



CloudContact

Облачный Контакт-центр

WALLBOARD / НАСТЕННЫЕ ПАНЕЛИ
ИНСТРУКЦИЯ



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



www.cloudcontact.ru




support@cloudcontact.ru




+7 (495) 927-01-41

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 «*Контакт центр за 1 час*» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены в специальном [разделе](#) на [Справочном портале](#) или на специализированном [видео-канале](#) .

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

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

Содержание

Условные обозначения	5
1. Общая информация	6
2. Предварительные требования.....	7
3. Открытие Wallboard	8
4. Режимы Wallboard	9
4.1. Общие положения.....	9
4.2. Режим просмотра.....	10
4.3. Режим редактирования	13
4.4. Изменение размера виджета	15
5. Создание нового экрана.....	18
5.1. Создание нового экрана из шаблона.....	18
5.2. Шаблон Empty / Пустой.....	19
5.3. Шаблон All Agents / Все операторы.....	20
5.4. Шаблон Contact Center Overview / Обзор работы КЦ.....	22
5.5. Шаблон Email Wallboard / Работа с email	26
5.6. Шаблон Inbound Wallboard / Входящие обращения.....	28
5.7. Шаблон Outbound Campaigns / Кампании обзвона	31
6. Редактирование экрана Wallboard	34
6.1. Изменение темы экрана	34
6.2. Изменение размера шрифта экрана.....	36
6.3. Скрытие строки заголовка	37
7. Настройка виджетов.....	39
7.1. Создание нового виджета.....	40
7.2. Стандартные виджеты	43
7.2.1. Виджет Одиночная статистика	43
7.2.2. Виджет Показатели операторов.....	47
7.2.3. Виджет Показатели сервисов	53
7.2.4. Виджет Новости.....	57
7.2.5. Виджет Сводная по состояниям операторов	58
7.2.6. Виджет Датчик.....	60
7.2.7. Виджет Текст	63
7.2.8. Виджет Время.....	65
7.2.9. Виджет Изображение	66
7.3. Виджеты пользователя	68

7.3.1. Виджет Перерыв.....	69
7.3.2. Виджет (Состояния) Статусы.....	70
7.3.3. Виджет Мои показатели	71
7.3.4. Виджет Удовлетворённость.....	72
7.3.5. Виджет (Программа) События.....	73
7.4. Временные виджеты.....	74
7.4.1. Виджет Временные показатели	74
7.5. Копирование виджета.....	78
8. Управление экранами	80
8.1. Сохранение / отмена изменений.....	80
8.2. Копирование.....	81
8.3. Удаление экрана.....	82
8.4. Экспорт / Импорт экранов	83
9. Переключение между экранами	85
9.1. Ручное переключение.....	85
9.2. Автоматическое переключение	86
10. Персональные и Общие экраны	88
11. Приложение: общий перечень статистик по типам виджетов.....	91
11.1. Виджет «Одиночная Статистика».....	92
11.2. Виджет «Показатели операторов».....	99
11.3. Виджет «Показатели сервисов»	102


Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

[сайт](#) – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

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

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

 Обращаем внимание ... - важная информация

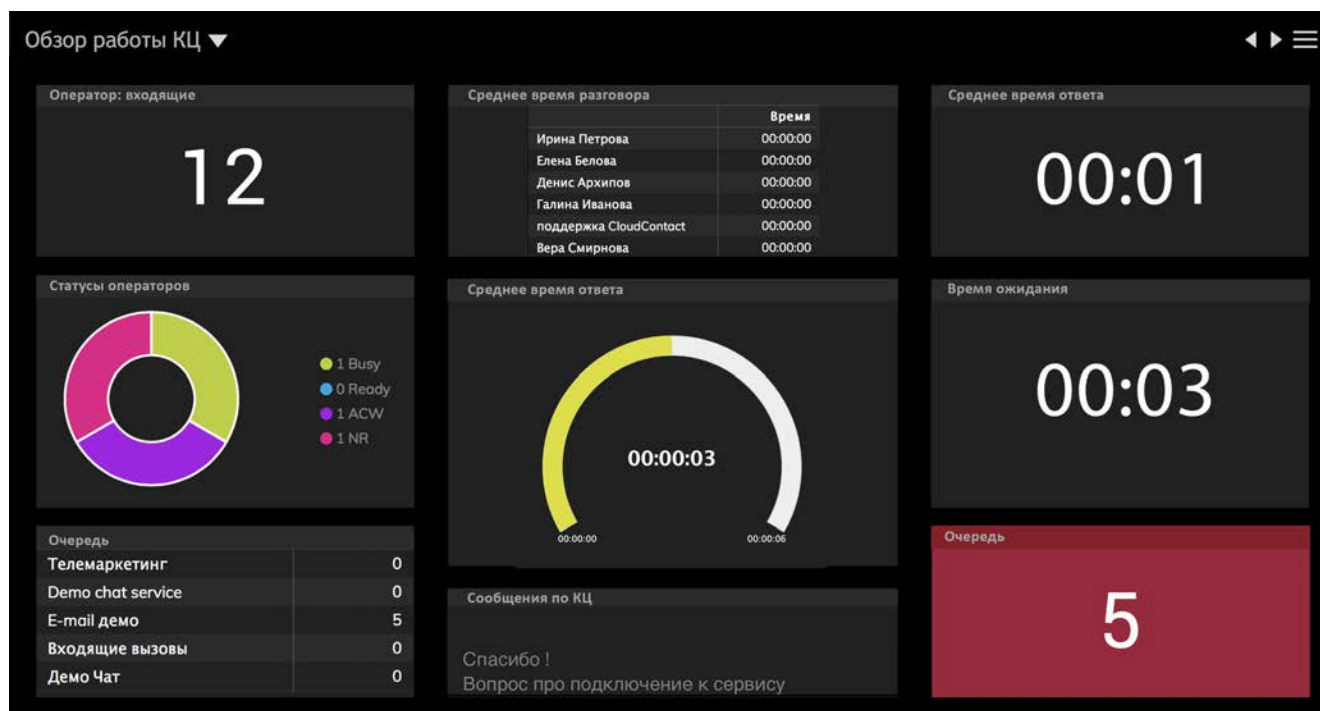
[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

1. Общая информация

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

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

В данной инструкции рассматриваются вопросы настройки и использования *Wallboard*.



2. Предварительные требования

! СУПЕРВИЗОР для настройки и просмотра Wallboard должен обладать следующими полномочиями:

- Доступ к API on-line статистики : для просмотра Wallboard; также это полномочие добавляет кнопку открытия Wallboard в панели состояния на р.м. оператора / супервизора (см. в разделе [Открытие Wallboard](#));
- Редактирование Настенной панели (Wallboard): для редактирования существующих Wallboard и создания новых;
- Передавать/ забирать (загружать) Общие Настенные панели (Wallboard): для управления Общими Настенными панелями (Wallboard) (см. в разделе [Персональные и Общие экраны](#)).

! ОПЕРАТОР для просмотра Wallboard должен обладать следующим полномочием:

- Доступ к API on-line статистики : для просмотра Wallboard; также это полномочие добавляет кнопку открытия Wallboard в панели состояния на р.м. оператора / супервизора (см. в разделе [Открытие Wallboard](#)).


Полномочия к необходимой роли добавляются в приложении Администратора во вкладке Пользователи и группы/ Роли (1) /[название роли] (2) /Свойства (3), раздел Дополнительные функции управления (4).

The screenshot shows the 'Роли >> Супервизор lite >> Свойства' configuration page. The left sidebar (1) has 'Роли' selected. The role list (2) shows 'Супервизор lite' selected. The 'Свойства' tab (3) is active, showing a list of permissions. The 'Дополнительные функции управления' section (4) is expanded, and several permissions are checked and highlighted in yellow (5): 'Доступ к API on-line статистики', 'Передавать/ загружать Общие Настенные панели (Wallboard)', and 'Редактирование Настенной панели (Wallboard)'. Other permissions like 'Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзона' and 'Управление навязками' are also visible.

! Подробнее о ролях и полномочиях смотрите в разделе [Пользователи и Группы](#) на [Справочном портале](#). В нем размещены текстовая и видео инструкции.

3. Открытие Wallboard

Войдите в приложение супервизора/ оператора по ссылке [https://\[название КЦ\].hostedcc.ru/agentdesktop/](https://[название КЦ].hostedcc.ru/agentdesktop/) . Если пользователь обладает необходимыми полномочиями для работы с Wallboard (см. раздел

[Предварительные требования](#)), в панели состояния (1) будет отображаться значок  Wallboard (2). Нажмите на него. Панель Wallboard откроется в **новой вкладке браузера**.



! Облачный Контакт Центр поддерживает *Технологию Единого Входа (Single Sign-On - SSO)* , поэтому отдельный вход в Wallboard не требуется.

Если сотрудник работает в приложении *Оператора / Супервизора*, а затем перешел в Wallboard, то **повторно вводить логин / пароль не надо**.

4. Режимы Wallboard

4.1. Общие положения

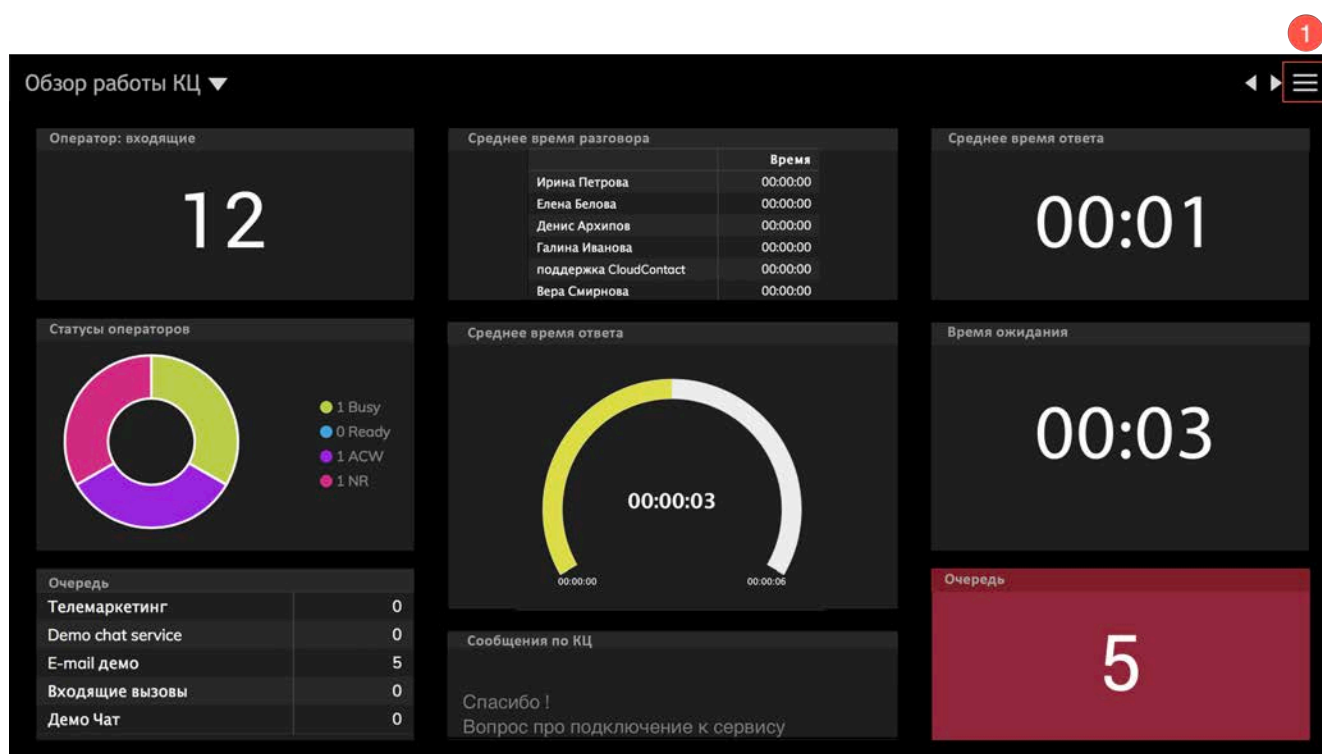
Wallboard состоит из сетки 12 x 12 ячеек. Ячейки могут объединяться в карточки для увеличения размера отображаемой информации. В карточках отображаются настраиваемые виджеты с требуемой он-лайн статистикой. Подробнее о настройке Wallboard рассказывается в разделе

Wallboard может отображаться либо в режиме **просмотра**, либо в режиме **редактирования**.

- В режиме **просмотра** виджеты отображают статистику и показатели в реальном времени для различных сервисов, групп и операторов. По умолчанию, **Wallboard** открывается в режиме **просмотра**.

- В режиме **редактирования** отображаются те же виджеты вместе с элементами управления, позволяющие редактировать, добавлять или удалять виджеты. Для переключения в режим

редактирования, нажмите значок меню  в правом верхнем углу (1) и выберите нужную опцию.



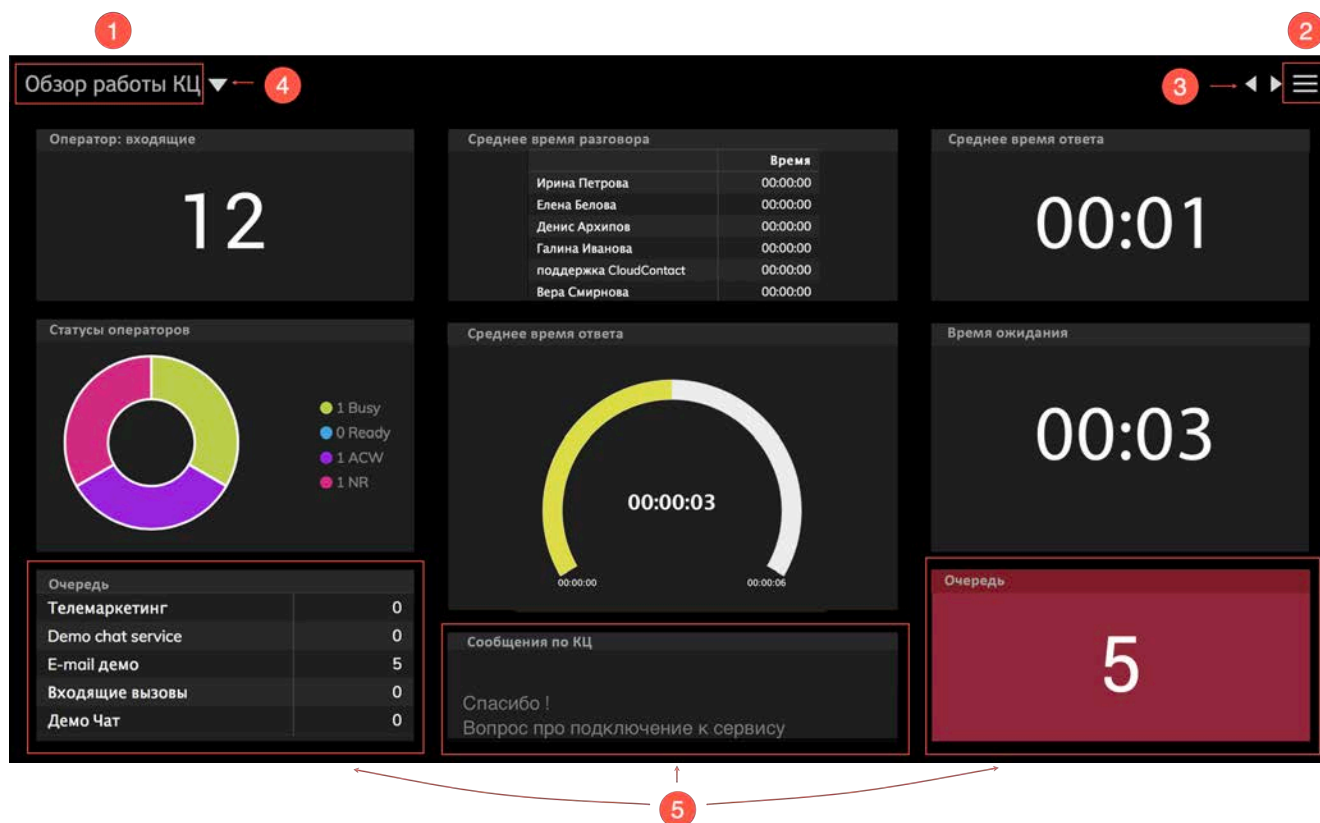
! Для возможности **редактирования** Wallboard сотрудник должен обладать необходимым полномочием (см. раздел [Предварительные требования](#)).

4.2.Режим просмотра

В режиме *просмотра* элементы редактирования *Wallboard* скрыты и в него **нельзя внести никакие изменения**.

В этом режиме отображаются следующие элементы:


- (1) - Заголовок;
- (2) - Меню;
- (3) - Кнопки переключения экранов;
- (4) - Кнопка выбора экрана;
- (5) - Карточки.




Описание данных элементов представлено в таблице ниже.

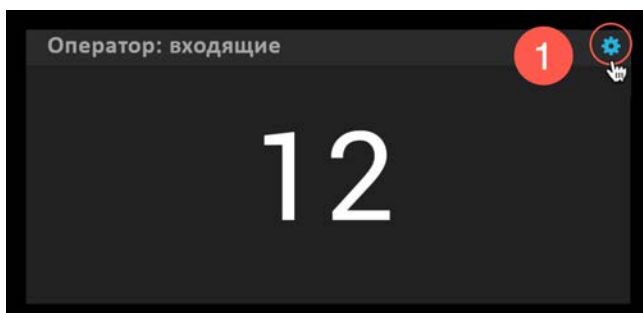
№	название	описание
(1)	Заголовок	Заголовок — название конкретного экрана, которое отображается в верхней части крупным шрифтом. Заголовок важен, поскольку именно он отображается в списке экранов, которые можно выбрать с помощью кнопки (4). Чем более информативным и конкретным является заголовок, тем легче выбрать экран для поставленной задачи.
(2)	Меню	<p>При нажатии на меню отображаются действия, которые можно выполнить для выбранного экрана:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Новый / New - создать новый экран; • Редактировать / Edit - редактировать текущий экран; • Копировать / Duplicate – создать копию экрана и сохранить её в списке Персональных экранов; • Экспорт и Импорт /Export - Import - выполнить экспорт/импорт экрана в виде JSON-файла; • Назначить как Общий экран / Push to global - назначить экран для всех пользователей (Общий экран); • Удалить из Общих экранов / Pull from global – удалить из Общих экранов; • Переключение / Rotation - задать параметры автоматического переключения экранов; • Скрыть название / Hide Title Bar - скрыть заголовок и строку меню; для отображения - наведите на строку курсор мыши; • Виджеты пользователя / User Widgets - выбрать отдельного сотрудника и показать данные по нему во всех виджетах данного экрана; • Выход / Logout – выход пользователя из Wallboard. <p>⚠ Обратите внимание:</p> <ul style="list-style-type: none"> • только <i>Персональные</i> экраны можно переименовывать, удалять или перемещать в <i>Общие</i>. • из <i>Общих</i> экранов можно удалить только <i>Общие</i> экраны. • если остался один <i>Общий</i> экран, то его невозможно удалить. • при копировании <i>Общего</i> экрана дубликат отображается в списке <i>Персональных</i> экранов. • пункты Экспорт и Импорт можно использовать для перемещения экранов между различными средами (например, переместите новый экран, подготовленный и протестированный вами в рабочую среду).
(3)	Кнопки переключения экранов	Стрелки, показанные рядом с меню экранов (2), используются для переключения между <i>Персональными</i> и <i>Общими</i> экранами. Нажимайте стрелки влево и вправо, чтобы перемещаться по сохраненным экранам.
(4)	Кнопка выбора экрана	Стрелка вниз используется для выбора конкретного экрана из списка. Список разделяется на <i>Персональные</i> и <i>Общие</i> экраны. Если не настроен ни один экран, то в режиме редактирования отображается макет экрана по умолчанию.

№	название	описание
(5)	Карточки	В режиме просмотра карточки выбранного экрана отображаются независимо от того, каким способом они были созданы и сохранены. На карточках отображаются виджеты со статистикой, показателями, новостями или объявлениями, сводными диаграммами и т. п. Если карточка не настроена, она отображается пустой.

При наведении курсора мыши в правый верхний угол *виджета* появляется значок  Настройки (1). Щелчок по значку переключает панель Wallboard в режим *редактирования* и открывает диалоговое окно настройки данного виджета, который нужно редактировать.

Также можно переключиться в режим *редактирования* виджета через меню Wallboard. Нажмите значок

Меню  и выберите Редактировать.

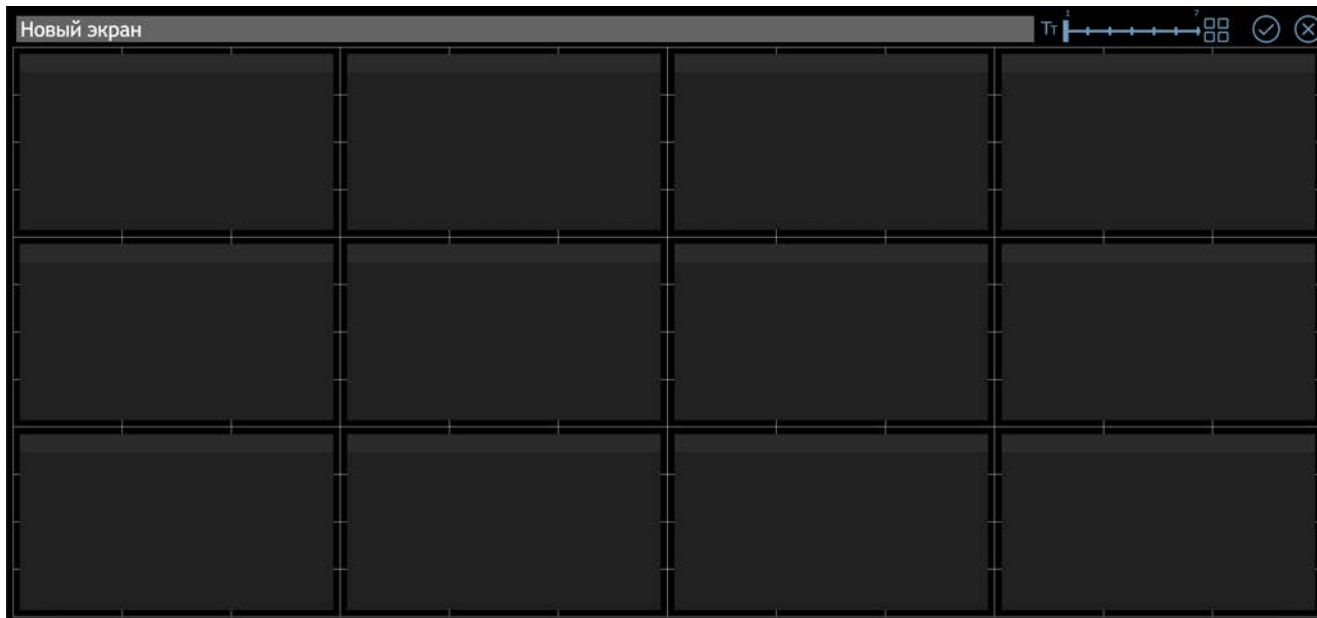


Если настроено более чем одного экрана, можно переключаться между ними либо **вручную** (с помощью кнопок (3) и (4)), либо настроить систему на **автоматическое** переключение (в пункте меню Переключение).

4.3.Режим редактирования

Пользователи с полномочием *Редактирование Настенной панели (Wallboard)* могут создавать новые и редактировать существующие экраны.

Каждый экран представляет собой сетку из ячеек 12 x 12, в которых могут отображаться виджеты с информацией, статистикой и показателями. Если при открытии Wallboard не был настроен ни один экран, будет отображаться сетка из 12 карточек и/или пустых ячеек, как показано на снимке ниже.

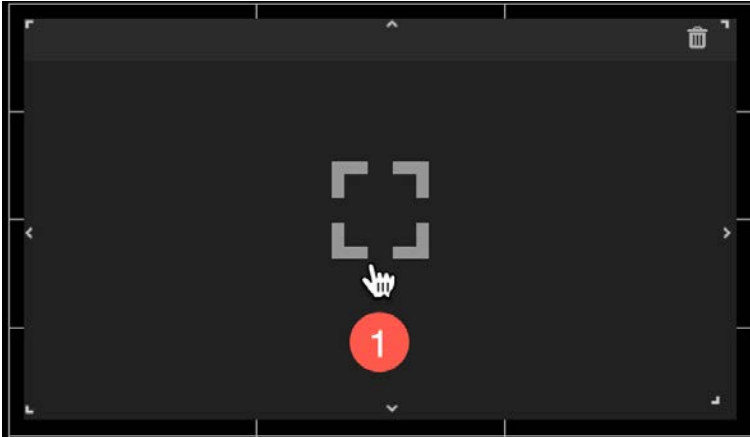


Верхняя панель нового экрана состоит из следующих элементов:

- (1) - название нового виджета;
- (2) - изменение размера текста в экране; в новом экране по умолчанию размер текста минимальный;
- (3) - изменение темы экрана: переключение между темной и светлой темами; в новом экране по умолчанию тема темная;
- (4) - сохранение экрана;
- (5) - удаление нового экрана.



При наведении курсора мыши на пустую ячейку появляются элементы редактирования. В центре каждой пустой ячейки отображается «квадрат фокусировки» (1), показывающий, где можно разместить новый виджет.



⚠ О дальнейшей настройке виджетов со статистиками подробно рассказывается в разделе [Настройка виджетов](#).

