

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Руководство пользователя

v 1.23.52

2023 г.

Оглавление

1. Быстрый старт.....	3
1.1. Как подключить модуль Контроль качества в Личном кабинете.....	3
1.2. Как добавить контролера	4
1.3. Роли и функции.....	5
2. Настройка бланков оценки	8
2.1. Создание бланка оценки.....	8
2.2. Просмотр и редактирование бланка оценки.....	10
2.3. Настройка шкалы оценок и веса критериев	11
2.4. Удаление бланка оценки	12
2.5. Бланк оценки "Базовая оценка сотрудника".....	13
3. Оценка обращений.....	14
3.1. Оценка звонков	14
3.2. Оценка чатов	23
3.3. Рандомайзер	27
4. Настройка постзвонковой оценки	29
4.1. Настройка правил постзвонковой оценки	29
4.2. Настройка уведомлений о постзвонковых оценках	33
5. Оценка качества в чатах.....	36
5.1. Создание, редактирование и удаление правила	36
6. Статистика.....	39
6.1. Динамика оценок	39
6.2. Сводная статистика.....	44
6.3. Работа контролеров	47
7. Речевая аналитика.....	52
7.1. Подключение услуги Речевая аналитика.....	52
7.2. Вкладка ОТЧЕТЫ.....	54
7.3. Вкладка ТЕМАТИКИ.....	54
7.4. Вкладка НАСТРОЙКИ.....	56
8. Дополнительные возможности.....	59

1. Быстрый старт

Руководство содержит подробное описание работы с модулем "Контроль качества MANGO OFFICE".

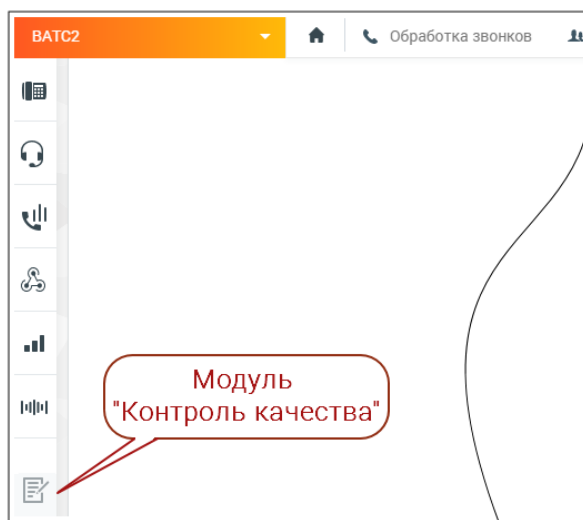
1.1. Как подключить модуль Контроль качества в Личном кабинете

Доступ к модулю Контроль качества MANGO OFFICE осуществляется через браузер по адресу qm.mango-office.ru

Для начала работы следует:


- Подключить модуль "Контроль качества" в личном кабинете пользователя ВАС;
- Добавить пользователей, которые будут оценивать разговоры по бланкам оценки (контролеров);
- Добавить правила оценки качества в чатах
- Добавить бланки оценки разговоров
- Настроить омниканальную оценку диалогов

Чтобы подключить модуль [войдите в Личный кабинет](#), выберите Виртуальную АТС, и кликните по значку модуля на левой вертикальной панели:



На экране отобразятся три блока модуля:

- ✓ **Омниканальная оценка диалогов** – оценка работы сотрудника клиентом. Включает в себя Постзвонковую оценку качества и Оценку качества в чатах;
- ✓ **Оценка разговоров по бланкам** – оценка работы сотрудника контролером;
- ✓ **Речевая аналитика** – распознавание разговоров и поиск (вручную или автоматически) необходимой информации в разговоре.



Омниканальная оценка диалогов

Модуль для оценки взаимодействий и контроля качества работы менеджеров.


[Подробнее](#)

Включить услугу
99 руб./мес.

Несколько вопросов
Задавайте вашим клиентам больше вопросов, чтобы повысить качество обслуживания
105 руб./мес.

Уведомления
Повышайте качество работы с клиентами при помощи уведомлений о плохих оценках внутри сервиса постзвонковой оценки качества.
1000 руб./мес.

204 руб./мес. Применить Настроить




Оценка разговоров по бланкам

Бланки оценок предназначены для оценки работы сотрудника контролером, по совокупности критериев.

Создавайте шаблоны бланков качества, вносите критерии оценки и сравнивайте сотрудников.

