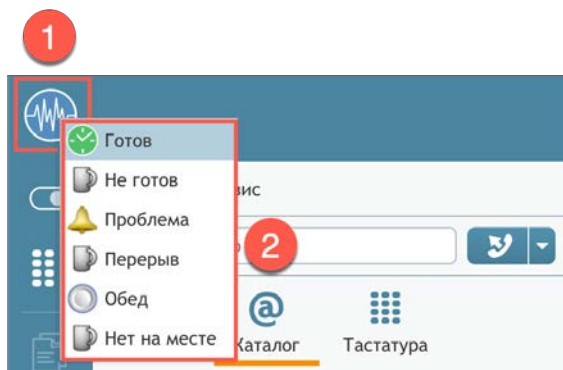
Приложение состоит из следующих *областей*:

- 1 – *Строка состояния*
- 2 – *Панель функций*
- 3 – *Список Активных обращений / История обращений/ Каталог/ Тастатура*
- 4 – *Область информации* (on-line статистика по работе сервисов/операторов и кампаний обзвона, а также функционал, связанный с обработкой вызова: карточка клиента, запросы, формы, скрипты).

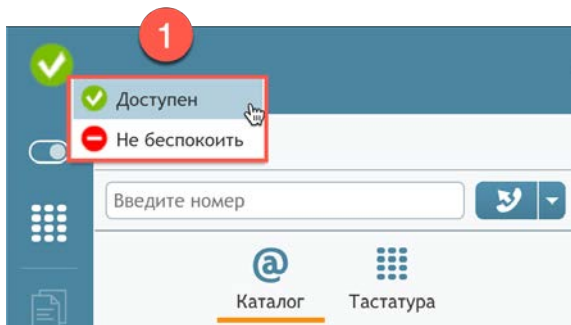
3. Работа в режиме Оператора

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 Состояния* вместо состояния **Супервизор** (1) необходимо выбрать из выпадающего списка состояние **Готов** или иное другое состояние оператора (2).



В случае, если *строка Состояния* (1) имеет вид, как на снимке ниже – это означает, что супервизор не обладает ролью *оператора* и может работать только в режиме *супервизора*.

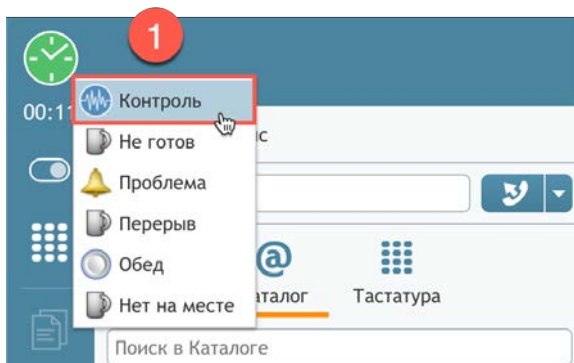


4. Работа в режиме Супервизора

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

Как описано в [предыдущем](#) разделе, он может сменить режим и начать работать в качестве оператора.

Чтобы обратно вернуться в режим супервизора, необходимо в *строке Состояния* выбрать из выпадающего списка состояние **Контроль** (1).



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

Для **контроля on-line показателей** работы группы и операторов, входящих в эту группу, необходимо в *панели функций* (1) нажать на кнопку **Контроль** (2) и выбрать в *области информации* (3) название данной группы (4).

Группы

Имя	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы								
Контакт центр	1	0	0	1	0	0	00:00	00:00
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00

Сервисы и Кампании: Контакт центр

Название	%Вх.с SL	Вх.ожид...	Не готов	Вх.макс...	Исх.набр.	Исх.потер...	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.очер...	Вх.обра...	Вх.акти...	Вх.коро...	В систе...	Занят
Входящие вызовы	(80/20)	0	0		0	0	0		0	0	0	0	1	0
Обзвон	(80/20)	0	0		0	0	0		0	0	0	0	1	0
Обработка email	(80/5d)	0	0		0	0	0		0	0	0	0	1	0
Чат демо	(80/20)	0	0		0	0	0		0	0	0	0	1	0
		0	0		0	0	0		0	0	0	0	1	0

Операторы: Контакт центр

Имя	В состо...	Вх.обра...	Вх.ср.время обр...	Вх.отк...	NPS	Вх.а...	Исх...	Ис...	Загру...	Актив...	Контакт	Сервис	Разг...	Удер...	За...
Вера Смирнова	00:13	0	00:00	0	0	0	0	0	0	0					нет
Ирина Петрова	20:08	0	00:00	0	0	0	0	0	0	0					нет

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.

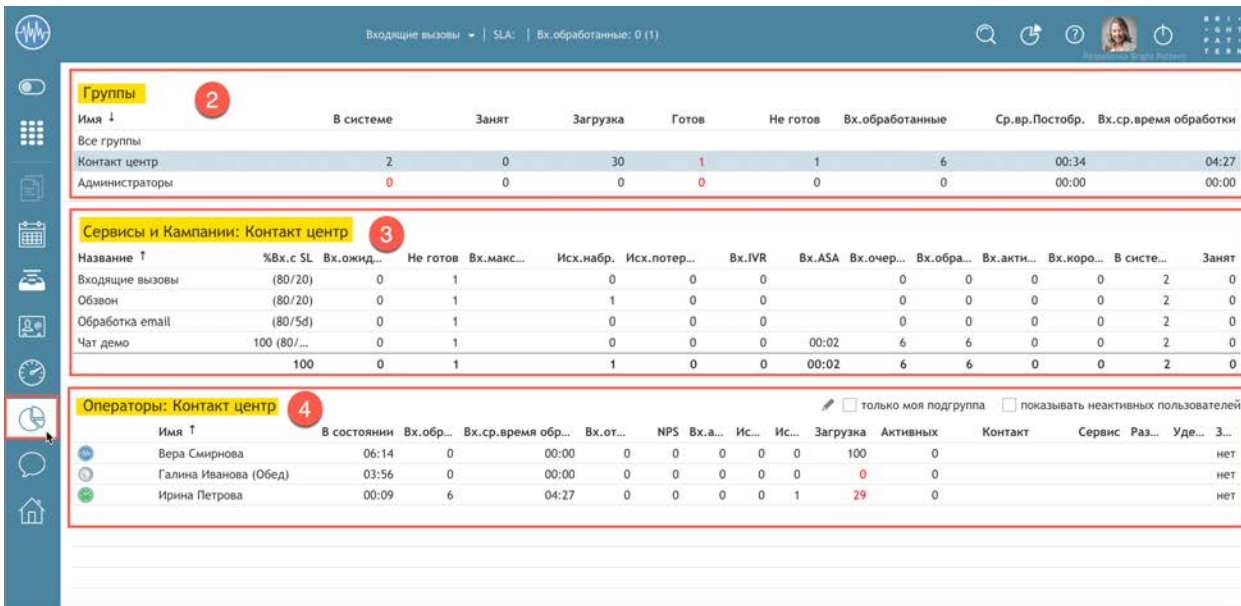
Для просмотра показателей по работе сервисов или операторов, необходимо нажать кнопку

 **Контроль** (1) в панели функций.

Показатели отображаются в *Области информации* рабочего места супервизора.

В верхней части *Области* (2) показывается статистика по всем **группам**, контролируемым данным супервизором. При выборе группы, в средней части отображаются показатели по работе **сервисов** (3), которые обслуживаются выбранной группой операторов.

В нижней части *Области* отображаются данные по работе **операторов** (4).



The screenshot displays the supervisor's interface with three main data sections:

- Группы (2):** A table showing overall statistics for different groups.
- Сервисы и Кампании: Контакт центр (3):** A table showing performance metrics for various services.
- Операторы: Контакт центр (4):** A table showing individual operator performance.

Имя	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы								
Контакт центр	2	0	30	1	1	6	00:34	04:27
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00

Название	%Вх.с SL (80/20)	Вх.ожид...	Не готов	Вх.макс...	Исх.набр.	Исх.потер...	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.очер...	Вх.обра...	Вх.акти...	Вх.коро...	В систе...	Занят
Входящие вызовы	(80/20)	0	1		0	0	0		0	0	0	0	2	0
Обзвон	(80/20)	0	1		1	0	0		0	0	0	0	2	0
Обработка email	(80/5d)	0	1		0	0	0		0	0	0	0	2	0
Чат демо	100 (80/...	0	1		0	0	0	00:02	6	6	0	0	2	0
	100	0	1		1	0	0	00:02	6	6	0	0	2	0

Имя	В состоянии	Вх.обр...	Вх.ср.время обр...	Вх.от...	NPS	Вх.а...	Ис...	Ис...	Загрузка	Активных	Контакт	Сервис	Раз...	Уде...	З...
Вера Смирнова	06:14	0	00:00	0	0	0	0	0	100	0					нет
Галина Иванова (Обед)	03:56	0	00:00	0	0	0	0	0	0	0					нет
Ирина Петрова	00:09	6	04:27	0	0	0	0	1	29	0					нет

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).


	Исх.набр.	Исх.поте...
	0	0
1	1	0
	0	0
	0	0
	1	0

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

	Исх.набр.	Исх.поте...	Вх.IVR
	Добавить показатели...		0
1	Скрыть показатель		0
	Скрыть все показатели		0
	Восстановить вид по умолчанию		0
	Установить этот вид по умолчанию		0

5.2.1.2. Добавление показателя

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

	Исх.набр.	Исх.поте...
	0	0
1	1	0
	0	0
	0	0
	1	0

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

	Исх.набр.	Исх.поте...	Вх.IVR
1	Добавить показатели...		0
	Скрыть показатель		0
	Скрыть все показатели		0
	Восстановить вид по умолчанию		0
	Установить этот вид по умолчанию		0

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
✕


- Вх.короткие потерянн.... Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди: всего...
- Вх.макс.вр.ожидания Входящие вызовы: максимальное время ожидания
- Вх.на операторов Входящие вызовы, направленные на операторов: всего за...
- Вх.обработанные Входящие обращения, обработанные операторами: всего ...
- Вх.обсл. Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди или у оп...
- 1** Вх.ожидание Входящие вызовы в очереди: сейчас
- Вх.откл.IVR Входящие вызовы, отключенные сервисом в IVR: всего за ...
- Вх.откл.очередь Входящие вызовы, отключенные сервисом в очереди: все...
- Вх.отклоненные Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без отв...


OK
Отменить


2


5.2.2.Изменение порядка отображения и возврат к стандартным настройкам

Для изменения порядка отображения статистик наведите курсор на заголовок статистики (курсор изменит вид на ) и переместите его в нужное положение (2).




Не готов	Вх.макс.вр...		Исх.набр.	Исх.поте...	Вх.IVR
1			0	0	0
1			1	0	0
1			0	0	0
1			0	0	0
1			1	0	0


Для возврата к стандартным настройкам вида on-line статистики наведите курсор на заголовок любого показателя, нажмите значок  и выберите «Восстановить вид по умолчанию» (2).



Исх.набр.	Исх.поте...	Вх.IVR
Добавить показатели...		0
Скрыть показатель		0
Скрыть все показатели		0
Восстановить вид по умолчанию		0
Установить этот вид по умолчанию		0

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.набр.	Исх.поте...	Вх.IVR
Добавить показатели...		0
Скрыть показатель		0
Скрыть все показатели		0
Восстановить вид по умолчанию		0
Установить этот вид по умолчанию		0

Данная возможность доступна при наличии полномочия «Установка вида on-line статистик для всего КЦ» (задается в разделе Пользователи и группы/ Роли приложения 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.набр.	Исх.поте...	Вх.IVR	Вх.ASA
1	0	0	0
Исходящие набранные вызовы: всего за день			
1	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	00:02
1	0	0	00:02

5.2.5. Сортировка показателей

Показатели работы групп/ сервисов/ операторов могут быть отсортированы по значению любой отображаемой статистики. Текущий параметр сортировки будет иметь значок сортировки ↑ или ↓ рядом с именем статистики (1). Для изменения порядка сортировки нажмите на название статистики.

Группы	
Имя	↑
Все группы	1
Администраторы	
Контакт центр	

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 течение ближайших 24 часов и до текущего времени (с накопительным итогом).

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

Выберите показатели для отображения

<input checked="" type="checkbox"/> Вх. очередь	Входящие вызовы в очереди: всего за день
<input type="checkbox"/> Вх. переведенн.	Входящие обращения, переведенные операторами: всего ...
<input type="checkbox"/> Вх. переводы	Входящие, полученные как переводы: всего за день
<input type="checkbox"/> Вх. потерянная очередь	Входящих вызовы, потерянные в очереди: всего за день
<input type="checkbox"/> Вх. принятые	Входящие принятые вызовы: всего за день
<input type="checkbox"/> Вх. Самообсл.	Входящие вызовы, завершённые в Самообслуживании: вс...
<input type="checkbox"/> Вх. ср. время обработки	Среднее время обработки
<input type="checkbox"/> Вх. удерж.	Входящие обращения, поставленные на удержание опера...
<input type="checkbox"/> Вх. удерж. уник.	Уникальные входящие обращения, поставленные на удер...

OK Отменить

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

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

Выбор	Название	Описание
<input type="checkbox"/>	Вх.обсл.	Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди или у оп...
<input checked="" type="checkbox"/>	Вх. ожидание	Входящие вызовы в очереди: сейчас
<input type="checkbox"/>	Вх.откл.IVR	Входящие вызовы, отключенные сервисом в IVR: всего за ...
<input type="checkbox"/>	Вх.откл.очередь	Входящие вызовы, отключенные сервисом в очереди: все...
<input type="checkbox"/>	Вх.отклоненные	Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без отв...
<input checked="" type="checkbox"/>	Вх.очередь	Входящие вызовы в очереди: всего за день
<input type="checkbox"/>	Вх.переведенн.	Входящие обращения, переведенные операторами: всего ...
<input type="checkbox"/>	Вх.переводы	Входящие, полученные как переводы: всего за день
<input type="checkbox"/>	Вх.потерянн.очередь	Входящих вызовы, потерянные в очереди: 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*.

В последующих разделах приводится подробное описание статистик для *групп, сервисов и операторов*.

5.4. Показатели работы Групп

В данном разделе представлено описание всех показателей работы **Групп** операторов. Они отображаются в верхней части **Области информации** рабочего места супервизора (2).

По умолчанию группы отсортированы по названию (3).

Входящие вызовы | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)

Группы

Имя	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх. обработанные	Ср.вр.Постообр.	Вх. ср. время обработки
Все группы								
Контакт центр	2	0	30	1	1	6	00:34	04:27
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00

Сервисы и Кампании: Контакт центр

Название ↑	%Вх.с SL	Вх.ожд...	Не готов	Вх.макс...	Исх.набр.	Исх.потер...	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.очер...	Вх.обра...	Вх.акти...	Вх.коро...	В систе...	Занят
Входящие вызовы	(80/20)	0	1		0	0	0		0	0	0	0	2	0
Обзвон	(80/20)	0	1		1	0	0		0	0	0	0	2	0
Обработка email	(80/5d)	0	1		0	0	0		0	0	0	0	2	0
Чат демо	100 (80/...	0	1		0	0	0	00:02	6	6	0	0	2	0
	100	0	1		1	0	0	00:02	6	6	0	0	2	0

Операторы: Контакт центр

только моя подгруппа показывать неактивных пользователей

Имя ↑	В состоянии	Вх.обр...	Вх.ср.время обр...	Вх.от...	NPS	Вх.а...	Ис...	Ис...	Загрузка	Активных	Контакт	Сервис	Раз...	Уде...	З...
Вера Смирнова	06:14	0	00:00	0	0	0	0	0	100	0	Контакт	Сервис	Раз...	Уде...	З...
Галина Иванова (Обед)	03:56	0	00:00	0	0	0	0	0	0	0	Контакт	Сервис	Раз...	Уде...	З...
Ирина Петрова	00:09	6	04:27	0	0	0	0	1	29	0	Контакт	Сервис	Раз...	Уде...	З...

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

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
В системе	Операторы в системе: сейчас	Logged In	Количество операторов, находящихся (залогиненных) сейчас в системе. Учитывает нахождение в любом состоянии, за исключением Контроль . Операторы, работающие в нескольких сервисах, подсчитываются один раз.
Вх.обработанные	Входящие обращения, обработанные операторами: всего за день	IN Handled	Количество обращений, обработанных и завершенных операторами в течение дня, включая успешные вызовы, совершенные как « <i>Обратный звонок/ CallBack</i> ». Переадресация и конференция при обработке обращения считаются как отдельное обращение. Для email данный показатель включает в себя показатели Вх. ☒Отвеченных, Вх. ☒Закрытых, Вх.переведенн. и Вх.☒Переназначенных. Является итоговым показателем.
Вх.ср.время обработки	Среднее время обработки	IN Avg Handle Time	Среднее время обработки обращений, включая время нахождения в состояниях Удержание вызова и Постобработка . Показывает среднее время по всем сервисам, в которых работает данная группа (рассчитывается как общая сумма длительности обработки по всем сервисам делённое на количество всех обращений).

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.уник.обработанные	Входящие уникальные вызовы, обработанные операторами: всего за день	IN Handled Unique	Количество входящих вызовов, обработанных всеми операторами за текущий день. Если один и тот же вызов клиента обрабатывается несколькими операторами (прямой перевод или конференция), этот показатель увеличивается только при первом ответе первого оператора. Сюда входят как входящие вызовы, так и обратные вызовы (callback) на которые ответил клиент.
Готов	Операторы в состоянии Готов: сейчас	Ready	Количество операторов, в настоящее время находящихся в состоянии Готов . Операторы, работающие в нескольких сервисах, подсчитываются один раз.
Загрузка	Загрузка в кампании/ сервисе	Occupancy	Процент времени, в течение которого операторы заняты обработкой обращений в данном сервисе (включая время предпросмотра и постобработки) по отношению к общему времени работы (общее время занятости при обработке обращений по всем сервисам + время в состоянии Готов).
Занят	Операторы в состоянии Занят: сейчас	Busy	Показывает количество операторов, находящихся в состоянии Занят , в настоящее время. Операторы, работающие в нескольких сервисах, подсчитываются один раз.
Исх.обработанн.	Исходящие вызовы, обработанные операторами: всего за день	OUT Handled	Количество исходящих обращений обработанных и завершенных операторами, включая вызовы в рамках кампании обзвона. Для email включает как новые исходящие email, так и ответы в переписке по запросам. Не включает email, которые были созданы, но не отправлены (отменены).

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Исх.отклоненные	Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами: всего за день	OUT Rejected	Количество исходящих вызовов, которые были отклонены или оставлены без ответа операторами.
Кален.:действия	Запланированные события (действия) в Календаре	CAL Reminders	Количество запланированных событий в календарях операторов данной группы.
Кален.:просрочено	Просроченные события (действия) в Календаре	CAL Overdue	Количество просроченных событий в календарях операторов данной группы.
Не готов	Операторы в состоянии Не готов: сейчас	Not Ready	Количество операторов, находящихся сейчас в статусе Не готов . Операторы, работающие в нескольких сервисах, подсчитываются один раз.
Ср.вр.Постобр.	Среднее время нахождения в состоянии Постобработка вызова	Avg ACW Time	Среднее время нахождения в состоянии Постобработка вызова . Показывает среднее время по всем сервисам, в которых работает данная группа (рассчитывается как общая сумма длительности нахождения в Постобработке по всем сервисам делённое на количество всех обращений).
Ср.вр.простоя	Среднее время простоя	Avg Idle Time	Среднее время между поступлением вызовов. Включает время нахождения в состояниях Готов и Не готов . Показывает среднее время по всем сервисам, в которых работает данная группа (рассчитывается как общая сумма длительности нахождения в состояниях Готов и Не готов по всем сервисам делённое на количество всех обращений).

5.5. Показатели работы Сервисов

Для отображения показателей работы по *сервисам*, следует выбрать *группу* операторов (2) в блоке *Группы* (см. раздел [Показатели работы Групп](#)). В центральной части *Области информации* рабочего места супервизора отображаются все сервисы, в которых работает выбранная группа операторов. В заголовке блока указывается *название* выбранной группы (3).

По умолчанию сервисы отсортированы по названию (4).

Входящие вызовы | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)

Группы	Имя	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх. обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы									
Контакт центр		2	0	30	1	1	6	00:34	04:27
Администраторы		0	0	0	0	0	0	00:00	00:00

Сервисы и Кампании: Контакт центр

Название	%Вх.с SL (80/20)	Вх.ожд...	Не готов	Вх.макс...	Исх.набр.	Исх.потер...	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.очер...	Вх.обра...	Вх.акт...	Вх.кор...	В систе...	Занят
Входящие вызовы	(80/20)	0	1		0	0	0		0	0	0	0	2	0
Обзвон	(80/20)	0	1		1	0	0		0	0	0	0	2	0
Обработка email	(80/5d)	0	1		0	0	0		0	0	0	0	2	0
Чат демо	100 (80/...	0	1		0	0	0	00:02	6	6	0	0	2	0
	100	0	1		1	0	0	00:02	6	6	0	0	2	0

Операторы: Контакт центр

Имя	В состоянии	Вх.обр...	Вх.ср.время обр...	Вх.от...	NPS	Вх.а...	Ис...	Ис...	Загрузка	Активных	Контакт	Сервис	Раз...	Уде...	З...
Вера Смирнова	06:14	0	00:00	0	0	0	0	0	100	0					нет
Галина Иванова (Обед)	03:56	0	00:00	0	0	0	0	0	0	0					нет
Ирина Петрова	00:09	6	04:27	0	0	0	0	1	29	0					нет

Если в блоке *Группы* выбрать строку *Все группы* (2), то в блоке *Сервисы и Кампании* будет показываться статистика по всем сервисам, в которых работают все группы, контролируемые данным супервизором. Об этом напоминает заголовок блока (3).

Чат демо | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)

Группы	Имя	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх. обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы									
Администраторы		0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр		2	0	0	1	1	0	00:00	00:00

Сервисы и Кампании: Все группы

Название	%Вх.с SL (80/20)	Вх.ожд...	Не готов	Вх.макс.вр...	Исх.набр.	Исх.пote...	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.оче...	Вх.обра...	Вх.акт...	Вх.кор...	В систе...	Занят
Входящие вызовы	(80/20)	0	1		0	0	0		0	0	0	0	2	0
Обзвон	(80/20)	0	1		1	0	0		0	0	0	0	2	0
Обработка email	(80/5d)	0	1		0	0	0		0	0	0	0	2	0
Чат демо	(80/20)	0	1		0	0	0		0	0	0	0	2	0
		0	1		1	0	0		0	0	0	0	2	0

Операторы: Все группы

Имя	В состоянии	Вх.обр...	Вх.ср.время обр...	Вх.от...	NPS	Вх.а...	Ис...	Ис...	Загрузка	Активных	Контакт	Сервис	Раз...	Уде...	З...
Вера Смирнова	01:03	0	00:00	0	0	0	0	0	0	0					нет
Галина Иванова (Обед)	00:21	0	00:00	0	0	0	0	0	0	0					нет
Ирина Петрова	00:32	0	00:00	0	0	0	0	0	0	0					нет

Далее приводится описание всех показателей работы *Сервисов*.