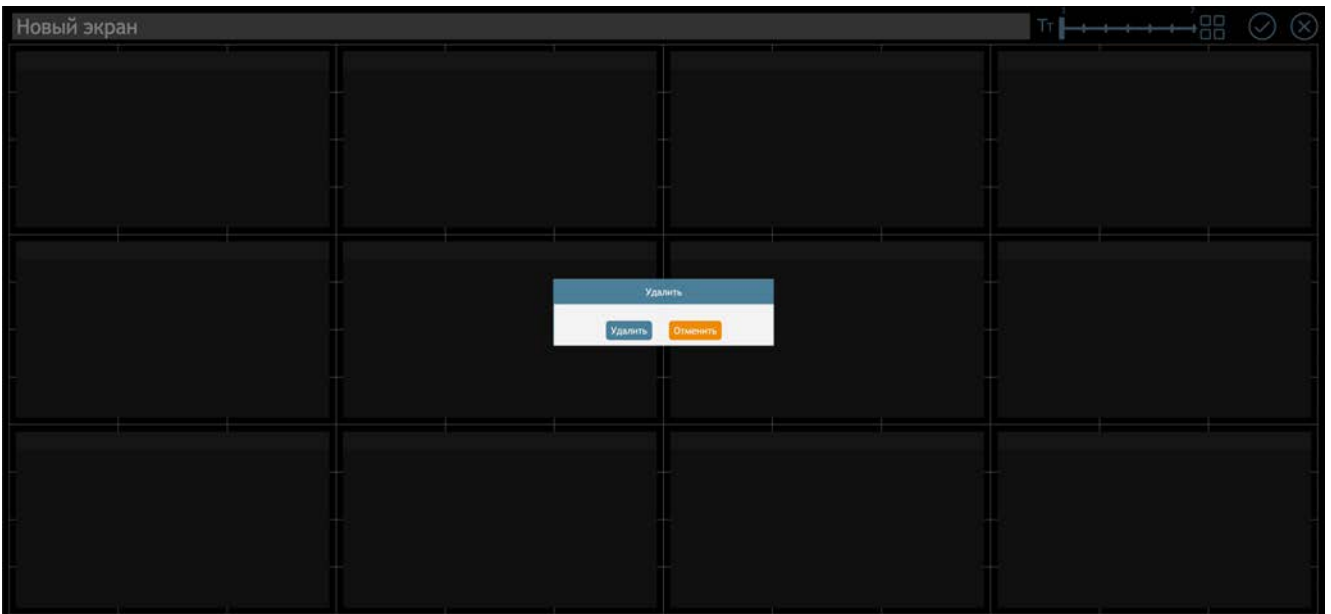
4.4.Изменение размера виджета

Виджет может занимать несколько ячеек.

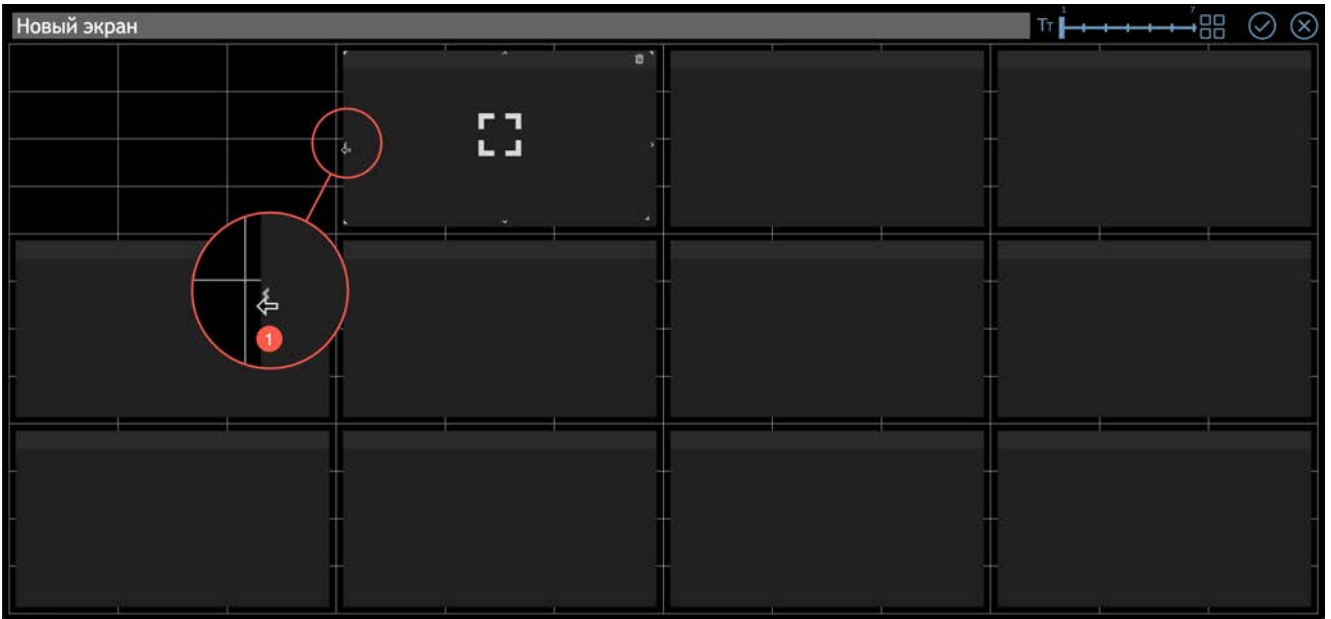
Для изменения размера виджета сначала удалите ненужные ячейки (1).



Подтвердите удаление.



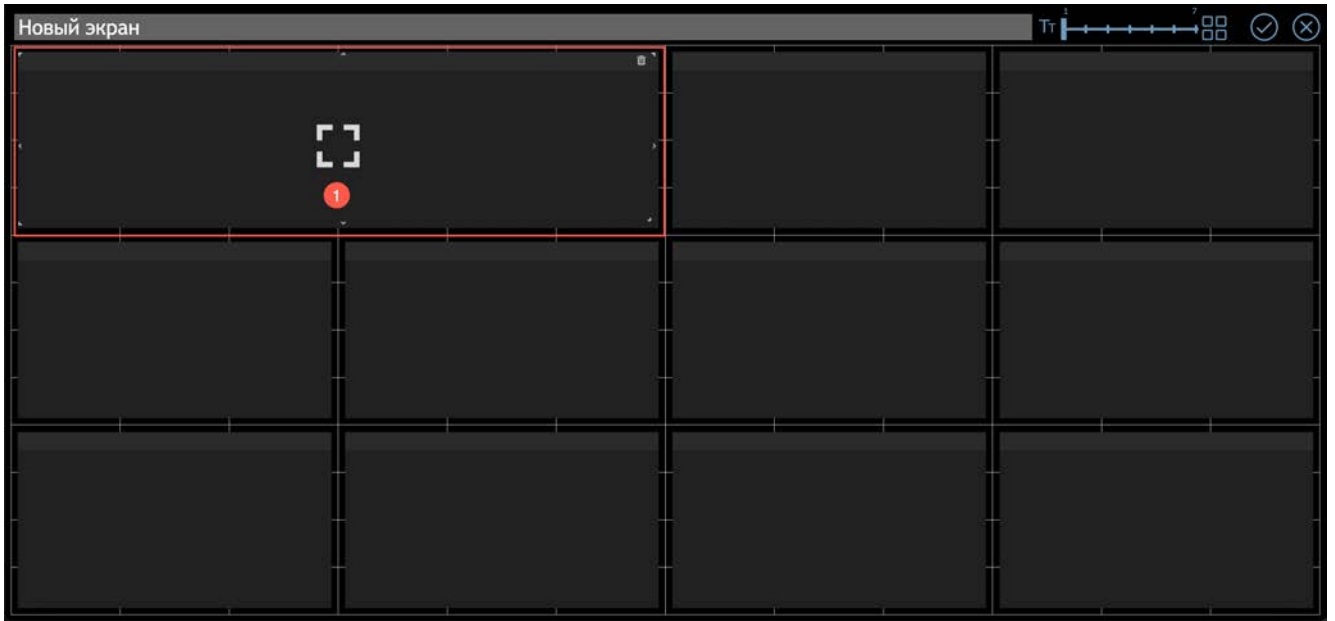
Потяните за угол виджета , который нужно увеличить (1).



Растяните виджет до требуемого размера



В результате получается виджет большего размера, занимающий несколько ячеек (1).




5. Создание нового экрана

Если у сотрудника есть полномочие редактировать экраны (см. раздел [Предварительные требования](#)), он также может создавать новые экраны.

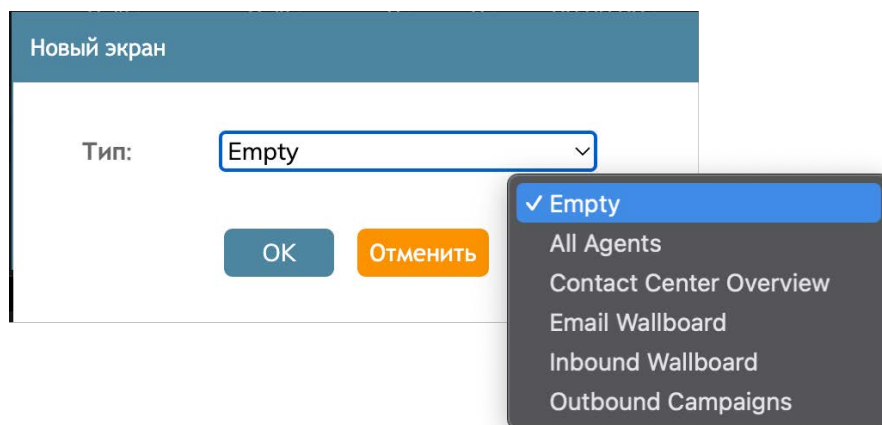
5.1. Создание нового экрана из шаблона

Экраны для Wallboard можно создавать либо «с нуля», либо на основе одного из пяти **готовых шаблонов**. Каждый шаблон уже содержит предварительно отформатированные виджеты и готовый макет, они что помогает быстро создать и настроить новый экран.

Для создания нового экрана нажмите на кнопку Меню  (1) и выберите Новый (2).



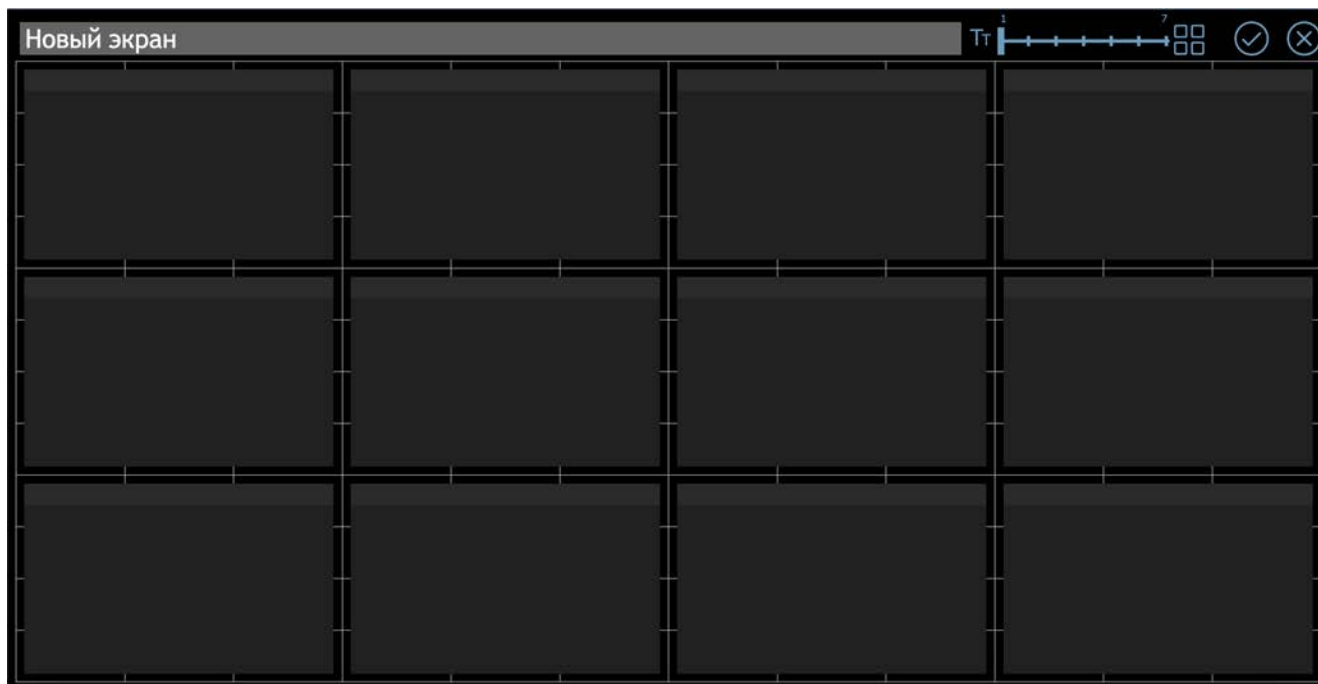
В открывшемся окне выберите из списка один из вариантов нового экрана.



Описание вариантов шаблонов представлено в разделах ниже.

5.2.Шаблон Empty / Пустой

Шаблон Пустой представляет собой пустой экран, на котором отображается сетка пустых карточек. Статистика не настроена заранее. Этот шаблон, который следует выбрать при создании нового экрана с нуля, если вы не хотите использовать какой-либо другой доступный шаблон.



! О настройке виджетов со статистиками подробно рассказывается в разделе [Настройка виджетов](#) .

5.3. Шаблон All Agents / Все операторы

Шаблон Все операторы представляет собой набор статистик в виде таблицы по операторам из выбранной группы.

Все операторы															
Операторы															
Имя Фамилия	Состояние	Длгт.	Перерыв	Сервис	Канал	Удержание	Направление	Помощь	Разговор	Статус	Вх. обр.	Вх. откл.	Иск. обр.	След. сост.	Группа
Вера Смирнова	○	01:03:48	00:00:00	N/A	N/A	00:00:00	N/A	0	00:00:00	N/A	0	0	0	0	Контакт цен...
Галина Иванова	○	00:00:00	00:00:00	N/A	N/A	00:00:00	N/A	0	00:00:00	N/A	0	0	0	Logged Out	Контакт цен...
Елена Белова	○	00:00:00	00:00:00	N/A	N/A	00:00:00	N/A	0	00:00:00	N/A	0	0	0	Logged Out	Контакт цен...
Игорь Емисев	○	00:00:00	00:00:00	N/A	N/A	00:00:00	N/A	0	00:00:00	N/A	0	0	0	Logged Out	Контакт цен...
Ирина Петрова	●	00:35:37	00:00:55	N/A	N/A	00:00:00	N/A	0	00:00:00	N/A	0	0	0	Готов	Контакт цен...
Поддержка CL...	○	00:00:00	00:00:00	N/A	N/A	00:00:00	N/A	0	00:00:00	N/A	0	0	0	Logged Out	Контакт цен...

Чтобы настроить отображение статистик по операторам, нажмите на значок Редактировать в правом верхнем углу шаблона (1).



В открывшемся окне редактирования виджета добавьте группы, статистику по которым надо показывать (1) и состояния операторов, по которым должны показываться данные (2).

Показатели

Название:

Показывать только: выбранные группы выбранные состояния

Заголовки столбцов: включено

Макс. кол-во показателей: 1 2

Колонки:

Порядок	Статистики	Сортировка	Название	Опции
1	Имя и фамилия оператора	▲	Имя Фамилия	
2	Состояние		State	
3	Длительность нахождения в текущем состоянии		Duration	
4	Полоса		Idle Time	
5	Общее время перерыва		Break Time	
6	Обращение: сервис		Item Svc	

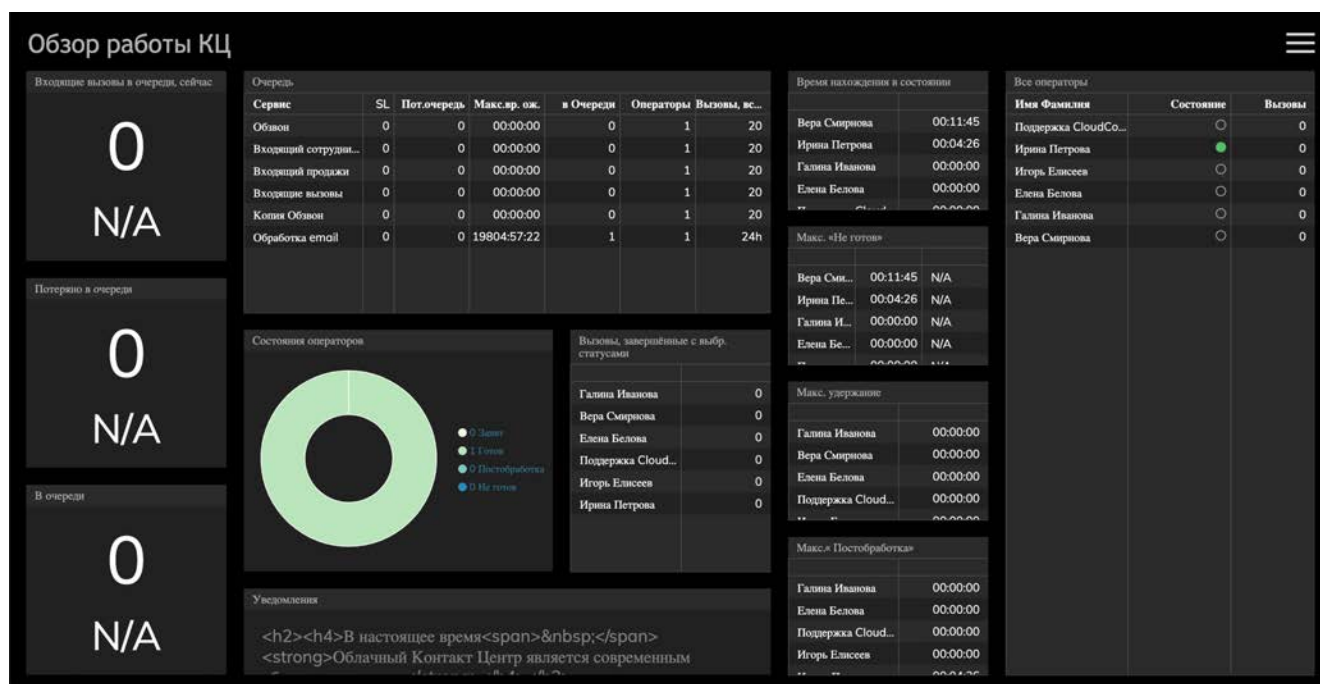
⚠ О дальнейшей настройке виджетов со статистиками подробно рассказывается в разделе [Настройка виджетов](#).

По умолчанию, данный экран включает следующие показатели:

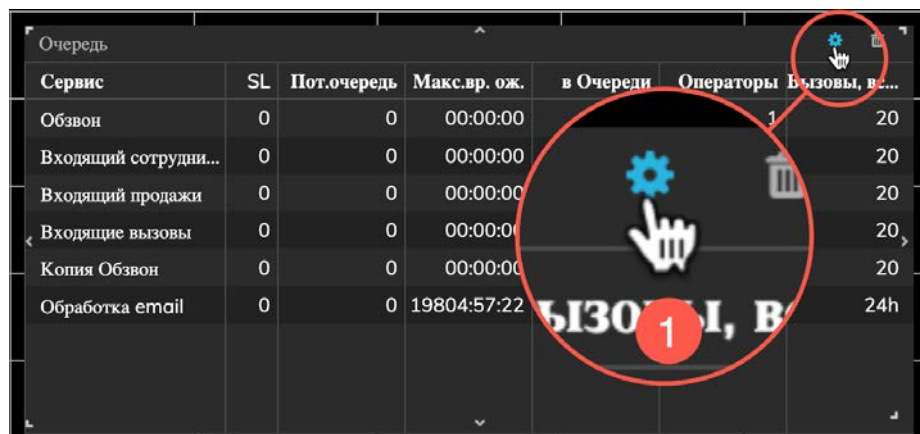
Название русск.	Название англ. сокр.	Описание
Имя Фамилия	Name	Имя и фамилия оператора
Состояние	State	Состояние оператора в виде иконки
Длительность	Duration	Длительность нахождения в текущем состоянии
Общее время перерыва	Break Time	Общее время нахождения в состоянии <i>Перерыв</i>
Обращение: сервис	Item Svc	Сервис, к которому относится активное обращение
Обращение: тип	Media	Тип активного обращения (голос, email, чат)
Обращение: длительность удержания	Hold	Длительность нахождения активного обращения в режиме удержания
Обращение: направление	Direction	Направление активного обращения (входящее, исходящее)
Обращение: запрос помощи	Flag	Показывает, запрашивал ли оператор помощь в рамках текущего обращения
Обращение: длительность разговора	Talk	Длительность разговора в рамках текущего обращения
Обращение: статус	State	Статус текущего обращения
Входящие обращения, обработанные операторами	Inb Handled	Общее количество обработанных входящих обращений
Входящие обращения, отклоненные или оставленные без ответа	Inb Rejects	Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами
Общее количество исходящих вызовов, обработанных оператором (для email – количество отправленных писем, не требующих ответа)	Outb Handled	Общее количество исходящих вызовов, обработанных оператором (для email – количество отправленных писем, не требующих ответа)
Следующее состояние оператора	Next state	Следующее состояние оператора
Группа	Team name	Название группы, в которой работает оператор

5.4. Шаблон Contact Center Overview / Обзор работы КЦ

Шаблон Обзор работы КЦ содержит набор виджетов, содержащих общий обзор деятельности Контакт-Центра.



Чтобы настроить отображение статистик в одном из виджетов, нажмите на значок Редактировать в правом верхнем углу виджета (1).



⚠ О дальнейшей настройке виджетов со статистиками подробно рассказывается в разделе [Настройка виджетов](#).

По умолчанию, данный экран включает следующие виджеты (расположены по алфавиту по названиям на англ.яз.):

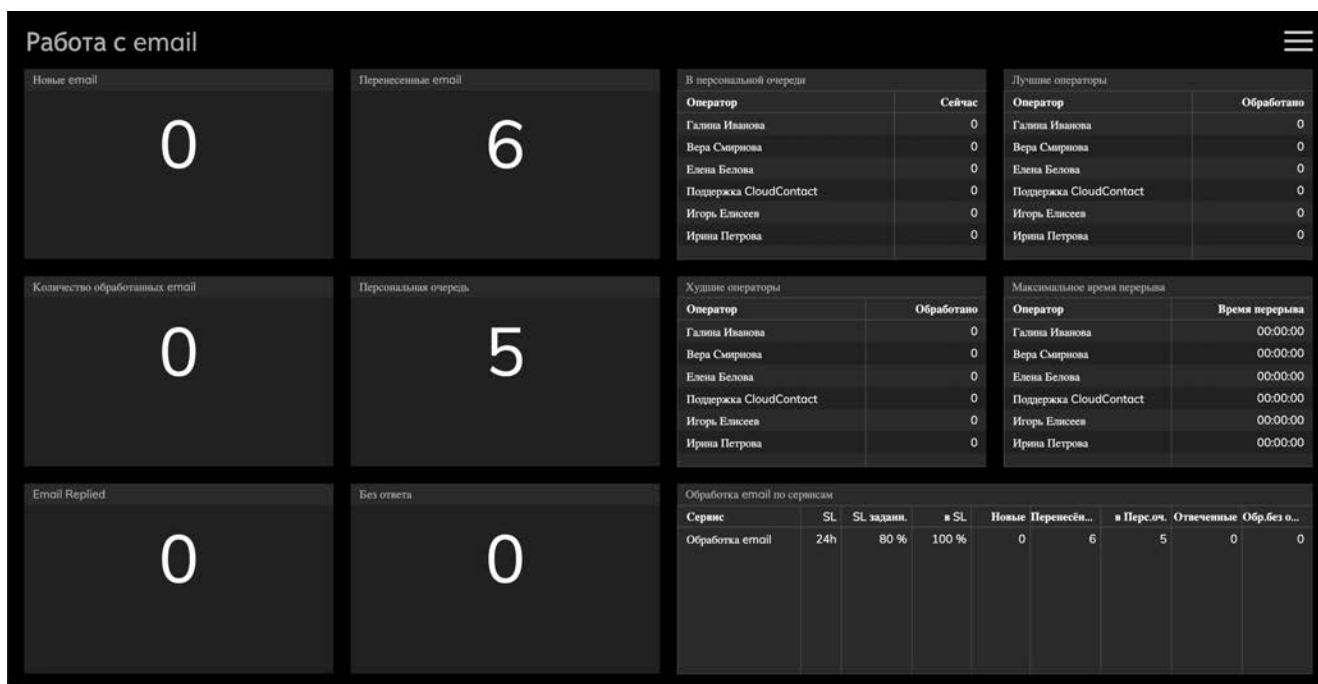
Название русск.	Название англ.	Описание
Входящие вызовы, потерянные в очереди	Abandoned, All Queues	Общее количество вызовов, потерянных во всех очередях
Сводная по состояниям операторов	Agent State Summary	Отображает состояния операторов в виде круговой диаграммы для быстрого просмотра.
Все операторы	All agents	Сводные данные по работе операторов. Включает следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> • Состояние (в виде иконки); • Входящие обращения, обработанные оператором.
Сообщения по КЦ	Announcements	Сообщения во внутреннем чате КЦ
Макс.Постобработка вызова	Longest ACW	Наибольшее время нахождения в состоянии <i>Постобработка вызова</i> по операторам. Включает следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> • Имя и Фамилия оператора; • Макс. время нахождения в состоянии <i>Постобработка</i>.
Макс. вызовы	Longest Calls	Наибольшее время обработки вызова по операторам. Включает следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> • Имя и Фамилия оператора; • Макс. время обработки вызова.
Макс. удержание	Longest Hold	Наибольшее время удержания по операторам. Включает следующие показатели: <p>Имя и Фамилия оператора;</p> <p>Макс. время удержания.</p>
Макс.Не готов	Longest Not Ready	Наибольшее время нахождения в состоянии <i>Не готов</i> по операторам. Включает следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> • Имя и Фамилия оператора; • Макс. время нахождения в состоянии <i>Не готов</i>; • Причина неготовности.
Вызовы, завершённые с выбр. статусами	Positive Disposition Counts	Количество обращений, завершившихся с выбранными статусами.