[Подробнее](#)


Оценка качества разговоров по бланкам
Создавайте собственные критерии в бланках для контроля над операторами
200 руб./мес.


Лицензии контролеров 2

Выберите сотрудников, для которых необходимо купить лицензии, и нажмите «Применить»
100 руб./мес. лицензия

Оценка разговоров «Речевой аналитикой»
Упростите контроль над качеством звонков при помощи автоматического распознавания ключевых слов и тематик
102 руб./мес.

200 руб./мес. Применить Настроить



Речевая аналитика

Речевая аналитика автоматически распознает и классифицирует разговоры клиентов по ключевым словам и покажет, какие разговоры необходимо прослушать в первую очередь

Абонентская плата за аналитику
В рамках этой платы Вы получаете доступ к аналитическому функционалу модуля "Речевая аналитика"

Распознавание разговоров
Плата за распознавание снимается за фактическое количество распознанных минут. Стоимость распознавания одной минуты зависит от тарифа ВАТС.

Текстовая расшифровка разговоров
Услуга предоставляет доступ к расшифровкам (текстам) распознанных разговоров

Настроить

Ознакомьтесь с условиями и самостоятельно подключите блоки, проставив соответствующие переключатели и кликнув по кнопкам **Применить** или **Подключить** (в зависимости от выбранного блока и состояния услуги). После подключения блока необходимо произвести его настройки.

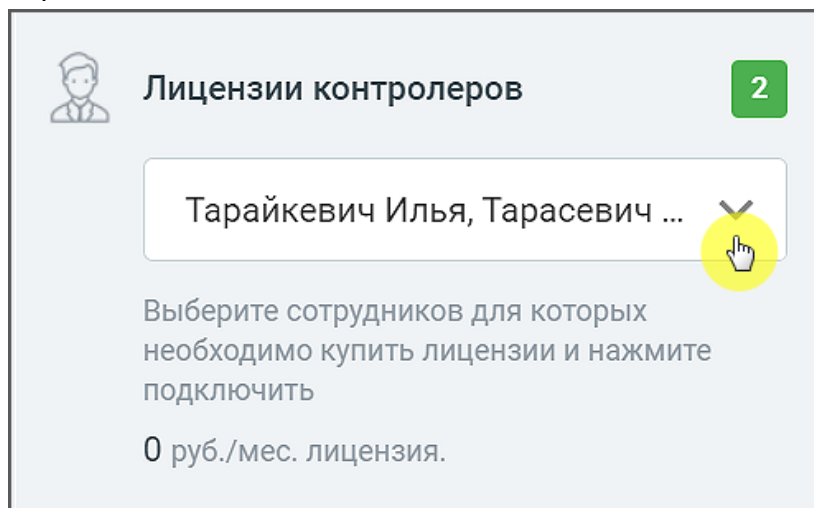
В дальнейшем любой из блоков может быть отключен, либо пользователем могут быть изменены условия подключения. Для этого перейдите в раздел меню «Дополнительные возможности» модуля Контроля качества.

1.2 Как добавить контролера

Контролёр – сотрудник ВАТС, оценивающий качество работы операторов по данным аналитической отчетности.

Контролером может быть назначен любой сотрудник ВАТС. В задачу контролера входит работа с бланками оценки: создание бланков, оценка по бланкам, просмотр бланков.

Чтобы настроить перечень контролеров в блоке **Оценка разговоров по бланкам** в выпадающем списке установите галочки в чекбоксах выбранных сотрудников и ознакомьтесь со стоимостью подключения. Сохраните внесенные изменения.



1.3 Роли и функции

Сводное описание параметров доступности, разрешений (прав) и функциональных возможностей пользователей модуля **Контроль качества MANGO OFFICE** в зависимости от выбранной роли.

Важно: Доступ к функциям работы с бланками оценки (оценка по бланкам, создание бланков, просмотр бланков) есть только у пользователей с атрибутом "Контролер". Настройка перечня контролеров доступна в блоке **Оценка разговоров по бланкам**, а также в Личном кабинете пользователя ВАС.