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

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
%Вх.короткие потерянн.очередь	Процент коротких входящих вызовов, потерянных в очереди: всего за день	IN Queue Sh-Abandoned %	Показывает процент Вх.короткие потерянн.очередь по отношению к общему числу входящих вызовов, поставленных в очередь в течение дня. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем указанным сервисам. Является итоговым показателем.
%Вх.потерянн.очередь	Процент входящих вызовов, потерянных в очереди: всего за день	IN Queue Abandoned %	Показывает процент Вх.потерянн.очередь по отношению ко всем входящим вызовам, полученным за день. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем указанным сервисам. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
%Вх.с SL	Процент входящих обращений, обработанных в соответствии с SL	IN Svc Level %	<p>Для входящих вызовов и чатов показывает процент обращений, отвеченных в течение заданного интервала <i>SL (Уровень сервиса)</i>, по отношению к 20 последним обращениям, за исключением потерянных в течение данного интервала (параметр Вх.короткие потерянные.очередь).</p> <p>Для входящих email показывает процент email, в которых был дан первый ответ оператором в течение заданного интервала <i>SL (Уровень сервиса)</i>, по отношению ко всем отвеченным email.</p> <p>Дополнительно, показываются заданные уровень сервиса и интервал ответа (в часах для email и сек. для других типов обращений).</p> <p>При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает значение для сервиса с самым низким показателем на настоящее время.</p>

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
%Вх.с SL:день	Процент входящих обращений, обработанных в соответствии с SL: всего за день	IN Svc Level Day %	<p>Для входящих вызовов и чатов показывает процент обращений, отвеченных в течение заданного интервала <i>SL (Уровень сервиса)</i>, по отношению ко всем обращениям, полученным в течение дня, за исключением потерянных в течение данного интервала (параметр Вх.короткие потерянные.очередь).</p> <p>Для входящих email показывает процент email, в которых был дан первый ответ оператором в течение заданного интервала <i>SL (Уровень сервиса)</i>, по отношению ко всем отвеченным email.</p> <p>Дополнительно, показываются заданные уровень сервиса и интервал ответа (в часах для email и сек. для других типов обращений).</p> <p>При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает значение для сервиса с самым низким показателем на настоящее время.</p> <p>Является итоговым показателем.</p>
%Исх.несоединенн.	Процент исходящих вызовов, несоединенных с операторами за заданное время: всего за день	OUT Unattended %	<p>Процент исходящих вызовов, отвеченных клиентом, но несоединенных с оператором в течение интервала времени, заданного параметром Лимит ожидания ответа оператора по отношению у общему числу исходящих вызовов, поставленных в очередь в течение дня.</p> <p>При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам.</p> <p>Является итоговым показателем.</p>

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
%Исх.отв.	Процент исходящих ответвленных вызовов: всего за день	OUT Answered %	Процент успешных исходящих вызовов (ответвленных клиентами) по отношению ко всем исходящим вызовам, совершенных операторами в течение дня. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам. Является итоговым показателем.
%Исх.пот.очередь	Процент исходящих вызовов, потерянных в очереди: всего за день	OUT Queue Abandoned %	Процент исходящих вызовов, завершенных клиентами при нахождении в очереди (ожидая соединения с оператором) по отношению ко всем исходящим вызовам, попавшим в очередь. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам. Является итоговым показателем.
%Исх.потерянн.	Процент исходящих вызовов, потерянных на любом этапе: всего за день	OUT Abandoned %	Процент вызовов, завершенных клиентами в IVR или во время ожидания в очереди по отношению ко всем вызовам, попавшим в IVR в течение дня. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам. Является итоговым показателем.
%Исх.потерянн.IVR	Процент исходящих вызовов, потерянных в IVR: всего за день	OUT IVR Abandoned %	Процент исходящих вызовов, завершенных клиентами при нахождении в IVR по отношению ко всем исходящим вызовам, попавшими в IVR. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
В системе	Операторы в системе: сейчас	Logged In	Количество операторов, находящихся (залогиненных) сейчас в системе в любом состоянии, за исключением Контроль (супервизор) . При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает общее количество операторов, находящихся в данных сервисах. Если оператор работает в нескольких сервисах, он учитывается один раз.
Вх.  % Обработанных уникальных	%Входящих уникальных обращений, обработанных за день	IN Handled %	Процент всех входящих обращений, которые были обработаны и завершены операторами по отношению ко всем входящим обращениям за текущий день. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам. Является итоговым показателем.
Вх.  Общее Время разговора	Общее время разговора по Входящим вызовам за день	IN Total Talk Time	Сумма длительности разговоров для всех входящих вызовов, обработанных операторами (параметр Вх.обработанные). Является итоговым показателем.
Вх.  Сред. время разговора	Среднее время разговора по Входящим звонкам за день	IN Avg Talk Time	Среднее время разговора для вызовов, учтенных в статистике Вх.обработанные . При отображении общего значения для нескольких сервисов подсчитывается, как сумма длительности всех обращений, деленная на общее количество обращений по данным сервисам. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх. 📞%потерянных	% Входящих вызовов, потерянных за день, относительно всех входящих	IN Total Abandoned %	Показывает процент Вх. 📞потерянных по отношению ко всем входящим полученным вызовам в течение дня. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам. Является итоговым показателем.
Вх. 📞потерянных	Входящие вызовы, потерянные за день	IN Total Abandoned	Общее количество входящих вызовов, завершаемых вызывающей стороной в течение дня.
Вх. ✉️Закрытых	Входящие email, закрытые без ответа за день	IN Closed	Общее количество email, закрытых операторами без ответа в течение дня. Является итоговым показателем.
Вх. ✉️корзина	Входящие email, помещенные операторами в корзину	IN Trash	Общее количество email, помещенных операторами в корзину в течение дня. Является итоговым показателем.
Вх. ✉️на экране	Входящие email, сейчас на экранах операторов, а также сохраненные в персональных очередях	IN Desktop	Количество входящих email, находящихся сейчас в <i>Персональной очереди</i> операторов или в списке <i>Активных обращений</i> . Данный показатель не совпадает с количеством запросов, за исключением ситуации, когда запрос создан из входящего email и содержит только этот email .
Вх. ✉️Обработанных новых	Входящие новые email, обработанные операторами за день	IN Handled New	Количество первых действий с новыми запросами/ цепочками писем: ответ; закрыто без ответа; перевод; переназначение сервиса. Включает только запросы/ цепочки писем с которыми оператор выполнил первые действия. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.☒Объед.	Входящие email, объединенные с существующими запросами, всего за день	IN Joined	Общее количество входящих email в данный сервис, присоединенных к существующим запросам в течение дня. Является итоговым показателем.
Вх.☒Отвеченных	Входящие email, отвеченные за день	IN Replied	Количество входящих email, отвеченных операторами. Является итоговым показателем.
Вх.☒откл.	Входящие email, отклоненные операторами в течение дня	IN Ignored	Входящие email, автоматически распределенные на оператора и отклоненные им (возвращены обратно в очередь или переведены на другого оператора). Не включает email, направленные в <i>Персональную очередь</i> оператора.
Вх.☒Перенесенных	Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, включая новые и пришедшие по уже созданным запросам.	IN Carried Over	Общее количество email, поступивших в данный сервис в предыдущие дни и оставшихся необработанными к началу текущего дня. Включает новые и пришедшие по уже созданным запросам. Является итоговым показателем.
Вх.☒Перенесенных новых	Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, только новые запросы	IN Carried Over New	Общее количество email, поступивших в данный сервис в предыдущие дни и оставшихся необработанными к началу текущего дня. Включает только новые запросы. Является итоговым показателем.
Вх.☒Полученные новые	Входящие новые обращения, полученные за день по новым запросам	IN Received New	Количество входящих email по которым были созданы новые запросы в течение дня. Не включает email, пришедших по уже созданным запросам. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.☒с нарушением SL	Входящие email,сейчас на экранах операторов,а также сохраненные в персональных очередях, ожидающие ответа дольше чем максимально установленное время. Нарушение SL	IN Breached SLA	Email, активные у операторов или находящиеся в персональной очереди операторов, у которых превышен порог времени ожидания ответа, заданного SL для данного сервиса.
Вх.☒спам	Входящие email, определённые операторами как спам	IN Spam	Общее количество email, определённых операторами как спам.
Вх.активные	Входящие обращения, обрабатываемые операторами: сейчас	IN Active	Количество обращений, обрабатываемых операторами в настоящее время.
Вх.дост.отключенные	Входящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам: всего за день	IN Ringing Dropped	Количество входящих вызовов, отключенных сервисом во время доставки на р.м. оператора (завершены во время звонка на р.м. оператора). Является итоговым показателем.
Вх.дост.потерянные	Входящие вызовы, потерянные при доставке операторам: всего за день	IN Ringing Abandoned	Количество входящих вызовов, завершенных вызывающей стороной, при доставке на р.м. оператора (завершены во время звонка на р.м. оператора). Является итоговым показателем.
Вх.завершенные	Входящие ответенные вызовы, завершенные клиентами: всего за день	IN Remote Disconnected	Количество входящих ответенных вызовов, завершенных вызывающей стороной. Является итоговым показателем.
Вх.завершенные операторами	Входящие ответенные вызовы, завершенные операторами: всего за день	IN Agent Disconnected	Количество входящих обращений, завершенных оператором (оператор первым завершил обращение). Включает как входящие обращения, так и обратные вызовы, ответенные клиентами. Является итоговым показателем.



Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.звонят	Входящие вызовы, доставленные операторам: сейчас	IN Ringing	Количество входящих вызовов, доставленных на р.м. оператора в настоящее время (находятся в стадии звонка на р.м. оператора).
Вх.короткие потерянные очередь	Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди: всего за день	IN Queue Sh-Abandoned	Показывает количество входящих вызовов, завершаемых вызывающей стороной, в течение заданного интервала <i>SL (Уровень сервиса)</i> . Является итоговым показателем.
Вх.макс.вр.ожидания	Входящие вызовы: максимальное время ожидания	IN Max Wait	Показывает текущее время ожидания для обращения, дольше всех находящегося в очереди. Учитывает входящие вызовы; обратные вызовы, отвеченные клиентами; входящие чаты и email . Обращение может быть перемещено автоматически или вручную в другую очередь. В этом случае оно отображается в текущем сервисе, но расчет макс. времени ожидания учитывает нахождение во всех предыдущих очередях, начиная с момента прихода обращения. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает значение для сервиса с наибольшим временем ожидания. Замечание для входящих email: показывает время ожидания для email, дольше всех находящегося в очереди, по сравнению со всеми остальными email в очереди в данном сервисе. Учитывает время, когда сервис не работает. Учитывает ручной и автоматический режимы распределения email. Для email показатель обновляется раз в час.
Вх.на операторов	Входящие вызовы, направленные на операторов: всего за день	IN Routed	Количество входящих обращений, направленных на операторов. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.обработанные	Входящие обращения, обработанные операторами: всего за день	IN Handled	Количество обращений, обработанных и завершенных операторами, включая обратные вызовы. Переадресация и конференция при обработке обращения считаются как отдельное обращение. Для email данный показатель включает в себя показатели Вх. ☒Отвеченных, Вх. ☒Закрытых , Вх.переведенн. и Вх.☒Переназначенных.
Вх.обсл.	Входящие обращения, находящиеся в IVR, в очереди или у оператора: сейчас	IN in Progress	Количество входящих обращений, обрабатываемых в настоящее время на любой стадии (находятся в IVR, в очереди или у оператора), за исключением находящихся в Поствызывной обработке.
Вх.ожидание	Входящие вызовы в очереди: сейчас	IN Waiting	Количество обращений, находящихся сейчас в очереди. Включает входящие вызовы и обратные вызовы, отвеченные клиентами .
Вх.откл.очередь	Входящие вызовы, отключенные сервисом в очереди: всего за день	IN Queue Dropped	Количество входящих вызовов, отключенных сервисом во время нахождения в очереди. Является итоговым показателем.
Вх.откл.IVR	Входящие вызовы, отключенные сервисом в IVR: всего за день	IN IVR Dropped	Показывает количество входящих вызовов, отключенных сервисом во время нахождения в IVR. Является итоговым показателем.
Вх.отклоненные	Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами: всего за день	IN Rejected	Количество случаев принудительного перевода оператора в состояние Не готов. Включает входящие вызовы и обратные вызовы, отвеченные клиентами. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.очередь	Входящие вызовы в очереди: всего за день	IN Queued	Показывает общее количество вызовов, попавших в очередь в течение дня. Включает входящие вызовы и обратные вызовы, отвеченные клиентами. Является итоговым показателем.
Вх.переведенн.	Входящие обращения, переведенные операторами: всего за день	IN Transferred	Количество входящих обращений, переведенных на внешние сервисы. Является итоговым показателем.
Вх.переводы	Входящие, полученные как переводы: всего за день	IN Transfers	Количество входящих обращений, полученных как переводы в течение дня. Является итоговым показателем.
Вх.Переназначенных	Входящие обращения, переназначенные операторами в другие сервисы	IN Svc Changed	Количество случаев изменения оператором типа сервиса для входящих обращений. Является итоговым показателем.
Вх.Переназначенных полученных	Входящие обращения, переназначенные из других сервисов	IN Svc Change Received	Количество случаев изменения оператором типа сервиса для полученных переназначенных обращений. Является итоговым показателем.
Вх.потерянн.очередь	Входящих вызовы, потерянные в очереди: всего за день	IN Queue Abandoned	Показывает количество входящих вызовов, завершенных вызывающей стороной при нахождении в очереди. Является итоговым показателем.
Вх.принятые	Входящие принятые обращения: всего за день	IN Received	Количество входящих обращений, поступивших в данный сервис в течение дня. Для email включает, как новые email, так и пришедшие по уже созданным запросам. Не учитывает обращения, поступившие при переадресации или изменении сервиса. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.Самообсл.	Входящие обращения, завершённые в Самообслуживании: всего за день	IN Self Serviced	Входящие обращения, завершённые в приложении <i>Самообслуживания</i> (IVR или чат бот): сервис был предоставлен в автоматическом режиме, при выполнении блока Self Service Provided в <i>сценарии</i> обслуживания. Является итоговым показателем.
Вх.удерж.	Входящие обращения, поставленные на удержание: всего за день	IN on Hold	Количество входящих вызовов, поставленных на удержание оператором (операторами) в течение рабочей сессии. При выходе оператора из системы, показатель сбрасывается.
Вх.удерж.уник.	Уникальные входящие обращения, поставленные на удержание: всего за день	IN on Hold Unique	Количество уникальных входящих вызовов, поставленных на удержание оператором (операторами) в течение рабочей сессии. При выходе оператора из системы, показатель сбрасывается.
Вх.уник.обработанные	Входящие уникальные вызовы, обработанные операторами: всего за день	IN Handled Unique	Показывает количество уникальных входящих вызовов, обработанных операторами. Если вызов был обработан несколькими операторами (в результате переадресации или конференции), данный показатель изменяется только когда первый оператор принял вызов (в отличие от показателя Вх.обработанные). Включает входящие вызовы и обратные вызовы, отвеченные клиентами. Является итоговым показателем.
Вх.уник.очередь	Входящие вызовы, впервые поставленные в очередь: всего за день	IN Queued Unique	Количество вызовов, попавших в очередь в первый раз. Включает входящие вызовы и обратные вызовы, отвеченные клиентами. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.ASA	Среднее время ответа на входящие обращения	IN ASA	Для входящих звонков и чатов показывает среднее время нахождения в очереди до ответа оператора. Для входящих email показывает среднее время между поступлением письма и отправкой первого ответа (автоответы не учитываются). Является итоговым показателем. При отображении общего значения для нескольких сервисов подсчитывается, как сумма длительности всех обращений, деленная на общее количество обращений по данным сервисам (включая телефонные вызовы и email).
Вх.EWT	Расчетное время ожидания (EWT) для входящих вызовов	IN EWT	Расчетное время ожидания обслуживания вызовов, включая запросы на обратный вызов. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает значение для сервиса с наибольшим временем ожидания.
Вх.IVR	Входящие вызовы в IVR: сейчас	IN in IVR	Количество входящих вызовов, находящихся сейчас в IVR.
Вх.IVR потерянн.	Входящие вызовы, потерянные в IVR: всего за день	IN IVR Abandoned	Показывает количество входящих вызовов, завершенных клиентами в IVR. Является итоговым показателем.
Готов	Операторы в состоянии Готов: сейчас	Ready	Количество операторов, в настоящее время находящихся в состоянии Готов . При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает общее количество операторов, находящихся в данных сервисах. Если оператор работает в нескольких сервисах, он учитывается один раз.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Загрузка	Загрузка в компании/ сервисе	Occurance	Процент времени, в течение которого операторы заняты обработкой обращений в данном сервисе (включая время предпросмотра и постобработки) по отношению к общему времени работы (общее время занятости при обработке обращений по всем сервисам + время в состоянии Готов).
Занято в сервисе	Количество операторов, работающих в данном сервисе	Busy Svc	Количество операторов, обрабатывающих обращения, связанные с данным сервисом. Включает операторов, находящихся в состоянии «Постобработка» .
Запр.обрат.выз.	Запрошенные обратные вызовы: всего за день	CB Requested	Количество входящих вызовов, запросивших обратный вызов в течение дня. Если в рамках одного вызова было несколько запросов на обратный вызов, то он учитывается один раз. Является итоговым показателем.
Исх.  Общее Время разговора	Общее время разговора по Исходящим вызовам за день	OUT Total Talk Time	Сумма длительностей разговора для вызовов, учитываемых параметром Исх.обработанный . в течение дня. Является итоговым показателем.
Исх.  Сред. время разговора	Среднее время разговора по Исходящим вызовам за день	OUT Avg Talk Time	Рассчитывается как среднее время разговора для Исх.обработанный . вызовов. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает среднее время, рассчитанное по всем выбранным сервисам (сумма длительности по всем сервисам, деленная на общее количество вызовов в данных сервисах). Является итоговым показателем.
Исх.активные	Исходящие вызовы, обрабатываемые операторами: сейчас	OUT Active	Количество исходящих обращений обрабатываемых операторами в настоящее время.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Исх.завершенн.	Исходящие ответные вызовы, завершенные клиентами: всего за день	OUT Remote Disconnected	Количество исходящих ответных вызовов, завершенных клиентами. Является итоговым показателем.
Исх.завершенн.оператор	Исходящие ответные вызовы, завершенные операторами: всего за день	OUT Agent Disconnected	Количество исходящих вызовов, завершенных операторами в течение дня. Является итоговым показателем.
Исх.звонят	Исходящие вызовы, доставленные операторам: сейчас	OUT Ringing	Количество исходящих обращений, доставленных на р.м. оператора в настоящее время (в ожидании ответа оператора: на его р.м. звенит звонок).
Исх.звонят отключенные	Исходящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам: всего за день	OUT Ringing Dropped	Количество исходящих обращений, отключенных сервисом, при доставке на р.м. оператора. Является итоговым показателем.
Исх.звонят потерянные	Исходящие вызовы, потерянные при доставке операторам: всего за день	OUT Ringing Abandoned	Количество исходящих обращений, завершенных клиентами, при доставке на р.м. оператора в течение дня. Является итоговым показателем.
Исх.набр.	Исходящие набранные вызовы: всего за день	OUT Dialed	Общее количество исходящих вызовов, совершенных операторами в течение дня. Является итоговым показателем.
Исх.направл.	Исходящие вызовы, направленные на операторов: всего за день	OUT Routed	Количество исходящих вызовов, поставленных в очередь, а затем направленных (маршрутизированных) на операторов в течение дня. Если вызов был направлен на оператора несколько раз в рамках одного обращения - подсчитывается каждое направление. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Исх.несоединенн.	Исходящие вызовы, несоединенные с операторами за заданное время: всего за день	OUT Unattended	Количество исходящих вызовов, отвеченных клиентом, но несоединенных с оператором в течение интервала времени, заданного параметром Лимит ожидания ответа оператора в настройках <i>кампании обзвона</i> (вкладка Обзвон/ Общце) в течение дня. Является итоговым показателем.
Исх.обработанн.	Исходящие обращения, обработанные операторами: всего за день	OUT Handled	Количество исходящих обращений, обработанных и завершенных операторами, включая вызовы в рамках кампаний обзвона. Для email, данный показатель учитывает как новые исходящие email, так и email, отправленные в качестве ответа на существующие запросы. Не включает открытые и отклоненные без ответа email. Является итоговым показателем.
Исх.ожидание	Исходящие вызовы в очереди: сейчас	OUT Waiting	Количество исходящих вызовов, находящихся в настоящее время в очереди.
Исх.отв.	Исходящие отвеченные попытки вызовов: всего за день	OUT Answered	Количество успешных исходящих вызовов (отвеченных клиентами), совершенных операторами в течение дня. Является итоговым показателем.
Исх.откл.очередь	Исходящие вызовы, отключенные в очереди: всего за день	OUT Queue Dropped	Количество исходящих вызовов, отключенных системой при нахождении в очереди. Является итоговым показателем.
Исх.откл.IVR	Исходящие вызовы, отключенные в IVR: всего за день	OUT IVR Dropped	Количество исходящих вызовов, отключенных системой при нахождении в IVR. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Исх.отклоненные	Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами: всего за день	OUT Rejected	Количество исходящих вызовов, отклоненных или оставленных без ответа операторами. Является итоговым показателем.
Исх.переведенн.	Исходящие вызовы, переведенные операторами: всего за день	OUT Transferred	Количество исходящих обращений, которые были переведены операторами в течение дня. Учитывает обращения, переведенные в очередь, на операторов и на внешние номера. Является итоговым показателем.
Исх.пот.очередь	Исходящие вызовы, потерянные в очереди: всего за день	OUT Queue Abandoned	Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами при нахождении в очереди (ожидая соединения с оператором). Является итоговым показателем.
Исх.потерянн.	Исходящие вызовы, потерянные на любом этапе: всего за день	OUT Abandoned	Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами на любом этапе до соединения с оператором. Является итоговым показателем.
Исх.потерянн.IVR	Исходящие вызовы, потерянные в IVR: всего за день	OUT IVR Abandoned	Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами при нахождении в IVR. Является итоговым показателем.
Исх.сейчас	Исходящие вызовы, обрабатываемые сейчас	OUT in Progress	Количество исходящих вызовов, находящихся в настоящее время на этапе <i>набора номера или анализа прохождения вызова (call progress analysis / CPA)</i> .
Не готов	Операторы в состоянии Не готов: сейчас	Not Ready	Количество операторов, находящихся сейчас в статусе Не готов . При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает общее количество операторов, находящихся в данных сервисах. Если оператор работает в нескольких сервисах, он учитывается один раз.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Очередь обр.выз.	Обратные вызовы в очереди: сейчас	CB Waiting	Количество вызовов, запросивших обратный вызов и ожидающих сейчас обслуживания.

5.6. Показатели по навыкам

Для каждого сервиса, отображаемого в центральной части **Области информации**, возможно отображение 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 supervisor interface with a table of services and a pop-up window for skills. The table has columns for various metrics, and the pop-up window shows skill-specific data. Red circles 1, 2, and 3 indicate the click location, the pop-up window, and the close button respectively.

Группы									
Имя ↑	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки	
Все группы									
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00	
Контакт центр	2	0	0	1	1	0	00:00	00:00	

Сервисы и Кампании: Все группы															
Название	Вх.с SL	Вх.ожи...	Не готов	Вх.макс.в...	Исх.набр.	Исх.обраб...	Исх.пот...	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.оче...	Вх.обр...	Вх.акт...	Вх.кор...	В сист...	Занят
Обзвон	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Чат демо	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Входящие вызовы														2	0
Обработка email														2	0

Навыки: Входящие вызовы					
Вх.ожидание	Вх.макс.вр.ожида	Вх.активные	Готов	В системе	
Входящие выз...	0	00:00	0	1	2

Окно с показателями по навыкам можно передвигать по экрану. Для **закрытия** окна нажмите на кнопку  (3).

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 полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.активные	Входящие обращения, обрабатываемые операторами: сейчас	IN Active	Количество обращений, обрабатываемых операторами в настоящее время.
Вх.макс.вр.ожидания	Входящие вызовы: максимальное время ожидания	IN Max Wait	Показывает текущее время ожидания для обращения, дольше всех находящегося в очереди. Учитывает входящие вызовы; обратные вызовы, отвеченные клиентами; входящие чаты и email . Обращение может быть перемещено автоматически или вручную в другую очередь. В этом случае оно отображается в текущем сервисе, но расчет макс. времени ожидания учитывает нахождение во всех предыдущих очередях, начиная с момента прихода обращения. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает значение для сервиса с наибольшим временем ожидания. Замечание для входящих email: показывает время ожидания для email, дольше всех находящегося в очереди, по сравнению со всеми остальными email в очереди в данном сервисе. Учитывает время, когда сервис не работает. Учитывает ручной и автоматический режимы распределения email. Для email показатель обновляется раз в час.
Вх.ожидание	Входящие вызовы в очереди: сейчас	IN Waiting	Количество обращений, находящихся сейчас в очереди. Включает входящие вызовы и обратные вызовы, отвеченные клиентами .

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
В системе	Операторы в системе: сейчас	Logged In	Количество операторов, находящихся (залогиненных) сейчас в системе в любом состоянии, за исключением Контроль (супервизор) . При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает общее количество операторов, находящихся в данных сервисах. Если оператор работает в нескольких сервисах, он учитывается один раз.
Готов	Операторы в состоянии Готов: сейчас	Ready	Количество операторов, в настоящее время находящихся в состоянии Готов . При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает общее количество операторов, находящихся в данных сервисах. Если оператор работает в нескольких сервисах, он учитывается один раз.

5.7. 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 Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)*, 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 ↑ или ↓ (3), чтобы изменить порядок сортировки.

Входящие вызовы | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)

Группы

Имя ↑	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх. обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы								
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр	2	0	0	1	1	0	00:00	00:00

Сервисы и Кампании: Все группы

Название	%Вх.с SL	Вх.ожи...	Не готов	Вх.макс.в...	Исх.набр.	Исх.обраб...	Исх.пот...	Вх. IVR	Вх. ASA	Вх.оче...	Вх.обр...	Вх. акт...	Вх. кор...	В сист...	Занят
Обзвон	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Чат демо	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Входящие вызовы	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Обработка email	(80/5d)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
		0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	

Операторы: Все группы

3 сос... Вх. об... Вх. ср. время об... Вх. от... NPS Вх... Вх... Ис... И... Загруз... Активн... 2 показывать неактивных пользователей

Имя	3 сос...	Вх. об...	Вх. ср. время об...	Вх. от...	NPS	Вх...	Вх...	Ис...	И...	Загруз...	Активн...	Контакт	Сервис	Раз...	Уд...	З...
Вера Смирнова	03:23	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					н...
Галина Иванова	03:10	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					н...
Ирина Петрова (Обед)	03:03	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					н...

1

По умолчанию, в данном разделе показывается до 100 операторов, работающих в КЦ. Для увеличения этого количества обратитесь к провайдеру сервиса *Облачный Контакт Центр*.

Для контроля операторов, работающих в **конкретной группе**, выберите необходимую *группу* (1). В разделе **Операторы** будет показано название выбранной группы (2) и все операторы, работающие сейчас в ней.

The screenshot displays the supervisor interface with the following sections:

- Header:** Входящие вызовы | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)
- Группы (Groups):**

Имя ↑	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр	2	0	0	1	1	0	00:00	00:00
- Сервисы и Кампании: Контакт центр**

Название	%Вх.с SL	Вх.ожи...	Не готов	Вх.макс.в...	Исх.набр.	Исх.обраб...	Исх.пот...	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.оче...	Вх.обр...	Вх.акт...	Вх.кор...	В сист...	Занят
Обзвон	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Чат демо	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Входящие вызовы	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Обработка email	(80/5d)	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
		0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
- Операторы: Контакт центр**

Имя	↓ В состо...	Вх.об...	Вх.ср.время об...	Вх.от...	NPS	Вх....	Вх. ...	Ис...	И...	Загруз...	Активн...	Контакт	Сервис	Раз...	Уд...	З...
Ирина Петрова (Не готов)	00:30	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					н...
Галина Иванова	00:12	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					н...
Вера Смирнова	00:08	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					н...

5.7.1. Подгруппа

На рабочем месте супервизора есть возможность выделения нескольких операторов в специальную подгруппу для более детального контроля за ними. Для этого супервизор должен обладать *привилегией Редактировать/Контролировать подгруппы операторов*. В этом случае у супервизора отображаются соответствующие кнопки управления (1).

Операторы: Контакт центр 1 только моя подгруппа показывать неактивных пользователей

Имя	↓ В состо...	Вх.об...	Вх.ср.время об...	Вх.от...	NPS	Вх....	Вх. ...	Ис...	И...	Загруз...	Активн...	Контакт	Сервис	Раз...	Уд...	З...
Ирина Петрова (Не готов)	01:17:16	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...
Галина Иванова	01:16:58	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...
Вера Смирнова	01:16:54	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...

Супервизор может переключаться между наблюдением за *подгруппой* и за *всей группой* операторов. Кроме того, супервизоры могут делать рассылку сообщений во внутреннем чате для *подгруппы* операторов и получать статистику по работе данных операторов.

Для **добавления операторов в подгруппу** нажмите на значок «карандаш» (1).