Название русск.	Название англ.	Описание
Входящие вызовы, поставленные в очередь	Queued, All Queues	<p>Основная статистика: входящие вызовы, поставленные в очередь, суммарно по всем очередям.</p> <p>Дополнительная статистика: Входящие вызовы, потерянные в очереди в %.</p>
Очереди	Queues	<p>Подробные данные по очередям для входящих обращений для выбранных сервисов.</p> <p>Включает следующие показатели (в скобках - сокращённые названия по умолчанию):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Название сервиса (Name); • Значение SL, заданное для сервиса (SL); • Входящие вызовы, потерянные в очереди (Фи); • Макс. время ожидания, сейчас (MxWait); • Входящие вызовы в очереди, сейчас (inQ); • Кол-во операторов в системе, сейчас (Agents); • Входящие принятые вызовы, всего за день (Calls).

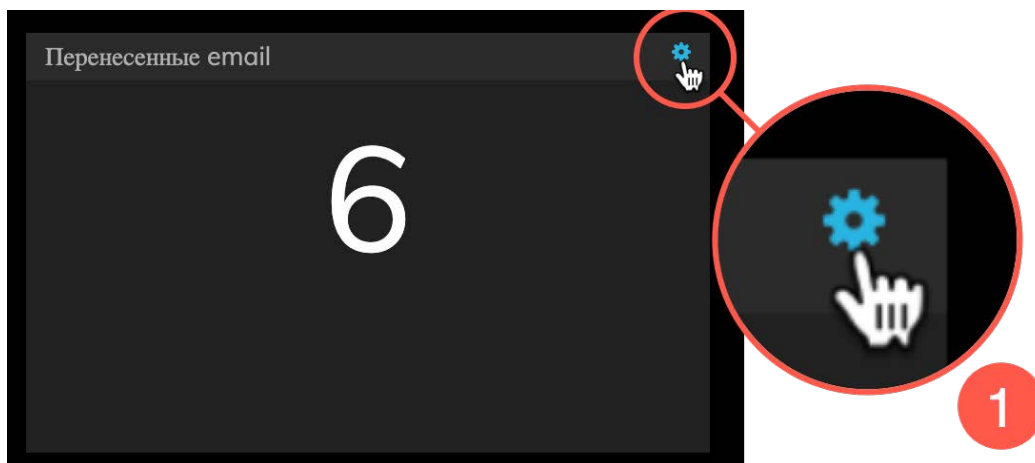
Название русск.	Название англ.	Описание
<p>Обращения в очереди / Макс.время ожидания в очереди</p>	<p>Waiting in All Queues</p>	<p>Основная статистика показывает количество обращений , находящихся в очереди сейчас для всех выбранных сервисов.</p> <p>Дополнительная статистика показывает текущее время ожидания в очереди для обращения, которое ожидало в очереди дольше всех и до настоящего времени не получило ответа. Отслеживаются обращения среди всех выбранных сервисов.</p> <p>Обращения включают в себя: входящие вызовы, обратные вызовы (Call Back), входящие чаты и входящие email. Обращения, которые были повторно поставлены в очередь, показывают текущий сервис, но общее время ожидания подсчитывается с момента первого поступления обращения в очередь обслуживания. При отображении статистики для нескольких сервисов показывается сервис с самым большим временем ожидания.</p> <p>Для входящих email статистика показывает текущее время ожидания email, находящегося в очереди дольше всех. Время ожидания включает часы , когда сервис не работает. Статистика считается для всех режимов распределения email: <i>Автоматический (Push)</i> и <i>Ручной (Pull)</i>.</p> <p>Если в очереди нет обращений, статистика отображает пустое поле (значение N/A).</p> <p>Для email сервисов этот показатель обновляется раз в час.</p>

5.5. Шаблон Email Wallboard / Работа с email

Шаблон Email Wallboard содержит набор виджетов, содержащих сводные данные по работе с email.



Чтобы настроить отображение статистик в одном из виджетов, нажмите на значок Редактировать в правом верхнем углу виджета (1).



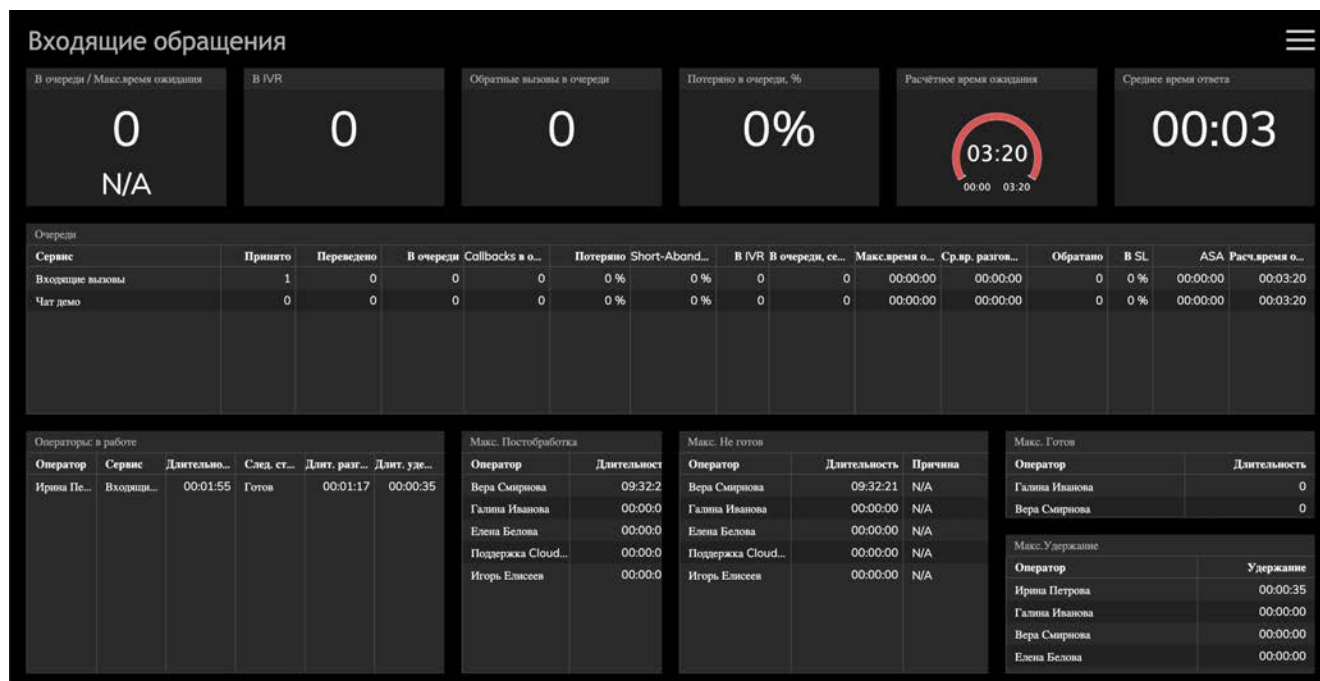
⚠ О дальнейшей настройке виджетов со статистиками подробно рассказывается в разделе [Настройка виджетов](#).

По умолчанию, данный экран включает следующие виджеты (расположены по алфавиту по названиям на англ.яз.):

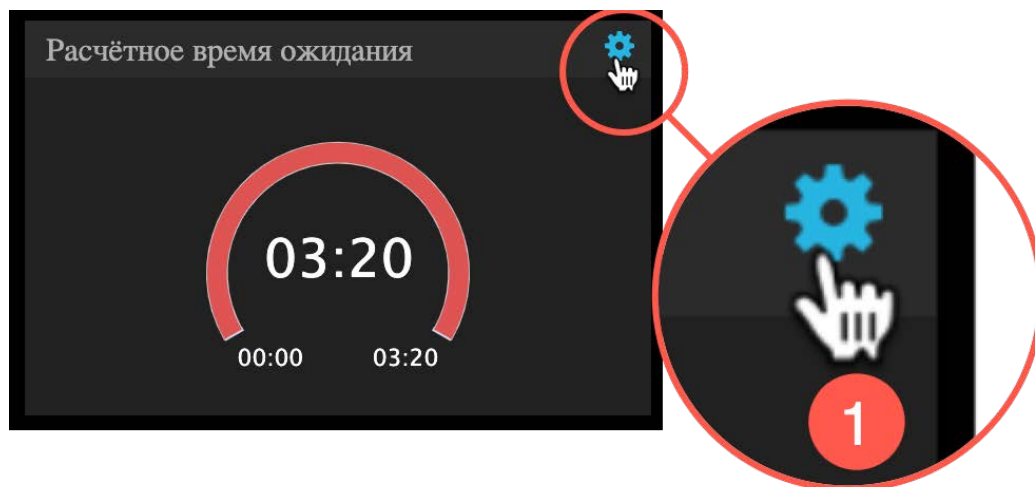
Название русск.	Название англ.	Описание
Худшие операторы	Bottom Agents by Email Handled	Худшие операторы по количеству обработанных email. Включает следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> • Имя и Фамилия оператора; • Кол-во обработанных входящих email.
Перенесенные email	Email Carried Over	Количество входящих email, назначенных на оператора в предыдущие дни и оставшихся необработанными по настоящее время.
Без ответа	Email Dispositioned wo Reply	Количество email, с предоставленным статусом, на которые не был отправлен ответ.
Количество обработанных email	Email Handled	Общее количество обработанных email.
Персональная очередь	Email in Personal Queues	Общее количество email, находящихся в персональных очередях операторов.
Отвеченные email	Email Replied	Количество email, на которые ответил оператор. Учитываются только первые ответы на запросы.
Обработка email по сервисам	Email Services	Показатели по работе с email, разбитые о сервисам. Включает следующие показатели (в скобках - сокращённые названия по умолчанию): <ul style="list-style-type: none"> • Название сервиса (Name); • Порог уровня SL (SL Thresh); • Заданный SL (SL Target); • Процент обращений, обработанных в соответствии с SL (In SL); • Входящие email с новыми запросами (New); • Входящие email, перенесённые с предыдущего дня (Carried Over); • Входящие email в персональной очереди, сейчас (In PQ); • Входящие email, отвеченные (Replied); • Входящие email с предоставленным статусом, на которые не был отправлен ответ (Dispositioned).

5.6. Шаблон Inbound Wallboard / Входящие обращения

Шаблон Inbound Wallboard включает набор виджетов, содержащих данные по обработке входящих обращений.



Чтобы настроить отображение статистик в одном из виджетов, нажмите на значок Редактировать в правом верхнем углу виджета (1).



⚠ О дальнейшей настройке виджетов со статистиками подробно рассказывается в разделе [Настройка виджетов](#).

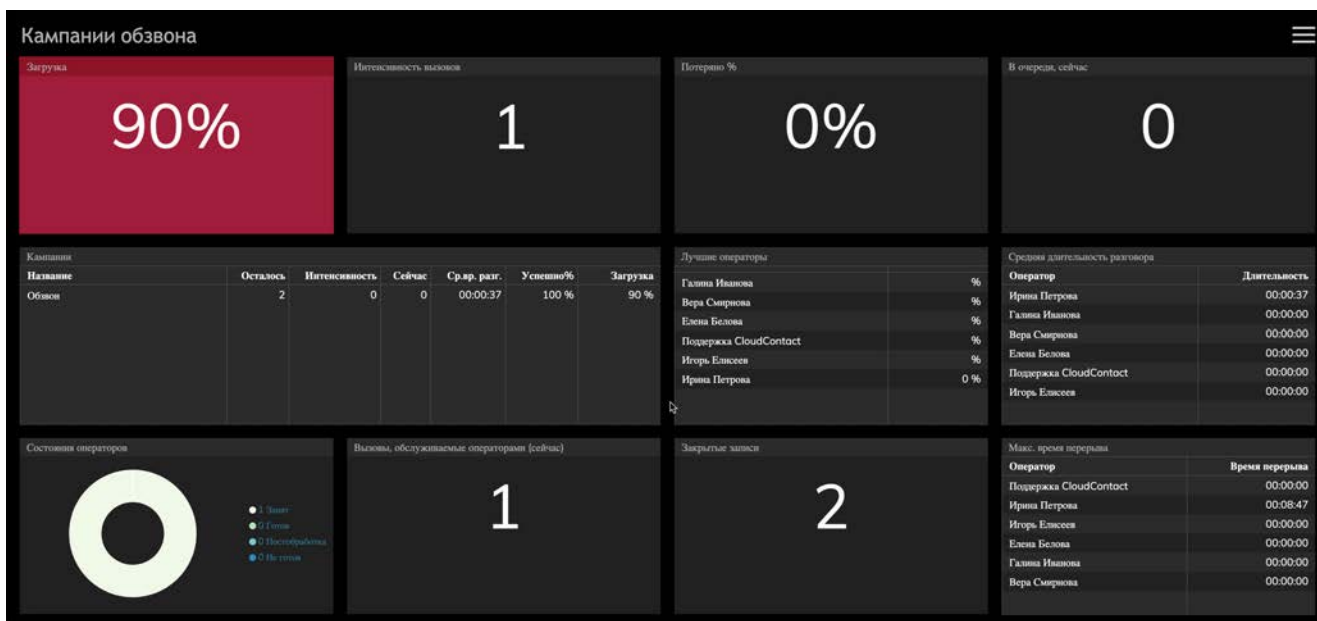
По умолчанию, данный экран включает следующие виджеты (расположены по алфавиту по названиям на англ.яз.):

Название русск.	Название англ.	Описание
Потеряно в очереди, в %	Abandoned %	Входящих вызовы, потерянные в очереди: всего за день.
Среднее время ответа	ASA	Среднее время ответа на входящие обращения.
Операторы: в работе	Busy Agents	Показатели работы операторов. Включает следующие показатели (в скобках - сокращённые названия по умолчанию): <ul style="list-style-type: none"> • Имя и Фамилия оператора (Name); • Сервис (Service); • Длительность нахождения в текущем состоянии (Duration); • Следующее состояние оператора (Next State); • Длительность разговора (Act. Talk); • Длительность удержания (Act. Hold).
Обратные вызовы в очереди	Callbacks in Queue	Количество обращений, запросивших обратный вызов (callback) и ожидающих обслуживания в настоящее время.
Расчётное время ожидания	Estimated Wait Time	Расчетное время ожидания.
В IVR	In IVR	Количество входящих вызовов, находящихся сейчас в IVR.
В очереди / Макс. время ожидания	In Queue/Max Wait	Основная статистика показывает количество обращений , находящихся в очереди сейчас для всех выбранных сервисов. Дополнительная статистика показывает текущее время ожидания в очереди для обращения, которое ожидало в очереди дольше всех и до настоящего времени не получило ответа. Отслеживаются обращения среди всех выбранных сервисов.
Макс.удержание	Longest Hold	Операторы с максимальной длительностью удержания вызовов.

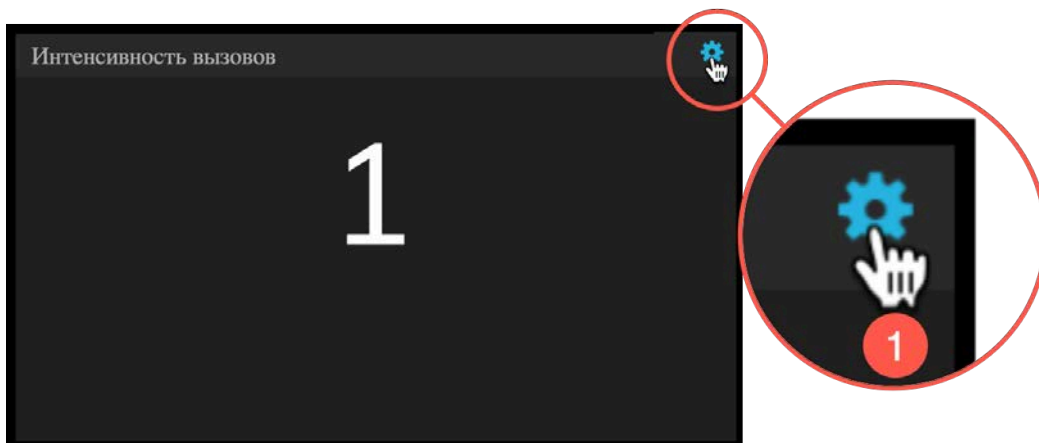
Название русск.	Название англ.	Описание
Очереди	Service Queues	<p>Показатели работы по сервисам.</p> <p>Включает следующие показатели (в скобках - сокращённые названия по умолчанию):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Название сервиса (Service); • Входящие принятые вызовы, всего за день (Received); • Входящие вызовы, переведенные в данный сервис (Transferred in); • Входящие вызовы, поставленные в очередь (Queued); • Обратные вызовы в очереди, сейчас (Callbacks in Q); • Входящие потерянные вызовы, в % всего за день (Abandoned); • Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди, в % всего за день (Short-Abandoned); • Входящие вызовы в IVR, сейчас (In IVR); • Входящие вызовы в очереди, сейчас (In Q); • Входящие вызовы, макс. время ожидания, сейчас (Longest Wait); • Входящие вызовы, среднее время разговора (Dur Avg); • Входящие обращения, обработанные операторами (Handled); • Входящие обращения, обработанные в соответствии с SL, в % (in Svc L); • Средняя скорость ответа (ASA); • Расчётное время ожидания (EWT).

5.7. Шаблон Outbound Campaigns / Кампании обзвона

Шаблон Outbound Campaigns включает набор виджетов, содержащих данные по работе кампаний обзвона.



Чтобы настроить отображение статистик в одном из виджетов, нажмите на значок Редактировать в правом верхнем углу виджета (1).



⚠ О дальнейшей настройке виджетов со статистиками подробно рассказывается в разделе [Настройка виджетов](#).

По умолчанию, данный экран включает следующие виджеты (расположены по алфавиту по названиям на англ.яз.):

Название русск.	Название англ.	Описание
Потеряно, в %	Abandoned %	Количество исходящих вызовов, завершенных клиентами до соединения с оператором. Относится к кампаниям в режимах <i>Прогрессивный</i> и <i>Предсказывающий</i> .
Состояния операторов	Agent State Summary	Отображает состояния операторов в виде круговой диаграммы для быстрого просмотра.
Кампании	Campaigns	Сводные данные по работе кампаний обзвона. Включает следующие показатели (в скобках - сокращённые названия по умолчанию): <ul style="list-style-type: none"> • Название сервиса (Name); • Исх. вызовы, оставшиеся записи в активных списках (Rec remaining); • Исх. вызовы, интенсивность, сейчас (Calling Rate); • Исх. вызовы, в наборе сейчас (In progress); • Исх. вызовы, среднее время разговора (Avg Dur); • Исходящие ответственные попытки вызовов, в % (Succ%); • Загрузка операторов (Occ).
Загрузка	Occupancy	Процент времени, в течении 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).
Интенсивность вызовов	Outbound Calling Rate	Количество наборов, начавшихся за последнюю минуту.
Вызовы, обслуживаемые операторами (сейчас)	Outbound Calls on Agents	Количество вызовов, обслуживаемых операторами сейчас.
Очередь (сейчас)	Outb in Q Now	Количество исходящих вызовов, находящихся сейчас в очереди на операторов.

Название русск.	Название англ.	Описание
Закрытые записи (за сегодня)	Records Completed Today	Количество записей из списков обзвона, закрытых за сегодня.
Средняя длительность разговора	Top Agents by Avg Call Duration	Список операторов, отсортированный по средней длительности разговора.
Макс. время перерыва	Top Break Time	Операторы, дольше всех находящиеся в состоянии «Перерыв».
Лучшие операторы (по статусам разговора)	Top Successful Agents	Операторы с наибольшим количеством вызовов, завершившихся с выбранными статусами.

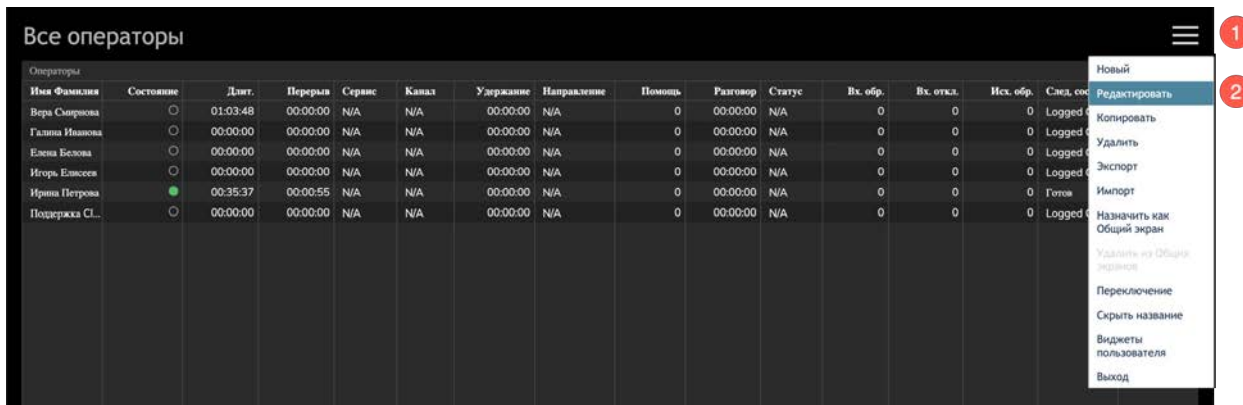
6. Редактирование экрана Wallboard

В процессе создания нового экрана или позднее можно настроить / изменить тему экрана, размер шрифта и отображение строки с названием.

6.1.Изменение темы экрана

Каждый экран может использовать *светлую* или *темную* тему.

Для задания темы нажмите на кнопку Меню  (1) и выберите Редактировать (2).

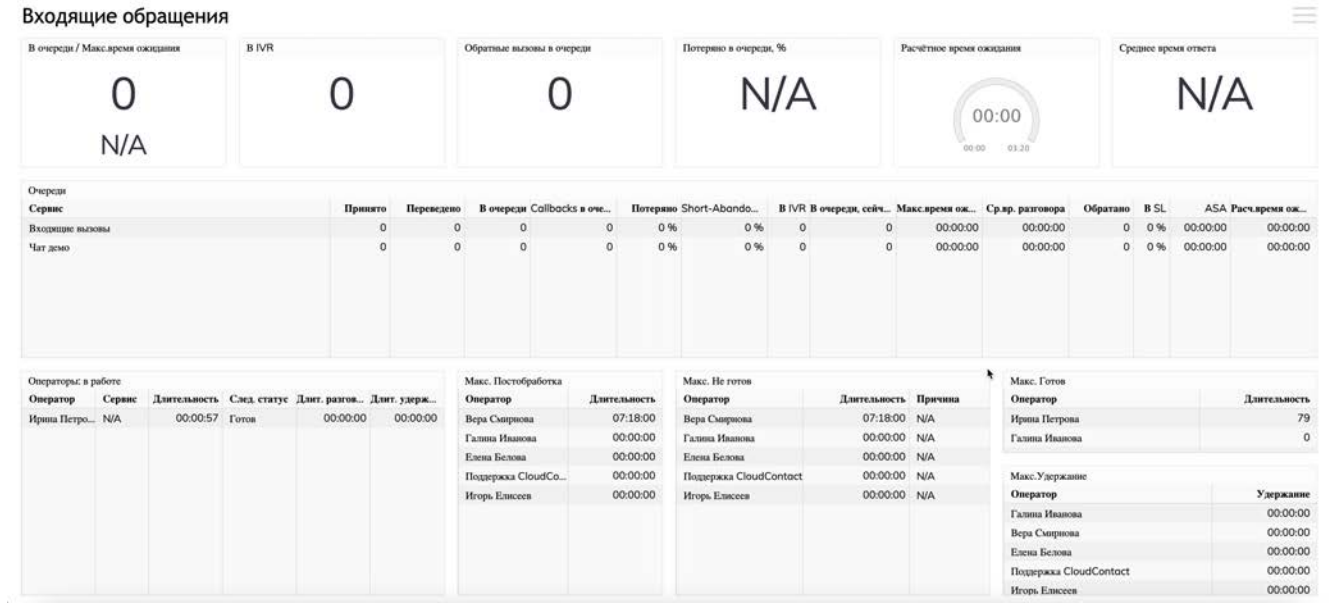


В режиме редактирования нажмите кнопку изменения темы (1) и выберите вариант темы (2):

- Light - светлая тема;
- Black - темная тема (включена по умолчанию).



Пример светлой темы:



Для сохранения изменений в режиме *редактирования* нажмите кнопку (1).



6.2.Изменение размера шрифта экрана

В режиме редактирования можно регулировать размер шрифта заголовках виджетов, а также размер шрифта текста в виджетах *Показатели операторов* и *Показатели сервисов* (подробнее см. в разделе [Настройка виджетов](#)).

Увеличение размера шрифта полезно для наглядного отображения информации.

Для изменения размера шрифта в **режиме редактирования** передвиньте ползунок (1) в нужную сторону. Ползунок шрифтов имеет семь предустановок, позволяющих установить необходимый размер текста. По умолчанию размер шрифта установлен в положение 1 (наименьший размер).