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы
Просматривать оценки	<ul style="list-style-type: none"> ✓ только свои ✓ своих и подконтрольных групп ✓ всех 	<p>только свои (опции "своих и подконтрольных групп", "всех" недоступны)</p> <p>Доступно:</p> <p>1) В "Динамике оценок" просмотр динамики оценок своих разговоров</p> <p>просмотр бланков с оценками своих разговоров</p> <p>2) В "Оценке обращений" свои разговоры в списке</p>	<p>своих и подконтрольных групп (опция "всех" недоступна)</p> <p>Доступно:</p> <p>1) В "Динамике оценок"</p> <ul style="list-style-type: none"> • просмотр динамики оценок своих разговоров и подконтрольных групп • просмотр бланков с оценками своих разговоров и сотрудников подконтрольных групп <p>2) В "Оценке обращений"</p> <ul style="list-style-type: none"> • разговоры свои и сотрудников подконтрольных групп в списке 	<p>своих и подконтрольных групп (опция "всех" недоступна)</p> <p>Доступно:</p> <p>1) В "Динамике оценок"</p> <ul style="list-style-type: none"> • просмотр динамики оценок своих разговоров и подконтрольных групп • просмотр бланков с оценками своих разговоров и сотрудников подконтрольных групп <p>2) В "Оценке обращений"</p>

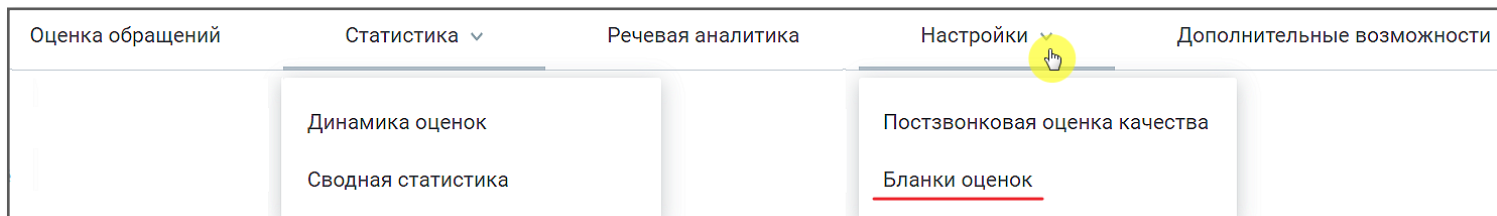
Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы
		<p>графики по своим оценкам</p> <p>просмотр бланков с оценками своих разговоров</p>	<ul style="list-style-type: none"> графики по своим оценкам и сотрудников подконтрольных групп просмотр бланков с оценками своих разговоров и подконтрольных групп 	<p>разговоры свои и сотрудников</p>
<p>Настраивать постзвонковую оценку разговоров *</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ своих и подконтрольных групп, компаний ✓ все 	<p>нет (настройки недоступны, прав нет)</p>	<p>нет (настройки недоступны, прав нет)</p>	<p>своих и подконтрольных групп, компаний (опция "все" недоступна")</p> <p>Доступно:</p> <p>1) Просмотр, создание и назначение правил</p> <ul style="list-style-type: none"> на свои и подконтрольные группы на сотрудников своих и подконтрольных групп на свои кампании ИО и кампании, созданные сотрудниками подконтрольных групп <p>2) Изменение правил в части назначения своим и подконтрольным группам/сотрудникам/компаниям ИО (нельзя изменить чужие назначения)</p> <p>3) Удаление правил, в которых применены только подконтрольные назначения</p>

Доступные настройки	Варианты доступа	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
<p>Просматривать оценки</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ только свои ✓ своих и подконтрольных групп 	<p>Всех</p> <p>Доступно:</p>	<p>нет (настройки недоступны, прав нет)</p>	<p>нет (настройки недоступны, прав нет)</p>	<p>всех</p> <p>Доступно:</p>

Доступные настройки	Варианты доступа	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
	✓ всех	1) В "Динамике оценок" <ul style="list-style-type: none"> • просмотр динамики оценок по всем разговорам • просмотр бланков с оценками по всем разговорам 2) В "Оценке обращений" <ul style="list-style-type: none"> • все разговоры в списке • графики по всем оценкам • просмотр бланков с оценками всех разговоров 			1) В "Динамике оценок" <ul style="list-style-type: none"> • просмотр динамики оценок по всем разговорам • просмотр бланков с оценками по всем разговорам 2) В "Оценке обращений" <ul style="list-style-type: none"> • все разговоры в списке • графики по всем оценкам • просмотр бланков с оценками всех разговоров
Настраивать постзвонковую оценку разговоров *	✓ своих и подконтрольных групп, кампаний ✓ все	всех Доступно: <ul style="list-style-type: none"> 1) Создание и назначение правил • на все группы • на всех сотрудников • на все кампании ИО 2) Просмотр, изменение, удаление любых правил 	нет (настройки недоступны, прав нет)	нет (настройки недоступны, прав нет)	всех Доступно: <ul style="list-style-type: none"> 1) Создание и назначение правил <ul style="list-style-type: none"> • на все группы • на всех сотрудников • на все кампании ИО 2) Просмотр, изменение, удаление любых правил

* Настройка "Настраивать постзвонковую оценку разговоров" доступна, если к модулю **Контроль качества** подключен блок **Постзвонковая оценка**.