Операторы: Контакт центр 1 только моя подгруппа показывать неактивных пользователей

Имя	↓ В состо...	Вх.об...	Вх.ср.время об...	Вх.от...	NPS	Вх....	Вх. ...	Ис...	И...	Загруз...	Активн...	Контакт	Сервис	Раз...	Уд...	З...
Ирина Петрова (Не готов)	01:17:16	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...
Галина Иванова	01:16:58	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...
Вера Смирнова	01:16:54	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...

Выберите операторов (1) и нажмите кнопку ОК (2). Операторы будут добавлены в *подгруппу*. Аналогичным образом можно редактировать (удалять/добавлять) операторов, входящих в подгруппу. Если поставить флажок *показывать неактивных пользователей*, то в подгруппу можно добавить операторов, отсутствующих в настоящее время на рабочем месте.

Операторы: Контакт центр 2 только моя подгруппа показывать неактивных пользователей

выбранные операторы

Имя	↓ В состо...	Вх.об...	Вх.ср.время об...	Вх.от...	NPS	Вх....	Вх. ...	Ис...	И...	Загруз...	Активн...	Контакт	Сервис	Раз...	Уд...	З...
<input type="checkbox"/> Ирина Петрова (Не готов)	01:24:15	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...
<input checked="" type="checkbox"/> Вера Смирнова	00:54	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...
<input checked="" type="checkbox"/> Галина Иванова	00:47	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...

1

Для контроля за операторами, входящими в подгруппу, выберите пункт *только моя подгруппа* (1). Будут показана статистика только по операторам подгруппы. Для просмотра статистики по всем операторам группы, снимите флажок в данном пункте.

Операторы: Контакт центр 1 только моя подгруппа показывать неактивных пользователей

Имя	↓ В состо...	Вх.об...	Вх.ср.время об...	Вх.от...	NPS	Вх....	Вх. ...	Ис...	И...	Загруз...	Активн...	Контакт	Сервис	Раз...	Уд...	З...
Вера Смирнова	05:08	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...
Галина Иванова	05:01	0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0					Н...

5.7.2.Состояние оператора

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




Операторы: Контакт центр

	Имя	↓ В состоянии
	Вера Смирнова	03:57
	Галина Иванова	00:40
	Ирина Петрова (Обед)	00:15

1

Состояние оператора может быть показан в виде текста. Для этого выберите показатель **Состояние Оператора, текст** в списке показателей работы операторов. *Состояние* 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).

Операторы: Контакт центр


	Имя	Состояние Оператора, текст ↓ В состоя...	↓ В состоя...
	Вера Смирнова	Контроль	08:10
	Ирина Петрова (Обед)	Не готов (Обед)	04:28
	Галина Иванова	Поствызывная обработка	03:47

2

Подробное описание состояний оператора приведено в [инструкции 5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя, раздел 3: Состояния работы оператора](#).








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

Операторы: Контакт центр

	Имя	↓ В состоянии
	Вера Смирнова	03:57
	Галина Иванова	00:40
	Ирина Петрова (Обед)	00:15

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 или SMS
-  - у оператора отсутствует подключенный телефон/ гарнитура.

Если в группу входят сотрудники, не являющиеся операторами/ супервизорами, то используется специальный набор иконок, показывающий их наличие/ отсутствие на р.м.

Подробнее о состояниях сотрудников, не являющихся операторами/супервизорами, написано в [инструкции 5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя, раздел 4.3.2: Использование Каталога](#).

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). Активное обращение помещается первым в данном списке.

Операторы: Все группы показывать неактивных пользователей

Имя ↑	Состояние Оператора, текст	В состоян...	Активных	Контакт	Сервис	Вх....	Вх.ср.вр...	Вх...	Н...	В...	В...	И...	И...	Заг...	Р...	У...	З...	
	Вера Смирнова	Контроль	08:49	0		0	00:00	0	0	0	00...	0	0	0	0	0	н..	
	Галина Иванова	Занят	06:12	2	Елена Одинцова	Чат демо	2	00:45	0	0	2	00...	0	1	96	0...	0...	н..
	Галина Иванова				Игорь Елисеев	Чат демо										0...	0...	н..
	Ирина Петрова (Не готов)	Не готов (Не готов)	09:19	0			00:00	0	0	0	00...	0	0	0	0	0	н..	

5.7.3. Показатели работы Операторов

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

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
%Пропущено	Процент пропущенных записей, всего за день	Skipped %	Процент пропущенных записей при работе оператора в кампаниях в режиме <i>Предпросмотр</i> (при нажатии кнопки <i>Пропустить</i>) по отношению к общему количеству записей, принятых оператором в течение дня.
Активные	Количество обращений, с которыми работает оператор	Active	Количество обращений, обрабатываемых операторами в настоящее время. Показатель включает все обращения которые находятся в <i>Списке активных обращений</i> на р.м. оператора, включая обращения, находящиеся в состоянии Постобработка . Email, которые находятся в <i>Персональной очереди</i> оператора, не считаются активными и не включаются в этот показатель. Если оператор работает с несколькими обращениями одновременно, нажатие на знак  рядом с количеством обращений раскроет список со всеми текущими обращениями.
В состоянии	Время нахождения в текущем состоянии	Time in State	Время нахождения оператора в текущем состоянии (с момента последнего изменения состояния).
Время Оператора в системе	Длительность нахождения Оператора в системе	Agent Login Time	Показывает время, прошедшее с момента последнего входа оператора в систему.
Вх.  Общее Время разговора	Общее время разговора по Входящим вызовам за день	IN Total Talk Time	Сумма длительности разговоров для всех входящих вызовов, обработанных оператором (параметр Вх.обработанные).
Вх.  Сред. время разговора	Среднее время разговора по Входящим звонкам за день	IN Avg Talk Time	Среднее время разговора для вызовов, учтенных в статистике Вх.обработанные .
Вх.  Выбранных	Входящие email, выбранные оператором за день	IN Pulled	Количество входящих email, выбранных оператором из <i>Групповых очередей</i> .

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.☒Закрытых	Входящие email, закрытые без ответа за день	IN Closed	Общее количество email, закрытых оператором без ответа в течение дня.
Вх.☒на экране	Входящие email, сейчас на экранах операторов, а также сохраненные в персональных очередях	IN Desktop	Количество входящих email, находящихся сейчас в <i>Персональной очереди</i> оператора или в <i>списке Активных обращений</i> . Данный показатель не совпадает с количеством запросов, за исключением ситуации, когда запрос создан из входящего email и содержит только этот email .
Вх.☒Обработанных новых	Входящие новые email, обработанные операторами за день	IN Handled New	Количество первых действий с новыми запросами/ цепочками писем: ответ; закрыто без ответа; перевод; переназначение сервиса. Включает только запросы/ цепочки писем с которыми оператор выполнил первые действия.
Вх.☒Объед.	Входящие email, объединенные с существующими запросами, всего за день	IN Joined	Общее количество входящих email, присоединенных к существующим запросам в течение дня.
Вх.☒Отвеченных	Входящие email, отвеченные за день	IN Replied	Количество входящих email, отвеченных оператором.
Вх.☒откл.	Входящие email, отклоненные операторами в течение дня	IN Ignored	Входящие email, автоматически распределенные на оператора и отклоненные им (возвращены обратно в очередь или переведены на другого оператора). Не включает email, попавшие в <i>Персональную очередь</i> оператора.
Вх.☒Перенесенных	Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, включая новые и пришедшие по уже созданным запросам	IN Carried Over	Общее количество поступивших email в предыдущие дни и оставшихся необработанными к началу текущего дня. Включает новые и пришедшие по уже созданным запросам.
Вх.☒Перенесенных новых	Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, только новые запросы	IN Carried Over New	Общее количество поступивших email в предыдущие дни и оставшихся необработанными к началу текущего дня. Включает только новые запросы.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.✉Распред.	Входящие email, распределенные на оператора	IN Offered	Общее количество входящих email , автоматически распределенных на оператора. Не включает email , вручную распределенных на оператора.
Вх.✉с нарушением SL	Входящие email,сейчас на экранах операторов,а также сохраненные в персональных очередях, ожидающие ответа дольше чем максимально установленное время. Нарушение SL	IN Breached SLA	Email, активные у оператора или находящиеся в его персональной очереди, у которых превышен порог времени ожидания ответа, заданного SL для данного сервиса.
Вх.активные	Входящие обращения, обрабатываемые операторами: сейчас	IN Active	Количество обращений, обрабатываемых оператором в настоящее время.
Вх.обработанные	Входящие обращения, обработанные операторами: всего за день	IN Handled	Количество обращений, обработанных и завершенных оператором, включая обратные вызовы. Переадресация и конференция при обработке обращения считаются как отдельное обращение. Для email данный показатель включает в себя показатели Вх. ✉Отвеченных, Вх. ✉Закрытых , Вх.переведенн. и Вх.✉Переназначенных.
Вх.отклоненные	Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами: всего за день	IN Rejected	Количество случаев принудительного перевода оператора в состояние Не готов. Включает входящие вызовы и обратные вызовы, отвеченные клиентами. Является итоговым показателем.
Вх.переведенн.	Входящие обращения, переведенные операторами: всего за день	IN Transferred	Количество входящих обращений, переведенных оператором на внешние сервисы.
Вх.переводы	Входящие,полученные как переводы: всего за день	IN Transfers	Количество входящих обращений, полученных оператором как переводы.
Вх.Переназначенных	Входящие обращения, переназначенные операторами в другие сервисы	IN Svc Changed	Количество случаев изменения оператором типа сервиса для входящих обращений.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.ср.время обработки	Среднее время обработки	IN Avg Handle Time	Среднее время обработки обращений, включая время нахождения оператора в состояниях Удержание вызова и Постобработка .
Вх.удерж.	Входящие обращения, поставленные на удержание: всего за день	IN on Hold	Количество входящих вызовов, поставленных на удержание оператором в течение рабочей сессии. При выходе оператора из системы, показатель сбрасывается.
Вх.удерж.уник.	Уникальные входящие обращения, поставленные на удержание: всего за день	IN on Hold Unique	Количество уникальных входящих вызовов, поставленных на удержание оператором в течение рабочей сессии. При выходе оператора из системы, показатель сбрасывается.
Вх.уник.обработанные	Входящие уникальные вызовы, обработанные операторами: всего за день	IN Handled Unique	Показывает количество уникальных входящих вызовов, обработанных оператором. Если вызов был обработан несколькими операторами (в результате переадресации или конференции), данный показатель изменяется только когда первый оператор принял вызов (в отличие от показателя Вх.обработанные). Включает входящие вызовы и обратные вызовы, отвеченные клиентами.
Готов	Общее время нахождения в состоянии Готов	Ready Time	Общее время нахождения в состоянии Готов в течение дня, в сек.
Длит.предпросмотра	Время Предпросмотра	Preview Duration	Время, прошедшее с момента подтверждения приема записи в рамках работы кампании обзвона в режиме <i>Предпросмотр</i> , в сек. Отображает значение 0, если оператор в настоящее время не просматривает запись.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Загрузка	Загрузка в кампании/ сервисе	Occupancy	Процент времени, в течение которого оператор занят обработкой обращений (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 Готов).
Закр.записи ПН	Закрытые записи с персональным назначением операторов	Lists P.A. Completed	Количество завершенных записей в кампании обзвона, персонально назначенных на оператора. Относится только кампаниям в режиме <i>Предпросмотр</i> .
Занят	Общее время нахождения в состоянии Занят	Busy Time	Общее время нахождения оператора в состоянии Занят в течение дня, в сек.
Запись	Индикатор записи	Rec	Показывает, что ведется запись данного активного обращения.
Исх.на Экране	Число исходящих email на экранах операторов и сохраненных в персональных очередях	OUT Desktop	Количество сохраненных черновиков исходящих email, находящихся в <i>Персональной очереди</i> оператора.
Исх.завершенн.	Исходящие ответные вызовы, завершенные клиентами: всего за день	OUT Remote Disconnected	Количество исходящих ответных вызовов, завершенных клиентами.
Исх.завершенн. оператор	Исходящие ответные вызовы, завершенные операторами: всего за день	OUT Agent Disconnected	Количество исходящих вызовов, обработанных и завершенных оператором.
Исх.обработанн.	Исходящие обращения, обработанные операторами: всего за день	OUT Handled	Количество исходящих обращений обработанных и завершенных оператором, включая вызовы в рамках кампании обзвона. Для email включает как новые исходящие email, так и ответы в переписке по запросам. Не включает email, которые были созданы, но не отправлены (отменены).
Исх.отклоненные	Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами: всего за день	OUT Rejected	Количество исходящих вызовов, которые были отклонены или оставлены без ответа оператором.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Исх.переведенн.	Исходящие вызовы, переведенные операторами: всего за день	OUT Transferred	Количество исходящих обращений, которые были переведены оператором в течение дня. Учитывает обращения, переведенные в очередь, на операторов и на внешние номера.
Кален.:действия	Запланированные события в Календаре	CAL Reminders	Показывает количество запланированных событий в календаре оператора.
Кален.:просрочено	Просроченные события в Календаре	CAL Overdue	Показывает количество просроченных событий в календаре оператора.
Контакт	Данные о контакте, с которым общается оператор	Interaction	Сведения о контакте, с которым сейчас общается оператор (имя/ номер/ email/ ник в чате или иные доступные данные). Если оператор обрабатывает несколько обращений, данный параметр отображает данные, относящиеся к обращению, выбранному в <i>списке Активных обращений</i> на р.м. оператора. См. также описание параметра Вх.активные .
Опрос 1	Данные 1-го опроса клиентов	Survey 1	Среднее значение результатов опроса клиентов по 1-й тематике. Рассчитывается как сумма всех результатов данного опроса деленное на количество обращений, принимавших участие в опросе (в <i>сценарии обслуживания</i> был использован блок Сохранить результат опроса/ Save Survey Results).
Опрос 2	Данные 2-го опроса клиентов	Survey 2	Среднее значение результатов опроса клиентов по 2-й тематике. Рассчитывается как сумма всех результатов данного опроса деленное на количество обращений, принимавших участие в опросе (в <i>сценарии обслуживания</i> был использован блок Сохранить результат опроса/ Save Survey Results).

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Ост.записи ПН	Оставшиеся записи с персональным назначением операторов	Lists P.A. Remaining	Ориентировочное количество еще не набранных записей в кампании обзвона, <i>персонально назначенных</i> на оператора (не включает записи из отключенных списков обзвона).
Перерыв	Общее время нахождения в состоянии Перерыв	BT	Общее время нахождения оператора в состоянии Перерыв в течение дня, в сек.
Постобр.	Общее время нахождения в состоянии Постобработка вызова	ACW Time	Общее время нахождения оператора в состоянии Постобработка в течение дня, в сек.
Пропущено	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) в течение дня.
Просмотрено	Записи, предварительно просмотренные: всего за день	Previewed	Количество записей, обработанных оператором в рамках кампании обзвона в режиме <i>Предпросмотр</i> . Включает принятые вручную и автоматически (если включено).
Простой	Время простоя оператора	Idle Time	Время между поступлением обращений, в сек. Рассчитывается как разница между текущим временем и временем последнего изменения состояния оператора. Включает время нахождения в состоянии Не готов .

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Разговор	Время разговора для текущего обращения	Talk	Для вызовов, показывает общее время разговора для текущего вызова, за исключением времени нахождения на удержании. Для email и чата показывает общее время нахождения обращения в фокусе внимания оператора. Если оператор обрабатывает несколько обращений, данный параметр отображает данные, относящиеся к обращению, выбранному в <i>списке Активных обращений</i> на р.м. оператора.
Сервис	Сервис, которому принадлежит текущее обращение	Service	Название сервиса, которому принадлежит данное обращение. Если оператор обрабатывает несколько обращений, данный параметр отображает название сервиса, к которому относится обращение, выбранное в <i>списке Активных обращений</i> на р.м. оператора.
Состояние Оператора, текст	Название состояния Оператора	Agent State	Показывает текущее состояние оператора в текстовом виде. Для состояния Не готов показывает название конкретной причины неготовности (если задано). Также состояние оператора показывается в виде иконки в столбце перед именем оператора. Подробное описание <i>состояний</i> оператора приводится в инструкции 5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя, раздел 3: Состояния работы оператора .
Ср.вр.Постобр.	Среднее время нахождения в состоянии Постобработка вызова	Avg ACW Time	Среднее время нахождения в состоянии Постобработка вызова в течение дня.
Ср.вр.простоя	Среднее время простоя	Avg Idle Time	Среднее время между поступлением вызовов. Включает время нахождения в состояниях Готов и Не готов .

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Ср.продол.Предпросмот ра	Средняя продолжительность Предпросмотра	Avg Preview Time	Среднее время нахождения оператора в режиме Предпросмотр при работе в аналогичной кампании обзвона: считается от момента прихода новой записи до момента начала набора номера или пропуска записи.
Удержание	Время удержания текущего обращения	Hold	Для вызова: показывает общее время нахождения вызова на <i>удержании</i> . Для email и чатов: показывает общее время нахождения обращения вне фокуса внимания оператора. Если оператор работает с несколькими обращениями, показатель Удержание относится к обращению, выбранному в <i>списке Активных обращений</i> на р.м. оператора.
Эмоции	Оценка эмоционального восприятия обращения	Sentiment	Средняя оценка эмоционального восприятия обращения. Отображается при включении данного функционала на уровне <i>провайдера Облачного КЦ</i> .
CSAT	Удовлетворенность клиента (CSAT)	CSAT	Усредненный результат опросов клиентов об <i>удовлетворенности обслуживанием (customer satisfaction)</i> . Учитываются результаты, где клиенты предоставили ответы на вопросы.
FCR	Запросы, решенные с первого обращения (FCR)	FCR	Процент вызовов, в которых оператор решил вопрос клиента с первого обращения в КЦ. Рассчитывается как отношение числа вызовов в которых вопрос клиента был решен с первого обращения (по результатам опроса клиентов), к общему количеству вызовов, принимавших участие в опросе (в <i>сценарии обслуживания</i> был использован блок Сохранить результатам опроса/ Save Survey Results).

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
NPS	Показатель лояльности клиентов (NPS)	NPS	Показатель лояльности клиентов (в процентах). Считается как разница между процентом промоутеров (поставили оценки 9-10) и detrакторов / критиков (поставили оценки 0-6) по отношению к общему количеству вызовов, принимавших участие в опросе (в сценарии обслуживания был использован блок Сохранить результат опроса/ Save Survey Results).

5.8.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** с названием параметра и его актуальным значением;
- **изменение цвета** значения параметра в области он-лайн отчетности на р.м. супервизора. Изменение цвета для каждого параметра настраиваются индивидуально, также, как и цвет ячейки параметра.

5.8.1.Задание пороговых значений

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

The screenshot shows the supervisor interface with a dropdown menu open. The menu items are: Настройки пользователя, Изменить пароль, **Настройки оповещения** (highlighted with a red circle '2'), Заготовленные ответы для чата, Установки, Предварительно записанные Сообщения, Шрифт по умолчанию, Сочетания Клавиш, Телефоны, Аудио устройства, Звонки и Оповещения, and Информация. A red circle '1' is positioned above the user profile icon in the top right corner of the interface.

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

The screenshot shows the 'Настройки оповещения' window with the following table:

Изменить	Сообщ-е	Порог	Цвет
		> 15:00	15:00
		< 0	☺
		> 3:00	3:00
		> 2:00	2:00
		< 70	70
		> 15:00	15:00
		> 15:00	15:00
		> 15:00	15:00
		> 15:00	15:00
		> 15:00	15:00
		> 15:00	15:00
		> 15:00	15:00
		> 15:00	15:00
		> 15:00	15:00

A red circle '1' is next to the 'Не готов' row, which is highlighted with a dashed blue box. At the bottom of the window, there are three buttons: 'Установить для всего КЦ', 'Применить', and 'Отменить'.

Задайте настройки оповещения:

- Для **изменения настроек** поставьте *флажок* в столбце **Изменить** (1);
- Для **включения оповещения** в виде всплывающего окна поставьте *флажок* в столбце **Сообщение** (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) - объясняется ниже.

Нажмите **Применить** для **сохранения** настроек (6).

Настройки оповещения

	Изменить	Сообщ-е	Порог	Цвет
Разговор			> 15:00	15:00
Эмоции			< 0	☹
В Постобработке			> 3:00	3:00
Удержание			> 2:00	2:00
Загрузка			< 70	70
Готов			> 15:00	15:00
Не готов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	> 3:00	3:00
Выход из сервиса			> 15:00	15:00
Перерыв после вызова			> 15:00	15:00
Проблема			> 15:00	15:00
Перерыв			> 15:00	15:00
Обед			> 15:00	15:00
Нет на месте			> 15:00	15:00

Установить для всего КЦ Применить Отменить

Если супервизор обладает *привилегией Установка пороговых значений on-line 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 для всего КЦ** (1) в окне **Настройки оповещения**.

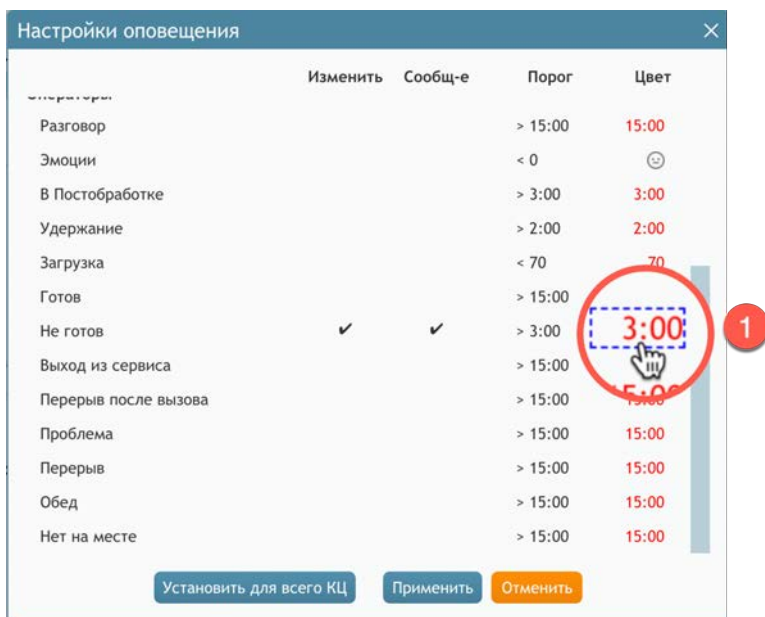
	Изменить	Сообщ-е	Порог	Цвет
Разговор			> 15:00	15:00
Эмоции			< 0	☹
В Постобработке			> 3:00	3:00
Удержание			> 2:00	2:00
Загрузка			< 70	70
Готов			> 15:00	15:00
Не готов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	> 3:00	3:00
Выход из сервиса			> 15:00	15:00
Перерыв после вызова			> 15:00	15:00
Проблема			> 15:00	15:00
Перерыв			> 15:00	15:00
Обед			> 15:00	15:00
Нет на месте			> 15:00	15:00

1

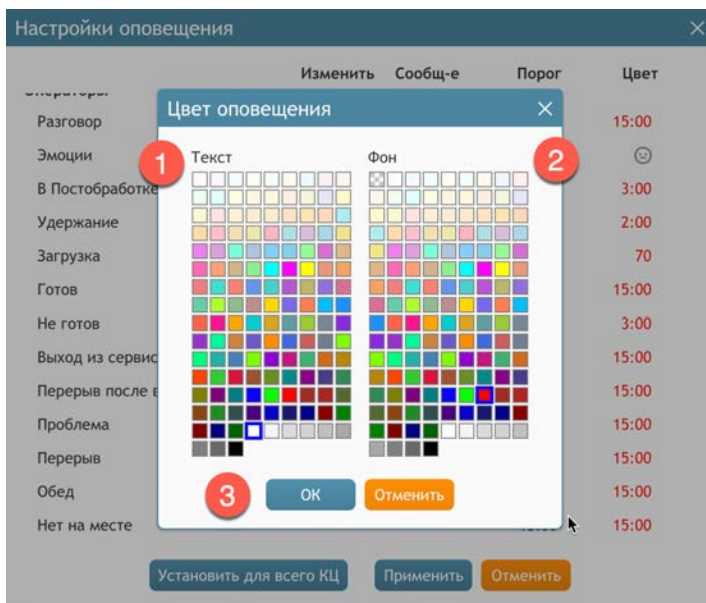
Установить для всего КЦ Применить Отменить

5.8.2.Изменение цвета оповещения

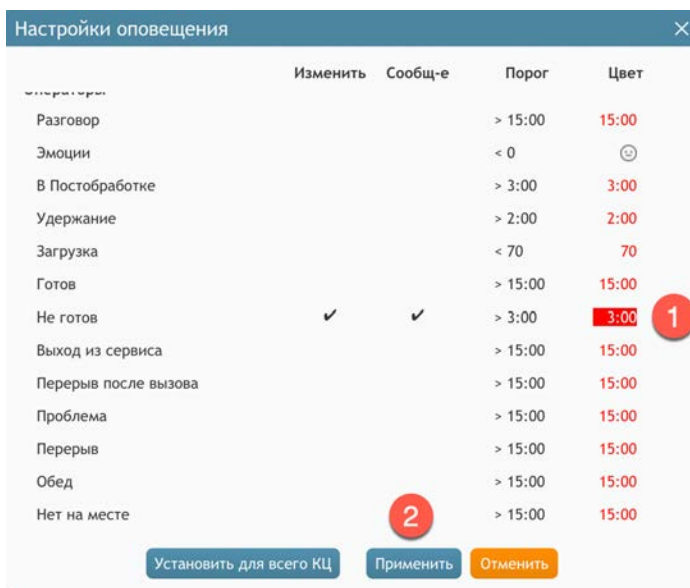
Для **изменения цвета** порогового значения выберите его в столбце **Цвет** (1).



В новом окне выберите цвет текста (1) и фона (2). Нажмите ОК (3) для **сохранения** результата.



В окне **Настройки оповещения** будут показаны сделанные изменения (1). Нажмите **Применить** (2) для **сохранения** результата.



На р.м. супервизора при достижении пороговых значений отображение параметра изменится согласно сделанным настройкам (1).