Вариант отображения виджета с размером текста 1:

Операторы в состоянии "Занят"			
Оператор	Клиент	Длит-ть	Время разговора
Вера Смирнова	N/A	08:58:01	00:00:00
Галина Иванова	N/A	00:00:00	00:00:00
Елена Белова	N/A	00:00:00	00:00:00
Поддержка CloudContact	N/A	00:00:00	00:00:00
Игорь Елисеев	N/A	00:00:00	00:00:00

Вариант отображения виджета с размером текста 3:

Операторы в состоянии "Занят"			
Оператор	Кли...	Длит-...	Время разгово...
Вера Смирнова	N/A	08:57:41	00:00:00
Галина Иванова	N/A	00:00:00	00:00:00
Елена Белова	N/A	00:00:00	00:00:00
Поддержка Clou...	N/A	00:00:00	00:00:00

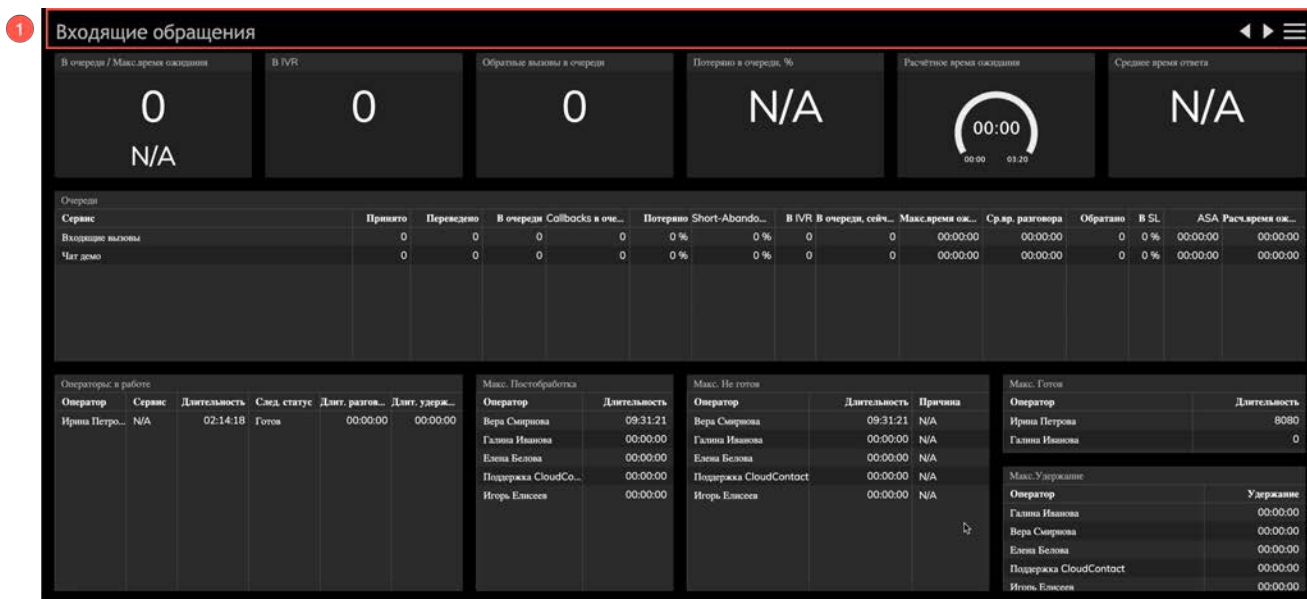
⚠ Обратите внимание, что увеличенный текст лучше всего работает на экране с меньшим количеством виджетов.

Для сохранения изменений в режиме *редактирования* нажмите кнопку (1).

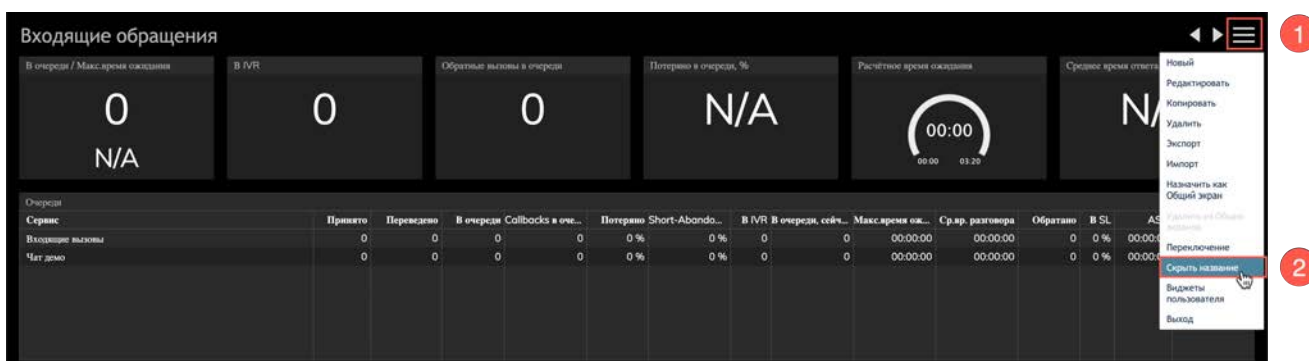


6.3. Скрытие строки заголовка

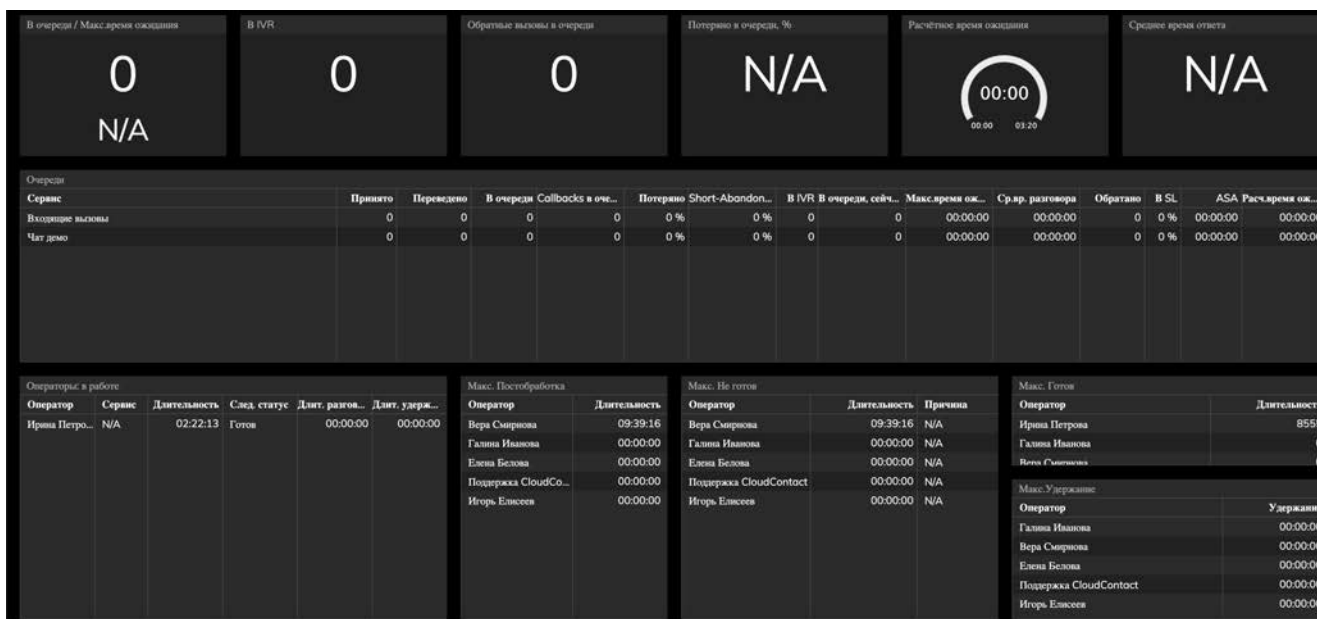
Параметр в меню Скрыть название позволяет увеличить область экрана за счёт скрытия строки с заголовком (1).



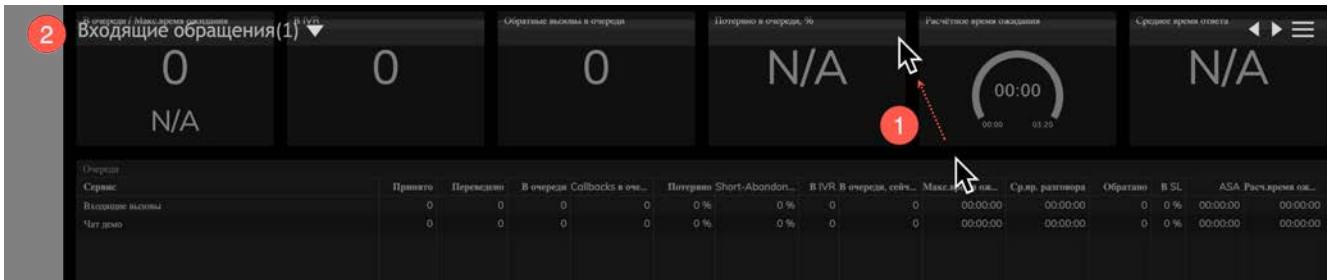
Для **скрытия** строки заголовка нажмите кнопку  Меню (1) и нажмите Скрыть название (2).



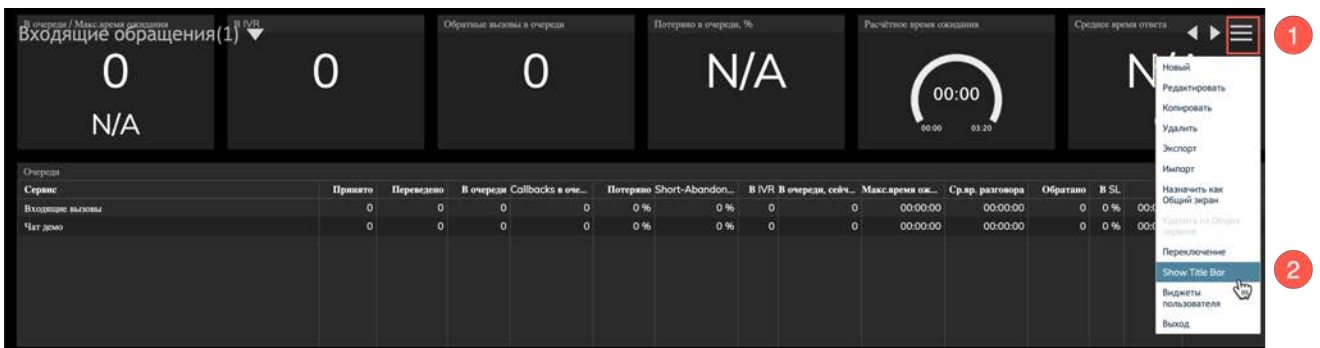
Область экрана увеличится:



Если при включённой опции Скрыть заголовок навести указатель мыши на границу верхнего ряда виджетов (1) то заголовок появится снова (2), «накладываясь» на основное изображение . Если мышь убрать из области заголовка - он исчезает.



Для **включения** строки с заголовком нажмите кнопку Меню (1) и нажмите на пункт Показать название / Show Title Bar (2).



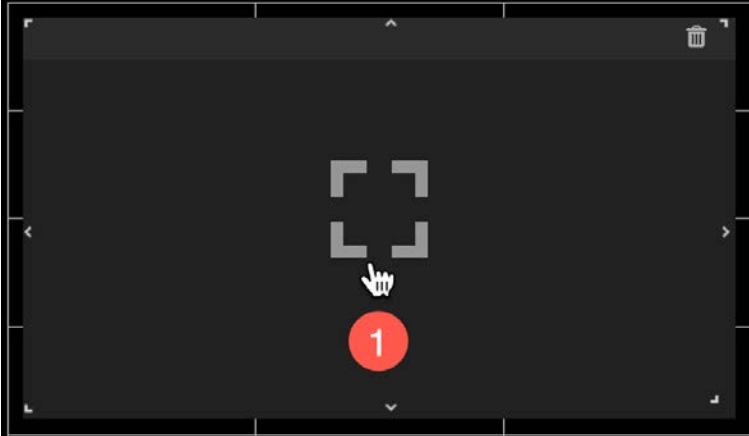
7. Настройка виджетов

В Wallboard можно использовать 3 категории виджетов:

Название (рус.)	Описание
Стандартные виджеты	Включают статистики, отображающие работу контакт-центра и групп операторов. Также можно использовать виджеты, которые помогают общению в группе, например сообщения из внутреннего чата, события календаря и графические изображения.
Виджеты пользователя	Содержат данные, относящиеся к отдельному сотруднику; аналогичные виджеты показываются в приложении <i>Оператора</i> / окно <i>Домашняя страница</i> / вкладка <i>Персональная статистика</i> .
Временные виджеты	Отображают данные, связанные с группой или сервисом, в виде графиков за регулярные интервалы времени.

7.1.Создание нового виджета






В режиме **редактирования** наведите курсор мыши на пустую ячейку - появятся элементы редактирования. В центре каждой пустой ячейки отображается «квадрат фокусировки» (1), показывающий, где можно разместить новый виджет. Нажмите на него.



Появится окно выбора типа виджета. Чтобы увидеть весь список виджетов переместите мышку вниз экрана.

Выбрать виджет

Стандартные виджеты

-  Одиночная статистика
-  Показатели операторов
-  Показатели сервисов
-  Новости
-  Сводная по состояниям операторов






Датчик

Текст


Время

Изображение


Виджеты пользователя

-  Перерыв
-  Состояния
-  Мои показатели
-  Удовлетворенность
-  Программа

Временные виджеты

-  Временные показатели

Копировать из существующих

-  Копировать из другого экрана

Отменить

Доступны следующие типы стандартных виджетов:

Название (рус.)	Описание
СТАНДАРТНЫЕ ВИДЖЕТЫ	
Одиночная статистика	Отображение только одного статистического параметра.
Показатели операторов	Отображение нескольких статистик по <i>операторам</i> .
Показатели сервисов	Отображение нескольких статистик по <i>сервисам и кампаниям обзвона</i> .
Новости	Данный виджет зарезервирован для использования в будущем.
Сводная по состояниям операторов	Отображение сводных данных по <i>состояниям</i> операторов.
Датчик	Графическая отчетность (в виде «подковы»), показывающая текущее значение <i>статистики</i> и ее <i>пороговое значение</i> .
Текст	Произвольный текст.
Время	Отображает текущую дату и время.
Изображение	Произвольное изображение.
ВИДЖЕТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Перерыв	Отображает общее время нахождения оператора в состоянии «Не готов».
Статусы (Состояния)	Количество всех статусов, предоставленных выбранным оператором в процессе обработки обращений.
Мои показатели	Показатели работы оператора по сравнению с показателями группы, в которой он работает.
Удовлетворённость	Показатели качества обслуживания клиентов в режиме реального времени, относящиеся к отдельному оператору (FCR, CSAT, NPS).
Программа	Предстоящие на сегодня события в календаре выбранного оператора.
ВРЕМЕННЫЕ ВИДЖЕТЫ	
Временные показатели	Данные, связанные с группой или сервисом, в виде графиков за регулярные интервалы времени.
КОПИРОВАТЬ ИЗ СУЩЕСТВУЮЩИХ	
Копировать из другого экрана	Импортирование любого настроенного виджета в новую карточку экрана.

Для выбора нужного виджета нажмите на соответствующую иконку.

Описание настройки виджетов представлено в последующих разделах.

7.2.Стандартные виджеты

Стандартные виджеты содержат набор типовых виджетов, для быстрого создания нового экрана.

7.2.1.Виджет Одиночная статистика



Одиночная статистика

Виджет *Одиночная статистика* отображает один показатель.

При выборе данного виджета отображается окно с настройками его параметров.

Одиночная статистика

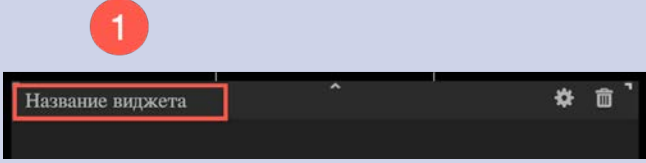
Название:

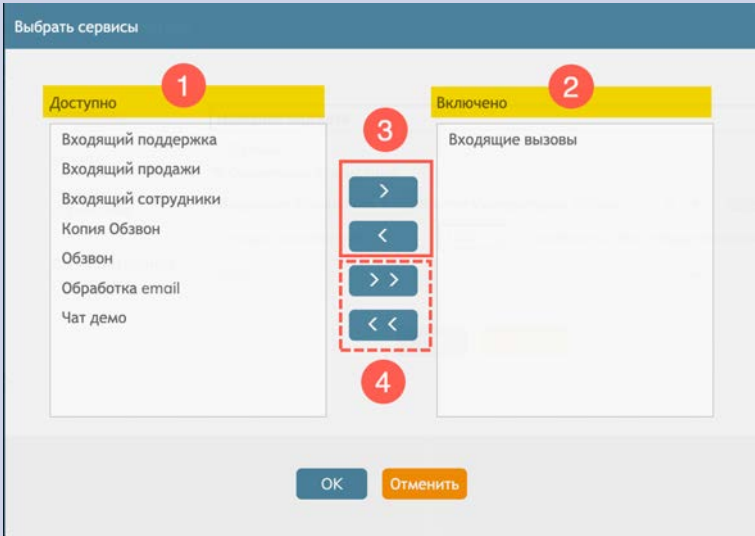
Режим:
 Датчик
 Одиночная статистика


Основная статистика: [сервисы](#)
порог оповещения включить звук предупреждения

Дополнительная статистика:

Описание параметров настройки виджета представлено в таблице ниже.

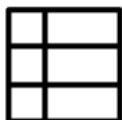
Название русск.	Описание
Название	<p>Название виджета. Отображается в верхней части виджета (1).</p>  <p>The screenshot shows a dark header bar for a widget. On the left, the text 'Название виджета' is displayed and enclosed in a red rectangular box. Above this box, a red circle contains the white number '1'. To the right of the text are three small icons: an upward-pointing arrow, a gear (settings), and a trash can.</p>
Режим	<p>Выбор режима отображения статистики:</p> <ul style="list-style-type: none">• Датчик - графическая отчетность (в виде «подковы»); см. раздел Виджет Датчик ;• Одиночная статистика - отображение статистики в виде цифр. Выбрано по умолчанию.

Название русск.	Описание
Основная статистика	<p>Основная статистика, отображаемая большими цифрами в виджете (1).</p>  <p>Выберите нужную статистику из выпадающего списка. Перечень доступных статистик приведен в Приложении к настоящей инструкции.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сервисы - нажмите, чтобы выбрать сервисы, для которых будет показываться статистика. <p>Выберите сервисы из списка Доступно (1) и перенесите их в список Включено с помощью кнопок (3) и (4). Кнопки (3) позволяют перенести в / убрать из списка Включено сервисы по одиночке; кнопки (4) позволяют выполнить эти действия со всеми сервисами сразу.</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Порог оповещения - позволяет задать пороговое значение для статистики, по достижении которого меняется отображение виджета (фоновый цвет). • Включить звук предупреждения - включает предупреждающий звуковой сигнал при превышении заданного порогового значения.

Название русск.	Описание
Дополнительная статистика	<p data-bbox="699 226 1393 286">Дополнительная статистика, отображаемая меньшими цифрами в виджете (1).</p> <div data-bbox="699 304 1083 674"><p data-bbox="715 320 1058 342">Входящие вызовы в очереди, сейчас</p><p data-bbox="850 398 922 499">6</p><p data-bbox="719 562 906 629">1 → 1</p></div> <p data-bbox="699 701 1449 797">Выберите нужную статистику из выпадающего списка. Перечень доступных статистик приведен в Приложении 2 к настоящей инструкции.</p>

Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.

7.2.2. Виджет Показатели операторов



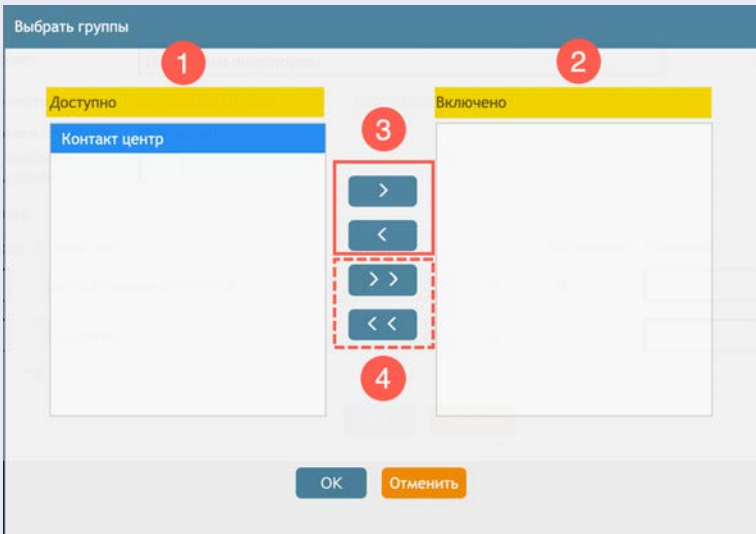
Показатели операторов

Виджет Показатели операторов предоставляет информацию о работе выбранных операторов. Показатели реального времени могут помочь супервизорам и операторам понять эффективность работы группы, просмотреть статус других операторов (например, «Готов» или «Не готов») и другие параметры.

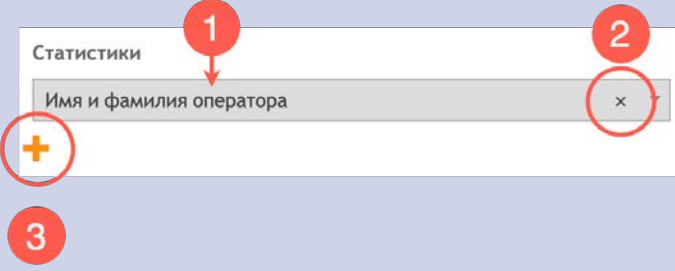

При выборе данного виджета отображается окно с настройками его параметров.

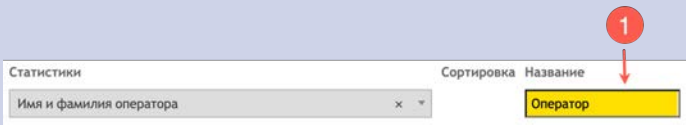

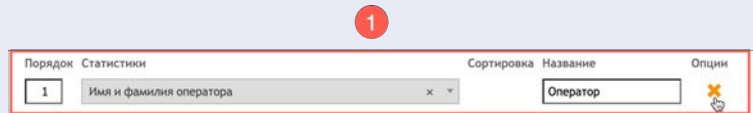
Описание параметров настройки виджета представлено в таблице ниже.