2. Настройка бланков оценки



Бланки оценок предназначены для оценки работы сотрудника контролером, по совокупности критериев.

Рабочая область вкладки содержит список всех бланков оценки (максимальное количество – 100).

Параметры бланков оценки:

- **Название** – наименование бланка оценки;
- **Автор** – ФИО сотрудника, создавшего бланк оценки. Если сотрудник удален, то отображается "Удаленный сотрудник";
- **Дата создания** – дата создания бланка оценки в формате дд.мм.гггг;
- **Дата изменения** – дата последнего изменения бланка в формате дд.мм.гггг;
- **Изменил** – ФИО сотрудника, который последним сохранил изменения в бланке;
- **Количество оцененных разговоров** – количество разговоров, которые были оценены по текущему бланку контролером. Клик по числу открывает раздел "Оценка звонков", в результатах которого отображаются разговоры, оцененные по соответствующему бланку.

По умолчанию на продукте настроен бланк оценки "Базовая оценка сотрудника".

Бланки оценки можно:

- создавать
- редактировать
- удалять

Важно: При оценке разговора можно заполнить только один бланк. Если по каким-то причинам контролер этого разговора выбирает другой бланк оценки, то при заполнении другого бланка первичная оценка не сохраняется. Данные будут перезаписаны.

2.1. Создание бланка оценки

Бланк может быть создан двумя способами:

1) **Копирование** – копирование уже существующего бланка с последующим редактированием копии. Выберите на рабочей области вкладки либо откройте бланк, который хотите скопировать.

Кликните на пиктограмму .

MANGO OFFICE

Оценка обращений Статистика ▾ Речевая аналитика **Настройки ▾**

Бланки оценок 49/50 Добавить бланк

Название	Автор	Дата создания	Изменил	Дата изменения ^	Количество оценённых разговоров
Потёмкин	qm	19.05.2021	qm	21.05.2021	1
Бланк дизайнера	altest	12.03.2020	Иван Наумов	23.04.2021	7
Базовая оценка сотрудника	Иван Наумов	20.04.2021	Иван Наумов	20.04.2021	16
НОВЫЙ	Борис Бесценко	20.05.2020	Иван Наумов	20.04.2021	0
Новый бланк оценок 08.04.2021	qm	08.04.2021	qm	08.04.2021	2

2) **С нуля** – пользователь заполняет вручную изначально пустой бланк. Для добавления нового бланка оценки зайдите в раздел **Настройки/Бланки оценок** и нажмите кнопку **Добавить бланк**.

MANGO OFFICE

Оценка обращений Статистика ▾ Речевая аналитика **Настройки ▾**

Бланки оценок 6/50 Добавить бланк

Постзвонковая оценка качества

Бланки оценок

Создается бланк с именем "Новый бланк оценок дд.мм.гггг".

MANGO OFFICE


Оценка обращений Статистика ▾ Речевая аналитика **Настройки ▾**

← **Новый бланк оценок 01.06.2021** Настроить бланк Сохранить Отменить

Критерий	Вес ?	Подсказка	Обязательный
Новый раздел			
Новый критерий	<input type="text"/>	<input type="text" value="Добавьте комментарий"/>	<input type="checkbox"/>
+ Добавить критерий			
+ Добавить раздел			

Для изменения наименований полей кликните на поле левой кнопкой мыши. Далее измените название или добавьте текст подсказки.