Операторы: Все группы

Имя ↑	Состояние Оператора, текст	В состоянии	Активных	Контакт
Вера Смирнова	Контроль	44:46	0	
Галина Иванова (Не готов)	Не готов (Не готов)	03:03	0	

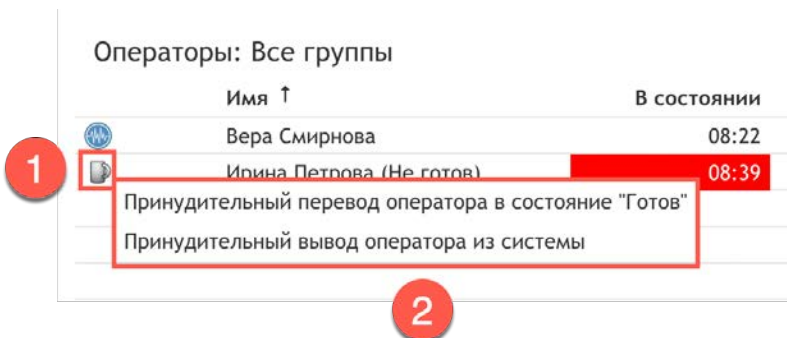
Когда значение параметра станет меньше порогового значения, отображение параметра вернется к стандартной настройке.

6. Контроль за работой операторов

6.1. Принудительное изменение состояния оператора

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

Для изменения состояния необходимо в разделе **Операторы** выбрать оператора и нажать на иконку с его состоянием (1). Из выпадающего списка выбрать новое состояние (2).



Если оператор находится в состоянии, связанном с обработкой обращения (**Занят**, **Поствызывная обработка** и т.п.) принудительное изменение состояния **невозможно**.

6.2. Чат с сотрудниками

Супервизор в любое время может начать *персональный* или *групповой внутренний чат* с сотрудниками Контакт центра.

6.2.1. 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 разделе **Операторы** (1). В открывшемся окне контроля за оператором нажмите кнопку чата (2).

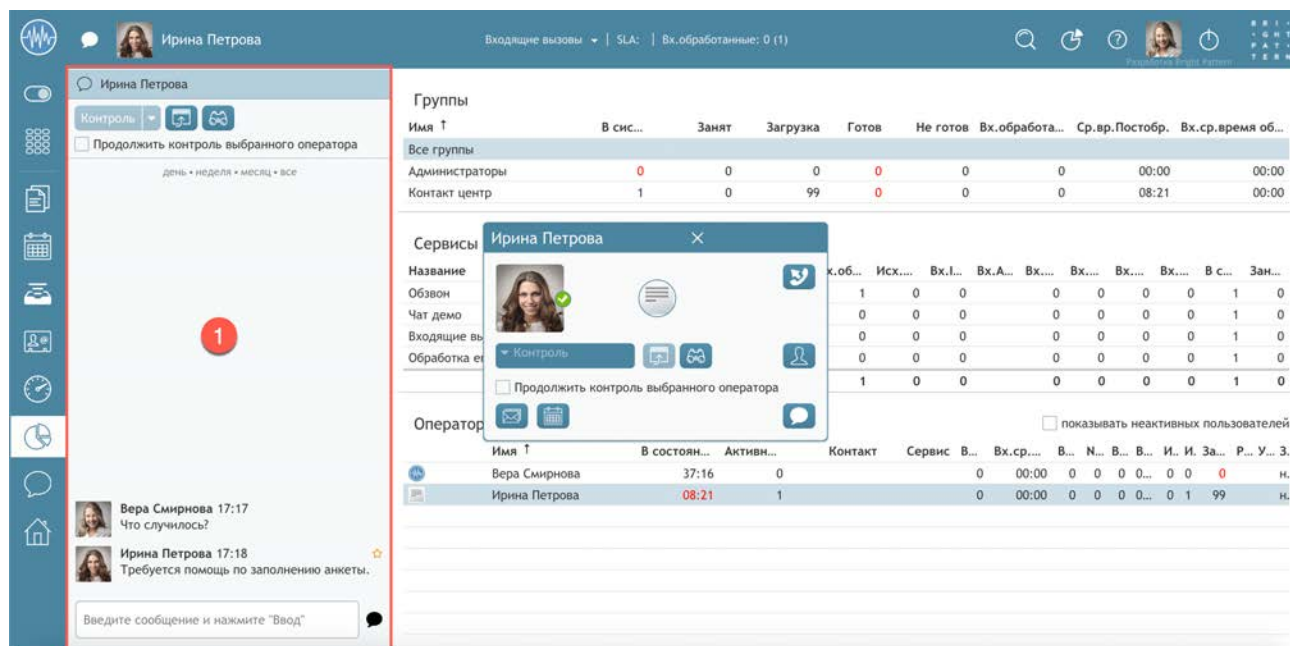
The screenshot displays the supervisor interface with the following sections:

- Группы (Groups):** A table showing system status for 'Администраторы' and 'Контакт центр'.
- Сервисы и Кампании (Services and Campaigns):** A table listing services like 'Обзвон', 'Чат демо', and 'Обработка email'.
- Операторы (Operators):** A table listing operators. 'Ирина Петрова' is highlighted with a red circle '1'.
- Control Window for Ирина Петрова:** A pop-up window with a chat icon highlighted by a red circle '2'.

Имя ↑	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы								
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр	1	0	99	0	0	0	01:26	00:00

Имя ↑	В состоянии	Активных	Контакт	Сервис	Вх....	Вх.ср.врем...	Вх.ср...	NPS	В...	Вх.ср...	И...	И...	Загр...	Р...	У...	З...
Вера Смирнова	30:22	0			0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0	0	н...
Ирина Петрова	01:31	1		Обзвон	0	00:00	0	0	0	00:00	0	1	99	0...	0...	д...

В области **Активных обращений** откроется персональный чат с выбранным оператором (1).



Дальнейшие действия по переписке в персональном чате описаны в [инструкции 5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя, раздел 6.18.1.3 Переписка во внутреннем персональном чате.](#)

Также супервизор может написать персональное сообщение оператору, выбрав его из **Каталога**. Подробнее об этом написано в [инструкции 5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя, раздел 6.18.1.1 Выбор сотрудника из Каталога.](#)

6.2.2. Групповой чат

Групповой чат предназначен для организации обсуждения между сотрудниками Контакт центра: супервизорами, операторами и другими сотрудниками, имеющими доступ к приложению оператора/супервизора.

Групповой чат не предназначен для персонального чата с сотрудником и не может быть использован для чата с клиентами.

Использование группового чата описано в [инструкции 5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя, раздел 6.18.2 Групповой чат.](#)

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.

Обычно в КЦ уже 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** оператор должен находиться в состоянии **Занят**.

Выберите оператора в разделе **Операторы** (1). В открывшемся окне контроля за оператором выберите требуемый режим контроля (2). Запись начнется автоматически.

Скриншот интерфейса супервизора. В верхней части экрана отображены метрики: 'Обработка email', 'SLA', 'Вх. обработанные: 0 (2)'. Основное меню слева включает: Группы, Сервисы и Кампании, Операторы. В центре экрана отображены таблицы с данными по группам, сервисам и операторам. Всплывающее окно 'Ирина Петрова' содержит кнопки для управления контролем, одна из которых выделена красным кружком '2'. В таблице операторов 'Ирина Петрова' выделена красным кружком '1'.

Имя ↑	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх. обработанные	Ср. вр. Постобр.	Вх. ср. время обработки
Все группы								
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр	1	1	98	0	0	2	09:12	10:11

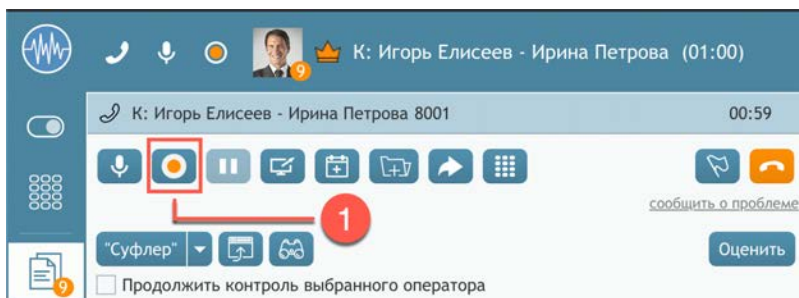
Название	%Вх.с SL	Вх.ожи...	Не готов	Вх...	IVR	Вх. ASA	Вх. оче...	Вх. обр...	Вх. акт...	Вх. кор...	В сист...	Занят
Обзвон	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Чат демо	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Входящие вызовы	100 (80...	0	0	0	0	00:02	2	2	1	0	1	1
Обработка email	(80/5d)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	100	0	0	0	0	00:02	2	2	1	0	1	1

Имя ↑	В состоянии	Активных	Контакт	Сервис	Вх....	Вх. ср. вре...	Вх....	NPS	В...	Вх...	И...	И...	Заг...	Р...	У...	З...
Вера Смирнова	01:00:48	0			0	00:00	0	0	0	00:...	0	0	0	0	0	н...
Ирина Петрова	00:17	1		Входящие вызовы	2	10:11	0	0	1	01:...	0	1	98	0...	0...	н...


В строке состояния отобразится индикатор записи контролируемого разговора (1).

Скриншот интерфейса оператора. В верхней строке состояния отображены иконки для звонка, микрофона, записи (красная точка, выделена красным кружком '1'), профиля оператора и информации о клиенте: 'К: Игорь Елисеев - Ирина Петрова (01:00)'. Ниже отображены кнопки управления вызовом (микрофон, пауза, переключение, отправка, повтор, меню) и кнопки 'Сообщить о проблеме' и 'Оценить'. В нижней части экрана видны кнопки 'Суфлер' и 'Продолжить контроль выбранного оператора'.


Для **остановки записи** : нажмите кнопку  **Остановка записи (1)**.



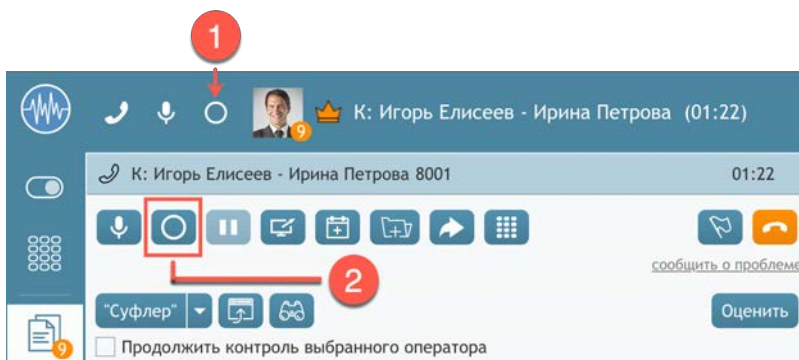
Для **остановки записи** супервизор должен обладать *привилегией* **Остановка записи обращения**.

Если у супервизора нет такой привелегии, то кнопка **Остановка записи** неактивна - 

После остановки записи, *индикатор* в строке состояния покажет, что запись отключена (1).


Для повторного включения записи - нажмите кнопку  **Включить запись (2)**.

Для **включения записи** супервизор должен обладать *привилегией* **Включение записи обращения**.







6.4. Контроль качества

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. в [ИНСТРУКЦИЮ 5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя, раздел 6.9 Запрос помощи](#)). В этом случае в нижней части *Области информации* рядом с именем оператора появится *индикатор запроса помощи* (1).

Операторы: Все группы

	Имя ↑	В состоянии	Активных
	Вера Смирнова	26:46	0
 	Ирина Петрова	00:42	1



Супервизор может контролировать он-лайн 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.
- **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** за оператором выберите его в разделе **Операторы** (1). Оператор должен находиться в состоянии **Занят**. В открывшемся окне контроля за оператором выберите требуемый **режим контроля** (2).

The screenshot shows the supervisor interface with the following data:

Группы	Имя ↑	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы									
Администраторы		0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр		1	1	98	0	0	2	09:12	10:11

Сервисы и Кампании: Все группы	Название	%Вх.с SL	Вх.ожи...	Не готов	Вх...
Обзвон	(80/20)	0	0	0	0
Чат демо	(80/20)	0	0	0	0
Входящие вызовы	100 (80...	0	0	0	0
Обработка email	(80/5d)	0	0	0	0
	100	0	0	0	0

Операторы: Все группы	Имя ↑	В состоянии	Активных	Контакт	Сервис	Вх...	Вх.ср.вре...	Вх...	NPS	В...	Вх...	И...	И...	Заг...	Р...	У...	З...
	Вера Смирнова	01:00:48	0			0	00:00	0	0	0	00:00	0	0	0	0	0	0
	Ирина Петрова	00:17	1		Входящие вызовы	2	10:11	0	0	1	01:...	0	1	98	0...	0...	н...

Для наблюдения 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 control window for 'Ирина Петрова' with the following elements:

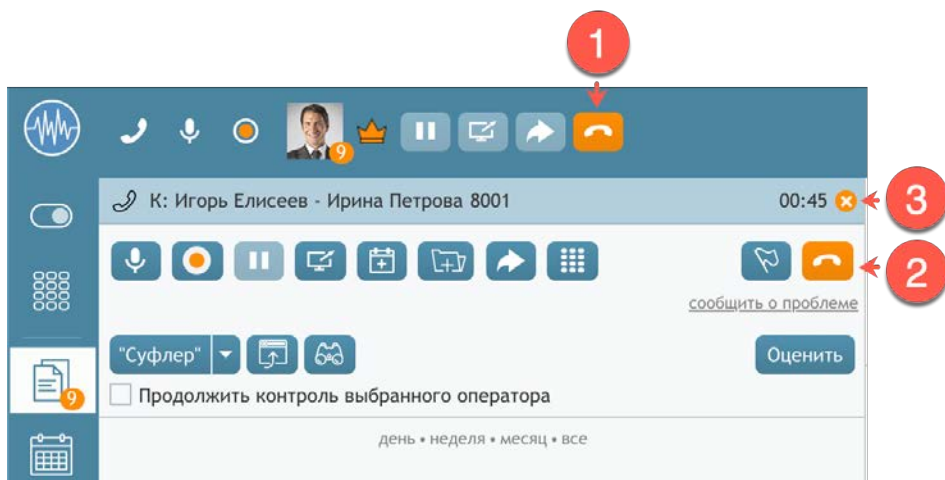
- Red circle 1: Points to the 'Контроль' button.
- Red circle 2: Points to the dropdown arrow on the 'Контроль' button.
- Red circle 3: Points to the dropdown menu options: 'Контроль', 'Суфлер', and 'Конференция'.

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

Если централизованная запись разговоров отключена, то подключение к вызову активирует автоматическое включение записи данного разговора (см. раздел [Запись разговоров](#)).

Одного оператора могут одновременно контролировать несколько супервизоров.

Завершить контроль оператора можно несколькими способами: нажав кнопку завершения контролируемого вызова  в строке состояния (1) или списке активных обращений (2), а также нажав на значок  (3), который появляется при наведении мышки на строку с вызовом в списке Активных обращений.



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.

Включить постоянный контроль можно в любом состоянии оператора. При поступлении обращения контроль начнется автоматически.

Для **включения** режима *постоянного контроля* выберите оператора в разделе **Операторы** (1). В открывшемся окне контроля за оператором поставьте *флажок Продолжить контроль выбранного оператора* (2).

The screenshot shows the supervisor interface with several data tables. The 'Операторы' table is highlighted, showing operator 'Ирина Петрова' with a red circle '1' next to her name. A pop-up window for 'Ирина Петрова' is open, showing a 'Контроль' section with a checked checkbox 'Продолжить контроль выбранного оператора' and a red circle '2' next to it.

Имя Т	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы								
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр	1	0	71	1	0	2	07:50	10:28

Название	%Вх.с SL	Вх.ожид...	Не готов	Вх.макс	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.оче...	Вх.обра...	Вх.акти...	Вх.коро...	В систе...	Занят
Обзвон	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Чат демо	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Входящие вызовы	100 (80/2...	0	0	0	0	00:03	2	2	0	0	1	0
Обработка email	(80/5d)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	100	0	0	0	0	00:03	2	2	0	0	1	0

Имя Т	В состоянии	Активных	Вх.ср.время обработки	NPS	Исх.обр...	Загрузка	Разго...	За...
Вера Смирнова	33:15	0	0	0	0	0	0	нет
Ирина Петрова	00:06	0	2	10:28	0	0	71	нет

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 обращения и доступны при прослушивании записи (просмотре чата).

Для **оценки разговора** выберите оператора в разделе **Операторы** (1) и включите **режим контроля** (2).

Обработка email | SLA: | Вх. обработанные: 0 (2)

Группы

Имя ↑	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх. обработанные	Ср. вр. Постобр.	Вх. ср. время обработки
Все группы								
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр	1	1	98	0	0	2	09:12	10:11

Сервисы и Кампании: Все группы

Название	%Вх.с SL	Вх. ожи...	Не готов	Вх...
Обзвон	(80/20)	0	0	
Чат демо	(80/20)	0	0	
Входящие вызовы	100 (80...	0	0	
Обработка email	(80/5d)	0	0	
	100	0	0	

Операторы: Все группы

Имя ↑	В состоянии	Активных	Контакт	Сервис	Вх...	Вх. ср. вре...	Вх...	NPS	В...	Вх...	И...	И...	Заг...	Р...	У...	З...
Вера Смирнова	01:00:48	0			0	00:00	0	0	0	00:...	0	0	0	0	0	н...
Ирина Петрова	00:17	1		Входящие вызовы	2	10:11	0	0	1	01:...	0	1	98	0...	0...	н...

Ирина Петрова

Контроль

Продолжить контроль выбранного оператора

показывать неактивных пользователей

В списке активных обращений нажмите на кнопку **Оценить** (1).

К: Игорь Елисеев - Ирина Петрова (00:43)

К: Игорь Елисеев - Ирина Петрова 8001 00:42

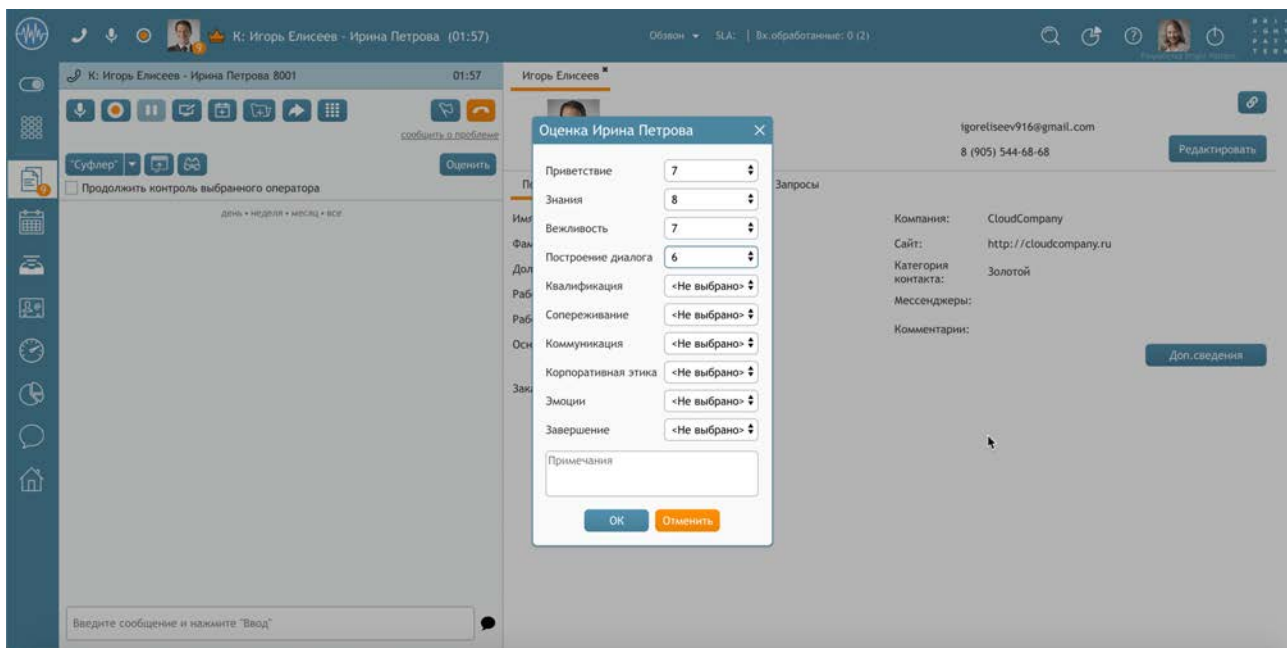
сообщить о проблеме

Оценить

Продолжить контроль выбранного оператора

день • неделя • месяц • все

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



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

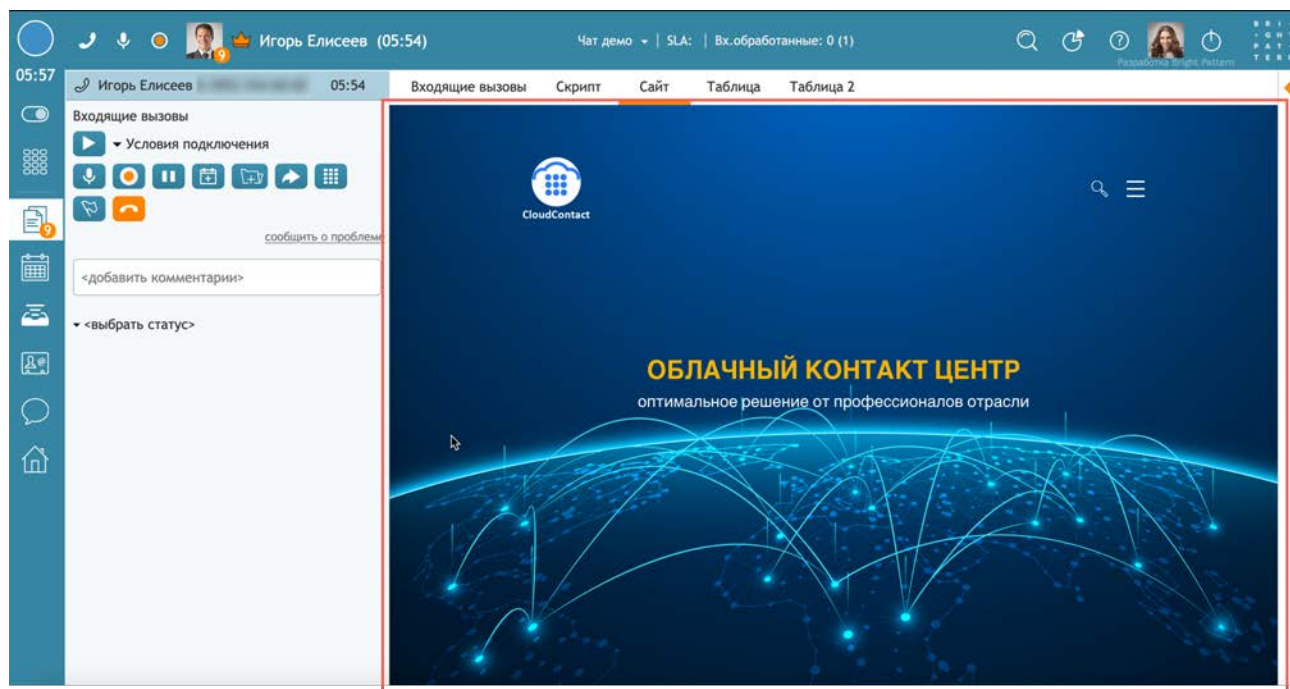
6.7. Контроль экрана оператора

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

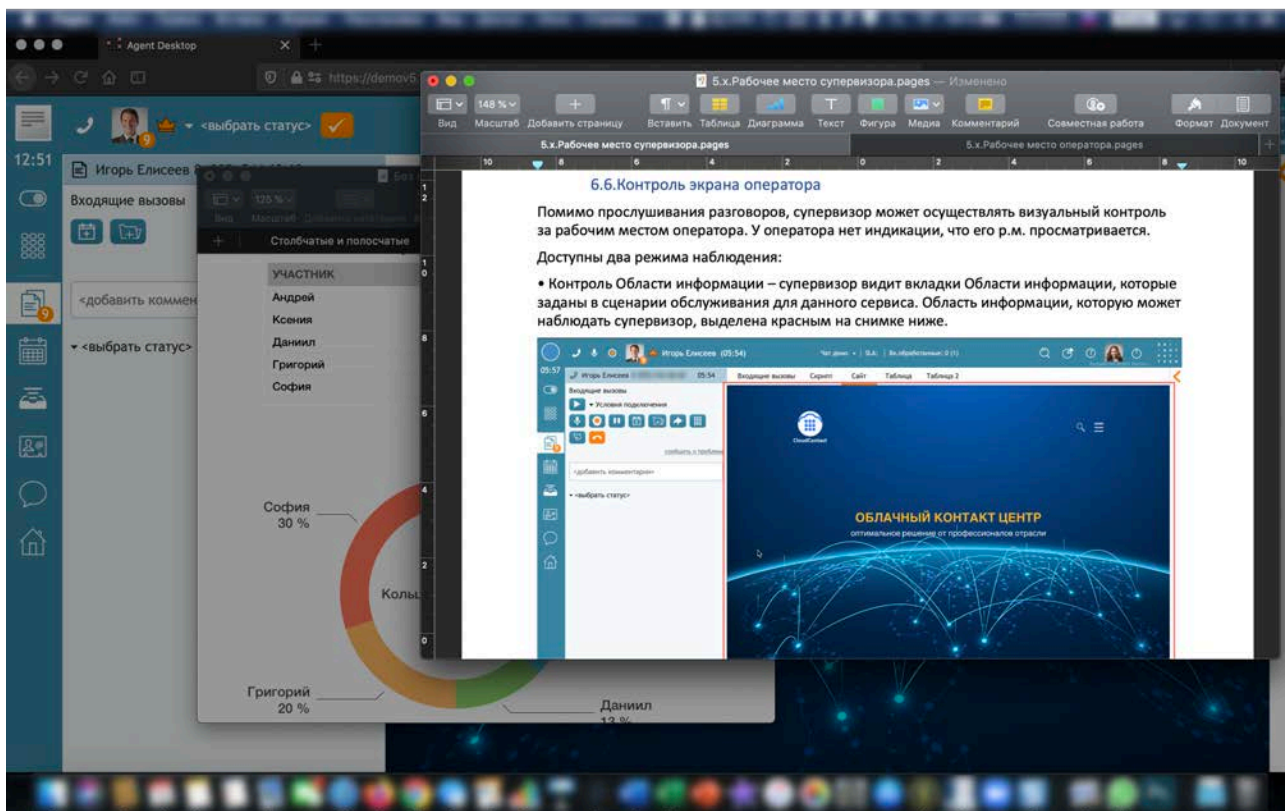
Доступны два режима наблюдения:

- **Контроль Области информации:** супервизор видит вкладки *Области информации*, которые заданы в сценарии обслуживания для данного сервиса (открываются по методу *Всплывающих окон/Screen Pop*) в виде снимков экранов.