Название русск.	Описание
Название	<p>Название виджета. Отображается в верхней части виджета (1).</p>

Название русск.	Описание
<p>Показывать только</p> <ul style="list-style-type: none"> • выбранные группы 	<p>Нажмите на выбранные группы для выбора групп, по которым будут показываться статистики.</p> <p>⚠ Обратите внимание: в списке групп показываются только те группы, в которых данный сотрудник является супервизором.</p> <p>Выберите группы из списка Доступно (1) и перенесите их в список Включено с помощью кнопок (3) и (4). Кнопки (3) позволяют перенести в / убрать из списка Включено группы по одиночке; кнопки (4) позволяют выполнить эти действия со всеми группами сразу.</p>  <p>Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.</p>

Название русск.	Описание																
<p>Показывать только</p> <ul style="list-style-type: none"> • выбранные состояния 	<p>Нажмите на выбранные состояния для выбора состояний, по которым будет показываться статистика и уточнения состава сотрудников.</p> <p>(1) - в п.Состояния выберите все состояния, по которым будет собираться статистика;</p> <p>(2) - в п.Показывать можно уточнить список сотрудников: показывать только сотрудников подгруппы и / или только залогиненных операторов.</p> <div data-bbox="837 544 1386 1308" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center; background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px;">Выбрать операторов по состоянию</p> <p>1</p> <p>Состояния:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Занят <input checked="" type="checkbox"/> Готов <input checked="" type="checkbox"/> Постобработка <input checked="" type="checkbox"/> Не готов <p>2</p> <p>Показывать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Только мою подгруппу <input type="checkbox"/> Только залогиненных операторов <p style="text-align: right;"> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Отменить"/> </p> </div> <p>Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.</p>																
<p>Заголовки столбцов</p>	<p>Включите селектор, чтобы в виджете показывались заголовки столбцов (1) таблицы .</p> <div data-bbox="710 1525 1460 1901" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>1</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px;">Показатели операторов</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px;">Оператор</th> <th style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px;">Статусы</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Поддержка CloudContact</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Ирина Петрова</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Игорь Елисеев</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Елена Белова</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Галина Иванова</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Вера Смирнова</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table> </div>	Показатели операторов		Оператор	Статусы	Поддержка CloudContact	<input type="radio"/>	Ирина Петрова	<input type="radio"/>	Игорь Елисеев	<input type="radio"/>	Елена Белова	<input type="radio"/>	Галина Иванова	<input type="radio"/>	Вера Смирнова	<input type="radio"/>
Показатели операторов																	
Оператор	Статусы																
Поддержка CloudContact	<input type="radio"/>																
Ирина Петрова	<input type="radio"/>																
Игорь Елисеев	<input type="radio"/>																
Елена Белова	<input type="radio"/>																
Галина Иванова	<input type="radio"/>																
Вера Смирнова	<input type="radio"/>																
<p>Макс. кол-во показателей</p>	<p>Укажите максимальное количество статистик, которые могут отображаться в виджете.</p>																

Название русск.	Описание
Колонки	В данном блоке задаётся список показателей и их настройки.
Колонки <ul style="list-style-type: none"> • Порядок 	<p>Задаёт порядок (1, 2, 3), в котором операторы и их статистики отображаются в виджете.</p> <p>Обратите внимание, что можно настроить определённый набор статистик в виджете, чтобы показать, какие операторы впереди вас, т.е. кто может раньше принять следующее обращение - см.п. <i>Лучшие Операторы</i> ниже.</p>
Колонки <ul style="list-style-type: none"> • Статистики 	<p>В данном п. задаются показатели, отображаемые в виджете.</p> <p>По умолчанию отображается первый показатель: имя и фамилия оператора (1).</p> <p>Нажмите X (2) для удаления статистики.</p> <p>Нажмите + (3) для добавления новой статистики из выпадающего списка. Перечень доступных статистик приведен в Приложении к настоящей инструкции.</p> 
Колонки <ul style="list-style-type: none"> • Сортировка 	<p>Задаёт порядок расположения данных :</p> <ul style="list-style-type: none"> • по уменьшению - ▼; • по увеличению - ▲. <p>Также можно исключить данный показатель из сортировки:</p> <p>наведите мышку на знак сортировки и нажмите на него. Знак изменит вид на <input type="checkbox"/> - показатель будет исключён из сортировки.</p>  <p>Если выбрано несколько параметров сортировки, она выполняется в порядке расположения показателей (см. п. <i>Порядок</i>).</p>

Название русск.	Описание																
<p>Колонки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Название 	<p>Введите название для столбца с показателем (1).</p>  <p>Под этим названием показатель будет отображаться в виджете.</p> <table border="1" data-bbox="699 510 1417 887"> <thead> <tr> <th colspan="2">Показатели операторов</th> </tr> <tr> <th>Оператор</th> <th>Статусы</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Галина Иванова</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Вера Смирнова</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Елена Белова</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Поддержка CloudContact</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Игорь Елисеев</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Ирина Петрова</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Показатели операторов		Оператор	Статусы	Галина Иванова	<input checked="" type="checkbox"/>	Вера Смирнова	<input type="checkbox"/>	Елена Белова	<input type="checkbox"/>	Поддержка CloudContact	<input type="checkbox"/>	Игорь Елисеев	<input type="checkbox"/>	Ирина Петрова	<input type="checkbox"/>
Показатели операторов																	
Оператор	Статусы																
Галина Иванова	<input checked="" type="checkbox"/>																
Вера Смирнова	<input type="checkbox"/>																
Елена Белова	<input type="checkbox"/>																
Поддержка CloudContact	<input type="checkbox"/>																
Игорь Елисеев	<input type="checkbox"/>																
Ирина Петрова	<input type="checkbox"/>																
<p>Колонки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Опции 	<p>Наведите мышку на данный пункт для появления знака X.</p>  <p>Нажмите на него для удаления строки показателя со всеми его настройками (1).</p> 																

Название русск.	Описание																				
Лучшие Операторы	<p>Виджет позволяет настроить определённый набор статистик для отображения списка операторов в порядке очередности принятия следующего обращения.</p> <p>Для этого настройте виджет со следующими показателями и порядком сортировки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Имя и фамилия оператора; • Состояние; сортировка - по уменьшению; • Ср. время нахождения в состоянии <i>Готов</i>; сортировка - по уменьшению; • Общее время перерыва; сортировка - по уменьшению; • Ср. время обработки; сортировка - по уменьшению. <p>Возможный вид виджета с данными настройками:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Операторы впереди меня</th> </tr> <tr> <th>Оператор</th> <th>Состояние</th> <th>Готов</th> <th>Не готов</th> <th>Занят</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ирина Пет...</td> <td>●</td> <td>00:11:54</td> <td>00:11:54</td> <td>00:00:00</td> </tr> <tr> <td>Галина Ив...</td> <td>●</td> <td>01:02:18</td> <td>00:04:28</td> <td>00:05:40</td> </tr> </tbody> </table>	Операторы впереди меня					Оператор	Состояние	Готов	Не готов	Занят	Ирина Пет...	●	00:11:54	00:11:54	00:00:00	Галина Ив...	●	01:02:18	00:04:28	00:05:40
Операторы впереди меня																					
Оператор	Состояние	Готов	Не готов	Занят																	
Ирина Пет...	●	00:11:54	00:11:54	00:00:00																	
Галина Ив...	●	01:02:18	00:04:28	00:05:40																	

Нажмите **OK** для сохранения результатов настройки.

7.2.3. Виджет Показатели сервисов



Показатели сервисов

Виджет показывает ряд статистик по **вх. сервисам** и **кампаниям обзвона**.

При выборе данного виджета отображается окно с настройками его параметров.

Показатели

Название:

Показывать только: выбранные сервисы

Заголовки столбцов: включено

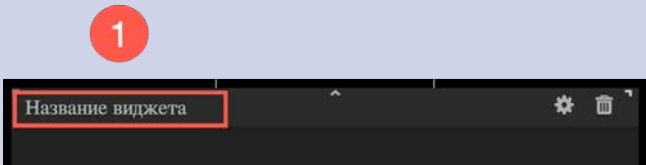
Макс. кол-во показателей:

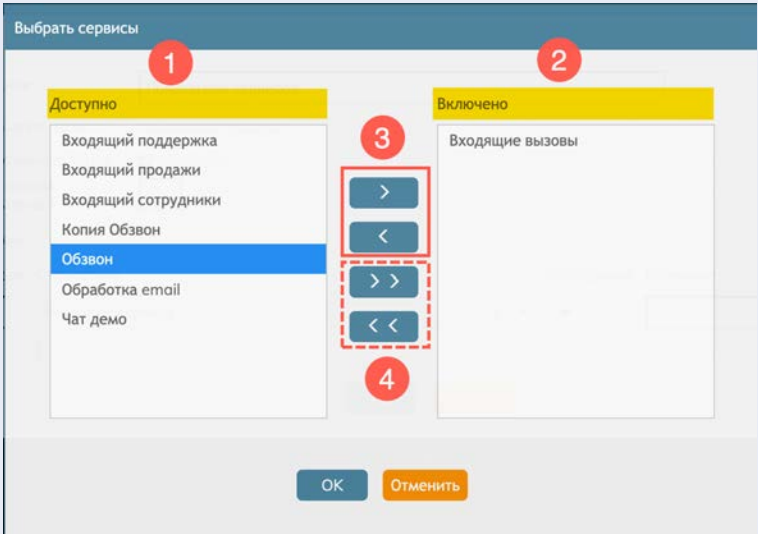
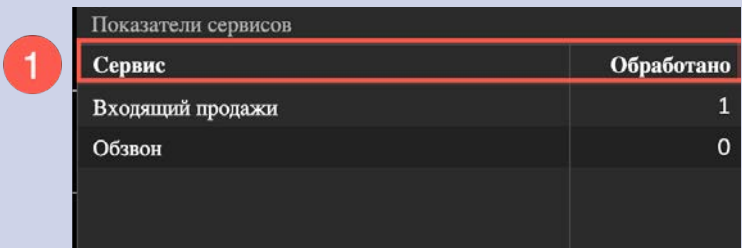
Колонки:



Порядок	Статистики	Сортировка	Название	Опции
1	Название сервиса x	▲		
	+			



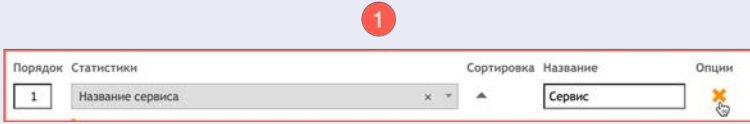
OK
Отменить

Описание параметров настройки виджета представлено в таблице ниже.

Название русск.	Описание
Название	Название виджета. Отображается в верхней части виджета (1). <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>

Название русск.	Описание
<p>Показывать только</p> <ul style="list-style-type: none"> выбранные сервисы 	<p>Нажмите на выбранные сервисы для выбора сервисов / компаний, по которым будут показываться статистики.</p> <p>⚠ Обратите внимание: в списке сервисов показываются только те сервисы , в которых работает данный сотрудник.</p> <p>Выберите сервисы из списка Доступно (1) и перенесите их в список Включено с помощью кнопок (3) и (4). Кнопки (3) позволяют перенести в / убрать из списка Включено сервисы по одиночке; кнопки (4) позволяют выполнить эти действия со всеми сервисами сразу.</p>  <p>Нажмите OK для сохранения результатов настройки.</p>
Заголовки столбцов	<p>Включите селектор, чтобы в виджете показывались заголовки столбцов (1) таблицы .</p> 
Макс. кол-во показателей	Укажите максимальное количество статистик, которые могут отображаться в виджете.
Колонки	В данном блоке задаётся список показателей и их настройки.
<p>Колонки</p> <ul style="list-style-type: none"> Порядок 	Задаёт порядок (1, 2, 3), в котором операторы и их статистики отображаются в виджете.

Название русск.	Описание
<p>Колонки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Статистики 	<p>В данном п. задаются показатели, отображаемые в виджете.</p> <p>По умолчанию отображается первый показатель: название сервиса (1).</p> <p>Нажмите X (2) для удаления статистики.</p> <p>Нажмите + (3) для добавления новой статистики из выпадающего списка. Перечень доступных статистик приведен в Приложении к настоящей инструкции.</p> 
<p>Колонки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сортировка 	<p>Задаёт порядок расположения данных :</p> <ul style="list-style-type: none"> • по уменьшению - ▼; • по увеличению - ▲. <p>Также можно исключить данный показатель из сортировки:</p> <p>наведите мышку на знак сортировки и нажмите на него. Знак изменит вид на <input type="checkbox"/> - показатель будет исключён из сортировки.</p>  <p>Если выбрано несколько параметров сортировки, она выполняется в порядке расположения показателей (см. п. Порядок).</p>

Название русск.	Описание								
<p>Колонки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Название 	<p>Введите название для столбца с показателем (1).</p>  <p>Под этим названием показатель будет отображаться в виджете.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Показатели сервисов</th> </tr> <tr> <th>Сервис</th> <th>Обработано</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Входящий продажи</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Обзвон</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Показатели сервисов		Сервис	Обработано	Входящий продажи	1	Обзвон	0
Показатели сервисов									
Сервис	Обработано								
Входящий продажи	1								
Обзвон	0								
<p>Колонки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Опции 	<p>Наведите мышку на данный пункт для появления знака X.</p>  <p>Нажмите на него для удаления строки показателя со всеми его настройками (1).</p> 								

Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.

7.2.4. Виджет Новости



Новости

Данный виджет зарезервирован для использования в будущем.

Новости

Название:

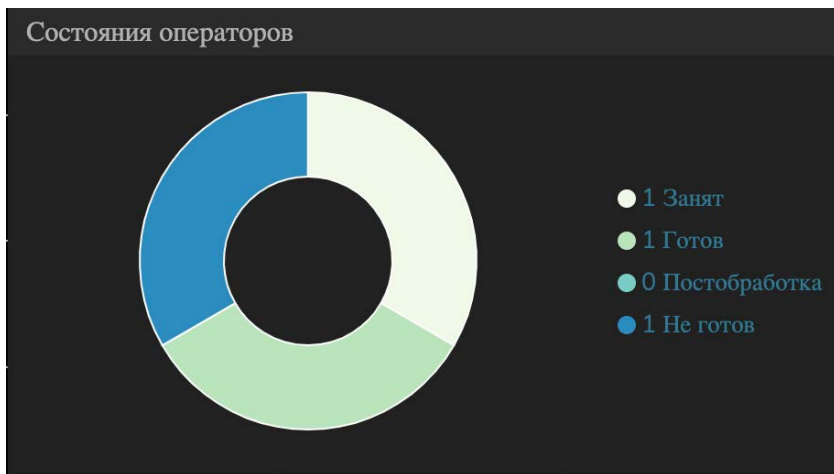
Кол-во сообщений:

7.2.5. Виджет Сводная по состояниям операторов



Сводная по
состояниям
операторов

Виджет Сводная по состояниям операторов отображает состояния операторов группы в виде круговой диаграммы для быстрого просмотра.



При выборе данного виджета отображается окно с настройками его параметров.

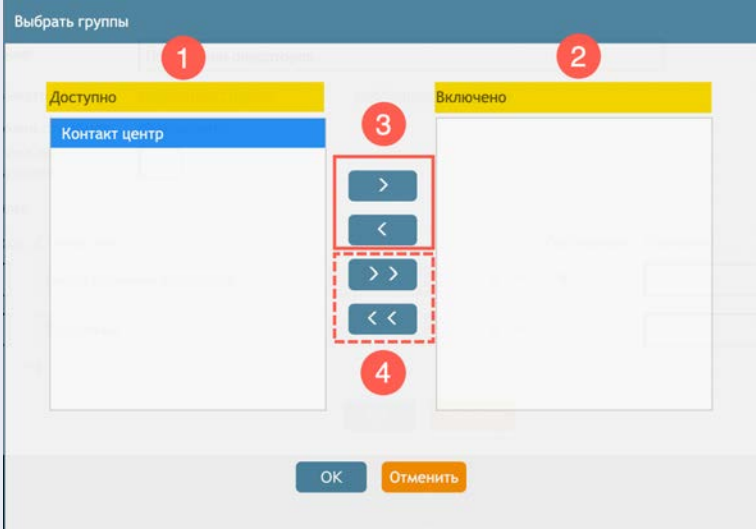
Сводная по состояниям операторов

Название:

Показывать только: выбранные группы

Описание параметров настройки виджета представлено в таблице ниже.

Название русск.	Описание
Название	<p>Название виджета. Отображается в верхней части виджета (1).</p>

Название русск.	Описание
<p>Показывать только</p> <ul style="list-style-type: none"> • выбранные группы 	<p>Нажмите на выбранные группы для выбора групп, по которым будут показываться статистики.</p> <p>⚠ Обратите внимание: в списке групп показываются только те группы, в которых данный сотрудник является супервизором.</p> <p>Выберите группы из списка Доступно (1) и перенесите их в список Включено с помощью кнопок (3) и (4). Кнопки (3) позволяют перенести в / убрать из списка Включено группы по одиночке; кнопки (4) позволяют выполнить эти действия со всеми группами сразу.</p>  <p>Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.</p>

Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.

7.2.6. Виджет Датчик



Датчик

Датчик — это вариант графического отображения одиночной статистики, показывающую текущее значение статистики и ее пороговое значение.

В виджете Датчик информация представлена в виде счетчика (т. е. в виде индикатора) только для одного показателя. В настройках одиночной статистики можно выбрать тип отображения: в виде цифры или датчика (см. раздел [Виджет Одиночная статистика](#)).



При выборе данного виджета отображается окно с настройками его параметров.

Датчик

Название:

Режим: Датчик Одиночная статистика

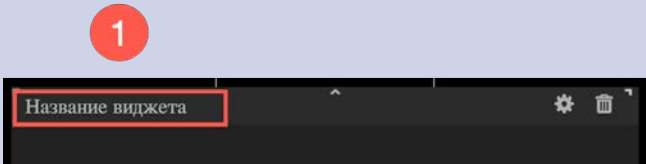
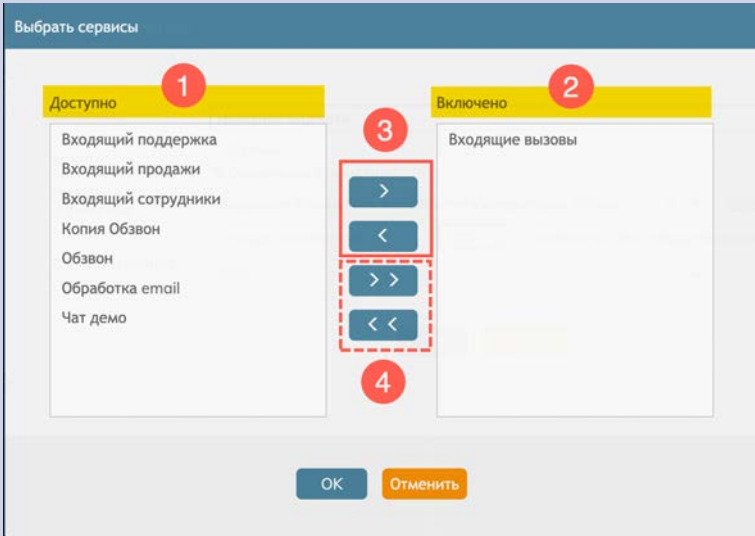
Основная статистика: сервисы

порог предупреждения

порог оповещения включить звук предупреждения

макс.порог

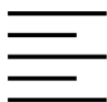
Описание параметров настройки виджета представлено в таблице ниже.

Название русск.	Описание
Название	<p>Название виджета. Отображается в верхней части виджета (1).</p> 
Режим	<p>Выбор режима отображения статистики:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Датчик - графическая отчетность (в виде «подковы»); выбрано по умолчанию ; • Одиночная статистика - отображение статистики в виде цифр (см. раздел Виджет Одиночная статистика).
Основная статистика	<p>Выберите нужную статистику из выпадающего списка. Перечень доступных статистик приведен в Приложении к настоящей инструкции.</p>
Основная статистика <ul style="list-style-type: none"> • сервисы 	<p>Нажмите, чтобы выбрать сервисы, для которых будет показываться статистика.</p> <p>Выберите сервисы из списка Доступно (1) и перенесите их в список Включено с помощью кнопок (3) и (4). Кнопки (3) позволяют перенести в / убрать из списка Включено сервисы по одиночке; кнопки (4) позволяют выполнить эти действия со всеми сервисами сразу.</p> 
Основная статистика <ul style="list-style-type: none"> • порог предупреждения 	<p>Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.</p> <p>Задаёт пороговое значение для статистики, по достижении которого меняется отображение виджета (цвет датчика).</p>

Название русск.	Описание
Основная статистика <ul style="list-style-type: none">• порог оповещения• включить звук (предупреждения) оповещения	Задаёт пороговое значение по превышении которого воспроизводится звуковой сигнал (при включении селектора включить звук (предупреждения) оповещения).
Основная статистика <ul style="list-style-type: none">• макс.(порог) значение	Задаёт максимальное значение шкалы показателя.

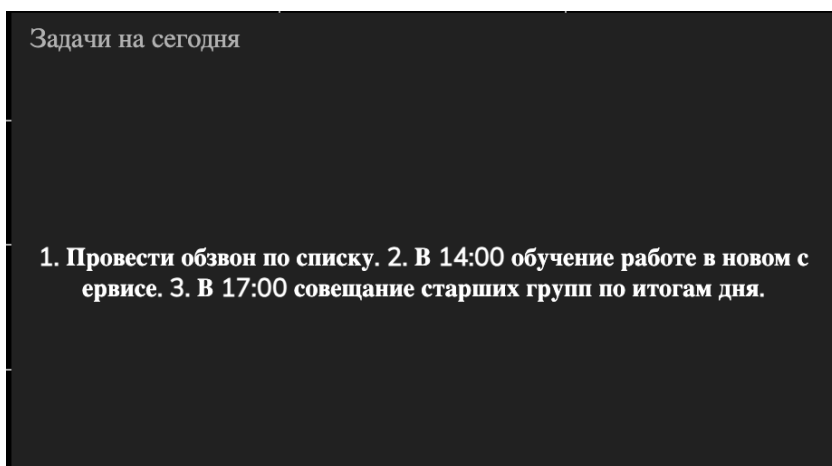
Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.

7.2.7. Виджет Текст



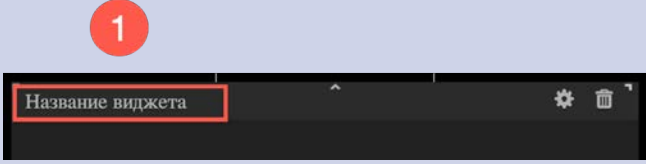
Текст

Виджет Текст позволяет добавлять на Wallboard комментарии или заметки в произвольной форме.



При выборе данного виджета отображается окно с настройками его параметров.

Описание параметров настройки виджета представлено в таблице ниже.

Название русск.	Описание
Название	Название виджета. Отображается в верхней части виджета (1).  The screenshot shows a dark header bar for a widget. On the left, there is a text input field containing the placeholder text "Название виджета". A red circle with the number "1" is positioned above the input field, indicating its location. To the right of the input field are three icons: an upward-pointing arrow, a gear (settings), and a trash can.
Текст	Введите текст, который будет отображаться в виджете. Используйте текстовое поле для ввода заметок, комментариев, напоминаний и всего, что вы хотите отображать на Wallboard.

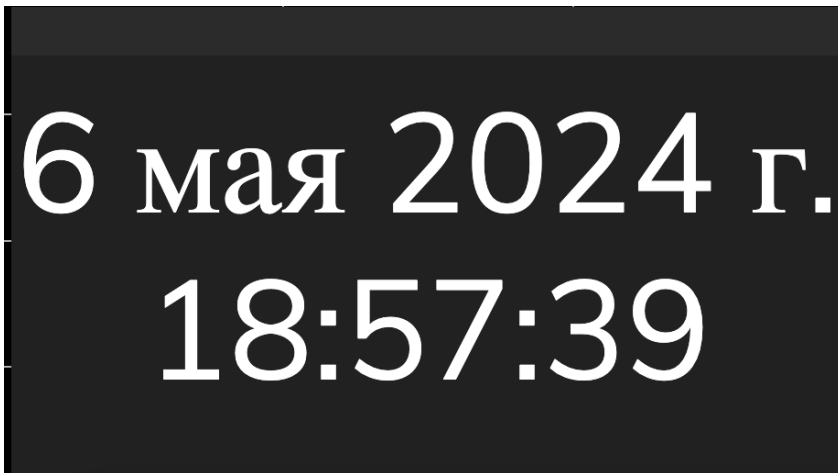
Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.

7.2.8. Виджет Время



Время

Виджет Время отображает текущую дату и время; для этого виджета нет настроек.

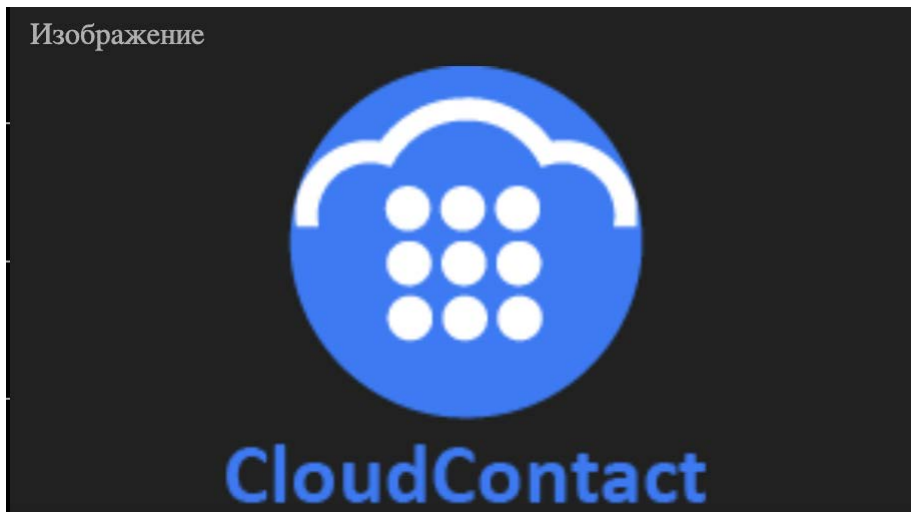


7.2.9. Виджет Изображение

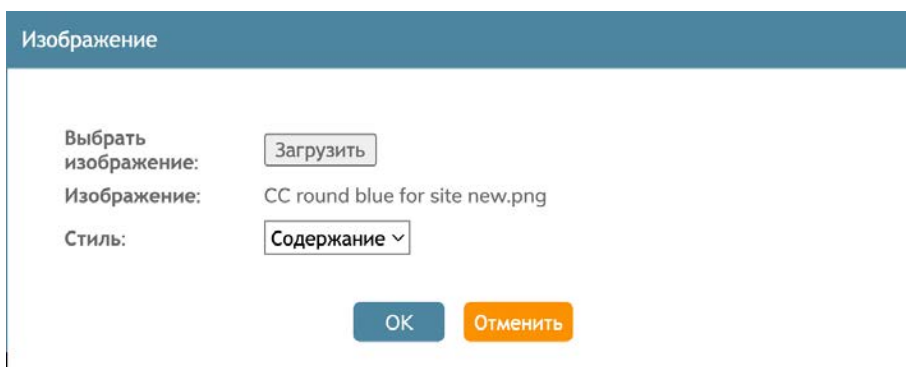


Изображение

Виджет **Изображение** позволяет загрузить и показать произвольное изображение на Wallboard.



При выборе данного виджета отображается окно с настройками его параметров.



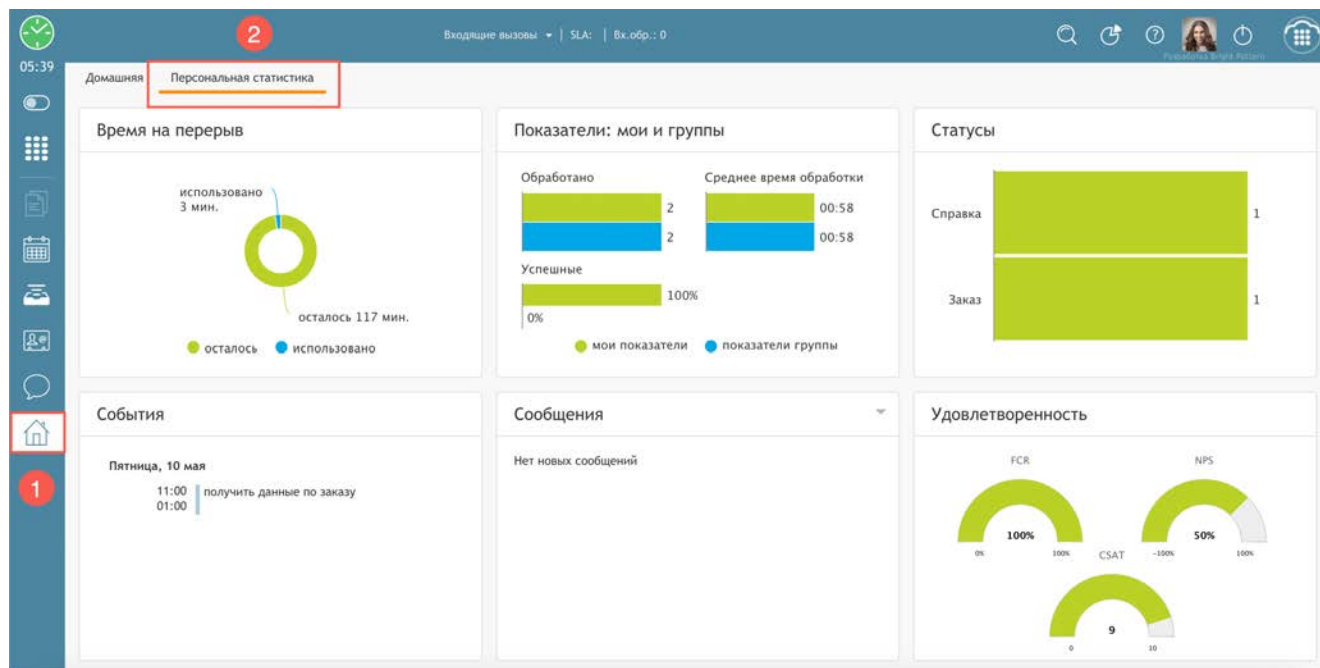
Описание параметров настройки виджета представлено в таблице ниже.