Бланк оценки включает:

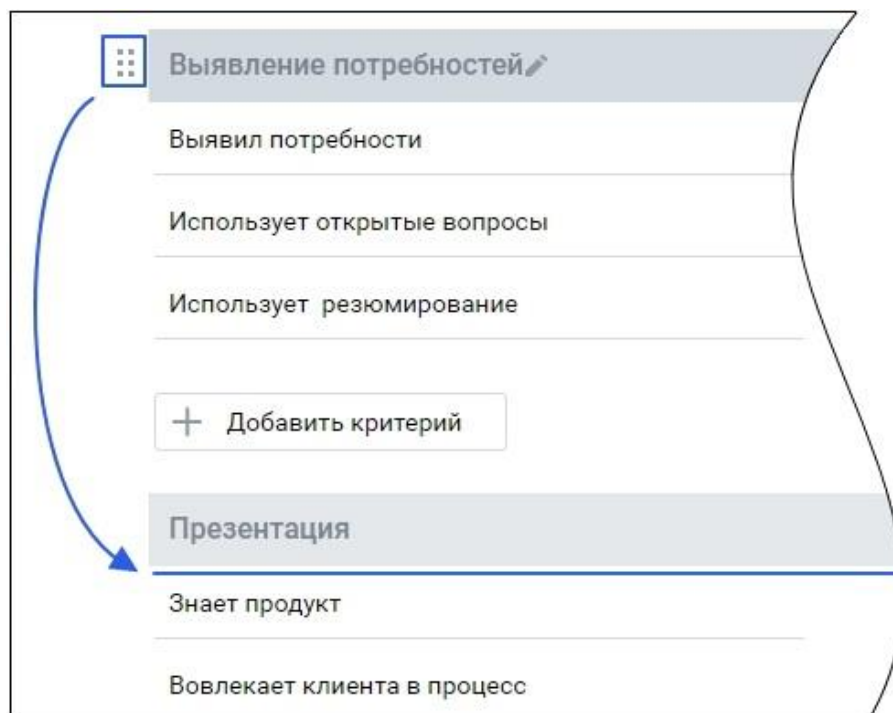
- **Имя бланка** – содержит не более 100 символов и не может быть пустым. Имена бланков не могут повторяться.
- **Критерии** – вопрос, на который контролер должен проставить оценку. Один бланк включает не более 100 критериев. Имя критерия содержит не более 200 символов и не может быть пустым.
- **Разделы** – группа критериев. Один бланк включает не более 50-ти разделов. Имя раздела содержит не более 100 символов и не может быть пустым.
- **Вес** – вес критерия влияет на расчет оценки по критерию. Поле не является обязательным для заполнения. Если для критерия установлен вес, для получения итоговой оценки текущая оценка контролера по критерию умножается на вес.
- **Подсказки к критерию** – текстовый комментарий к вопросу, не более 500 символов.
- **Чекбокс обязательности/не обязательности критерия** – проставляется, если критерий является обязательным для оценки.
- **Тематики Речевой аналитики** – выбор тематик РА для автоматической оценки по бланку (доступен при условии подключенной услуги Речевая аналитика и включенного [переключателя](#) Оценка разговоров «Речевой аналитикой»).
- максимальное количество выбираемых тематик для одного вопроса – 5;
- если на один вопрос назначено несколько тематик, то их суммарная оценка не может превышать максимальную оценку по шкале бланка;
- при отключении услуги «Речевая аналитика» в уже оцененных бланках оценка остается, правила оценки в бланках становятся недоступны для изменения;
- при изменении шкалы в бланке оценок оценки тематик обнуляются.
- **Кнопка  удаления критерия.**
- **Кнопка Добавить критерий**
- **Кнопка Добавить раздел**
- **Кнопка СОХРАНИТЬ** – сохраняет внесенные в бланк изменения
- **Кнопка ОТМЕНИТЬ** – отменяет внесенные изменения, и возвращает пользователя к списку бланков на рабочей области вкладки.

2.2. Просмотр и редактирование бланка оценки

Просмотр бланка доступен из рабочей области вкладки. Для просмотра бланка щелкните по его наименованию.

Если в созданном ранее бланке не были выставлены (сохранены) оценки ни по одному разговору, то критерии и разделы бланка можно добавлять, удалять или переименовывать.

Для перемещения раздела на другую позицию установите курсор на пиктограмме , и, удерживая левую кнопку мыши в нажатом состоянии, переместите раздел выше или ниже по списку. При изменении позиции раздела все критерии и подсказки внутри раздела перемещаются вместе с ним.



Аналогично перемещаются критерии. Позиция критерия может быть изменена как внутри одного раздела, так и между разделами. Вместе с критерием меняют позицию вес и подсказка к критерию.