Область информации, которую может видеть супервизор, выделена красным на снимке ниже.

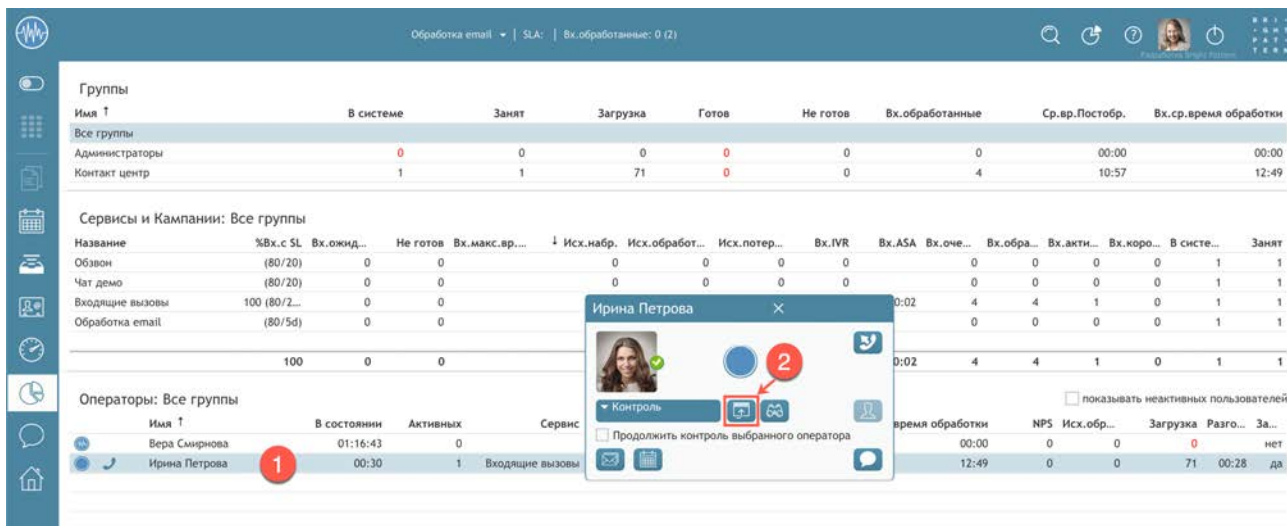


- **Контроль рабочего места** – наблюдение за р.м. оператора в режиме реального времени. Супервизор видит *рабочий стол оператора*: все программы, открытые на ПК оператора (не только приложение оператора КЦ). Пример области контроля р.м. оператора показан на снимке ниже.



6.7.1. Контроль Области информации

Для **контроля Области информации** выберите оператора в разделе **Операторы (1)** и нажмите кнопку  **Вызвать окно оператора (2)**. Оператор должен находиться в состоянии **Занят**.



Скриншот интерфейса супервизора. В центре экрана отображается всплывающее окно оператора «Ирина Петрова». В этом окне видны кнопки «Контроль» (с иконкой микрофона) и «Вызвать окно оператора» (с иконкой монитора), отмеченные цифрами 1 и 2 соответственно. В основной панели «Операторы» оператор Ирина Петрова отмечена красной цифрой 1. В панели «Группы» операторы Администраторы и Контакт центр имеют статус «Занят» (цифра 1).

Группы	Имя T	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы									
	Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
	Контакт центр	1	1	71	0	0	4	10:57	12:49


Операторы: Все группы	Имя T	В состоянии	Активных	Сервис
	Вера Смирнова	01:16:43	0	
	Ирина Петрова	00:30	1	Входящие вызовы

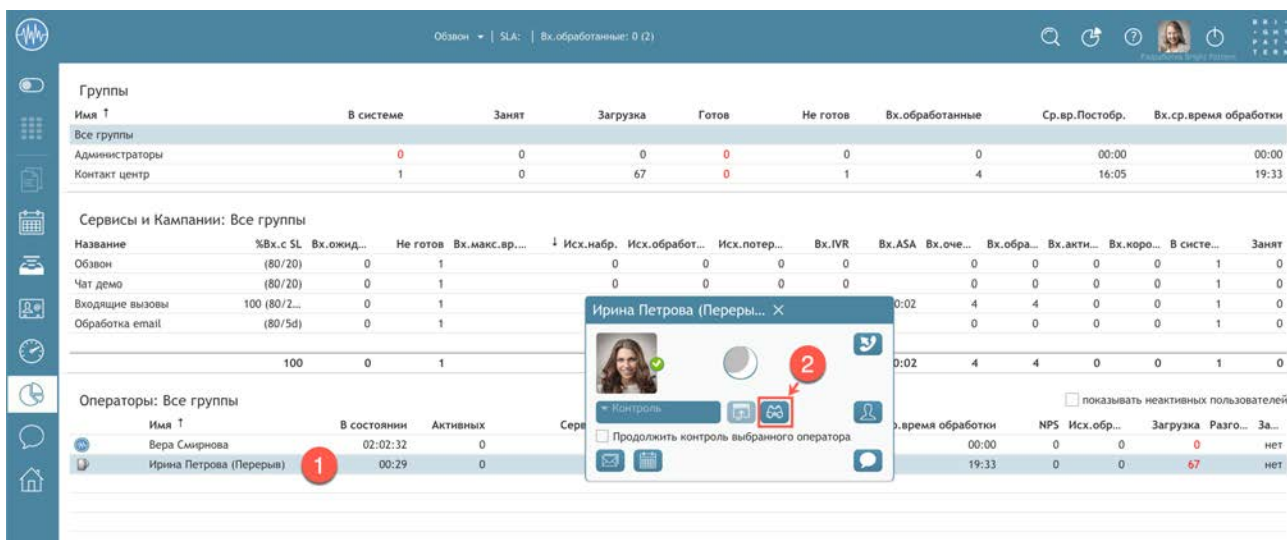
Снимок всплывающего окна в *области информации* отобразится в новом окне браузера. Если в области информации открыто несколько вкладок – они отобразятся в отдельных окнах.

Снимок показывает состояние области информации в момент начала обработки вызова. Последующие изменения, сделанные оператором во вкладках, открытых по методу «Всплывающего окна/Screen Pop», не отображаются.

Для контроля *Области информации* супервизор должен обладать *привилегией Просмотр снимков экранов р.м. оператора*.

6.7.2. Контроль рабочего места

Для **контроля рабочего места** выберите оператора в разделе **Операторы** (1) и нажмите кнопку  **Смотреть окно оператора** (2).



The screenshot shows the supervisor interface with the following data:

Группы	Имя Т	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы									
Администраторы		0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр		1	0	67	0	1	4	16:05	19:33

Сервисы и Кампании: Все группы	Название	%Вх.с SL	Вх.ожид...	Не готов	Вх.макс.вр...	Исх.набр.	Исх.обработ...	Исх.потер...	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.оче...	Вх.обра...	Вх.акти...	Вх.коро...	В систе...	Занят
Обзвон	(80/20)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Чат демо	(80/20)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Входящие вызовы	100 (80/2...	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Обработка email	(80/5d)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	100	0	1													

Операторы: Все группы	Имя Т	В состоянии	Активных	Серв
	Вера Смирнова	02:02:32	0	
	Ирина Петрова (Перерыв)	00:29	0	

Вид р.м. оператора откроется в отдельном окне браузера.

Для **завершения** контроля - закройте окно браузера.

Включить контроль р.м. можно в любом состоянии оператора.

Можно контролировать р.м. только одного оператора.

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

Контроль р.м. оператора является дополнительной опцией Облачного Контакт Центра. Для ее включения обратитесь к провайдеру сервиса.

6.8. Контроль календаря оператора

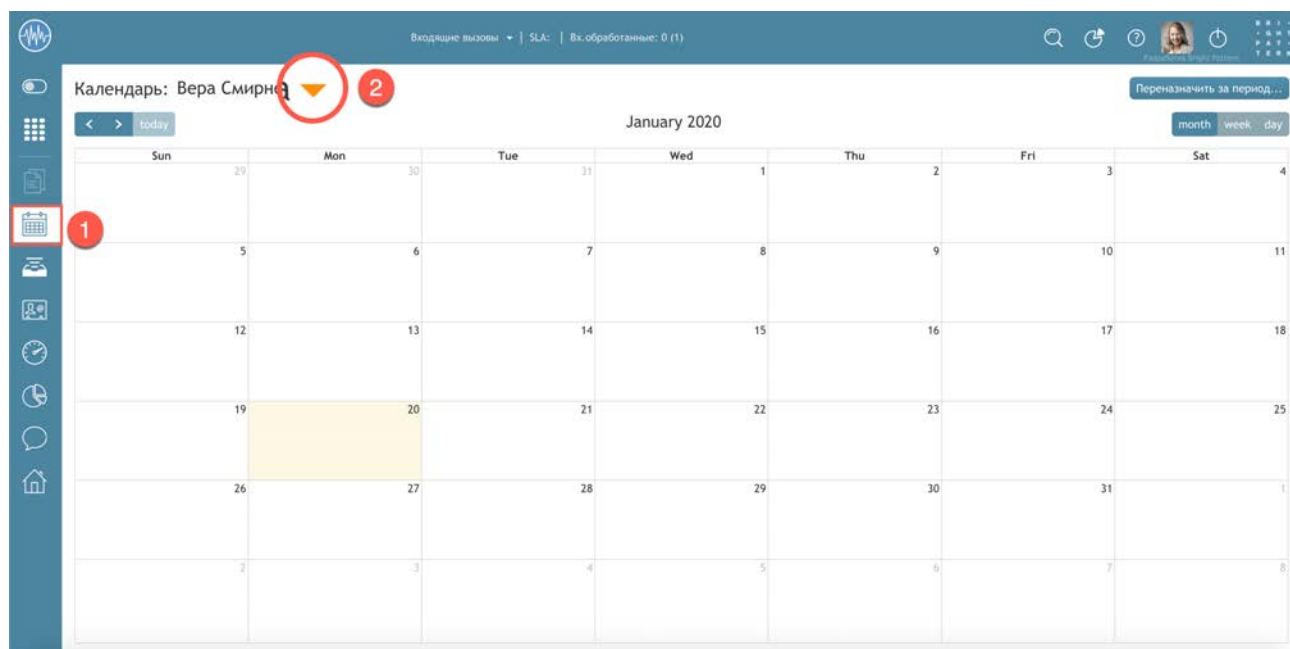
Рабочее место супервизора включает *Календарь*. С помощью *Календаря* супервизор может планировать различные персональные действия, в том числе, напоминания о предстоящих событиях. Подробнее о возможностях календаря см. в [инструкции 5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя, раздел Календарь](#).

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

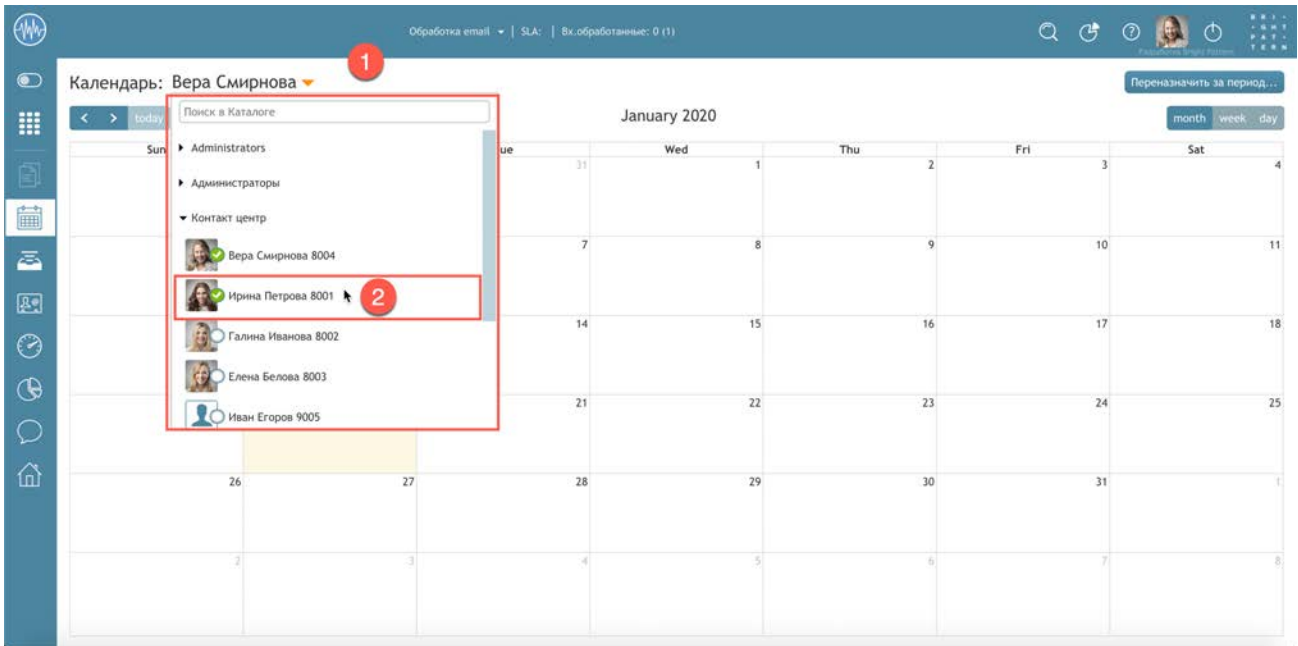
Контроль может осуществляться двумя способами: в *панели функций* при нажатии кнопки **Календарь** и при выборе оператора в разделе **Операторы**.

6.8.1. Контроль по кнопке Календарь

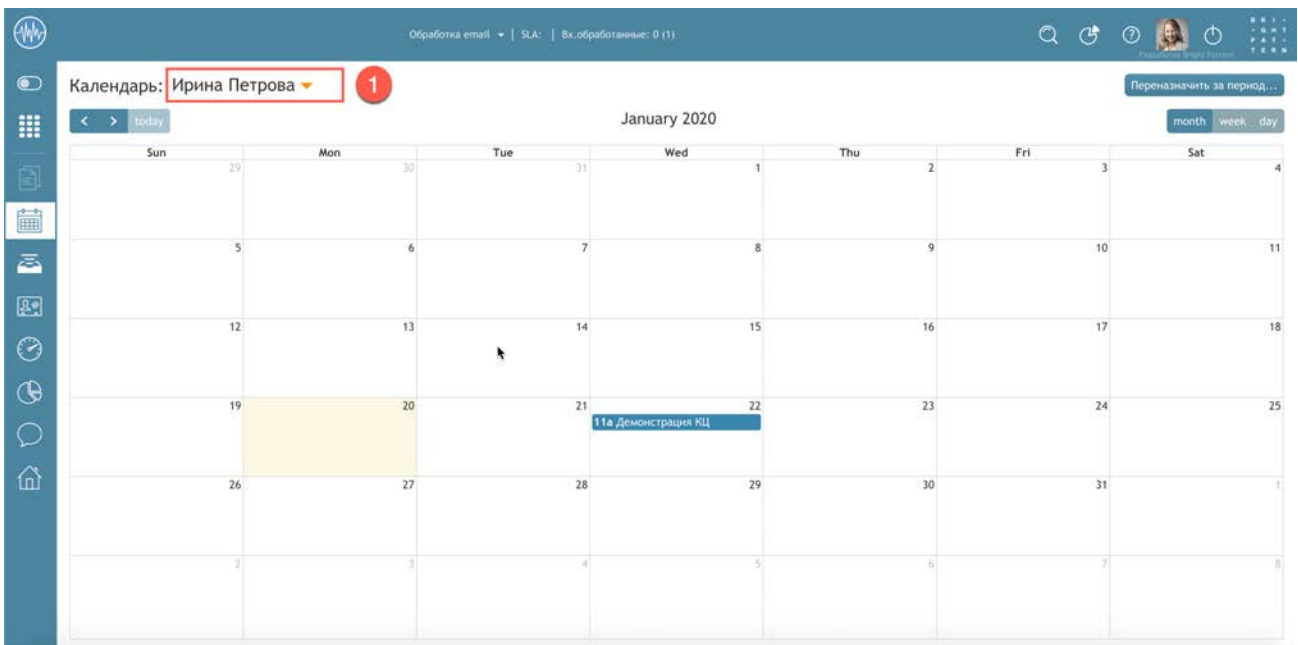
В *панели функций* нажмите кнопку **Календарь** (1). Откроется окно персонального календаря. Нажмите стрелку (2), рядом со своим именем.





Откроется список сотрудников (1). Выберите нужного сотрудника из списка (2).

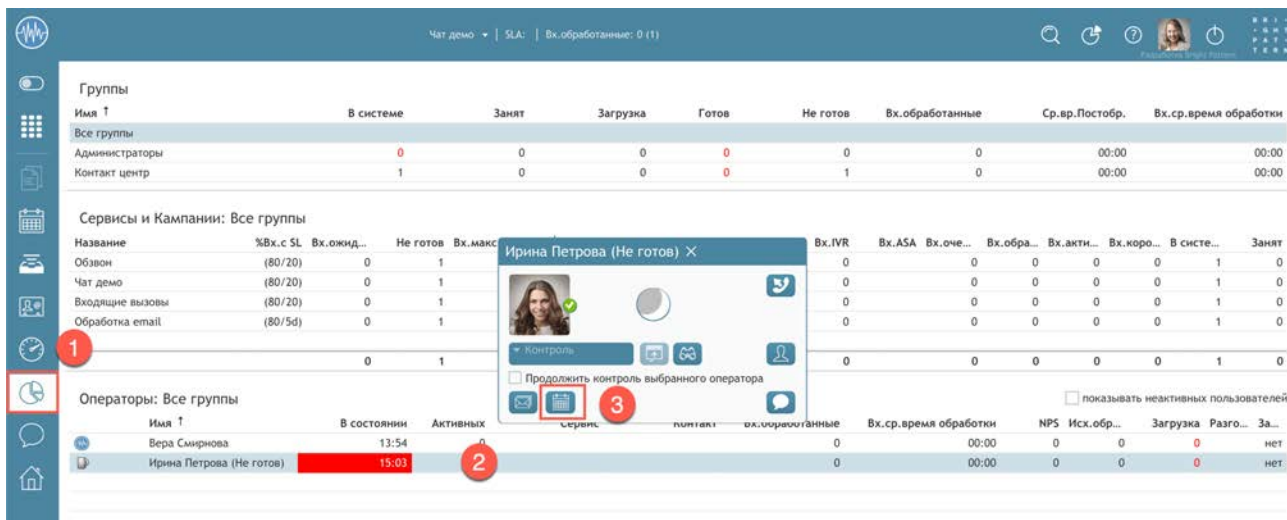


В области информации откроется календарь выбранного сотрудника. Имя контролируемого сотрудника указывается в верхней части экрана (1).



6.8.2. Контроль в разделе Операторы

Для просмотра календаря оператора, нажмите кнопку  **Контроль (1)**; выберите оператора в разделе **Операторы (2)** и нажмите кнопку  **Показать календарь оператора (3)**.



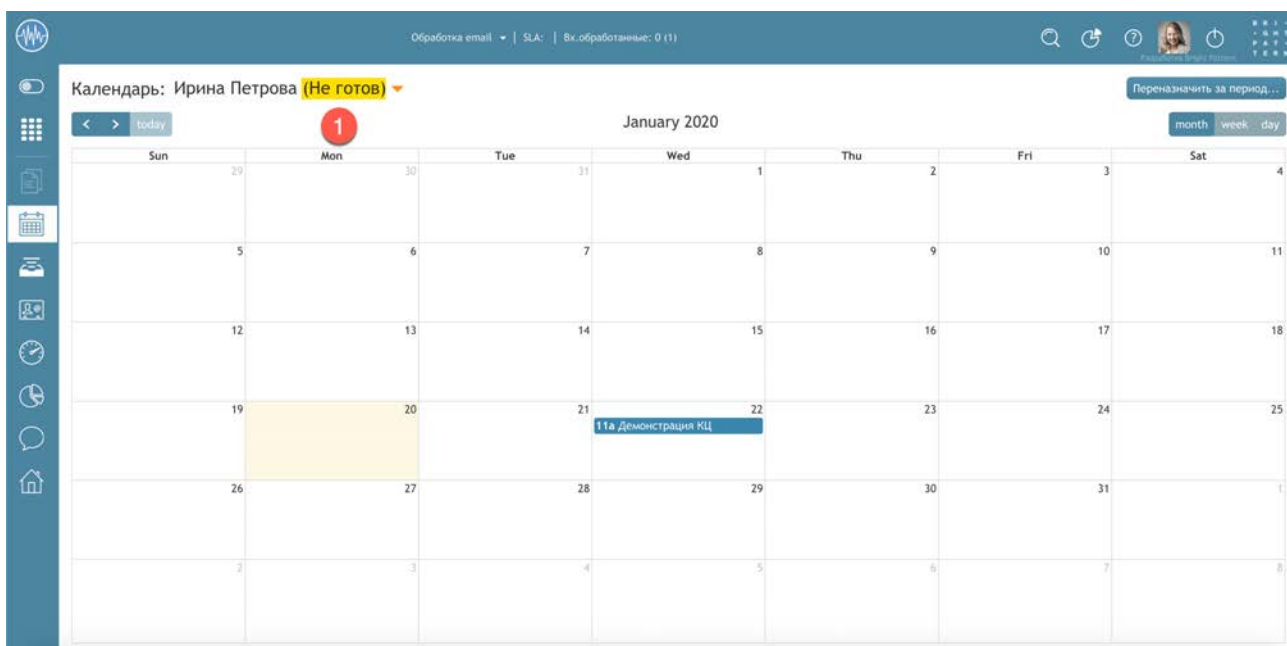
The screenshot shows the supervisor interface with the 'Operators' section. A modal window for 'Ирина Петрова (Не готов)' is open, showing a calendar icon (3) and a 'Control' button (1). The operator's status is highlighted in red (2).

Имя Т	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы								
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр	1	0	0	0	1	0	00:00	00:00

Название	%Вх.с SL	Вх.ожд...	Не готов	Вх.макс	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.оче...	Вх.обра...	Вх.акти...	Вх.коро...	В систе...	Занят
Обзвон	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	1	0
Чат демо	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	1	0
Входящие вызовы	(80/20)	0	1		0	0	0	0	0	0	1	0
Обработка email	(80/5d)	0	1		0	0	0	0	0	0	1	0

Имя Т	В состоянии	Активных	Вх.ср.время обработки	NPS	Исх.обр...	Загрузка	Разго...	За...
Вера Смирнова	13:54	0		0	00:00	0	0	нет
Ирина Петрова (Не готов)	15:03	0	00:00	0	00:00	0	0	нет

В области информации откроется календарь выбранного оператора. В отличие от [предыдущего](#) способа, рядом с именем оператора также будет отображаться его состояние (1).



The screenshot shows the operator's calendar view for 'Ирина Петрова (Не готов)'. The calendar shows a yellow highlight for the 20th of January 2020, indicating the operator's status.

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

6.8.3. Возможности по контролю Календаря

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 оператора (1). В правой части экрана откроется панель с информацией о данном событии (2). Нажмите на кнопку **Редактировать** (3), чтобы изменить настройки события.

The screenshot displays the supervisor interface. At the top, it shows 'Календарь: Ирина Петрова' and 'January 2020'. A calendar grid shows a yellow highlight on January 20th and a blue event marker on January 22nd labeled '11a Демонстрация КЦ'. A red circle with the number '1' is placed over this event. To the right, a detailed view of the event is shown, titled 'Демонстрация КЦ'. It includes fields for 'Дата: 22 янв., ср', 'Время: 11:00AM - 12:00PM', and 'Напоминать за 10 минут(ы)'. A red circle with the number '3' is placed over the 'Редактировать' button. At the bottom of this panel, a red circle with the number '2' is placed. The interface also shows a sidebar with various icons and a top navigation bar with system status indicators.

Руководитель может изменить любые настройки события. Для **сохранения** изменений, их отмены или удаления события - нажмите соответствующую кнопку (1).

Демонстрация КЦ

Назначить... Сохранить Отменить Удалить **1**

Дата: 22.01.20 22.01.20

Время: 11:00AM 12:00PM


часовой пояс: **местный**

Напомин... 10 минуты ↕

Заметки: показ возможностей КЦ

Подробн... нет

Закрыто

 **Игорь Елисеев**
CloudCompany
контакт: ▼ 8 (916) 123-45-67 (Рабочий)

+

Для **переназначения** события на другого оператора нажмите кнопку **Назначить** (1).

Чат демо | SLA: | Вк. обработанные: 0 (1)

Календарь: Ирина Петрова

January 2020

Переназначить за период...