Название русск.	Описание
Выбрать изображение	Нажмите кнопку Загрузить для загрузки изображения.
Изображение	Отображает имя файла с загруженным изображением.
Стиль	<p>Параметр Стиль определяет, как загруженное изображение будет отображаться в виджете; доступны два варианта:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Содержание - вписывает изображение в размер виджета с сохранением пропорций. <div data-bbox="699 555 1246 862" data-label="Image"> <p>Изображение</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Обложка - центрирует и растягивает изображение, чтобы заполнить весь виджет. <div data-bbox="699 967 1236 1265" data-label="Image"> <p>Изображение</p> </div>

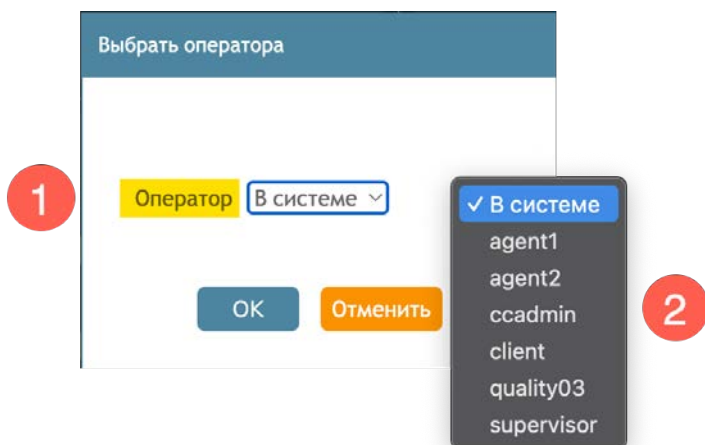
Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.

7.3. Виджеты пользователя

Виджеты пользователя содержат данные, относящиеся к отдельному сотруднику; они соответствуют виджетам, которые показываются в приложении *Оператора* / окно Домашняя страница (1) / вкладка Персональная статистика (2) (показаны на снимке ниже).



Настройки всех виджетов *Пользователя* выполняются одинаково: при выборе нового виджета *Пользователя* появляется окно с выбором сотрудника, по которому будет показываться статистика (1). Выберите нужного сотрудника из списка. По умолчанию выбрана позиция *Данный сотрудник (В системе)* (2) - отображение статистики по сотруднику, который выполняет настройку экрана.



⚠ Если на экране находится несколько виджетов *Пользователя*, то в каждом из них можно выбрать сотрудника независимо от настроек другого виджета, т.е. в разных виджетах *Пользователя* может отображаться статистика по разным сотрудникам.

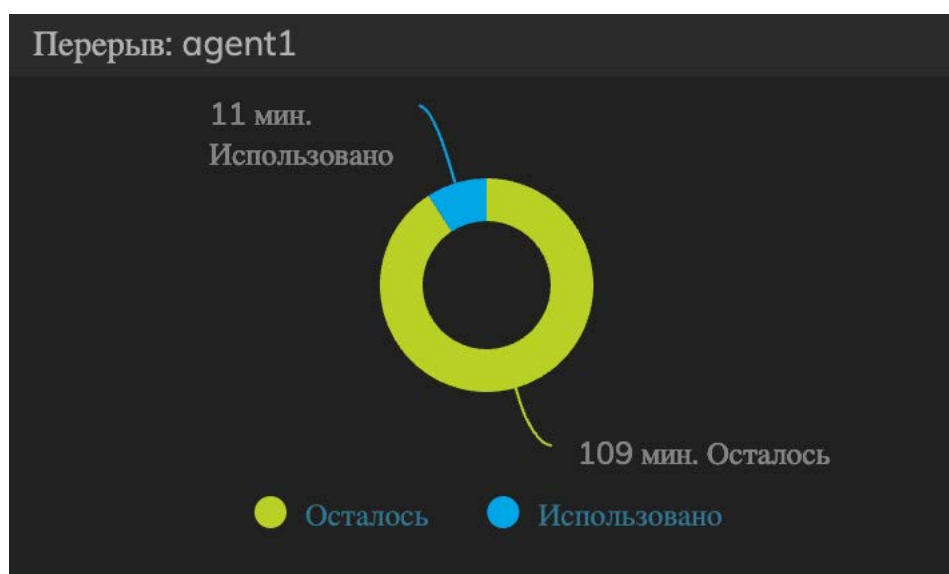
7.3.1. Виджет Перерыв



Перерыв

Виджет Перерыв отображает общее время нахождения оператора в состоянии «*Не готов*». Время неготовности показывается по отношению к установленному лимиту времени нахождения в состоянии «*Не готов*» (задается в приложении *Администратора* / *Общие настройки* / п. Лимит времени нахождения оператора в состоянии "Не готов»).

При подсчёте времени неготовности учитывается время нахождения оператора во всех состояниях неготовности, заданных в приложении *Администратора* / *Общие настройки* / пп. Системные причины "Не Готов" и Специальные причины "Не Готов».

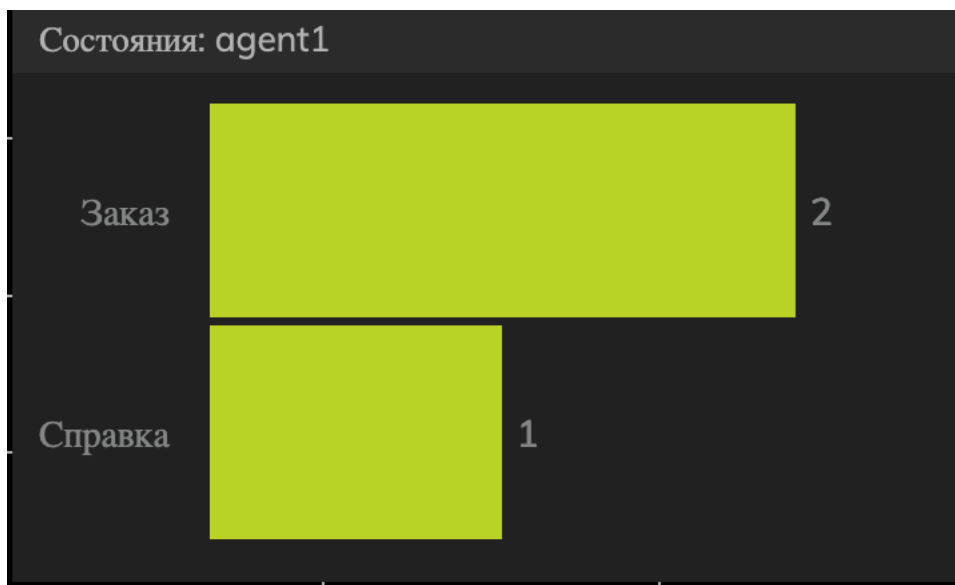


7.3.2. Виджет (Состояния) Статусы



Состояния

Виджет (Состояния) Статусы отображает количество всех статусов, предоставленных выбранным оператором в процессе обработки обращений.



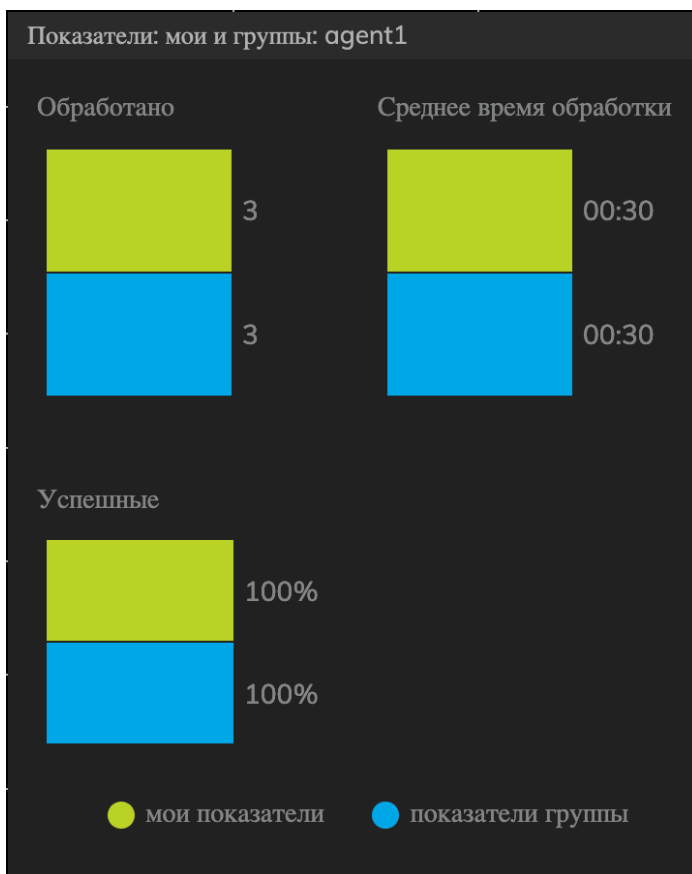
7.3.3. Виджет Мои показатели



Мои показатели

Виджет **Мои показатели** отображает показатели работы оператора по сравнению с показателями группы, в которой он работает. В виджете показываются следующие показатели:

- **Обработано** : общее количество обращений, обработанных операторами за день;
- **Среднее время обработки** : среднее время, затраченное на обработку и завершение работы с обращениями;
- **Успешные** : процент обращений, завершившихся со статусами, имеющими тип «Успешный» (задается в приложении *Администратора* для каждого сервиса во вкладке Статусы).



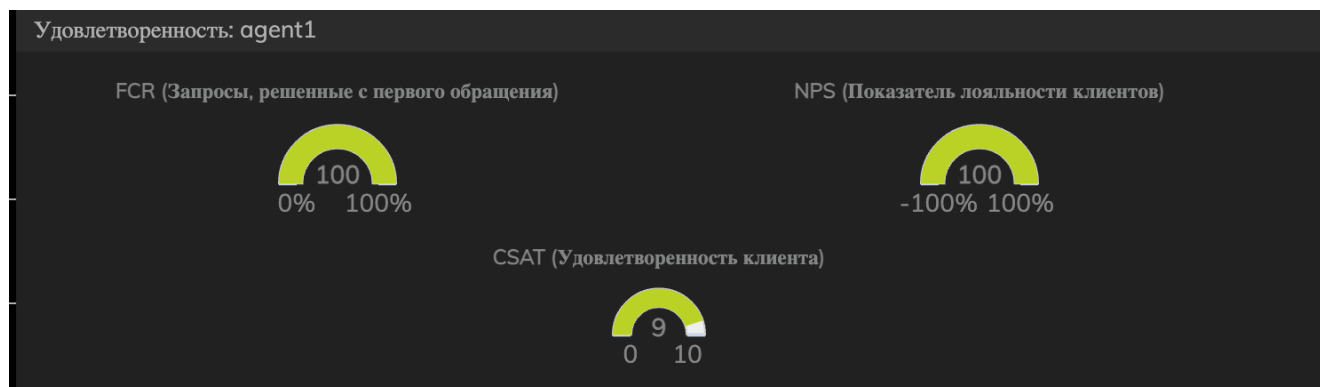
7.3.4. Виджет Удовлетворённость



Удовлетворённость

Виджет Удовлетворенность отображает показатели качества обслуживания клиентов в режиме реального времени, относящиеся к отдельному оператору. Показываются следующие показатели:

- **FCR : First Call Resolution - Доля запросов, решенных с первого обращения.** Процент опросов, в которых был подтвержден успешный результат первого обращения по отношению к общему числу опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за текущую смену.
- **NPS : Net Promoter Score - Показатель лояльности клиентов.** Показатель, рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за текущую смену. Методика расчета показателя доступна по [ссылке](#).
- **CSAT : Customer Satisfaction - Удовлетворенность клиента.** Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за текущую смену.



7.3.5. Виджет (Программа) События

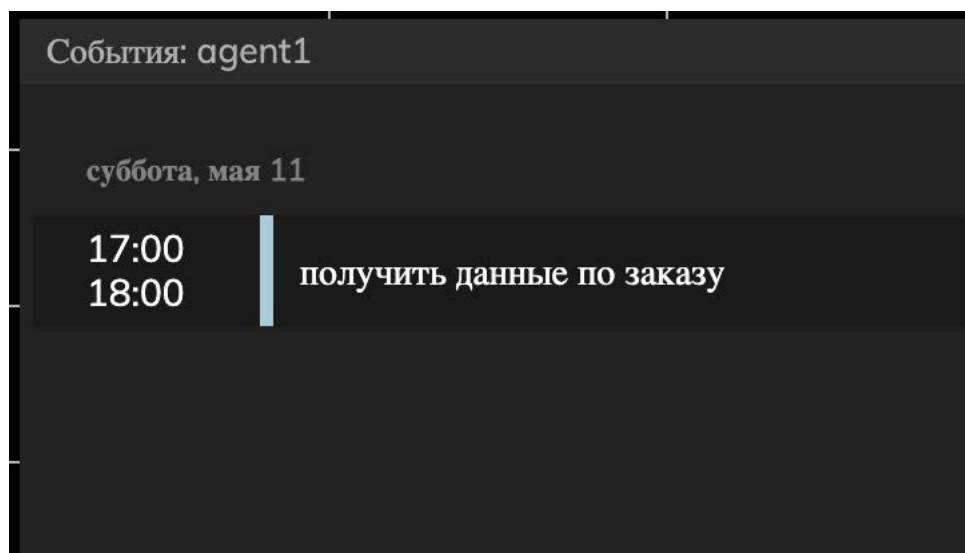


Программа

Виджет (Программа) События показывает предстоящие на сегодня события в календаре выбранного оператора. Если событий нет, данный виджет будет пустым.

Виджет показывает события сегодняшнего дня на основе текущего времени: все события, которые выполняются в данный момент и запланированы на сегодня позже текущего времени.

События, находящиеся в стадии выполнения, или события, срок выполнения которых составляет менее 10 минут от текущего времени, обозначаются **красной** полосой слева. События, срок выполнения которых составляет менее двух часов от текущего времени, обозначаются **коричневой** полосой слева. Остальные события отображаются **синей** полосой слева.



7.4. Временные виджеты

Временные виджеты отображают данные, связанные с группой или сервисом, в виде графиков за регулярные интервалы времени.

Данные, представленные в графическом виде, позволяют быстро отслеживать производительность и анализировать ее за короткие или длительные периоды времени. Если известны обычные значения показателей, графики могут помочь быстрее определить проблему и отреагировать на нее.

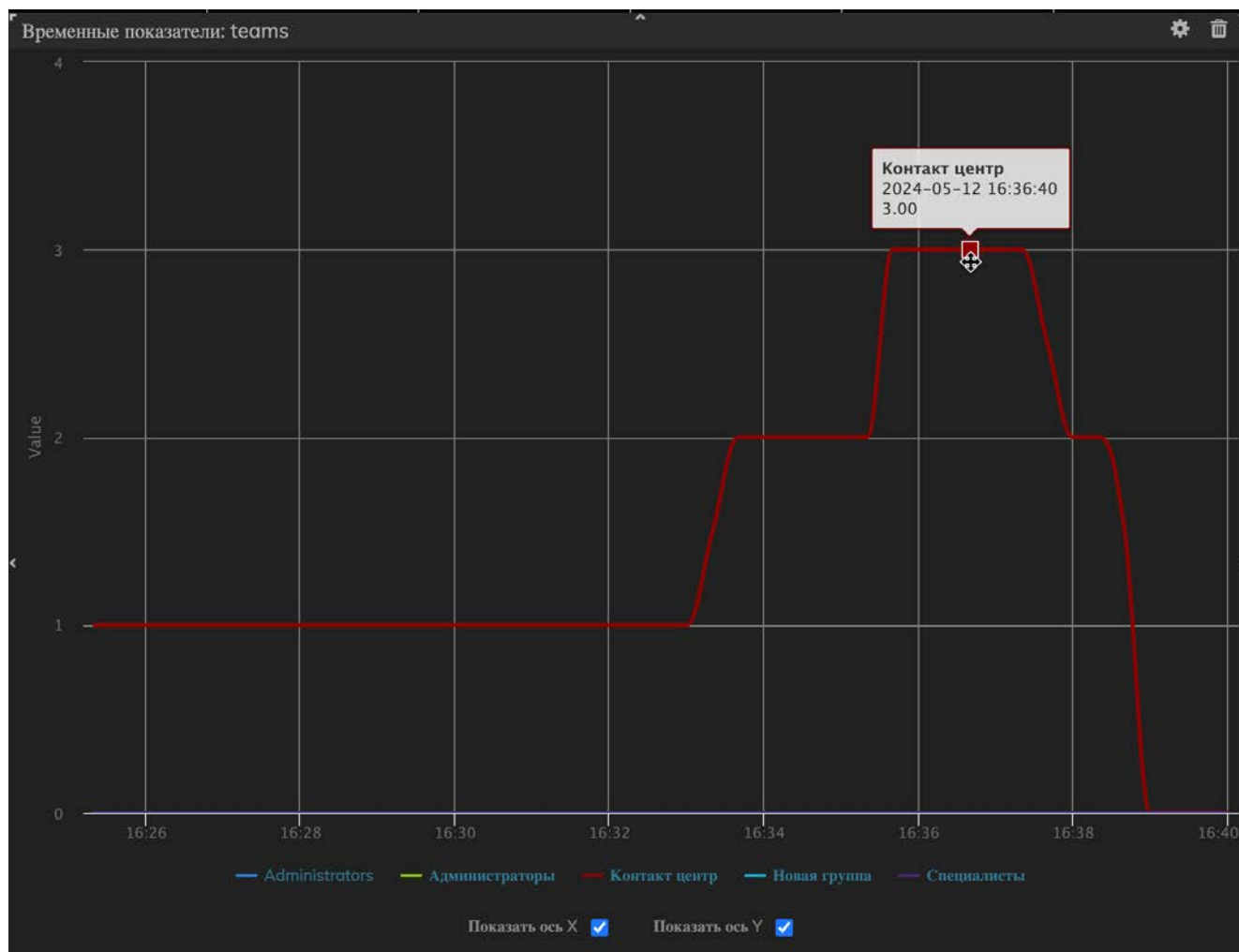
7.4.1. Виджет Временные показатели



Временные показатели

Виджет Временные показатели показывает статистику, связанную с группой или сервисом, в виде графика за регулярные интервалы времени.

Каждая статистика отображается на оси Y диаграммы (т. е. по вертикали), а выбранный временной интервал отображается на оси X диаграммы (т. е. по горизонтали). Данные, представленные в графическом виде, позволяют быстро отслеживать производительность и анализировать ее за короткие или длительные периоды времени.



При выборе данного виджета отображается окно с настройками его параметров.

Опции

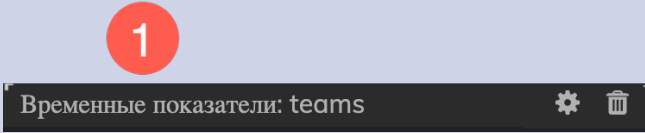

Название:

Тип:


Статистики:

Интервал времени:

Описание параметров настройки виджета представлено в таблице ниже.

Название русск.	Описание
<p>Название</p>	<p>Название виджета. Отображается в верхней части виджета (1). В названии указывается, к какому типу относятся статистики: teams (группы) или services (сервисы).</p> 
<p>Тип</p>	<p>Можно выбрать два типа виджета: Группы и Сервисы . Выбор типа виджета определяет набор статистик, которые могут отображаться в виджете (см. п. Статистики ниже).</p>
<p>Статистики</p>	<p>В зависимости от выбранного типа виджета (см. п. Тип выше) в данном пункте можно выбрать из списка статистики, которые будут отображаться в виджете. Значения статистик показываются по оси Y. Перечень доступных статистик:</p> <p>Тип Группы</p> <ul style="list-style-type: none"> • (выбранные) Операторы в состоянии «Занят»; • (выбранные) Операторы в системе; • (выбранные) Операторы в состоянии «Готов»; • (выбранные) Операторы в состоянии « Не готов»; • Загрузка (выбранных) операторов в %. <p>Тип Сервисы</p> <ul style="list-style-type: none"> • Входящие вызовы в очереди, сейчас; • Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди или у оператора: сейчас; • Входящие обращения , обработанные в соответствии с SLA (20 последних), в %; • Входящие вызовы в IVR, сейчас; • Входящие полученные; • Входящие потерянные вызовы. <p> Описание подсчёта статистик приведено в инструкции Работа супервизора , раздел 5 «Он-лайн отчётность».</p>

Название русск.	Описание
Интервал времени	<p>Выберите временные интервалы для отображения по оси X виджета. Интервалы применяются как для статистик типа Группы, так и Сервисы.</p> <p>Можно выбрать следующие интервалы (в мин., часах и днях):</p> <ul style="list-style-type: none">• минуты: 5 ; 15 ;• часы: 1 ; 3 ; 6 ; 12 ; 24;• дни: 2 ; 7.

 **Обратите внимание:** перед настройкой данного виджета обратитесь в *провайдеру сервиса* для проверки его доступности в КЦ.

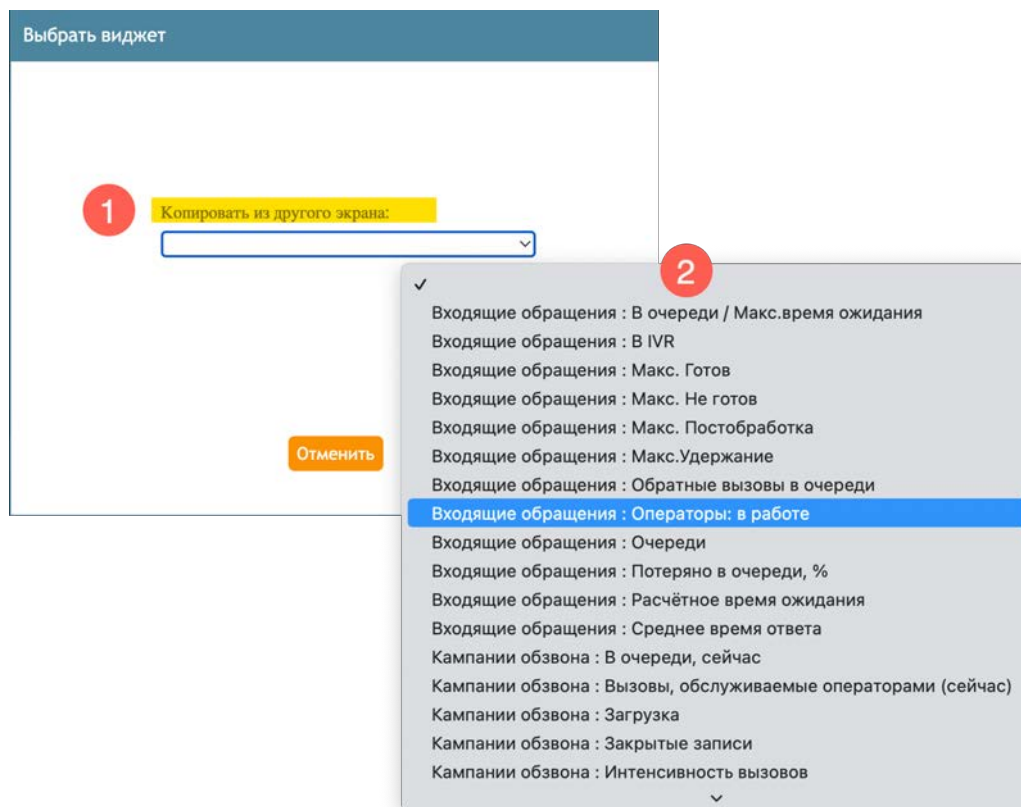
7.5. Копирование виджета



Копировать
из другого
экрана

Пункт Копировать из другого экрана позволяет импортировать любой настроенный виджет в новую карточку экрана.

При выборе данного виджета отображается окно с выбором виджета для копирования (1). Выберите из списка используемых виджетов нужный виджет (2). Виджеты отображаются в алфавитном порядке: сначала - по названию экрана, затем по названию виджета (например, «Входящие обращения: Операторы в работе»).



Откроется окно редактирования выбранного виджета. Если необходимо, измените его настройки. Нажмите **OK** для вставки виджета в экран. Экран перейдёт в режим *просмотра*.