2.3. Настройка шкалы оценок и веса критериев

Для настройки шкалы и веса критериев кликните по кнопке «Настроить бланк». В открывшемся окне выберите шкалу оценки из 10-ти возможных вариантов. Далее настройте коэффициенты оценок для данной шкалы.

Возможно добавление до 10 коэффициентов. Каждый коэффициент содержит:

Вес – в поле доступно для ввода любое число от 0,001 до 10 (дробные числа могут содержать до 3-х символов после запятой);

Название – характеристика или иное пользовательское определение коэффициента, максимальная длина – 50 символов;

Цвет – по клику в области поля открывается палитра выбора цвета;

Пиктограмма удаления «х» – при удалении коэффициент удаляется у всех критериев бланка, которым он был ранее проставлен;

Добавить – кнопка добавления нового критерия.

Если значение коэффициента было изменено, то это значение коэффициента меняется для всех критериев бланка, которым он был проставлен.

Настройка бланка ✕

Задайте шкалу оценки и вес критериев для этого бланка

Шкала оценки

1 - 10 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6 ● 7 ● 8 ● 9 ● 10 ▼

Вес критериев

Определите вес для критериев оценки для этого бланка. Для удобства, присвойте выбранному весу критерия название и цвет.

Вес	Название	Цвет	
x2	Критически важный	■	✕
x1.5	Очень важный	■	✕
x1.2	Важный	■	✕

+ Добавить

Сохранить Отменить

Диапазон результата	Шкала оценки
0 - 1	● ● 0 1
0 - 1	● ● ● 0 0.5 1
0 - 5	● ● ● ● ● 0 1 2 3 4 5
1 - 5	● ● ● ● ● 1 2 3 4 5
1 - 10 ☞	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.4. Удаление бланка оценки

Для удаления созданного ранее бланка откройте бланк и нажмите кнопку "Удалить". Подтвердите свое согласие на удаление.

Важно: При удалении бланка все оценки по этому бланку также удаляются.

Бланк оценок

← **Новый бланк оценок 29.04.2020** ✕ Удалить

Создал Жук Сергей Дмитриевич 2020-04-29. Оценено по бланку -290 разговоров Создать копию

Критерий	Подсказка
Новый раздел	
Новый критерий	

2.5. Бланк оценки "Базовая оценка сотрудника"

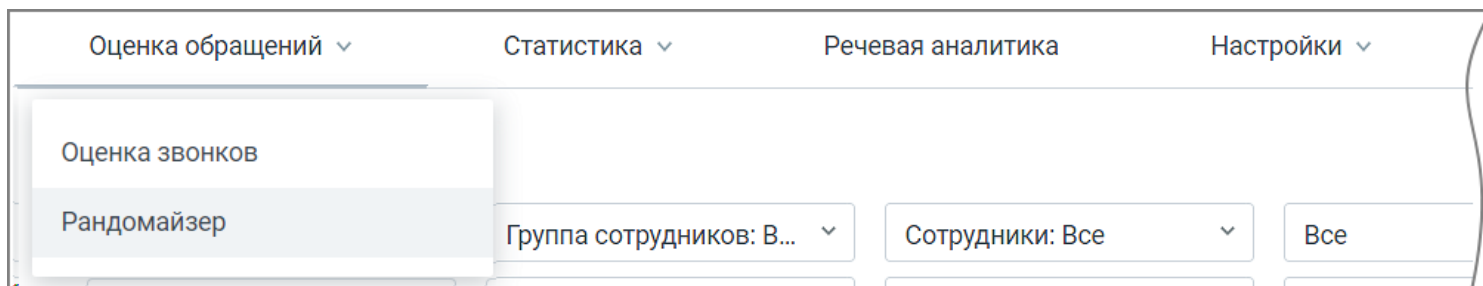
Бланк настроен по умолчанию и содержит следующие поля:

Раздел	Критерии	Обязательность
Установление контакта	Приветствие	да
	Уточнил, удобно ли общаться	нет
Выявление потребностей	Выявил потребности	да
	Использует открытые вопросы	нет
	Использует резюмирование	нет
Презентация	Знает продукт	да
	Вовлекает клиента в процесс	нет
Работа с возражениями	Уточняет информацию, аргументирует позицию	нет
	Отработал возражение "Мне надо подумать"	да
Завершение разговора	Получил контакты	да
	Проговорил последующие шаги	да
Навыки общения	Проявляет положительные эмоции	да
	Грамотная и четкая речь	да

3. Оценка обращений

Раздел меню **Оценка обращений** содержит три вкладки:

- Оценка звонков
- Оценка чатов
- Рандомайзер



3.1. Оценка звонков

Отчет "Оценка звонков" содержит данные о качестве работы сотрудников ВАС в соответствии с заданными параметрами фильтрации, и состоит из трех блоков:

- Блок настройки параметров фильтрации
- Блок визуализации
- Блок таблицы

Совет: В отчет "Оценка звонков" можно перейти, кликнув на число в столбце «Количество оцененных разговоров» в списке бланков оценок в разделе Настройки/Бланки оценок. В этом случае в отчете уже будут проставлены соответствующие бланку параметры фильтрации.