Демонстрация КЦ


Назначить... **1** Редактировать Удалить

Дата: 22 янв., ср
Время: 11:00AM - 12:00PM
Напоминать за 10 минут(ы)

Заметки: показ возможностей КЦ

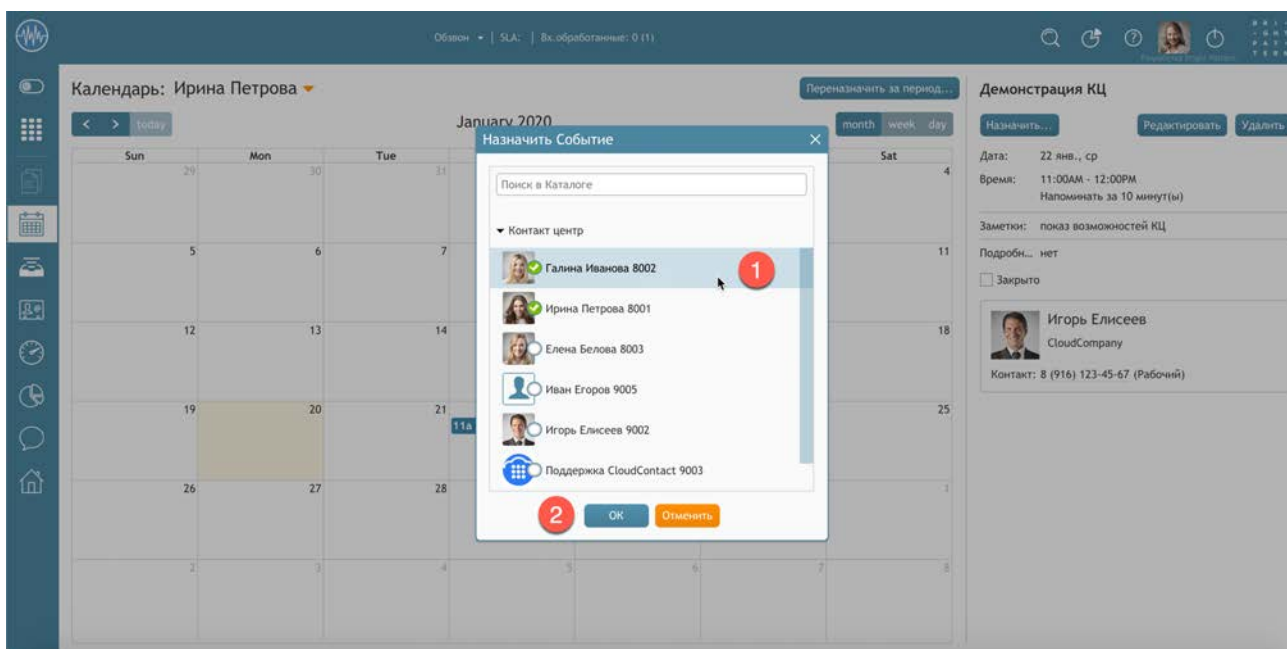
Подробн... нет

Закрыто

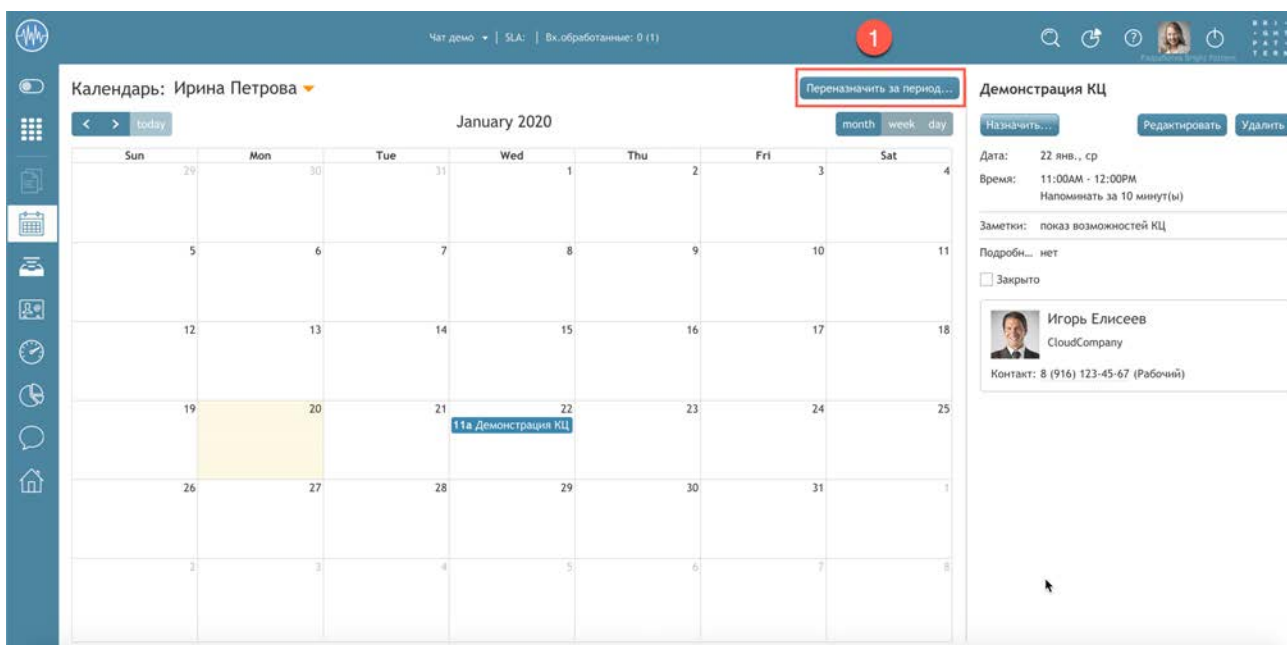
 **Игорь Елисеев**
CloudCompany
Контакт: 8 (916) 123-45-67 (Рабочий)

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

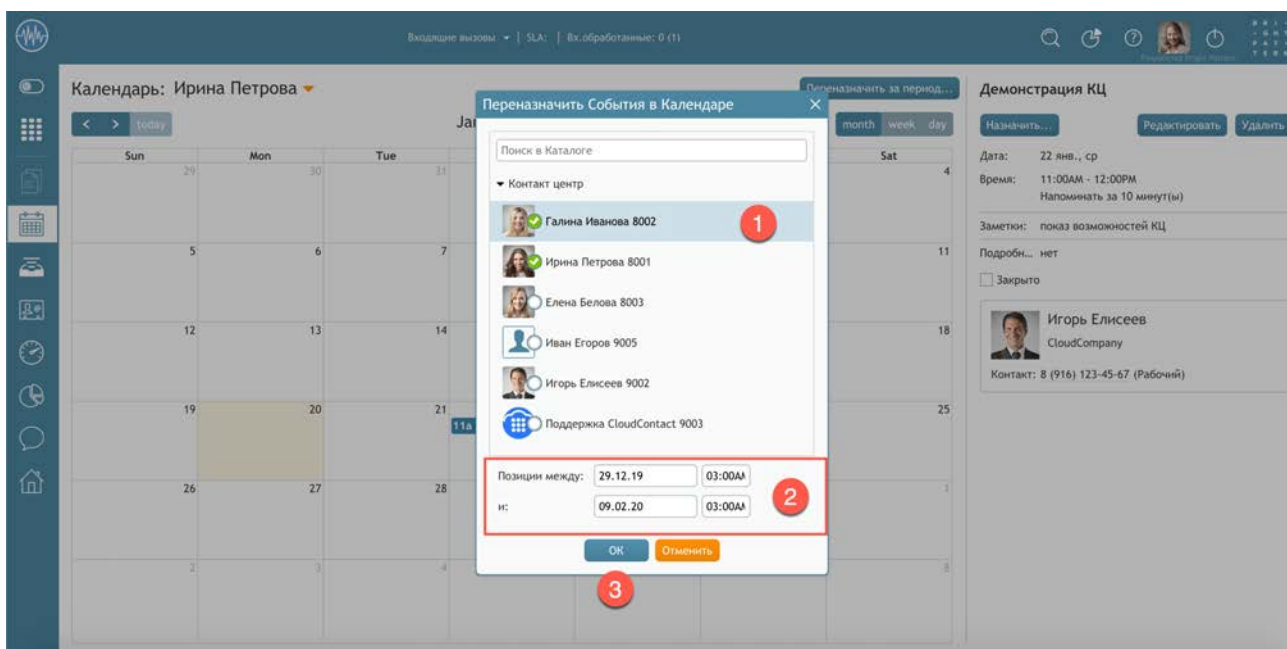
В открывшемся окне выберите сотрудника из списка (1) и нажмите **ОК** (2) для **сохранения** изменений.



Для **переназначения всех событий** в заданном интервале времени нажмите кнопку **Переназначить за период ...** (1).



В открывшемся окне выберите сотрудника (1) и задайте интервал времени для переназначения (2). Для сохранения результата нажмите ОК (3).



6.9. Записи обращений

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 **Записи обращений**. Супервизор должен обладать *привилегиями Доступ к записям обращений* и *Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов* для прослушивания/ просмотра записей обращений.

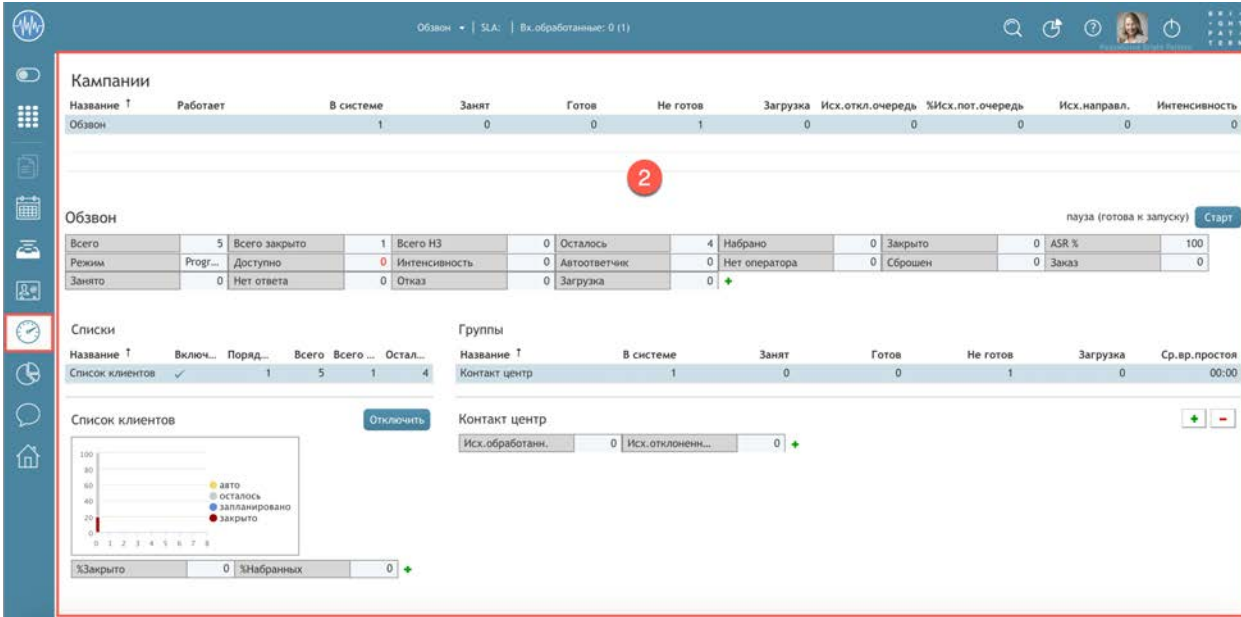
Работа с записями обращений (поиск, прослушивание, оценка) описана в документе [Прослушивание записей разговоров](#), размещенном на *Справочном портале* в разделе *Контроль качества*.

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 в панели функций нажмите кнопку  **Кампания обзвона** (1). В *Области информации* будет показан экран контроля за кампаниями (2).



Скриншот рабочего места супервизора, отображающий панель управления кампаниями обзвона. В левом меню (1) выделена кнопка 'Кампания обзвона'. В центре экрана (2) отображены следующие данные:

Кампании										
Название ↑	Работает	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Исх.откл.очередь	%Исх.пот.очередь	Исх.направл.	Интенсивность
Обзвон		1	0	0	1	0	0	0	0	0

Обзвон													
Всего	5	Всего закрыто	1	Всего НЗ	0	Осталось	4	Набрано	0	Закрыто	0	ASR %	100
Режим	Прог...	Доступно	0	Интенсивность	0	Автоответчик	0	Нет оператора	0	Сброшен	0	Заказ	0
Занято	0	Нет ответа	0	Отказ	0	Загрузка	0						
											пауза (готова к запуску)	Старт	

Списки					Группы							
Название ↑	Включ...	Поряд...	Всего	Всего ...	Остал...	Название ↑	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Ср.вр.простоя
Список клиентов	✓	1	5	1	4	Контакт центр	1	0	0	1	0	00:00

В нижней части экрана отображены дополнительные детали: 'Список клиентов' с графиком и кнопкой 'Отключить', и 'Контакт центр' с кнопками '+', '-'. В левом меню (1) выделена кнопка 'Кампания обзвона'.

Для наблюдения и управления за кампанией обзвона супервизор должен обладать *привилегией Управление кампанией обзвона* (или обладать стандартной ролью *Руководитель кампании обзвона*), а также должен быть назначен *руководителем* конкретной кампании (*приложение Администратора КЦ, раздел Вх.сервисы и кампании/ Персонал/ Руководители*).

7.1. Общие показатели по работе кампаний

Общие показатели по работе кампаний обзвона представлены в верхней части *Области информации* (1). В виде списка (по алфавиту) показаны все включенные кампании (в разделе **Входящие сервисы** и **Кампании обзвона/ Обзвон/ Общие / включить** приложения **Администратора КЦ**), в которых руководителем является данный супервизор.

Полный **перечень статистик** по работе кампаний приведен в разделе [Список показателей работы кампании](#).

Порядок изменений настроек показателей приведён в разделе [Настройка отображения показателей](#).

The screenshot shows the supervisor interface with several sections:

- Кампании:** A table with columns: Название, Работает, Режим, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Исх.откл.очере..., %Исх.пот.очер..., Исх.направл., Интенсивность. A red box highlights this table, and a red circle '1' is placed over the 'Работает' column.
- Обзвон:** A summary table with columns: Всего, Режим, Занято, Всего закрыто, Доступно, Нет ответа, Всего НЗ, Интенсивность, Отказ, Осталось, Автоответчик, Набрано, Нет оператора, Закрыто, Сброшен, ASR %, Заказ.
- Списки:** A table with columns: Название, Включ..., Поряд..., Всего, Всего..., Остал..., and a 'Список клиентов' section with a chart and '%Закрыто' and '%Набранных' indicators.
- Группы:** A table with columns: Название, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Ср.вр.простоя, and a 'Контакт центр' section with 'Исх.обработанны' and 'Исх.отклонен...' indicators.

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

Кампании	1	2	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Исх.откл.очере...	%Исх.пот.очер...	Исх.направл.	Интенсивность
Обзвон	Работает	Preview	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Тестовый обзвон		Progressive	1	1	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 ответвленные 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 ответвленные 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 течение 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 ответвленные вызовы с IVR для проигрывания записанных сообщений.

Подробное описание *режимов* обзвона и порядка их настройки приведено в специальной инструкции [Настройка и запуск кампании обзвона](#) на *Справочном портале*.

7.2. Показатели работы компании

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

The screenshot displays the 'Компании' (Companies) section of the supervisor interface. At the top, there's a table with columns: Название, Работает, Режим, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Иск.откл.очере..., %Иск.пот.очер..., Иск.направл., and Интенсивность. Below this, a detailed view for the company 'Обзвон' is shown, with a red box highlighting the metrics table. The metrics table includes: Всего (5), Режим (Preview), Занято (0), and others. A sidebar on the left shows a 'Список клиентов' (Client list) with a chart and a 'Группы' (Groups) section.

Для **добавления** показателя нажмите знак **+** (1). Для **изменения** состава показателей наведите курсор на заголовок показателя и нажмите значок **▼** (2).

This is a close-up of the metrics table for 'Обзвон'. A red circle labeled '2' points to a dropdown arrow on the 'Всего закрыто' header. Another red circle labeled '1' points to a plus sign (+) at the end of the 'Набрано' row.

В появившемся меню выберите необходимое действие.

Всего закрыто	1	Всего НЗ	
Доступно	Добавить показатели...		
Нет ответа	Добавить счетчик статусов...		
	Добавить % статусов ...		
	Скрыть показатель		
	Скрыть все показатели		
	Восстановить вид по умолчанию		
	Установить этот вид по умолчанию		

Возможны следующие **действия**:

- **Добавить показатель**: 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;
- **Восстановить вид по умолчанию** : возвращает настройки данного раздела к первоначальному виду ;
- **Установить этот вид по умолчанию** : устанавливает сделанные для данной кампании настройки на весь КЦ.

7.2.1.Список показателей работы компании

В таблице ниже приводится перечень показателей работы *компании* 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 компании(ú)**.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
%Всего закрыто	Общий процент закрытых записей	Total Completed %	Показывает процент показателя Всего закрыто по отношению к показателю Всего .
%Закрыто	Процент закрытых записей, всего за день	Completed %	Процент закрытых записей по отношению к сумме закрытых и незакрытых записей в течение дня. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает значение, рассчитанное по всем выбранным сервисам.
%Исх.отв.	Процент исходящих ответных вызовов: всего за день	OUT Answered %	Процент успешных исходящих вызовов (ответных клиентами) по отношению ко всем исходящим вызовам, совершенным операторами в течение дня. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам. Является итоговым показателем.
%Исх.потерянн.	Процент исходящих вызовов, потерянных на любом этапе: всего за день	OUT Abandoned %	Процент вызовов, завершенных клиентами в IVR или во время ожидания в очереди по отношению ко всем вызовам, попавшим в IVR в течение дня. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
%Исх.потерянных.IVR	Процент исходящих вызов, потерянных в IVR: всего за день	OUT IVR Abandoned %	Процент исходящих вызовов, завершенных клиентами при нахождении в IVR по отношению ко всем исходящим вызовам, попавшими в IVR. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает процент, рассчитанный по всем выбранным сервисам.
%Набранных	Процент набранных записей, всего за день	Attempted %	Процент набранных записей по отношению к общему количеству записей (показатель Всего). При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает значение, рассчитанное по всем выбранным сервисам.
В системе	Операторы в системе: сейчас	Logged In	Количество операторов, находящихся (залогиненных) сейчас в системе в любом состоянии, за исключением Контроль (супервизор) . При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает общее количество операторов, находящихся в данных сервисах. Если оператор работает в нескольких сервисах, он учитывается один раз.
Всего	Общее количество записей	Total Records	Общее количество записей в активных списках обзвона.
Всего закрыто	Общее число закрытых записей	Total Completed	Общее число записей, завершенных с момента начала работы кампании.
Всего НЗ	Количество записей, исключенных из обзвона из-за совпадения со списком "Не Звонить"	Total DNC	Общее число записей, исключенных из активного списка обзвона из-за совпадения со списком « Не звонить ».

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Вх.макс.вр.ожидания	Входящие вызовы: максимальное время ожидания	IN Max Wait	Показывает текущее время ожидания для обращения, дольше всех находящего в очереди. Учитывает входящие вызовы; обратные вызовы, отвеченные клиентами. Обращение может быть перемещено автоматически или вручную в другую очередь. В этом случае оно отображается в текущем сервисе, но расчет макс. времени ожидания учитывает нахождение во всех предыдущих очередях, начиная с момента прихода обращения. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает значение для сервиса с наибольшим временем ожидания.
Готов	Операторы в состоянии Готов: сейчас	Ready	Количество операторов, в настоящее время находящихся в состоянии Готов . При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает общее количество операторов, находящихся в данных сервисах. Если оператор работает в нескольких сервисах, он учитывается один раз.
Длит.	Расчетная продолжительность кампании	Est Duration	Время (в часах), за которое кампания может быть завершена. Расчет основывается на текущих показателях работы кампании (с учетом наличия достаточного количества записей для загрузки работающих операторов).

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Доступно	Записи, доступные для набора, сейчас	Dialable	Количество записей, доступных для набора в настоящее время. Отличается от показателя Осталось , который показывает все незакрытые записи. Различие между двумя показателями состоит в том, что кампания может иметь незакрытые записи (показатель Осталось), но в настоящий момент из-за переносов времени набора или учета временных поясов количество записей для набора может быть меньше (показатель Доступно). Если количество доступных записей превышает 1000, то значение отображается как 1000+.
Загрузка	Загрузка в кампании/ сервисе	Occupancy	Процент времени, в течение которого оператор занят обработкой обращений (включая время предпросмотра и постобработки) по отношению к общему времени работы (общее время занятости при обработке обращений по всем сервисам + время в состоянии Готов).
Закр.записи ПН	Закрытые записи с персональным назначением операторов	Lists P. A. Completed	Количество закрытых записей с персональным назначением операторов. Относится только к кампаниям в режиме Предпросмотр .
Закр.ито	Закрытые записи, всего за день	Completed	Количество закрытых записей в течение дня. <i>Закрытая запись</i> – запись, которой присвоен закрывающий статус.
Занят	Операторы в состоянии Занят: сейчас	Busy	Показывает количество операторов, находящихся в состоянии Занят , в настоящее время. Операторы, работающие в нескольких сервисах, подсчитываются один раз.
Интенсивность	Интенсивность вызовов	OUT Call Rate	Количество исходящих вызовов за минуту, сейчас.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Исх.  Общее время разговора	Общее время разговора по Исходящим вызовам за день	OUT Total Talk Time	Сумма длительностей разговора для вызовов, учитываемых параметром Исх.обработанн. в течение дня.
Исх.  Сред. время разговора	Среднее время разговора по Исходящим вызовам за день	OUT Avg Talk Time	Рассчитывается как среднее время разговора для Исх.обработанн. вызовов. При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает среднее время, рассчитанное по всем выбранным сервисам (сумма длительности по всем сервисам, деленная на общее количество вызовов в данных сервисах). Является итоговым показателем.
Исх.активные	Исходящие вызовы, обрабатываемые операторами: сейчас	OUT Active	Количество исходящих обращений обрабатываемых операторами в настоящее время.
Исх.завершенн.	Исходящие ответные вызовы, завершенные клиентами: всего за день	OUT Remote Disconnected	Количество исходящих ответных вызовов, завершенных клиентами.
Исх.завершенн. оператор	Исходящие ответные вызовы, завершенные операторами: всего за день	OUT Agent Disconnected	Количество исходящих вызовов, обработанных и завершенных оператором.
Исх.звонят отключенные	Исходящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам: всего за день	OUT Ringing Dropped	Количество исходящих обращений, отключенных сервисом, при доставке на р.м. оператора.
Исх.звонят потерянные	Исходящие вызовы, потерянные при доставке операторам: всего за день	OUT Ringing Abandoned	Количество исходящих обращений, завершенных клиентами, при доставке на р.м. оператора в течение дня.
Исх.набр.	Исходящие набранные вызовы: всего за день	OUT Dialed	Общее количество исходящих вызовов, совершенных операторами в течение дня. Является итоговым показателем.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Исх.направл.	Исходящие вызовы, направленные на операторов: всего за день	OUT Routed	Количество исходящих вызовов, поставленных в очередь, а затем направленных (маршрутизированных) на операторов в течение дня. Если вызов был направлен на оператора несколько раз в рамках одного обращения - подсчитывается каждое направление.
Исх.несоединенн.	Исходящие вызовы, несоединенные с операторами за заданное время: всего за день	OUT Unattended	Количество исходящих вызовов, отвеченных клиентом, но несоединенных с оператором в течение интервала времени, заданного параметром Лимит ожидания ответа оператора в настройках кампании обзвона (вкладка Обзвон/ Общие) в течение дня.
Исх.неудачн.	Неудачные исходящие попытки вызовов: всего за день	OUT Failed	Количество неудачных попыток набора.
Исх.обработанн.	Исходящие обращения, обработанные операторами: всего за день	OUT Handled	Количество исходящих обращений обработанных и завершенных оператором, включая вызовы в рамках кампании обзвона.
Исх.отв.	Исходящие отвеченные попытки вызовов: всего за день	OUT Answered	Количество успешных исходящих вызовов (отвеченных клиентами), совершенных операторами в течение дня. Является итоговым показателем.
Исх.откл.IVR	Исходящие вызовы, отключенные в IVR: всего за день	OUT IVR Dropped	Количество исходящих вызовов, отключенных системой при нахождении в IVR.
Исх.переведенн.	Исходящие вызовы, переведенные операторами: всего за день	OUT Transferred	Количество исходящих обращений, которые были переведены оператором в течение дня. Учитывает обращения, переведенные в очередь, на операторов и на внешние номера.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Исх.потерянн.	Исходящие вызовы, потерянные на любом этапе: всего за день	OUT Abandoned	Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами на любом этапе до соединения с оператором. Является итоговым показателем.
Исх.потерянн.IVR	Исходящие вызовы, потерянные в IVR: всего за день	OUT IVR Abandoned	Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами при нахождении в IVR.
Набрано	Набранные записи, всего за день	Attempted	Количество набранных записей из списка обзвона, включая набираемые в настоящее время.
Не готов	Операторы в состоянии Не готов: сейчас	Not Ready	Количество операторов, находящихся сейчас в статусе Не готов . При отображении общего значения для нескольких сервисов, показывает общее количество операторов, находящихся в данных сервисах. Если оператор работает в нескольких сервисах, он учитывается один раз.
Ост.записи ПН	Оставшиеся записи с персональным назначением операторов	Lists P. A. Remaining	Количество незакрытых записей с персональным назначением операторов. Относится только к кампаниям в режиме Прегпросмотр .
Осталось	Оставшиеся записи	Total Remaining	Общее количество незавершенных записей в активных списках обзвона.
Режим	Режим обзвона	Mode	Режим работы кампании: Preview/ Прегпросмотр; Progressive/ Прогрессивный; Predictive/ Прегсказывающий; Automatic/ Автоматический.
Сверх квоты	Записи, выходящие за пределы заданной квоты	Out of Quota	Количество незавершенных записей, относящихся к группам, по которым была выполнена квота. Данный показатель отображает количество записей, доступных для набора.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Устарели	Устаревшие записи	Expired	Количество записей, обработка которых была завершена по причине истечения периода времени, в течение которого они могли быть набраны. Период срока действия записей задается в настройках списка обзвона в <i>приложении Администратора КЦ</i> .
ASR %	Средняя доля успешных попыток:процент успешных попыток дозвона	ASR %	Средняя доля успешных попыток рассчитывается как процент успешных попыток дозвона по отношению к последним нескольким сотням попыткам дозвона (значение по умолчанию - 250 попыток). Данный показатель используется для регулировки интенсивности набора кампании в режиме Предсказывающий : чтобы обеспечить требуемую загрузку операторов и исключить потерянные вызовы. Успешная попытка дозвона определяется как отвеченная клиентом и направленная на оператора.