Показатели

Название:

Показывать только: выбранные группы выбранные состояния

Заголовки столбцов: включено

Макс. кол-во показателей:

Колонки:

Порядок	Статистики	Сортировка	Название	Опции
<input type="text" value="1"/>	Имя и фамилия оператора <input type="text" value="x"/>		<input type="text" value="Оператор"/>	
<input type="text" value="2"/>	Обращение: сервис <input type="text" value="x"/>		<input type="text" value="Сервис"/>	
<input type="text" value="3"/>	Длительность нахождения в текущем состоянии <input type="text" value="x"/>	▼	<input type="text" value="Длительность"/>	
<input type="text" value="4"/>	Следующее состояние оператора <input type="text" value="x"/>		<input type="text" value="След. статус"/>	
<input type="text" value="5"/>	Обращение: длительность разговора <input type="text" value="x"/>		<input type="text" value="Длит. разговора"/>	
<input type="text" value="6"/>	Обращение: длительность удержания <input type="text" value="x"/>		<input type="text" value="Длит. удержания"/>	

+

8. Управление экранами

Приложение позволяет сохранить / отменить изменения в новом или существующем экране, а также выполнить ряд действий с сохранёнными экранами (копировать, удалить, импорт / экспорт).

8.1. Сохранение / отмена изменений


Для **сохранения** настроек нового экрана, а также изменений в существующем экране в режиме *редактирования* нажмите кнопку (1). Новый экран / изменения в существующем экране будут сохранены под названием, указанным в поле (2).

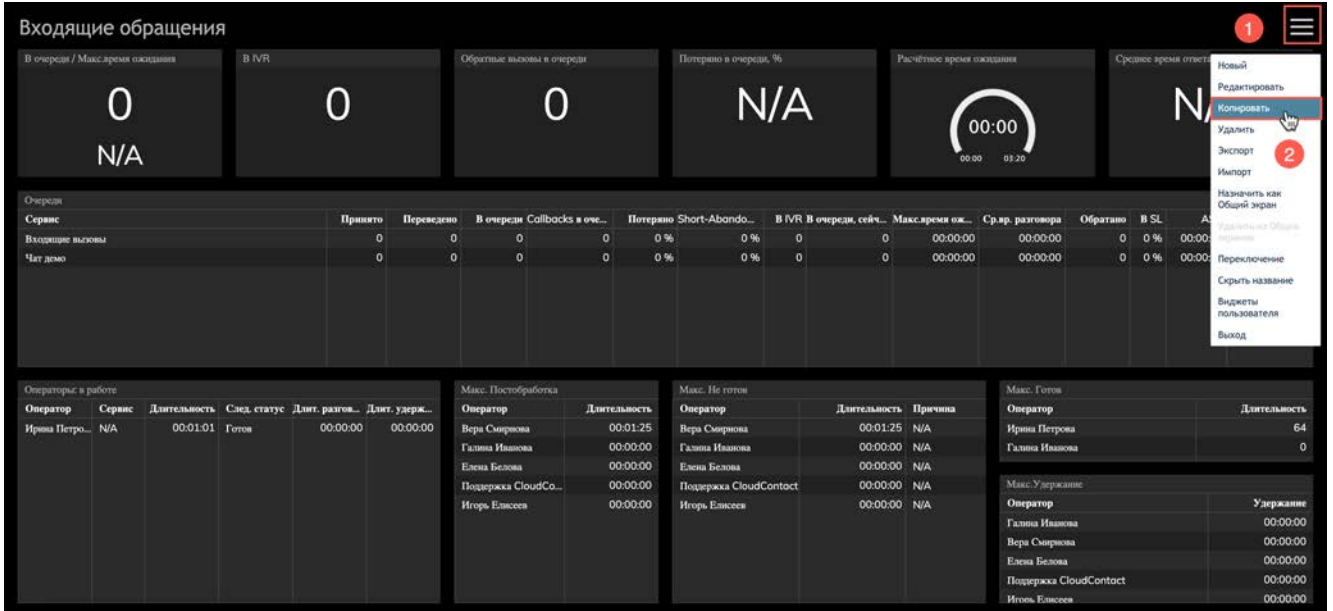
Если по каким-то причинам новый экран или изменения в существующем экране **не следует сохранять** - нажмите кнопку (3). Приложение перейдет в режим *просмотра*, новый экран / изменения в существующем экране не будут сохранены.



8.2. Копирование

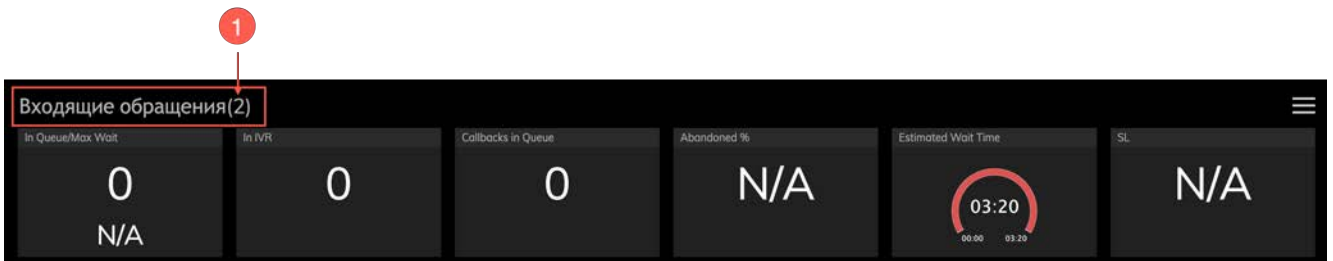
Приложение позволяет быстро создать копию существующего экрана, для последующего редактирования и изменения.

Для **создания копии** экрана в режиме его *просмотра* нажмите кнопку **Меню**  (1) и выберите **Копировать** (2).




The screenshot shows the 'Входящие обращения' (Incoming Calls) dashboard. At the top, there are several summary cards: 'В очереди / Макс. время ожидания' (0 N/A), 'В IVR' (0), 'Обратные вызовы в очереди' (0), 'Потеряно в очереди, %' (N/A), 'Расчётное время ожидания' (00:00), and 'Среднее время ответа' (N/A). Below these is a table with columns for 'Сервис', 'Принято', 'Переведено', 'В очереди', 'Callbacks в оче...', 'Потеряно Short-Abando...', 'В IVR в очереди, сей...', 'Макс. время ож...', 'Ср.вр. разговора', 'Обратно', and 'В SL'. The table has two rows of data. Below the table are four sections: 'Операторы в работе', 'Макс. Постобработка', 'Макс. Не готов', and 'Макс. Готов'. Each section contains a table with operator names and various performance metrics. A menu is open in the top right corner, with the 'Копировать' (Copy) option highlighted by a red circle and a mouse cursor. A red circle with the number '1' is next to the menu icon, and a red circle with the number '2' is next to the 'Копировать' option.

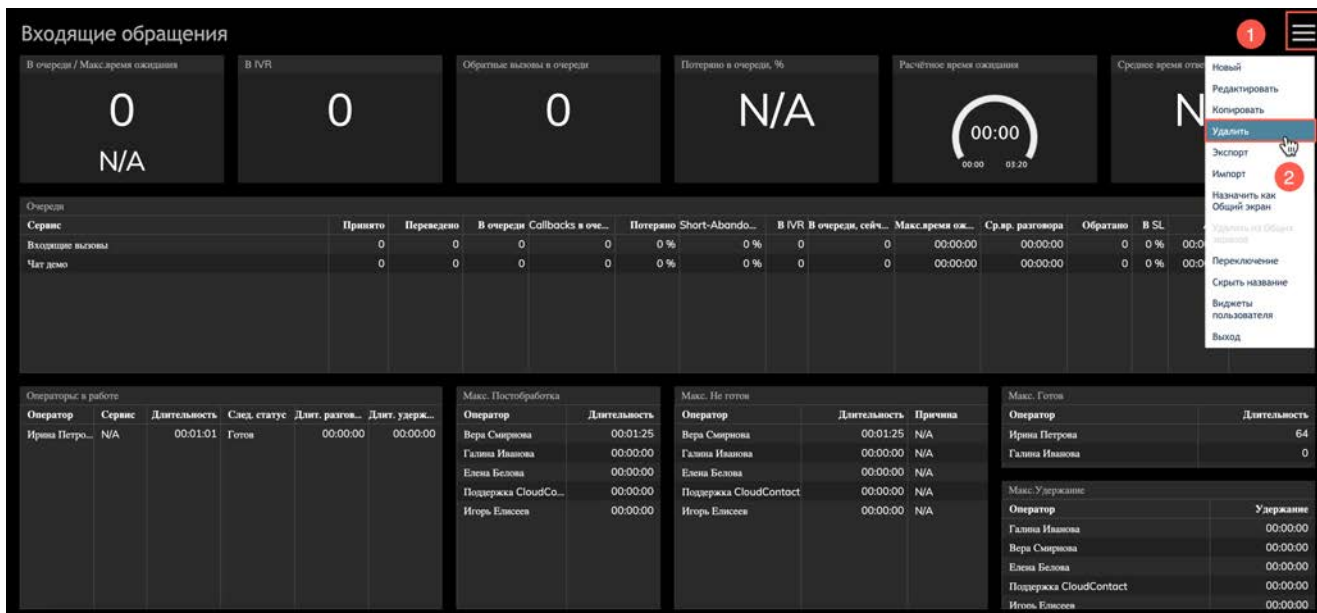
На экране отобразится копия экрана с названием, повторяющим название исходного экрана и номером копии (1).



The screenshot shows a copied version of the 'Входящие обращения' dashboard. The title bar now reads 'Входящие обращения(2)'. The layout and data are identical to the original dashboard, but the 'Estimated Wait Time' card shows a value of 03:20 instead of 00:00. A red circle with the number '1' is next to the title bar, and a red circle with the number '2' is next to the title text.

8.3. Удаление экрана

Для **удаления** существующего экрана в режиме его *просмотра* нажмите кнопку **Меню**  (1) и выберите **Удалить** (2).

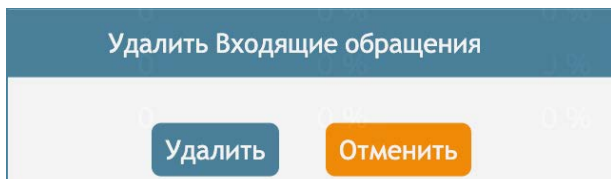


The screenshot shows a dashboard with several sections:

- Входящие обращения**: Metrics for incoming calls, including 'В очереди / Макс. время ожидания', 'В IVR', 'Обратные вызовы в очереди', 'Потеряно в очереди, %', 'Расчётное время ожидания', and 'Среднее время отга...'. Values are mostly 0 or N/A.
- Очереди**: A table showing call queue statistics for different services.
- Операторы в работе**: A table showing active operators and their current call durations.
- Масс. Постобработка**: A table for mass processing of calls.
- Масс. Не готов**: A table for mass 'Not ready' status.
- Масс. Готов**: A table for mass 'Ready' status.
- Масс. Удержание**: A table for mass hold status.

A menu is open in the top right corner, with the following options: Новый, Редактировать, Копировать, **Удалить** (highlighted), Экспорт, Импорт, Назначить как Общий экран, Удалить на Общий экран, Переключение, Скрыть название, Виджеты пользователя, and Выход. A red circle '1' is next to the menu icon, and a red circle '2' is next to the 'Удалить' option.

Подтвердите или отмените действие. При нажатии кнопки **Удалить** (1) экран будет удалён.



The dialog box has a title bar 'Удалить Входящие обращения'. Below the title bar, there is a progress bar showing 0%. At the bottom, there are two buttons: 'Удалить' (blue) and 'Отменить' (orange).

1

⚠ Обратите внимание: данное действие нельзя отменить.

8.4.Экспорт / Импорт экранов

Приложение позволяет сохранять экраны на ПК и перенести их таким образом на р.м. другого сотрудника. Эти действия выполняются с помощью процедуры экспорта / импорта.

- Для **экспорта** (сохранения экрана на ПК пользователя) в режиме его *просмотра* нажмите кнопку Меню



(1) и выберите Экспорт (2). Экран будет сохранён в папку для загрузок, установленную по умолчанию на ПК. Формат файла: json.

Входящие обращения

В очереди / Макс.время ожидания	В IVR	Обратные вызовы в очереди	Потеряно в очереди, %	Расчётное время ожидания	Среднее время отклика
0 N/A	0	0	N/A	00:00 00:00 01:20	N

Сервис	Принято	Переведено	В очереди	Callbacks в оче...	Потеряно Short-Abando...	В IVR	В очереди, сей...	Макс.время ож...	Ср.вр. разговора	Обратно	В SL
Входящие вызовы	0	0	0	0	0 %	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %
Чат демо	0	0	0	0	0 %	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %

Операторы в работе					Макс. Постобработка		Макс. Не готов			Макс. Готов		
Оператор	Сервис	Длительность	След. статус	Длит. разгов...	Длит. удерж...	Оператор	Длительность	Оператор	Длительность	Причина	Оператор	Длительность
Ирина Петро...	N/A	00:01:01	Готов	00:00:00	00:00:00	Вера Смирнова	00:01:25	Вера Смирнова	00:01:25	N/A	Ирина Петрова	64
						Галина Иванова	00:00:00	Галина Иванова	00:00:00	N/A	Галина Иванова	0
						Елена Белова	00:00:00	Елена Белова	00:00:00	N/A		
						Поддержка CloudCo...	00:00:00	Поддержка CloudContact	00:00:00	N/A		
						Игорь Елисеев	00:00:00	Игорь Елисеев	00:00:00	N/A		

Макс. Удержание	
Оператор	Удержание
Галина Иванова	00:00:00
Вера Смирнова	00:00:00
Елена Белова	00:00:00
Поддержка CloudContact	00:00:00
Игорь Елисеев	00:00:00

- Для **импорта** экрана откройте приложение *Wallboard*, на любом экране нажмите кнопку Меню



(1) и выберите Импорт (2). В новом окне выберите необходимый файл на ПК.

Входящие обращения

В очереди / Макс.время ожидания	В IVR	Обратные вызовы в очереди	Потеряно в очереди, %	Расчётное время ожидания	Среднее время отклика
0 N/A	0	0	N/A	00:00 00:00 01:20	N

Сервис	Принято	Переведено	В очереди	Callbacks в оче...	Потеряно Short-Abando...	В IVR	В очереди, сей...	Макс.время ож...	Ср.вр. разговора	Обратно	В SL
Входящие вызовы	0	0	0	0	0 %	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %
Чат демо	0	0	0	0	0 %	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %

Операторы в работе					Макс. Постобработка		Макс. Не готов			Макс. Готов		
Оператор	Сервис	Длительность	След. статус	Длит. разгов...	Длит. удерж...	Оператор	Длительность	Оператор	Длительность	Причина	Оператор	Длительность
Ирина Петро...	N/A	00:01:01	Готов	00:00:00	00:00:00	Вера Смирнова	00:01:25	Вера Смирнова	00:01:25	N/A	Ирина Петрова	64
						Галина Иванова	00:00:00	Галина Иванова	00:00:00	N/A	Галина Иванова	0
						Елена Белова	00:00:00	Елена Белова	00:00:00	N/A		
						Поддержка CloudCo...	00:00:00	Поддержка CloudContact	00:00:00	N/A		
						Игорь Елисеев	00:00:00	Игорь Елисеев	00:00:00	N/A		

Макс. Удержание	
Оператор	Удержание
Галина Иванова	00:00:00
Вера Смирнова	00:00:00
Елена Белова	00:00:00
Поддержка CloudContact	00:00:00
Игорь Елисеев	00:00:00

Импортированный экран будет загружен в режиме *редактирования*. При необходимости измените его название (1) и другие настройки виджетов. Сохраните импортированный экран нажав кнопку (2).

Входящие обращения(1)

В очереди / Макс. время ожидания: 0 N/A

В IVR: 0

Обратные вызовы в очереди: 0

Потерно в очереди, %: N/A

Расчётное время ожидания: 03:20 (00:00 - 03:20)

Среднее время ответа: N/A

Сервис	Принято	Переведено	В очереди	Callbacks в оче...	Потеряно	Short-Abando...	В IVR	В очереди, сейч...	Макс. время ож...	Ср. вр. разгово...	Обратно	В SL	ASA	Расч. время ож...
Входящие вызовы	0	0	0	0	0 %	0 %	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	00:00:00	00:03:20
Чат демо	0	0	0	0	0 %	0 %	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	00:00:00	00:03:20

Операторы, в работе

Нет данных

Макс. Постобработка		Макс. Не готов			Макс. Готов	
Оператор	Длительность	Оператор	Длительность	Причина	Оператор	Длительность
Вера Свиридова	04:26:43	Вера Свиридова	04:26:43	N/A	Галина Иванова	0
Галина Иванова	00:00:00	Галина Иванова	00:00:00	N/A	Вера Свиридова	0
Елена Белова	00:00:00	Елена Белова	00:00:00	N/A		
Поддержка CloudCo...	00:00:00	Поддержка CloudContact	00:00:00	N/A	Макс. Удержание	
Игорь Елисеев	00:00:00	Игорь Елисеев	00:00:00	N/A	Оператор	Удержание
Ирина Петрова	00:00:00	Ирина Петрова	00:00:00	N/A	Галина Иванова	00:00:00
					Вера Свиридова	00:00:00
					Елена Белова	00:00:00
					Поддержка CloudContact	00:00:00
					Игорь Елисеев	00:00:00

9. Переключение между экранами

При использовании Wallboard, если настроены несколько *экранов*, **переключение** между ними может происходить в **ручном** и **автоматическом** режимах.

9.1. Ручное переключение

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

The screenshot displays the Wallboard interface with several key sections:

- Входящие обращения** (Incoming calls): A dropdown menu (2) is open, and a red box (1) highlights the navigation buttons in the top right corner.
- В очереди / Макс. время ожидания**: 0 / N/A
- В IVR**: 0
- Обратные вызовы в очереди**: 0
- Потеряно в очереди, %**: N/A
- Расчётное время ожидания**: 00:00 (range 00:00 - 03:20)
- Среднее время ответа**: N/A
- Очереди** (Queues): A table with columns for Service, Accepted, Transferred, In Queue, Callbacks, Abandoned, IVR, Max. wait time, Avg. talk time, Returned, SL, ASA, and Avg. handle time.
- Операторы в работе** (Operators working): A table with columns for Operator, Service, Duration, Next status, Avg. talk time, and Avg. hold time.
- Макс. Постобработка** (Max. Post-processing): A table with columns for Operator and Duration.
- Макс. Не готов** (Max. Not ready): A table with columns for Operator, Duration, and Reason.
- Макс. Готов** (Max. Ready): A table with columns for Operator and Duration.
- Макс. Удержание** (Max. Hold): A table with columns for Operator and Hold time.

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

This screenshot shows the same Wallboard interface as above, but with a dropdown menu open for screen selection. The menu items are:


- Персональные экраны (1) - Personal screens
- Общие экраны (2) - Common screens

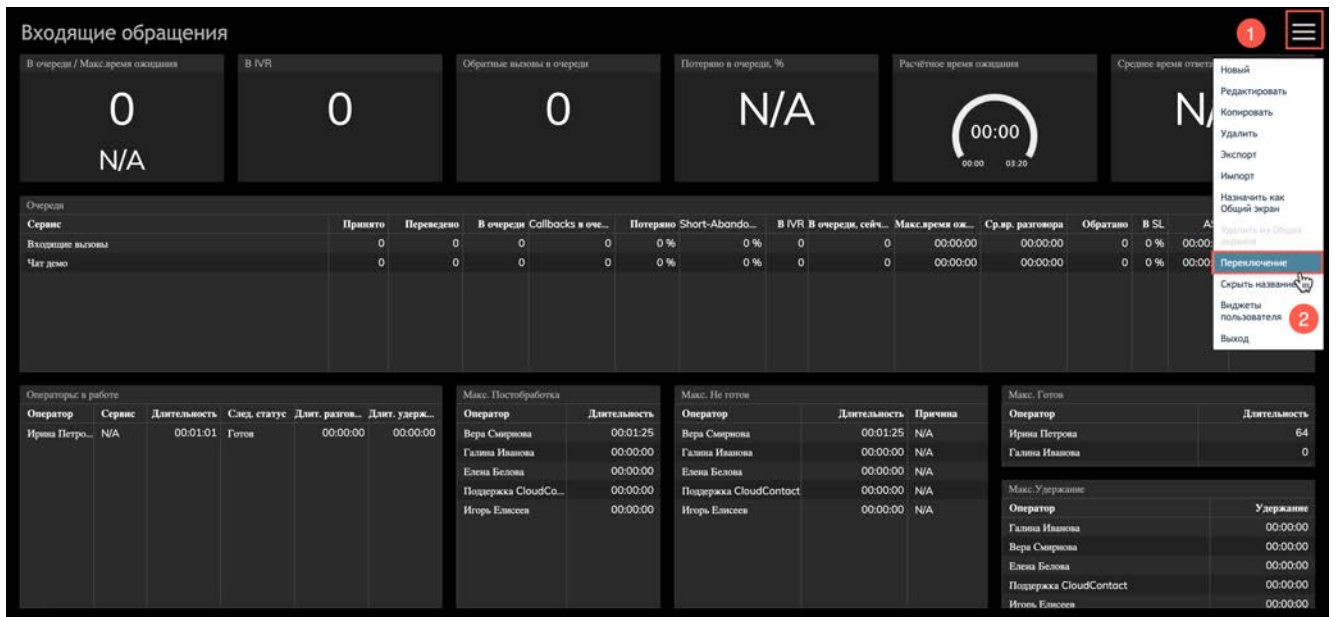
The interface also shows a red box (1) highlighting the navigation buttons and another red box (2) highlighting the dropdown menu.

Подробнее о *Персональных* и *Общих* экранах написано в соответствующем разделе.

9.2. Автоматическое переключение

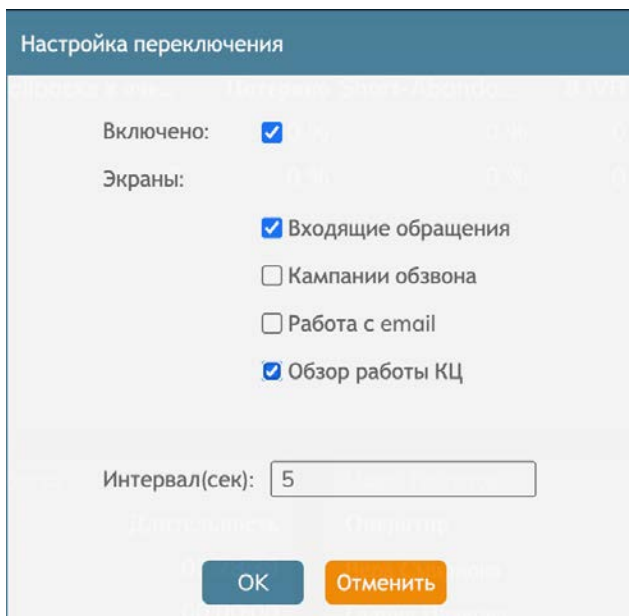
Для настройки **автоматического переключения** между экранами в режиме *просмотра* нажмите кнопку

Меню  (1) и выберите Переключение (2).



The screenshot shows the Wallboard interface with a menu overlay. The menu is open, and the 'Переключение' option is highlighted. A red circle with the number '2' is placed over the 'Переключение' option. Another red circle with the number '1' is placed over the menu icon in the top right corner of the Wallboard.

В новом окне настройте правила переключения.



The screenshot shows the 'Настройка переключения' dialog box. The 'Включено:' checkbox is checked. Under 'Экраны:', the following options are checked: 'Входящие обращения', 'Обзор работы КЦ'. The 'Интервал(сек):' field is set to 5. The 'OK' and 'Отменить' buttons are visible at the bottom.

Описание параметров настройки представлено в таблице ниже.

Название русск.	Описание
Включено	Включите селектор для включения автоматического переключения. Чтобы отключить переключение - выключите селектор.
Экраны	Выберите из списка , какие экраны будут отображаться при автоматическом переключении. При включении автоматического переключения, для просмотра экранов, не выбранных в этом пункте - вручную выберите их с помощью кнопок , описанных выше в разделе Ручное переключение.
Интервал (сек)	Интервал переключения экранов в секундах.

Нажмите ОК для сохранения результатов настройки.

10. Персональные и Общие экраны

Экраны можно создать и сохранять локально на р.м. пользователя как *Персональные* экраны, либо их можно создать и передавать в общее пользование, чтобы к ним могли получить доступ другие сотрудники Контакт Центра. Такие экраны, доступные другим сотрудникам, называются *Общими* экранами.

⚠ При создании нового экрана он создаётся как *Персональный* экран.

Как *Персональные* (1), так и *Общие* (2) экраны перечислены по названиям в раскрывающемся списке в верхнем левом углу экрана. Чтобы получить к нему доступ, щелкните значок вниз ▼ рядом с заголовком текущего экрана.

The screenshot shows the Wallboard interface. At the top left, a dropdown menu is open, showing 'Персональные экраны' (1) and 'Общие экраны' (2). The main dashboard displays several metrics: 'Входящие обращения' (0), 'Обратные вызовы в очереди' (0), 'Потеряно в очереди, %' (N/A), 'Расчётное время ожидания' (00:00), and 'Среднее время ответа' (N/A). Below these are several tables for service statistics, operator status, and call processing details.

Сервис	Принято	Переделано	В очереди	Callbacks в оче...	Потеряно Short-Abando...	В IVR В очереди, сейч...	Макс. время ож...	Ср.вр. разговора	Обратно	В SL	ASA	Расч. время ож...
Входящие вызовы	0	0	0	0	0 %	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	00:00:00	00:00:00
Чат демо	0	0	0	0	0 %	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	00:00:00	00:00:00

Операторы в работе						Макс. Постобработка		Макс. Не готов			Макс. Готов	
Оператор	Сервис	Длительность	Стат. статус	Длит. разгов...	Длит. удерж...	Оператор	Длительность	Оператор	Длительность	Причина	Оператор	Длительность
Ирина Петро...	N/A	00:28:19	Готов	00:00:00	00:00:00	Вера Смирнова	07:21:29	Вера Смирнова	07:21:29	N/A	Ирина Петрова	17:03
						Галина Иванова	00:00:00	Галина Иванова	00:00:00	N/A	Галина Иванова	0
						Елена Белова	00:00:00	Елена Белова	00:00:00	N/A		
						Поддержка CloudCo...	00:00:00	Поддержка CloudContact	00:00:00	N/A		
						Игорь Елисеев	00:00:00	Игорь Елисеев	00:00:00	N/A		

Макс. Удержание	
Оператор	Удержание
Галина Иванова	00:00:00
Вера Смирнова	00:00:00
Елена Белова	00:00:00
Поддержка CloudContact	00:00:00
Игорь Елисеев	00:00:00

⚠ Возможность назначать *Персональные* экраны как *Общие* (и обратно: удалять из *Общих* экранов в *Персональные*) определяется специальным **полномочием**: Передавать/ забирать (загружать) Общие Настенные панели (Wallboard). Подробнее об этом см. в разделе [Предварительные требования](#).