Настройка параметров фильтрации

Оценка обращений

Текущий день ▾	Группа сотрудников: В... ▾	Сотрудники: Все ▾	Длительность вызова ▾	Бланк оценки: Все ▾
Правило постзвонков... ▾	Оценка клиента: Все ▾	Оценка контролера: Все ▾	Контролер: Нет ▾	Время прослушивания... ▾
<input type="text" value="Все, Говорили"/> <input type="text" value="Ключевые слова в разговорах"/>		Дополнительные фильтры ▾		
Тип вызова: Все ▾	Номер ВАС: Все ▾	Клиент: Все ▾	Тема: Все ▾	

Показать
Очистить все

Для построения отчета воспользуйтесь следующими фильтрами (основными и дополнительными):

1. Период:

- текущий день;
- последние 2 дня;
- текущая неделя;
- прошлая неделя;
- текущий месяц;
- произвольный (протяженностью не более 3-х месяцев).

При входе в модуль загружаются вызовы за текущий день.

2. **Группа сотрудников** – при выборе групп сотрудников сформированный отчет будет включать данные только по выбранным группам. Для быстрого выбора всех групп предусмотрен элемент списка "Все группы". Также в списке имеется вариант "Без группы".

3. **Сотрудники** – при выборе сотрудников сформированный отчет будет включать данные только по выбранным сотрудникам. Для быстрого выбора всех сотрудников предусмотрен элемент списка "Все сотрудники". Список также включает удаленных сотрудников (если сотрудники, которые участвовали во внешних разговорах за указанный период, были удалены).

4. **Длительность вызова** – продолжительность звонка.

- все – параметр, установленный по умолчанию;
- короткие – до 30 секунд;
- средние – от 30 секунд до 5 минут;
- длинные – более 5 минут;
- произвольная длительность в формате: от мм:сс до мм:сс;

5. **Контролер** – список контролеров.

6. **Время прослушивания** – время прослушивания.

- все – параметр, установленный по умолчанию;
- не прослушано;
- прослушано меньше `undefinit` (где «`undefinit`» – время из настройки "Разговоры без прослушивания");
- прослушано больше `undefinit` (где «`undefinit`» – время из настройки "Разговоры без прослушивания");

Фильтрует вызовы, которые, соответственно, не были прослушаны (время прослушивания 0), прослушаны меньше/больше T, где T – время из настройки "Разговоры без прослушивания" (Например, Прослушано меньше/больше 10%).

7. **Ключевые слова в разговорах** – фильтр активен, если к модулю подключен блок **Речевая аналитика**. В настройках фильтра можно уточнить параметры поиска ключевых слов:

- поиск по клиенту, сотруднику или клиенту и сотруднику
- поиск по наличию либо отсутствию ключевых слов в распознанных записях разговоров (говорил/не говорил).

Оценка обращений

Текущий месяц ▾ Группа сотрудников: В... ▾ Сотрудники: Все ▾ Все ▾

🔍 Все, Говорили ▾ Ключевые слова в разговорах [Дополнительные фильтры ▾](#)

Уточните параметры поиска

Кто говорит: ▾

Слово, которое ищете: Говорили Не говорили

Все

Клиенты

Сотрудники

8. Тип вызова:

- Все – в результатах будут показаны все внешние вызовы – входящие и исходящие, в которых принимал участие какой-либо пользователь;
- Входящие – в результатах будут показаны все входящие внешние вызовы (кроме кампаний Исходящего обзвона, Заказа обратного звонка и Обратного звонка);
- Исходящие – в результатах будут показаны все исходящие внешние вызовы (кроме кампаний Исходящего обзвона, Заказа обратного звонка и Обратного звонка);
- Исходящий обзвон – в результатах будут показаны все вызовы в рамках кампаний Исходящий обзвон, в которых принимал участие пользователь
- Обратные звонки – в результатах будут показаны все вызовы в рамках ручных и автоматических кампаний Заказа обратного звонка и Обратного звонка, а также автоперезвонов на группу.