7.3. Показатели выполнения квоты

Если для кампании задана(ы) квота(ы) (приложение Администратора КЦ, раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона/Списки/Квота), то их выполнение можно контролировать в режиме реального времени.

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

The screenshot displays the 'Кампании' (Campaigns) section of the supervisor interface. At the top, there is a header with 'Входящие вызовы' and 'SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)'. Below this, a table lists campaigns. The 'Обзвон' campaign is highlighted, and a red circle with the number '1' points to the '(Квота)' button next to its name. Below the campaign list, there is a detailed table for 'Обзвон (Квота)' with the following data:

Всего	Всего закрыто	Всего НЗ	Остаток	Набрано	Закрыто	ASR %
5	1	0	4	0	0	-

Below this table, there are sections for 'Списки' (Lists) and 'Группы' (Groups). The 'Списки' section shows a table for 'Список клиентов' with columns for 'Включ...', 'Поряд...', 'Всего', 'Всего...', and 'Остал...'. The 'Группы' section shows a table for 'Контакт центр' with columns for 'В системе', 'Занят', 'Готов', 'Не готов', 'Загрузка', and 'Ср.вр.простоя'.

Откроется таблица с данными о выполнении *квот*. В нижней части таблицы приводится сводная информация о выполнении *квот* (1).

Показатели выполнения квот не обновляются автоматически. Для обновления данных нажмите кнопку **Обновить/Refresh** (2).

Для возврата на экран контроля кампаний нажмите на слово **Кампании** (3).

Входящие вызовы | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)

Refresh

Кампании >> Обзор >> Квота

Группа ↑	Всего	Квота	Завершено	Успешно	Осталось
List-wide	5	10	1	1	4

Всего 5 10 1 1 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).

Значение показателя может различаться для различных типов *квот* (задаются в *приложении Администратора КЦ* : раздел **Вх. сервисы и Кампании обзвона/ Списки/ квота**).

Квоты могут быть назначены на весь *список*, на *поле* и на *статус* обращения. Подробнее об этом написано в [инструкции](#) *Настройка и запуск кампании обзвона*.

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

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Осталось	Осталось	Remaining	<p>Для групп квот на значение <i>поля</i>, показывает количество записей, совпадающих с критерием выбора группы, обработка которых ещё не завершена.</p> <p>Для групп квот на основе <i>статусов</i> или на весь <i>список</i>, показывает общее количество незавершенных записей в списке.</p>
Успешно	Записи с успешным статусом	Successes	<p>Для групп квот на значение <i>поля</i> показывает количество записей, совпадающих с критерием выбора группы, завершенных с любым статусом «успех».</p> <p>Для групп квот на основе <i>статусов</i> показывает количество записей, завершенных со статусом, заданным для данной группы.</p> <p>Для квоты на весь <i>список</i> 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 приложении *Администратора КЦ*, раздел *Вх.сервисы* и *кампании*/[*название кампании*]/*Свойства*/Часы работы)
- **Ручном** : в приложении *Администратора КЦ* (раздел *Вх.сервисы* и *кампании*/[*название кампании*]/*Свойства*/Обзвон/*Общие*/Состояние) 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 блоке *информации* по выбранной кампании. Кнопка будет называться *Старт*, если кампания не работает и *Стоп* – если работает.

The screenshot displays the supervisor interface with several sections:

- Кампании (Campaigns):** A table with columns: Название, Режим, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Исх.откл.очере..., %Исх.пот.очере..., Исх.направл., Интенсивность. The 'Обзвон' campaign is highlighted with a red box and a '1' in a red circle, indicating its status.
- Обзвон (Call Campaign):** A summary table with columns: Всего, Режим, Занято, etc. A 'Стоп' button is highlighted with a red box and a '2' in a red circle.
- Списки (Lists):** A table for 'Список клиентов' with columns: Название, Включ..., Поряд..., Всего, etc.
- Группы (Groups):** A table for 'Контакт центр' with columns: Название, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Ср.вр.простоя.
- График (Chart):** A small bar chart showing the status of the campaign over time.

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

Обработка email | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)

Кампании

Название ↑	Работает	Режим	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Исх.откл.очере...	%Исх.пот.очер...	Исх.направл.	Интенсивность
Обзвон	1	Preview	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Тестовый обзвон		Automatic	1	1	0	0	0	0	0	0	0

Обзвон пауза (готова к запуску) **Старт**

Всего	5	Всего закрыто	1	Всего НЗ	0	Осталось	4	Набрано	1	Закрыто	0	ASR %	-
Режим	PrevL...	Доступно	0	Интенсивность	0	Автоответчик	0	Нет оператора	0	Сброшен	0	Заказ	0
Занято	0	Нет ответа	0	Отказ	0	Загрузка	0						

Списки

Название ↑	Включ...	Поряд...	Всего	Всего ...	Остал...
Список клиентов	✓	1	5	1	4

Список клиентов Отключить

Группы

Название ↑	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Ср.вр.простоя
Контакт центр	1	1	0	0	0	00:00

Контакт центр + -

Исх.обработанны... 0 | Исх.отклоненн... 0 +

График

%Закрыто 0 | %Набранных 25 +

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 **ручной 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.

Тестовый обзвон | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)

Кампании

Название ↑	Работает	Режим	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Исх.откл.очере...	%Исх.пот.очер...	Исх.направл.	Интенсивность
Обзвон	1	Preview	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Тестовый обзвон		Automatic	1	1	0	0	0	0	0	0	0

Обзвон **Стоп**

Всего	5	Всего закрыто	1	Всего НЗ	0	Осталось	4	Набрано	1	Закрыто	0	ASR %	-
Режим	PrevL...	Доступно	3	Интенсивность	0	Автоответчик	0	Нет оператора	0	Сброшен	0	Заказ	0
Занято	0	Нет ответа	0	Отказ	0	Загрузка	0						

Списки

Название ↑	Включ...	Поряд...	Всего	Всего ...	Остал...
Список клиентов	✓	1	5	1	4

Список клиентов Отключить

Группы

Название ↑	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Ср.вр.простоя
Контакт центр	1	1	0	0	0	00:00

Контакт центр + -

Исх.обработанны... 0 | Исх.отклоненн... 0 +

График

%Закрыто 0 | %Набранных 25 +

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

Он-лайн показатели обработки списков обзвона показываются в левой нижней части *Области информации*: блок **Списки** (2).

Для **отображения** показателей выберите кампанию в *списке кампаний* (1). В верхней части блока **Списки** будут приведены все списки обзвона, связанные с данной кампанией (3).

The screenshot displays the supervisor interface with the following data:

Кампании

Название ↑	Работает	Режим	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Исх.откл.очере...	%Исх.пот.очер...	Исх.направл.	Интенсивность
Обзвон	✓	Preview	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Тестовый обзвон		Automatic	1	1	0	0	0	0	0	0	0

Обзвон

Всего	5	Всего закрыто	1	Всего НЗ	0	Осталось	4	Набрано	1	Закрыто	0	ASR %	-
Режим	Prevl...	Доступно	3	Интенсивность	0	Автоответчик	0	Нет оператора	0	Сброшен	0	Заказ	0
Занято	0	Нет ответа	0	Отказ	0	Загрузка	0						

Списки

Название ↑	Включен	Порядок	Всего	Всего закрыто	Осталось
Список должников		1	0	0	0
Список клиентов	✓	1	5	1	4

Список клиентов

%Закрыто	0
%Набранных	25

Группы

Название ↑	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Ср.вр.простоя
Контакт центр	1	1	0	0	0	00:00

Контакт центр

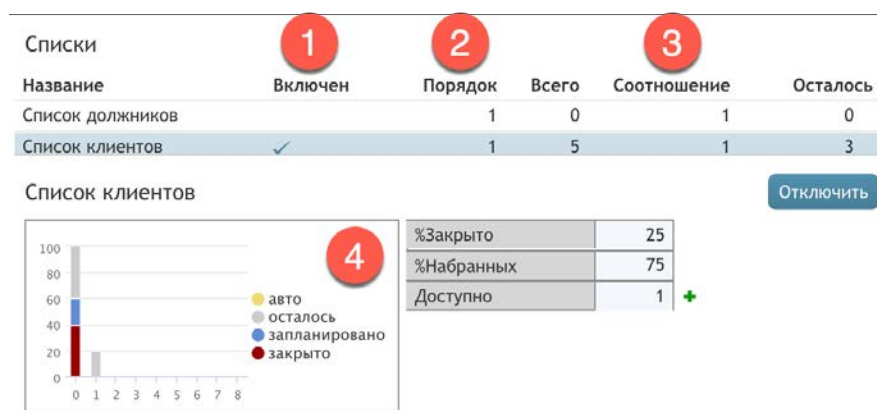
Исх.обработанн.	0	Исх.отклонени...	0
-----------------	---	------------------	---

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

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

Показатели *списков обзвона* имеют следующие особенности:

- Показатель **Включен** (1) показывает, включен ли данный список в выбранной кампании обзвона. Более подробная информация приведена в разделе [Запуск и остановка кампании](#) данной документации.
- Показатель **Порядок** (2) показывает очередность, с которой данный список используется в данной кампании. Очередность задается в приложении *Администратора КЦ*, 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** (3), показывает пропорцию, с которой будут набираться записи из данных списков. Соотношение задается в приложении *Администратора КЦ*, 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** (4) 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: **закрыто** - было закрыто операторами; **авто** - закрыто автоматически (из-за совпадения со списком «**Не звонить**» или из-за достижения заданного количества попыток набора); **запланировано** - перенесено; **осталось** - осталось для набора (ещё не набиралось в данном проходе). Нажатие на название типа записи исключает ее из отображения ее на графике. Вертикальная ось показывает *проценты*, соответствующие этим результатам.



7.5.1. Показатели 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
%Всего закрыто	Общий процент закрытых записей	Total Completed %	Показывает процент показателя Всего закрыто по отношению к показателю Всего .
%Закрыто	Процент закрытых записей, всего за день	Completed %	Процент закрытых записей в течение дня по отношению к общему количеству записей в списке обзвона.
%Набранных	Процент набранных записей, всего за день	Attempted %	Процент набранных записей в течение дня по отношению к общему количеству записей в списке обзвона.
Всего	Общее количество записей	Total Records	Общее количество записей в списке обзвона, включая записи с <i>персональным назначением</i> операторов.
Всего закрыто	Общее число закрытых записей	Total Completed	Общее число записей, завершенных с момента начала работы кампании, включая записи с <i>персональным назначением</i> операторов.
Всего НЗ	Количество записей, исключенных из обзвона из-за совпадения со списком "Не Звонить"	Total DNC	Общее число записей, исключенных из списка обзвона из-за совпадения со списком « Не звонить », включая записи с персональным назначением операторов.

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Доступно	Записи, доступные для набора, сейчас	Dialable	Количество записей, доступных для набора в настоящее время. Отличается от показателя Осталось , который показывает все <i>незакрытые</i> записи. Различие между двумя показателями состоит в том, что список может иметь <i>незакрытые</i> записи (показатель Осталось), но в настоящий момент из-за переносов времени набора, количество записей для набора может быть меньше (показатель Доступно). Не учитывает записи, с <i>персональным назначением</i> на операторов.
Закр.записи ПН	Закрытые записи с персональным назначением операторов	Lists P. A. Completed	Количество закрытых записей с персональным назначением операторов. Относится только к кампаниям в режиме Прегпросмотр .
Закр.ито	Закрытые записи, всего за день	Completed	Количество закрытых записей в списке обзвона в течение дня.
Набрано	Набранные записи, всего за день	Attempted	Количество записей из списка обзвона по которым были предприняты попытки набора, включая записи, набираемые в настоящее время.
Ост.записи ПН	Оставшиеся записи с персональным назначением операторов	Lists P. A. Remaining	Количество незакрытых записей с <i>персональным назначением</i> операторов. Относится только к кампаниям в режиме Прегпросмотр .
Осталось	Оставшиеся записи	Total Remaining	Общее число незавершенных записей, включая записи с персональным назначением.
Порядок	Порядок списка	Order	Порядок, в котором списки расположены в кампании обзвона (задается в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона/ Списки приложения Администратора КЦ)

Название сокращенное (рус.)	Название полное (рус.)	Название (англ.)	Описание
Соотношение	Соотношение списка	Ratio	Соотношение, в котором берутся записи из списков обзвона с одинаковым порядком (задается в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона/ Списки приложения <i>Администратора КЦ</i>).
Устарели	Устаревшие записи	Expired	Количество записей, обработка которых была завершена по причине истечения периода времени, в течение которого они могли быть набраны. Примером таких периодов могут быть случаи, когда клиент согласился на контакт в течение ограниченного срока времени или попадание записи в национальный/региональный список « Не звонить » после формирования списка обзвона. Период срока действия записей задается в настройках списка обзвона в приложении <i>Администратора КЦ</i> .

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 называется **Включить**, если список не включён и **Отключить** – если включён.

Списки

Название	Включен	Поряд...	Всего	Соотношение	Осталось
Список клиентов	✓	1	4	1	3

Список клиентов

%Закрыто	25
%Набранных	50
Доступно	0 +

Отключить

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

Списки

Название	Включен	Поряд...	Всего	Соотношение	Осталось
Список клиентов	1	1	0	1	0

Список клиентов

%Закртыо	0
%Набранных	0
Доступно	0 +

Включить

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.

Списки

Название	Включен	Поряд...	Всего	Соотношение	Осталось
Список клиентов	1 ✓	1	4	1	3

Список клиентов

%Закртыо	25
%Набранных	50
Доступно	0 +

Отключить

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

Он-лайн 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 with several sections:

- Кампании (Campaigns):** A table with columns: Название, Работает, Режим, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Исх.откл.очере..., %Исх.пот.очер..., Исх.направл., Интенсивность. A red circle '2' highlights the 'Работает' column.
- Обзвон (Call Campaign):** A summary table with columns: Всего, Режим, Занято, Всего закрыто, Доступно, Интенсивность, Остаток, Автоответчик, Набрано, Нет оператора, Закрыто, Сброшен, ASR %, Заказ. A 'Старт' button is visible.
- Списки (Lists):** A table with columns: Название, Включен, Порядок, Всего, Соотношение, Остаток. A red circle '1' highlights the 'Группы' header.
- Список клиентов (Client List):** A table with columns: %Закрыто, %Набранных, Доступно. A red circle '3' highlights the 'Группы' table header.
- Группы (Groups):** A table with columns: Название, В системе, Занят, Готов, Не готов, Загрузка, Ср.вр.простоя. A red circle '3' highlights the 'Загрузка' column.

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](#)).

Показатели работы групп в данном блоке имеют следующие особенности:

- **Операторы** : в данном разделе понимаются, 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 понимаются, 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 в данном показателе.

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**) указывается, какие группы будут работать в данной кампании.

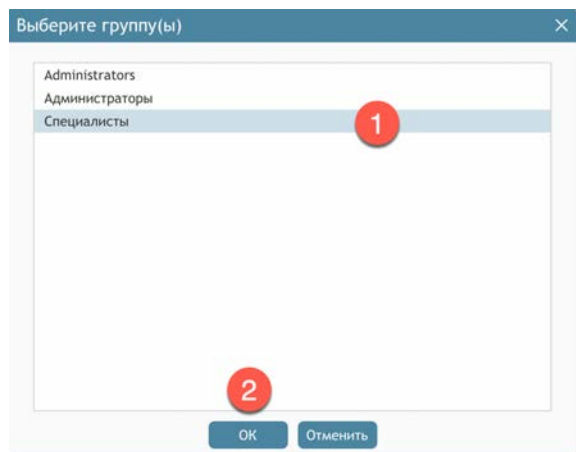
Супервизор, являющийся руководителем кампании, может из своего приложения добавить группу в кампанию или удалить из неё.

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

Группы						
Название ↑	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Ср.вр.простоя
Контакт центр	1	0	0	1	0	00:00

Контакт центр					
Исх.обработанн.	0	Исх.отклоненн...	0	+	

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).

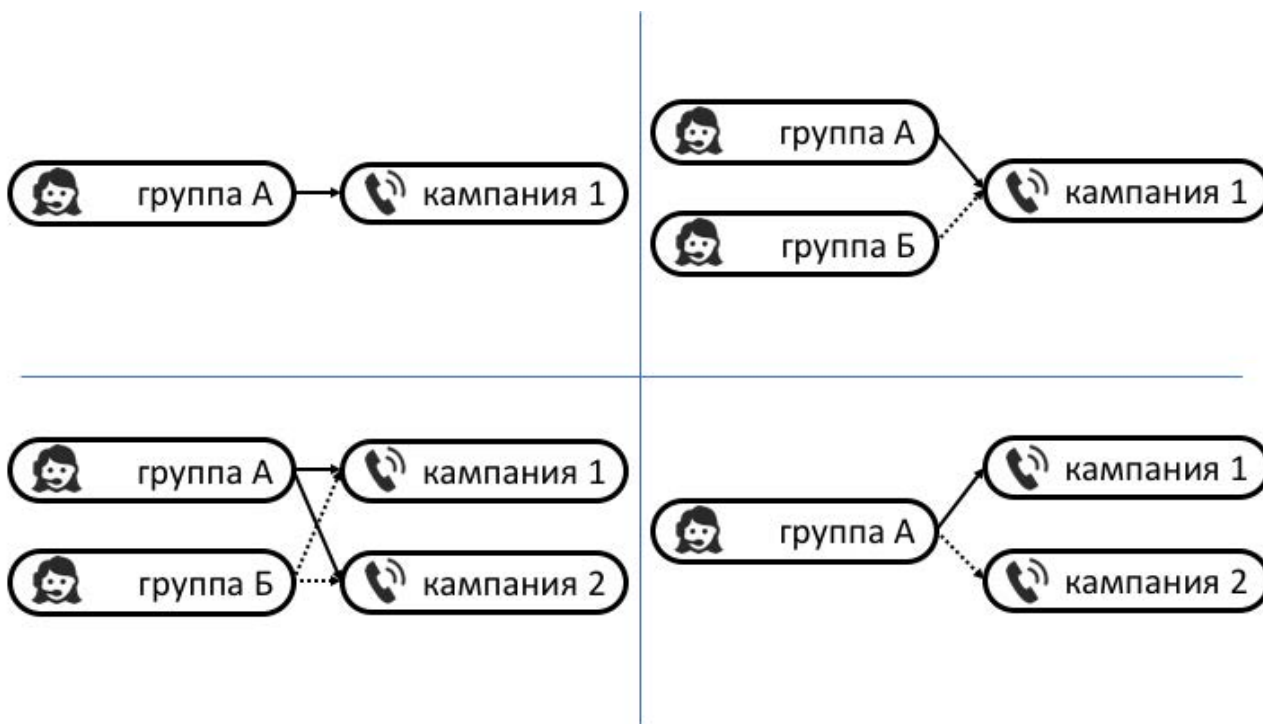
Группы						
Название ↑	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Ср.вр.простоя
Контакт центр	1	0	0	1	0	00:00
Специалисты	0	0	0	0	0	00:00

Специалисты					
Исх.обработанн.	0	Исх.отклоненн...	0	+	

Обращаем внимание, что если в одной из компаний работают несколько различных групп операторов, 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 тоже 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.




Подробнее о **правилах назначения** групп на кампании обзвона написано в инструкции [Настройка и запуск кампании обзвона](#), размещенной на [Справочном портале](#).

8. Контроль обработки email

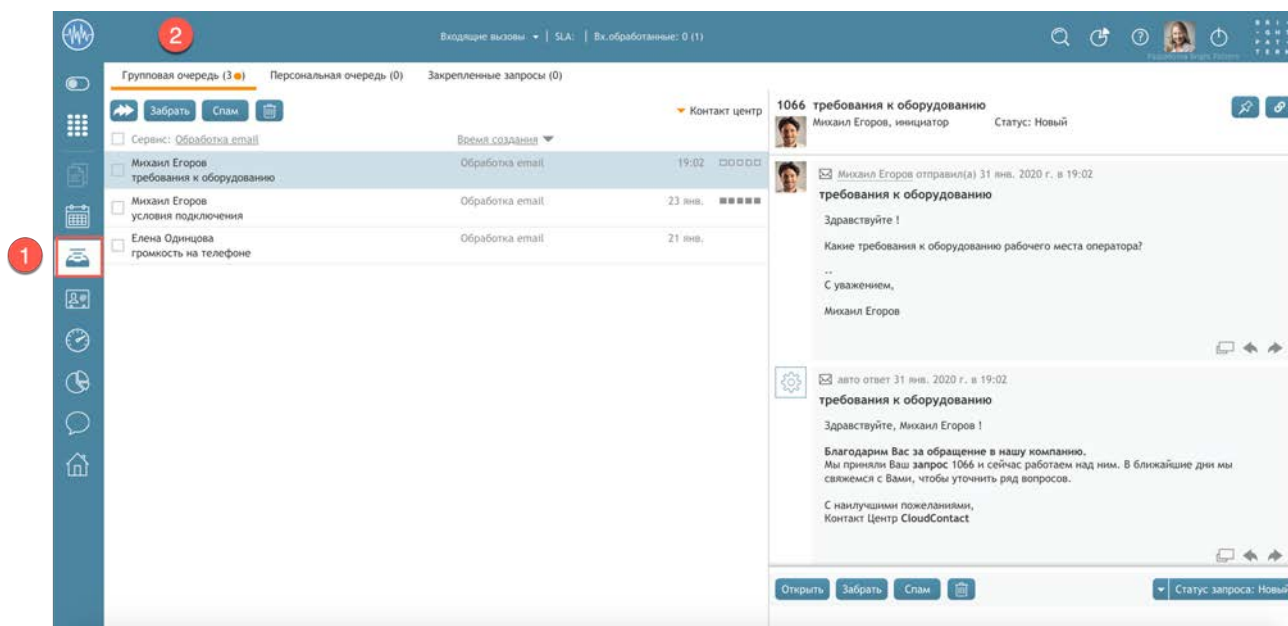
Облачный Контакт Центр является *омниканальной* платформой, поэтому операторы, помимо *голосовых* обращений и работы в *чате*, могут обрабатывать запросы по *email*. В этом случае, супервизор может **контролировать** работу операторов с email, **распределять** email на операторов в ручном режиме и **управлять**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

Подробная информация о работе оператора с email содержится в инструкции [5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#), размещенной на [Справочном портале](#).

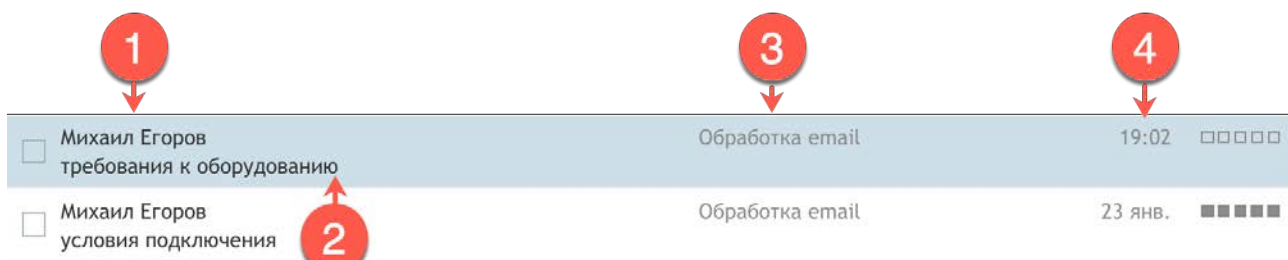
8.1. Контроль очереди email

Для просмотра содержимого *Групповой очереди* email нажмите кнопку  **Мои запросы** (1). В *Области информации* откроется окно с вкладками **Групповая очередь**, **Персональная очередь**, **Закрепленные**. Цифры в скобках показывают количество писем в каждой из очередей



Выберите вкладку **Групповая очередь** (2). Откроется список email, находящихся в очереди.



Для каждого email отображается *имя клиента* (1); *тема письма* (2); *название сервиса* (3); *дата поступления* (4) и наличие *вложения* (если есть).





В каждой строчке с email расположен *индикатор* (1), показывающий насколько время ожидания ответа (нахождения в очереди) приближается к порогу *SL (Уровень обслуживания)*, установленному для данного сервиса. По мере приближения к порогу *SL* шкала индикатора становится серой. Значения *SL* задаются в приложении *Администратора КЦ* для каждого сервиса во вкладке **Email**.

<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров требования к оборудованию	Обработка email	19:02	
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров условия подключения	Обработка email	23 янв.	

Если *группа*, за которую отвечает супервизор, 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 (2) выбрать *название* сервиса или **Все** для отображения единого списка.

Групповая очередь (3) Персональная очередь (0) Закрепленные запросы (0)

Забрать **Спам** **1** Контакт центр

<input type="checkbox"/>	Сервис: Обработка email	Время создания	
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров требования к оборудованию	Обработка email	19:02 
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров условия подключения	Обработка email	23 янв. 
<input type="checkbox"/>	Елена Одинцова громкость на телефоне	Обработка email	21 янв.

2

Супервизор может изменить порядок отображения списка писем по следующим параметрам: *время создания email; время обновления; время обновления клиентом; уровень сервиса (SL); от кого; тема и запрос помощи.*

Для этого нажмите на поле (1) и выберите желаемый *параметр* сортировки (2). Также можно **изменить** порядок отображения: по возрастанию или по убыванию. Для этого нажмите на значок ▼ (3).