⚠ **Обратите внимание:** только *Персональные* экраны можно переименовывать, удалять или передавать в *Общие*, и только *Общие* экраны доступны другим пользователям. При копировании *Общего* экрана копия сохраняется как *Персональный* экран.

⚠ **Редактировать *Общий* экран может только пользователь, создавший данный экран.** Другие пользователи не могут редактировать *Общие* экраны.

Для назначения Персонального экрана как Общего выберите нужный экран, нажмите кнопку меню



(1) и выберите пункт Назначить как Общий экран (2).

The screenshot shows the Wallboard interface with a menu open in the top right corner. The menu items are: Новый, Редактировать, Копировать, Удалить, Экспорт, Импорт, Назначить как Общий экран (highlighted with a red circle and '2'), Удалить из Общих экранов, Переключенные, Скрыть название, Виджеты пользователей, and Выход. A red circle and '1' are placed over the menu icon in the top right of the dashboard.

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

The screenshot shows the Wallboard interface with a sidebar on the left. The sidebar has a section 'Общие экраны' (Common Screens) with a red circle and '1' next to it. The 'Входящие обращения' (Incoming Calls) screen is highlighted in blue. A red box highlights the 'Общие экраны' section and the 'Входящие обращения' screen. The main dashboard area shows the 'Входящие обращения' screen selected, with a red box around it and a hand cursor pointing to it. The dashboard also shows various metrics and tables for operators and call statistics.



Для **удаления** экрана из списка *Общих* выберите нужный экран, нажмите кнопку меню (1) и выберите пункт Удалить из Общих экранов (2).

The screenshot shows the Wallboard interface with a context menu open over the 'Общие экраны' section. The menu options are: Новый, Редактировать, Копировать, Удалить, Экспорт, Импорт, Подсветить для Общих экранов, Удалить из Общих экранов (highlighted with a red circle and '2'), Переключение, Скрыть название, Виджеты пользователя, and Выход. A red circle with '1' is placed over the menu icon in the top right corner.

Возникнет окно с сообщением «Экран не будет доступен другим пользователям, если его забрать из Общих экранов. Попробуйте использовать Копировать экран» и выбором варианта действий. Доступны следующие действия:


- **Забрать** - переместить экран из списка *Общих* в список *Персональных* экранов;
- **Копировать** - данный экран останется в списке *Общих*, а его копия будет создана в списке *Персональных* экранов;
- **Отменить** - отмена действия.

The dialog box has a blue header with the text: «Экран не будет доступен другим пользователям, если его забрать из Общих экранов». Below the header are three buttons: 'Забрать' (blue), 'Копировать' (blue), and 'Отменить' (orange).

11. Приложение: общий перечень статистик по типам виджетов.

Статистики расположены в алфавитном порядке на русском языке.

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

 Описание подсчёта статистик приведено в инструкции [Работа супервизора](#), раздел 5 «Он-лайн отчётность».

11.1. Виджет «Одиночная Статистика»

Название русск.	Название англ.
Входящие вызовы в IVR, сейчас	Inbound in IVR now
Входящие вызовы, впервые поставленные в очередь: всего за день	Inbound queued unique
Входящие вызовы, доставленные операторам: сейчас	Inbound ringing on agents now
Входящие вызовы, завершённые в Самообслуживании (IVR)	Inbound self serviced
Входящие вызовы, направленные на операторов	Inbound routed to agents
Входящие вызовы, находящиеся в очереди, сейчас (включает как входящие вызовы, так и обратные вызовы/callback, отвеченные клиентами).	Inbound in queue now
Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди или у оператора, сейчас	Inbound in IVR, queue or on agents now
Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами	Inbound rejected or missed by agents
Входящие вызовы, отключенные сервисом в очереди	Inbound dropped by system in queue
Входящие вызовы, отключенные сервисом в IVR	Inbound dropped by system in IVR
Входящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам	Inbound dropped by system while ringing
Входящие вызовы, поставленные в очередь	Inbound queued
Входящие вызовы, потерянные в очереди	Inbound abandoned in queue
Входящие вызовы, потерянные в очереди в %	Inbound abandoned in queue %
Входящие вызовы, потерянные при доставке операторам	Inbound abandoned while ringing
Входящие вызовы: заданный уровень сервиса	Inbound Service Level target
Входящие вызовы: максимальное время ожидания, сейчас	Inbound longest wait now
Входящие вызовы: общее время разговора	Inbound duration total

Название русск.	Название англ.
Входящие вызовы: порог уровня сервиса	Inbound Service Level threshold
Входящие вызовы: среднее время разговора	Inbound duration average
Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди	Inbound short-abandoned in queue
Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди, в %	Inbound short-abandoned in queue %
Входящие обращения , обработанные в соответствии с SLA (для 20 последних обращений), в %	Inbound interactions answered in Service Level % (moving window)
Входящие обращения, обрабатываемые операторами, сейчас (и завершенные в течении дня)	Inbound handled by agents now
Входящие обращения, обработанные в соответствии с SLA, в %	Inbound interactions answered in Service Level %
Входящие обращения, обработанные операторами	Inbound handled by agents
Входящие обращения, обработанные операторами, в %	Inbound handled by agents %
Входящие обращения, переведенные операторами на внешние номера	Inbound transferred away
Входящие отвеченные вызовы, завершенные клиентами	Inbound released by callers
Входящие отвеченные вызовы, завершенные операторами	Inbound released by agents
Входящие переведенные вызовы	Inbound received as transfers
Входящие потерянные вызовы	Inbound abandoned
Входящие потерянные вызовы в %	Inbound abandoned %
Входящие принятые вызовы: всего за день	Inbound received
Входящие удержанные уникальные	Inbound held, non-transferred
Входящие уникальные вызовы, обработанные операторами: всего за день	Inbound handled unique
Входящие email, на основе которых созданы новые запросы	Inbound emails that created new cases

Название русск.	Название англ.
Входящие email, находящиеся в персональных очередях операторов, сейчас	Inbound emails in personal queues now
Входящие email, не принятые операторами	Inbound emails not accepted
Входящие email, обработанные	Inbound emails handled
Входящие email, обработанные без ответа клиенту	Inbound emails dispositioned without reply
Входящие email, отвеченные	Inbound emails replied
Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, включая новые и пришедшие по уже созданным запросам	Inbound emails carried over
Входящие email, связанные с существующими запросами, находящимися в очереди	Inbound emails for existing queued cases
Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, только новые заявки	Inbound emails carried over from previous day
Загрузка операторов	Occupancy of matching agents
Записи, доступные для набора, сейчас	Records Dialable Right Now
Запросы, решенные с первого обращения (FCR)	First Call Resolution
Исходящие вызовы в приложении самообслуживания	Outbound calls self serviced
Исходящие вызовы, доставленные операторам: сейчас	Outbound calls ringing on agents now
Исходящие вызовы, направленные на операторов	Outbound calls routed to agents
Исходящие вызовы, находящиеся в очереди сейчас	Outbound calls in queue now
Исходящие вызовы, находящиеся в IVR сейчас в %	Outbound calls in IVR %
Исходящие вызовы, обработанные операторами (для email – количество новых отправленных писем)	Outbound interactions handled by agents (email - send non-replies)
Исходящие вызовы, обработанные операторами: сейчас	Outbound interactions handled by agents now
Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами	Outbound calls rejected or missed by agents

Название русск.	Название англ.
Исходящие вызовы, отключенные в очереди	Outbound calls dropped in queue
Исходящие вызовы, отключенные в IVR	Outbound calls dropped in IVR
Исходящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам	Outbound calls dropped while ringing
Исходящие вызовы, переведенные операторами на внешние номера	Outbound calls transferred away
Исходящие вызовы, поставленные в очередь	Outbound calls queued
Исходящие вызовы, потерянные в очереди	Outbound calls abandoned in queue
Исходящие вызовы, потерянные в очереди в %	Outbound calls abandoned in queue %
Исходящие вызовы, потерянные в IVR	Outbound calls abandoned in IVR
Исходящие вызовы, потерянные в IVR в %	Outbound calls abandoned in IVR %
Исходящие вызовы, потерянные при доставке операторам	Outbound calls abandoned while ringing
Исходящие вызовы: % записей с заданными статусами	Selected Dispositions Percentage
Исходящие вызовы: завершенные записи в активных списках обзвона	Completed records in active lists
Исходящие вызовы: закрытые записи в активных списках, в %	Records completed in active lists %
Исходящие вызовы: записи, выходящие за пределы заданной квоты	Records in quota groups that reached quota limits
Исходящие вызовы: записи, предварительно просмотренные (для кампаний в режиме «Предпросмотр»)	Records previews
Исходящие вызовы: количество записей, исключенных из обзвона из-за совпадения со списком "Не Звонить"	Number of records excluded by DNC lists from active Lists
Исходящие вызовы: набранные	Outbound call attempts
Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день	Records attempts
Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день, в %	Records attempts %

Название русск.	Название англ.
Исходящие вызовы: обрабатываемые сейчас	Outbound call attempts in progress now
Исходящие вызовы: общее время разговора	Outbound calls duration total
Исходящие вызовы: общее число закрытых записей	Records completions
Исходящие вызовы: общее число закрытых записей, в %	Records completions %
Исходящие вызовы: оставшиеся записи в активных списках	Remaining records in active lists
Исходящие вызовы: оставшиеся записи с персональным назначением операторов	Remaining records with personal agent assignments
Исходящие вызовы: потерянные	Outbound calls abandoned
Исходящие вызовы: потерянные в %	Outbound calls abandoned %
Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр, в %	Records skips %
Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр»	Records skips
Исходящие вызовы: среднее время разговора	Outbound calls duration average
Исходящие неудачные попытки вызовов	Outbound calls attempts failed
Исходящие отвеченные вызовы, завершённые клиентами	Outbound calls released by remote party
Исходящие отвеченные вызовы, завершённые операторами	Outbound calls released by agent
Исходящие отвеченные попытки вызовов	Outbound calls attempts successful
Исходящие отвеченные попытки вызовов в %	Outbound calls attempts successful %
Исходящие отвеченные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения	Outbound calls answered, out of connection speed compliance
Исходящие отвеченные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения в %	Outbound calls answered, out of connection speed compliance %
Исходящие попытки вызовов, сейчас	Outbound call attempts in progress now
Исходящие: завершённые записи с персональным назначением операторов	Completed records with personal records assignments

Название русск.	Название англ.
Количество записей во всех активных списках обзвона	Count of records in all active lists
Количество начатых и отмененных операторами новых исходящих email	Number of nonreplies started and discarded by agents
Количество обращений, завершившихся с выбранными статусами	Count of selected dispositions
Количество обращений, переназначенных из других сервисов	Number of interactions recategorized from a different service
Обзвон: Интенсивность вызовов сейчас	Outbound calling rate now
Обратный вызов: в очереди сейчас	Callbacks in queue now
Обратный вызов: запланированные	Callbacks scheduled
Обратный вызов: запрошенные	Callbacks requested
Обратный вызов: неудачные	Callbacks attempt failed
Обратный вызов: отмененные	Callbacks cancelled
Обратный вызов: потерянные вызовы на этапе заказа	Callbacks abandoned during setup
Обратный вызов: успешные	Callbacks attempts connected
Операторы в системе: сейчас	Matching agents logged-in
Операторы в состоянии «Готов»: сейчас	Matching agents ready
Операторы в состоянии «Занят» в заданном сервисе: сейчас	Agents busy with this service
Операторы в состоянии «Занят»: сейчас	Matching agents busy
Операторы в состоянии «Не готов»: сейчас	Matching agents not ready
Операторы в состоянии «Постобработка вызова»: сейчас	Agents in ACW state
Показатель 1 опроса клиентов	Custom Survey Metric 1
Показатель 2 опроса клиентов	Custom Survey Metric 2
Показатель лояльности клиентов (NPS)	Net Promoter Score
Процент входящих обращений, обработанных в соответствии с SLA: всего за день	IN Svc Level Day
Расчетная продолжительность кампании обзвона	Estimated campaign duration

Название русск.	Название англ.
Расчетное время ожидания для входящих обращений (EWT)	Estimated wait time
Среднее время предпросмотра (для операторов, работающих в кампаниях обзвона в режиме «Предпросмотр»)	Average preview time of matching agents
Среднее время простоя (нахождение операторов в состоянии «Готов»)	Average idle time of matching agents
Средняя скорость ответа	Average speed of answer/reply
Удовлетворенность клиента	Customer Satisfaction

11.2. Виджет «Показатели операторов»

Название русск.	Название англ.
Внутренний номер	Extension
Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа	Inbound rejected or missed
Входящие вызовы, переведенные на внешние номера	Inbound transferred away
Входящие вызовы, полученные как переводы	Inbound transfers received
Входящие вызовы, поставленные на удержание	Inbound held
Входящие вызовы, поставленные на удержание, не переведенные	Inbound held, non-transferred
Входящие вызовы: общее время разговора	Inbound duration total
Входящие вызовы: среднее время разговора	Inbound duration average
Входящие отвеченные вызовы, завершённые оператором	Inbound released by agent
Входящие email, в работе сейчас	Inbound handled now
Входящие email, выбранные оператором	Inbound emails pulled by agent
Входящие email, находящиеся в персональной очереди операторов, сейчас	Inbound emails in personal queue now
Входящие email, неотвеченные	Inbound emails unanswered
Входящие email, обработанные	Inbound emails handled
Входящие email, обработанные	Inbound handled
Входящие email, обработанные без ответа клиенту	Inbound emails dispositioned without reply
Входящие email, отвеченные	Inbound emails replied
Входящие email, распределенные на оператора	Inbound emails offered
Длительность нахождения оператора в системе	Login duration
Загрузка оператора	Occupancy
Запросы, решенные с первого обращения	First Call Resolution
Имя и фамилия оператора	First Name Last Name
Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа	Outbound calls rejected or missed by agents

Название русск.	Название англ.
Исходящие вызовы: длительность нахождения в режиме «Предпросмотр», сейчас	Preview duration now
Исходящие вызовы: записи, предварительно просмотренные (для кампаний в режиме «Предпросмотр»)	Records previews
Исходящие вызовы: общая длительность разговора	Outbound calls duration total
Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр, в %	Records skips %
Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр»	Records skips
Исходящие вызовы: средняя длительность разговоров	Outbound calls duration average
Исходящие email, находящиеся в персональной очереди	Outbound emails in personal queue
Количество начатых и отмененных оператором новых исходящих email	Number of nonreplies started and discarded by agents
Количество обращений, завершившихся с выбранными статусами	Count of selected dispositions
Количество обращений, переназначенных оператором в другие сервисы	Number of interactions recategorized to a different service
Мой Показатель Результативности	My Success rate
Обращение: длительность разговора	Active item: talk duration
Обращение: длительность удержания	Active item: hold duration
Обращение: запрос помощи	Active item: flagged
Обращение: имя клиента	Active item: party name
Обращение: режим контроля	Active item: monitor mode
Обращение: сервис	Active item: service
Обращение: статус	Active item: state
Обращение: тип	Active item: direction
Обращение: тип	Active item: media
Обращение: эмоции	Active item: sentiment
Общее время перерыва	Break time total

Название русск.	Название англ.
Общее количество исходящих вызовов, обработанных оператором (для email – количество отправленных писем, не требующих ответа)	Outbound interactions handled (email - send non-replies)
Показатель 1 опроса клиентов	Custom Survey Metric 1
Показатель 2 опроса клиентов	Custom Survey Metric 2
Показатель лояльности клиентов (NPS)	Net Promoter Score
Причина неготовности	Not ready reason
Следующая причина неготовности	Next not ready reason
Следующее состояние оператора	Next state
События в календаре оператора	Calendar events
События в календаре оператора: просроченные	Calendar events overdue
Среднее время обработки	Average handle time
Среднее время предпросмотра (для операторов, работающих в кампаниях обзвона в режиме «Предпросмотр»)	Average preview duration
Среднее время простоя (нахождение операторов в состоянии «Готов»)	Average idle time
Удовлетворенность клиента	Customer Satisfaction
Фамилия и имя оператора	Last Name First Name

11.3. Виджет «Показатели сервисов»

Название русск.	Название англ.
Входящие вызовы в очереди	Inbound queued
Входящие вызовы в IVR: сейчас	Inbound in IVR now
Входящие вызовы, доставленные операторам: сейчас	Inbound ringing on agents now
Входящие вызовы, завершённые в Самообслуживании (IVR)	Inbound self serviced
Входящие вызовы, направленные на операторов	Inbound routed to agents
Входящие вызовы, находящиеся в очереди: сейчас	Inbound in queue now
Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди или у оператора: сейчас	Inbound in IVR, queue or on agents now
Входящие вызовы, отклонённые или оставленные без ответа операторами	Inbound rejected or missed by agents
Входящие вызовы, отключённые сервисом в очереди	Inbound dropped by system in queue
Входящие вызовы, отключённые сервисом в IVR	Inbound dropped by system in IVR
Входящие вызовы, отключённые сервисом на этапе доставки операторам	Inbound dropped by system while ringing
Входящие вызовы, потерянные в очереди	Inbound abandoned in queue
Входящие вызовы, потерянные в очереди в %	Inbound abandoned in queue %
Входящие вызовы, потерянные в IVR	Inbound abandoned in IVR
Входящие вызовы, потерянные при доставке операторам	Inbound abandoned while ringing
Входящие вызовы: заданный уровень сервиса	Inbound Service Level target
Входящие вызовы: максимальное время ожидания, сейчас	Inbound longest wait now
Входящие вызовы: общее время разговора	Inbound duration total
Входящие вызовы: порог уровня сервиса	Inbound Service Level threshold
Входящие вызовы: принятые	Inbound received

Название русск.	Название англ.
Входящие вызовы: среднее время разговора	Inbound duration average
Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди	Inbound short-abandoned in queue
Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди, в %	Inbound short-abandoned in queue %
Входящие обращения , обработанные в соответствии с SLA (для 20 последних обращений), в %	Inbound interactions answered in Service Level % (moving window)
Входящие обращения, обработанные в соответствии с SL, в %	Inbound interactions answered in Service Level %
Входящие обращения, переведенные операторами на внешние номера	Inbound transferred away
Входящие отвеченные вызовы, завершённые клиентами	Inbound released by callers
Входящие отвеченные вызовы, завершённые операторами	Inbound released by agents
Входящие переведенные вызовы	Inbound received as transfers
Входящие потерянные вызовы	Inbound abandoned
Входящие потерянные вызовы в %	Inbound abandoned %
Входящие email, на основе которых созданы новые запросы	Inbound emails that created new cases
Входящие email, находящиеся в персональных очередях операторов, сейчас	Inbound emails in personal queues now
Входящие email, не принятые операторами	Inbound emails not accepted
Входящие email, обработанные	Inbound emails handled
Входящие email, обработанные без ответа клиенту	Inbound emails dispositioned without reply
Входящие email, обработанные операторами	Inbound handled by agents
Входящие email, обработанные операторами в %	Inbound handled by agents %
Входящие email, отвеченные	Inbound emails replied
Входящие email, перенесенные с предыдущего дня	Inbound emails carried over from previous day

Название русск.	Название англ.
Входящие email, перенесенные с предыдущего дня, включая новые и пришедшие по уже созданным запросам	Inbound emails carried over
Входящие email, связанные с существующими запросами, находящимися в очереди	Inbound emails for existing queued cases
Загрузка операторов	Occupancy of matching agents
Запросы, решенные с первого обращения	First Call Resolution
Исходящие вызовы в приложении самообслуживания	Outbound calls self serviced
Исходящие вызовы, доставленные операторам, сейчас	Outbound calls ringing on agents now
Исходящие вызовы, направленные на операторов	Outbound calls routed to agents
Исходящие вызовы, находящиеся в очереди сейчас	Outbound calls in queue now
Исходящие вызовы, находящиеся в IVR, сейчас, в %	Outbound calls in IVR %
Исходящие вызовы, обработанные операторами (для email – количество новых отправленных писем)	Outbound interactions handled by agents (email - send non-replies)
Исходящие вызовы, обработанные операторами: сейчас	Outbound interactions handled by agents now
Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами	Outbound calls rejected or missed by agents
Исходящие вызовы, отключенные в очереди	Outbound calls dropped in queue
Исходящие вызовы, отключенные в IVR	Outbound calls dropped in IVR
Исходящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам	Outbound calls dropped while ringing
Исходящие вызовы, переведенные операторами на внешние номера	Outbound calls transferred away
Исходящие вызовы, поставленные в очередь	Outbound calls queued
Исходящие вызовы, потерянные в очереди	Outbound calls abandoned in queue
Исходящие вызовы, потерянные в очереди в %	Outbound calls abandoned in queue %

Название русск.	Название англ.
Исходящие вызовы, потерянные в IVR	Outbound calls abandoned in IVR
Исходящие вызовы, потерянные при доставке операторам	Outbound calls abandoned while ringing
Исходящие вызовы: закрытые записи в активных списках в %	Records completed in active lists %
Исходящие вызовы: записи, выходящие за пределы заданной квоты	Records in quota groups that reached quota limits
Исходящие вызовы: записи, предварительно просмотренные (для кампаний в режиме «Предпросмотр»)	Records previews
Исходящие вызовы: интенсивность вызовов сейчас	Outbound calling rate now
Исходящие вызовы: количество записей, исключенных из обзвона из-за совпадения со списком "Не звонить"	Number of records excluded by DNC lists from active Lists
Исходящие вызовы: набранные	Outbound call attempts
Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день	Records attempts
Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день, в %	Records attempts %
Исходящие вызовы: обрабатываемые сейчас	Outbound call attempts in progress now
Исходящие вызовы: общее время разговора	Outbound calls duration total
Исходящие вызовы: общее число закрытых записей	Records completions
Исходящие вызовы: общее число закрытых записей в %	Records completions %
Исходящие вызовы: оставшиеся записи в активных списках	Remaining records in active lists
Исходящие вызовы: оставшиеся записи с персональным назначением операторов	Remaining records with personal agent assignments
Исходящие вызовы: потерянные	Outbound calls abandoned
Исходящие вызовы: потерянные [^] в %	Outbound calls abandoned %
Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр, в %	Records skips %

Название русск.	Название англ.
Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме "Предпросмотр»	Records skips
Исходящие вызовы: среднее время разговора	Outbound calls duration average
Исходящие неудачные попытки вызовов	Outbound calls attempts failed
Исходящие отвеченные вызовы, завершённые клиентами	Outbound calls released by remote party
Исходящие отвеченные вызовы, завершённые операторами	Outbound calls released by agent
Исходящие отвеченные попытки вызовов	Outbound calls attempts successful
Исходящие отвеченные попытки вызовов в %	Outbound calls attempts successful %
Исходящие отвеченные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения	Outbound calls answered, out of connection speed compliance
Исходящие отвеченные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения в %	Outbound calls answered, out of connection speed compliance %
Исходящие: завершённые записи в активных списках обзвона	Completed records in active lists
Исходящие: завершённые записи с персональным назначением операторов	Completed records with personal records assignments
Количество записей во всех активных списках обзвона	Count of records in all active lists
Количество начатых и отменённых операторами новых исходящих email	Number of nonreplies started and discarded by agents
Количество обращений, завершившихся с выбранными статусами	Count of selected dispositions
Количество обращений, завершившихся с выбранными статусами, в %	Count of selected dispositions %
Количество обращений, переназначенных операторами в другие сервисы	Number of interactions recategorized from a different service
Название сервиса	Service Name
Обратный вызов: в очереди сейчас	Callbacks in queue now
Обратный вызов: запланированные	Callbacks scheduled
Обратный вызов: запрошенные	Callbacks requested

Название русск.	Название англ.
Обратный вызов: неудачные	Callbacks attempt failed
Обратный вызов: отмененные	Callbacks cancelled
Обратный вызов: потерянные вызовы на этапе заказа	Callbacks abandoned during setup
Обратный вызов: успешные	Callbacks attempts connected
Операторы в системе: сейчас	Matching agents logged-in
Операторы в состоянии «Не готов»: сейчас	Matching agents not ready
Операторы в состоянии «Готов»: сейчас	Matching agents ready
Операторы в состоянии «Занят»: сейчас	Matching agents busy
Операторы в состоянии «Постобработка вызова»: сейчас	Agents in ACW state
Операторы в состоянии Занят: сейчас	Agents busy with this service
Показатель 1 опроса клиентов	Custom Survey Metric 1
Показатель 2 опроса клиентов	Custom Survey Metric 2
Показатель лояльности клиентов	Net Promoter Score
Расчетная продолжительность кампании обзвона	Estimated campaign duration
Расчетное время ожидания для входящих обращений	Estimated wait time
Среднее время предпросмотра (для операторов, работающих в кампаниях обзвона в режиме «Предпросмотр»)	Average preview time of matching agents
Среднее время простоя (нахождение операторов в состоянии «Готов»)	Average idle time of matching agents
Средняя скорость ответа	Average speed of answer/reply
Удовлетворенность клиента	Customer Satisfaction

Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: [сайт](#) CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2019 - 2024 г. Составление и перевод. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.