Групповая очередь (3 ●) Персональная очередь (0) Закрепленные запросы (0)

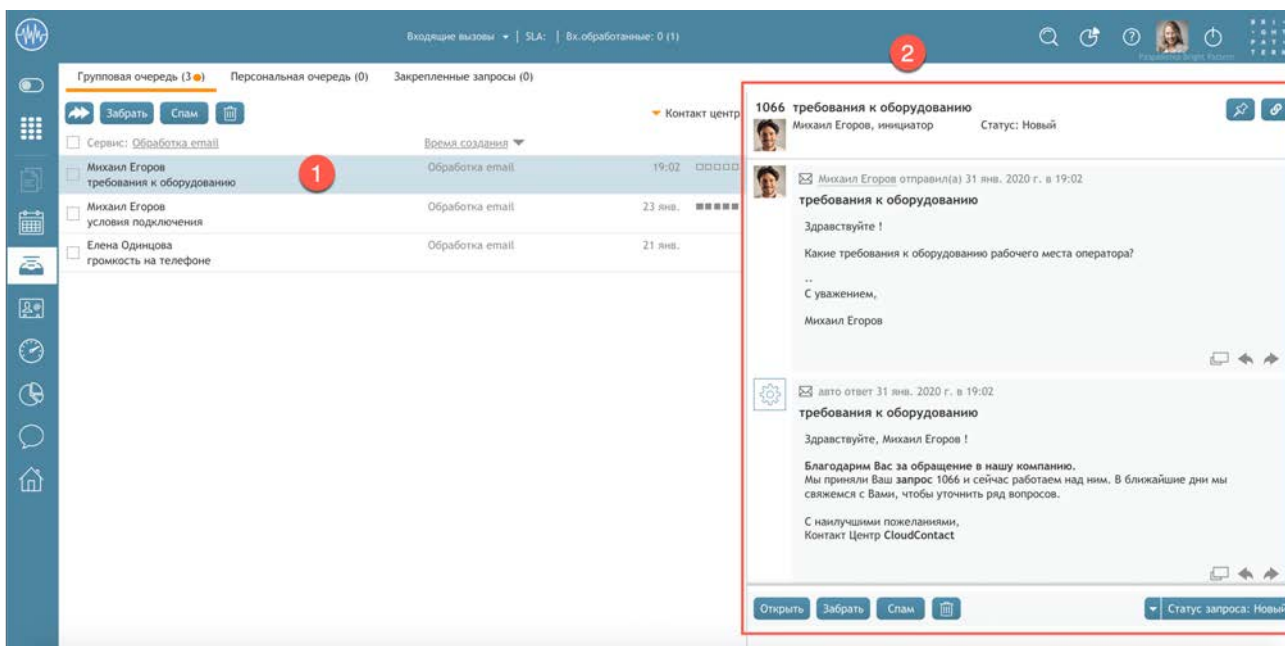
Сервис: [Обработка email](#)

<input type="checkbox"/> Михаил Егоров требования к оборудованию	1 3 Время создания ▼	19:02 □□□□□
<input type="checkbox"/> Михаил Егоров условия подключения	2 Время обновления Последнее обновление от клиента SL,%	23 янв. ■■■■■
<input type="checkbox"/> Елена Одинцова громкость на телефоне	От кого Тема Флаг	21 янв.

▼ Контакт центр

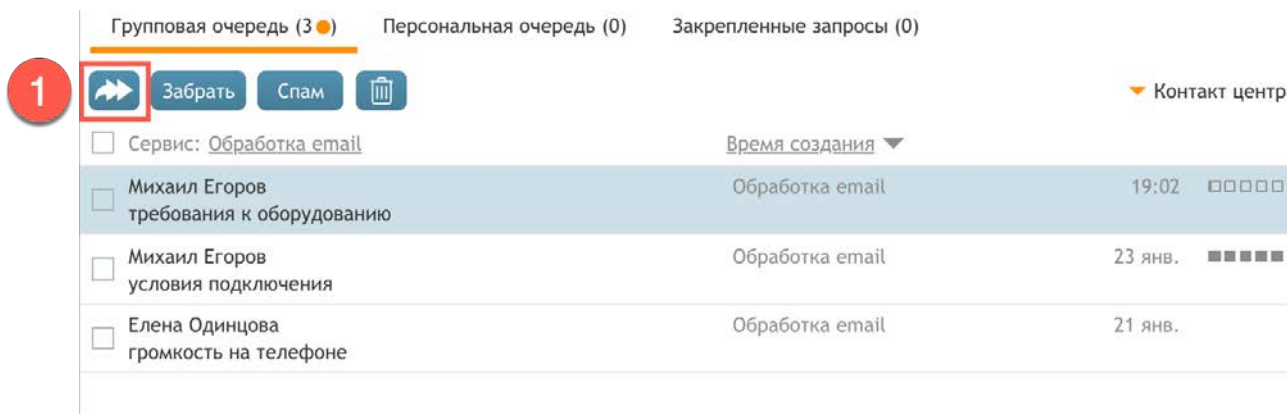
8.2. Просмотр и назначение email на оператора

Супервизор может **просмотреть** содержимое письма без его открытия. Для этого выберите письмо (1) из Групповой очереди. Его содержание отобразится в панели Просмотра (2).





Подробная информация по работе с email содержится в инструкции [5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#), размещенной на [Справочном портале](#).

Для **назначения** email на оператора нажмите кнопку  **Назначить email (1)**.



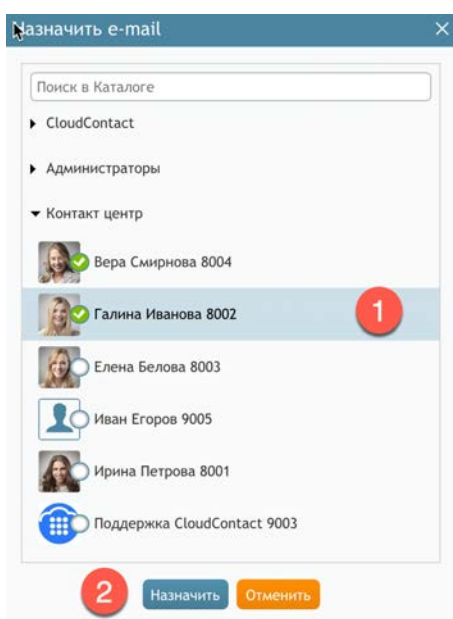
Групповая очередь (3 ●) Персональная очередь (0) Закрепленные запросы (0)

1  **Забрать** **Спам** 

▼ Контакт центр







<input type="checkbox"/>	Сервис: <u>Обработка email</u>	<u>Время создания</u> ▼	
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров требования к оборудованию	Обработка email	19:02 □□□□□
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров условия подключения	Обработка email	23 янв. ■■■■■
<input type="checkbox"/>	Елена Одинцова громкость на телефоне	Обработка email	21 янв.

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



Назначить e-mail

Поиск в Каталоге

- ▶ CloudContact
- ▶ Администраторы
- ▼ Контакт центр
 -  Вера Смирнова 8004
 -  Галина Иванова 8002 **1**
 -  Елена Белова 8003
 -  Иван Егоров 9005
 -  Ирина Петрова 8001
 -  Поддержка CloudContact 9003




2 **Назначить** **Отменить**

Email попадет в *Персональную очередь* оператора. Его положение в очереди будет зависеть от *времени ожидания ответа (SL - 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.

Групповая очередь (3) Персональная очередь (0) Закрепленные запросы (0)

1    ▼ Контакт центр


<input type="checkbox"/>	Сервис: Обработка email	Время создания ▼	
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров требования к оборудованию	Обработка email	19:02 □□□□□
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров условия подключения	Обработка email	23 янв. ■■■■■■
<input type="checkbox"/>	Елена Одинцова громкость на телефоне	Обработка email	21 янв.

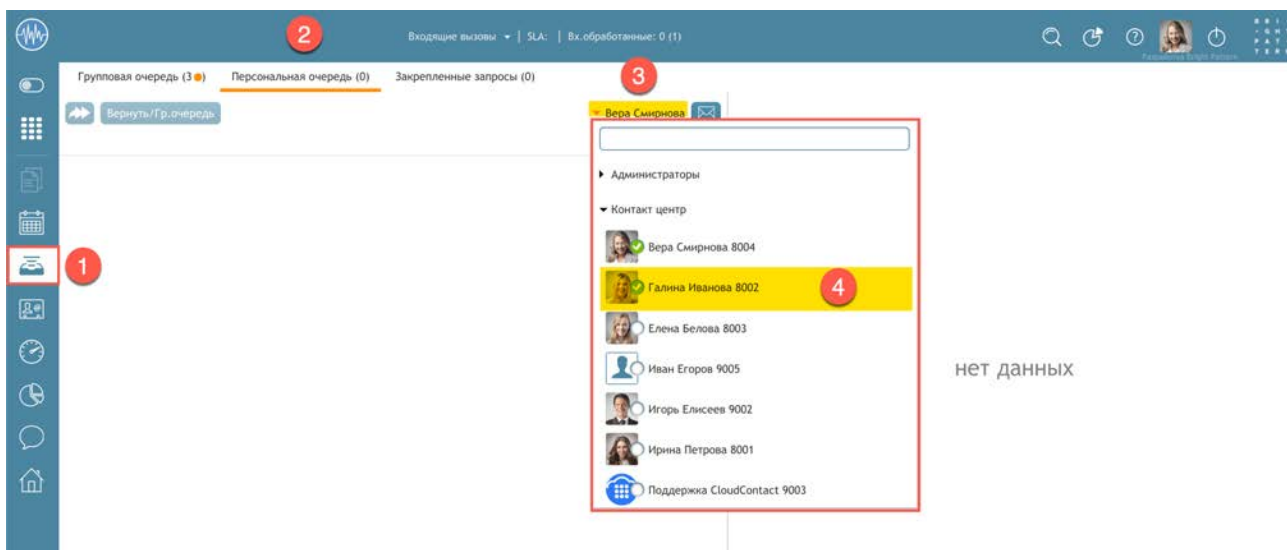
8.3. Контроль Персональной очереди оператора

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

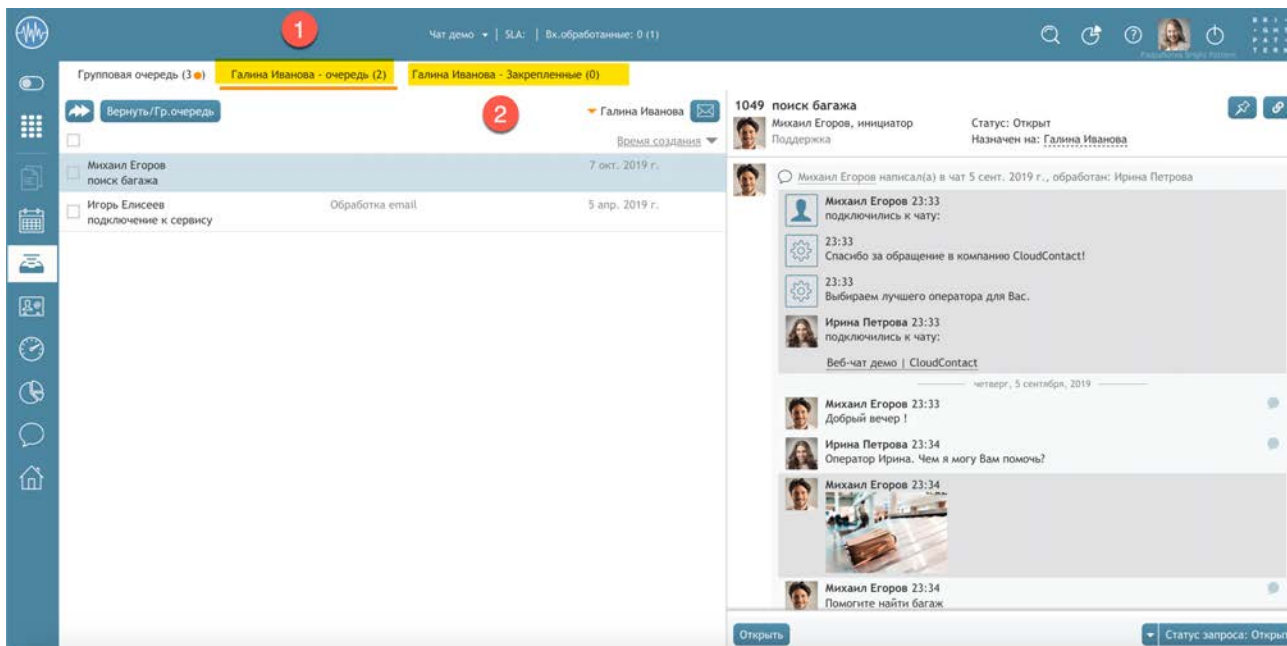
Контроль *Персональной очереди* оператора может быть осуществлен двумя способами: в разделе **Мои запросы** и в разделе **Контроль**.

8.3.1. Контроль персональной очереди в разделе Мои запросы

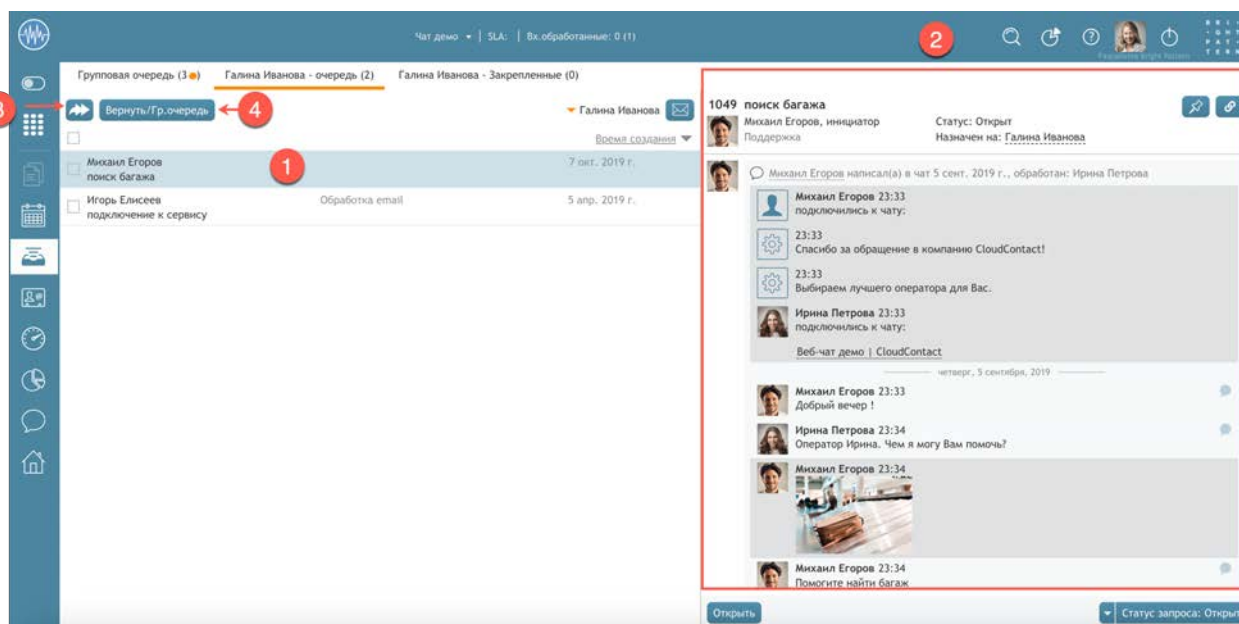
Нажмите кнопку  **Мои запросы** (1) и выберите вкладку **Персональная очередь** (2). Нажмите на свое *имя* (3) и выберите нужного оператора из списка (4).



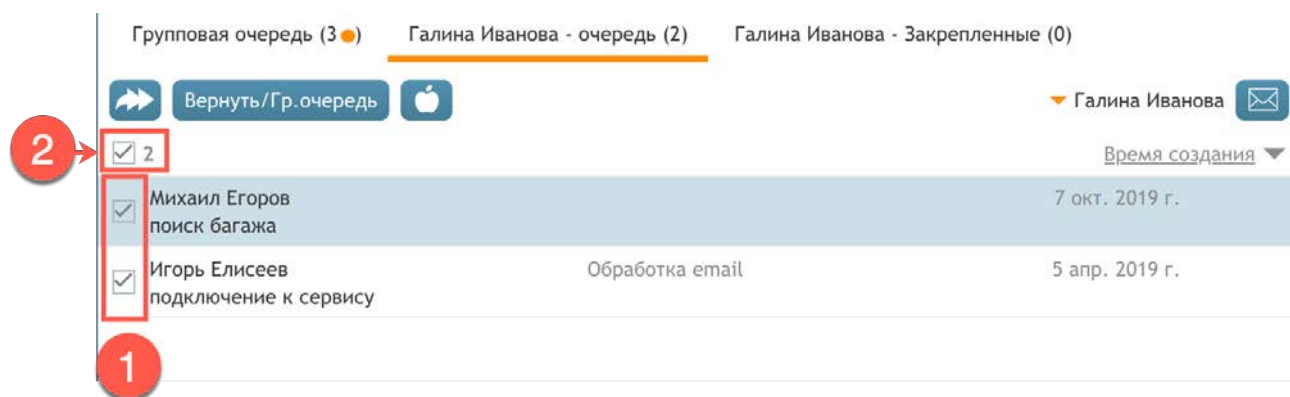
На экране отобразится *персональная очередь* выбранного оператора. На вкладках **Персональная очередь** (1) и **Закрепленные** (2) будет указано *имя* контролируемого оператора.



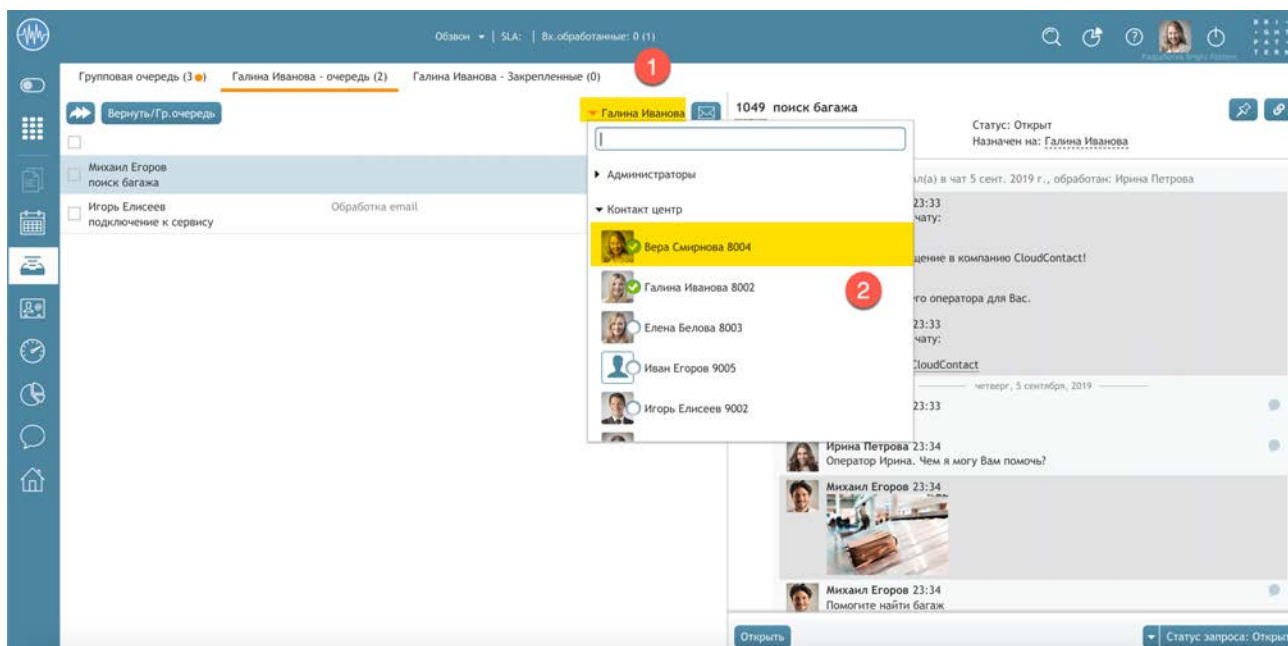
Выбрав email из списка (1) супервизор может **просмотреть** текущее состояние с его обработкой (2); **перевести** его на другого оператора (3) или **вернуть** в групповую очередь (4).




Возможно **переназначение нескольких** email. Для этого выделите их из списка (1). При нажатии на значок (2) произойдет выделение всех писем в списке. Цифра рядом со значком (2) показывает количество выделенных писем.



Для **прекращения** контроля оператора выберите свое **имя (2)** из списка операторов.



8.3.2. Контроль персональной очереди в разделе Контроль

Нажмите кнопку  **Контроль** (1). Если оператор в настоящее время работает с email, то в блоке **Операторы** отобразятся *он-лайн данные* по данному письму (2).

Для контроля *персональной очереди* оператора выберите его из списка (3) и нажмите кнопку **Персональная очередь** (4).

Имя	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы								
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр	1	1	18	0	0	0	00:00	00:00

Имя	В состоянии	Активных	Сервис	Контакт	Вх.обработанные	Вх.ср.время обрабо...	NPS	Исх.обра...	Загрузка	Зап...
Галина Иванова	08:26	1		mihailoegorov@yandex.ru	0	00:00	0	0	18	нет
Вера Смирнова	01:11:35	0			0	00:00	0	0	0	нет

Откроется окно с *Персональной очередью* выбранного оператора.

Групповая очередь (3) | Галина Иванова - очередь (2) | Галина Иванова - Закрепленные (0)

Возврат/Гр. очередь

Михаил Егоров поиск багажа 7 окт. 2019 г.

Игорь Елисеев подключение к сервису 5 апр. 2019 г.

1049 поиск багажа

Михаил Егоров, инициатор Поддержка

Статус: Открыт

Назначен на: Галина Иванова

Михаил Егоров написал(а) в чат 5 сент. 2019 г., обработан: Ирина Петрова

Михаил Егоров 23:33 подключился к чату:

23:33 Спасибо за обращение в компанию CloudContact!

23:33 Выбираем лучшего оператора для Вас.

Ирина Петрова 23:33 подключилась к чату:

Веб-чат демо | CloudContact

Михаил Егоров 23:33 Добрый вечер!

Ирина Петрова 23:34 Оператор Ирина. Чем я могу Вам помочь?

Михаил Егоров 23:34 Помогите найти багаж

Открыть

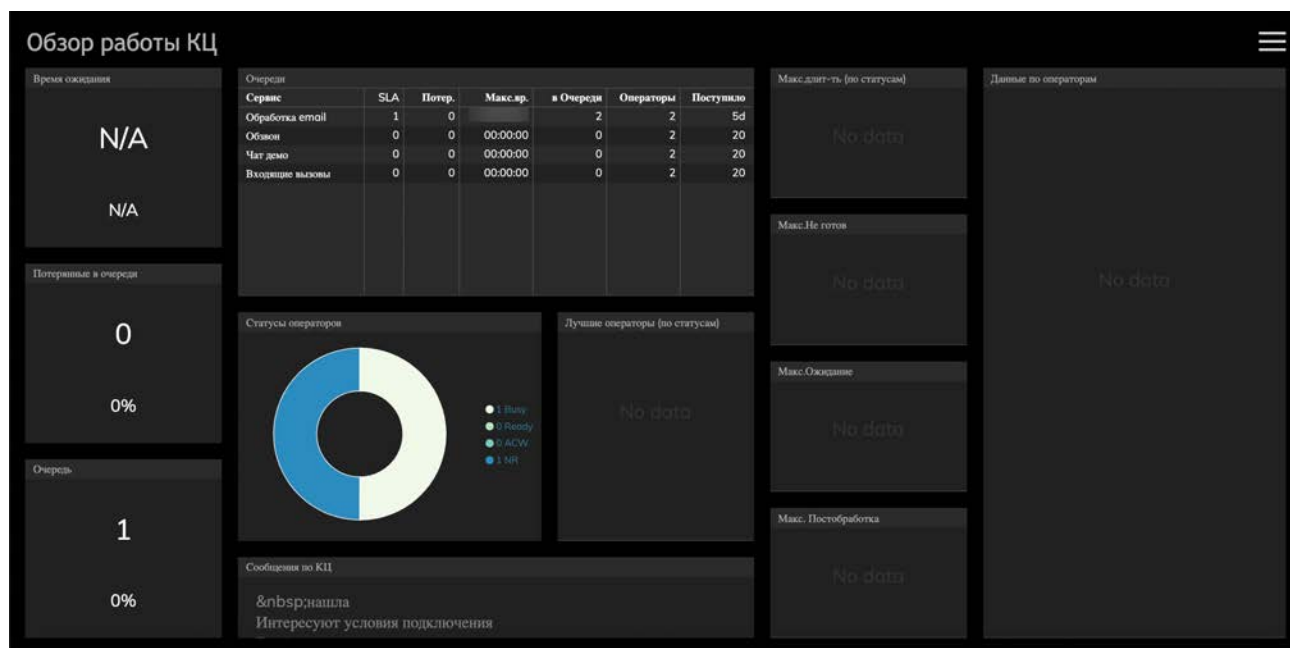
Статус запроса: Открыт

Дальнейшие действия по контролю описаны в разделе [Контроль персональной очереди в разделе Мои запросы.](#)

9. Доступ к Настенной панели/Wallboard

Настенные панели/ Wallboard используются для наглядного графического отображения онлайн 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 on-line статистике** (для **просмотра** панели) и **Редактирование Настенной панели (Wallboard)** (для **редактирования**).

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

Обработка email | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)

1

Группы

Имя ↑	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх. обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх. ср. время обработки
Все группы								
Администраторы	0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр	1	1	37	0	0	0	00:00	00:00

Сервисы и Кампании: Все группы

Название ↑	%Вх.с SL	Вх. ожи...	Не готов	Вх. макс. в...	Вх. Плотеря...	Иск. набр.	Иск. обрабо...	Иск. поте...	Вх. IVR	Вх. ASA	Вх. оче...	Вх. обр...	Вх. акт...	Вх. кор...	В сист...	Занят	
Входящие вызовы	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Обзвон	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Обработка email	(80/5d)	2	0	181d 23:32:...	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1
Чат демо	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
		2	0	181d 23:32:...	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1

Операторы: Все группы

Имя	В состоянии	Активных	Сервис	Контакт	Вх. обработанные	Вх. ср. время обрабо...	NPS	Иск. обра...	Загрузка	Зап...
Галина Иванова	22:23	1		mihailoeg@rov@yandex.ru	0	00:00	0	0	37	нет
Вера Смирнова	01:25:32	0			0	00:00	0	0	0	нет

показывать неактивных пользователей

В новой вкладке *браузера* откроется окно *Wallboard*.

Дальнейшие действия по работе с *Настенными панелями* описаны в инструкции «[Настенные панели/Wallboard](#)», расположенной на [Справочном портале](#).

ООО «Клауд Контакт» предоставляет сервис Облачного Контакт Центра на основе платформы ServicePattern™ компании [Bright Pattern Inc.](#)

Подробная информация: на [сайте](#) компании CloudContact.

© ООО «Клауд Контакт», 2020 г. Составление и перевод.