9. **Номер ВАТС** – выбор номеров ВАТС (DID), по которым состоялся внешний разговор. Список содержит номера, которые ранее были подключены и на данный момент отключены.

10. **Клиент** – выпадающий список содержит клиентов из Адресной книги. Имеется поле для быстрого поиска клиентов. При выборе определенных клиентов сформированный отчет будет включать данные только по выбранным клиентам. Для быстрого выбора предусмотрен элемент списка "Выбрано все".

11. **Темы:** фильтр по тематике вызова, проставленной в Контакт-центре. Иерархия выпадающего списка:

- 1) Все
- 2) Входящие
 - ...(список тематик)
- 3) Исходящие
 - ...(список тематик)
- 4) Обратные звонки
 - ...(список тематик)

12. **Бланк оценки** – при выборе бланков оценок сформированный отчет будет включать данные только по выбранным бланкам. Для быстрого выбора предусмотрен элемент списка "Все".
13. **Правило постзвонковой оценки** – при выборе правила оценки сформированный отчет будет включать данные только по выбранным бланкам. Для быстрого выбора предусмотрен элемент списка "Все".
14. **Оценка клиента** – в столбце отображается информация о постзвонковой оценке разговора клиентом. Доступны варианты: Все, 1 (Очень плохо), 2 (Плохо), 3 (Нормально), 4 (Хорошо), 5 (Отлично), Без оценки, Некорректная оценка (если оценка клиента вне диапазона 1-5).
15. **Оценка контролера** – в столбце отображается информация об оценке звонка контролером. Доступны варианты: Все оценки, Без оценки, Произвольные значения (от 0.00 до 1).
По умолчанию установлено значение "Все оценки"

Примечание: Внутри фильтра действует принцип фильтрации – ИЛИ (когда одно из условий истинно). Между фильтрами действует принцип фильтрации – И (когда все условия истинны).

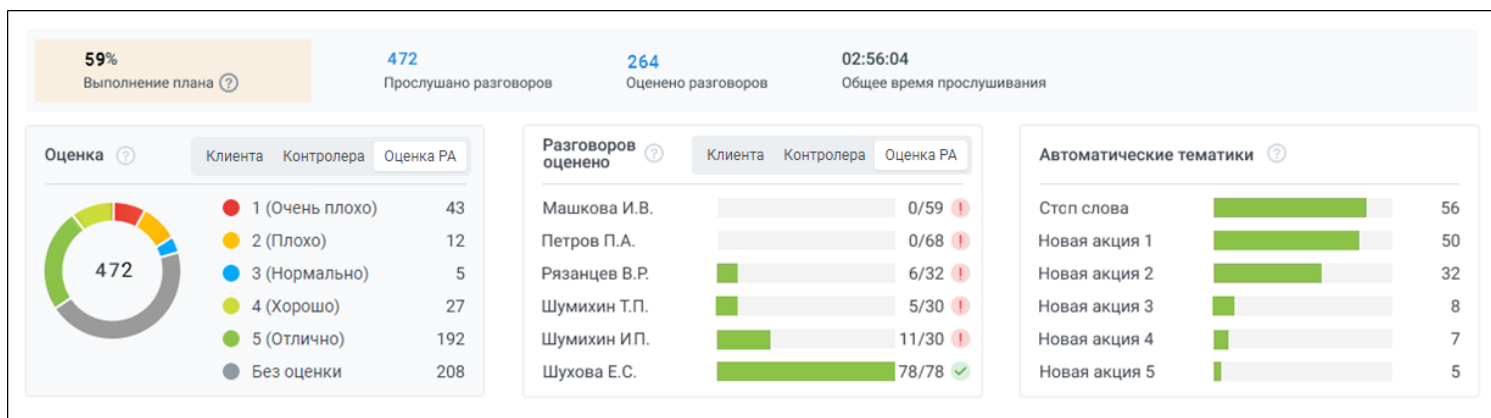
Для формирования отчета в соответствии с заданными параметрами фильтрации нажмите на кнопку **Показать**.

Если нажать кнопку **Очистить все**, состояние фильтров вернется к заданным по умолчанию.

Блок визуализации

Клик по кнопке **Свернуть/Показать** скрывает или разворачивает блок визуализации. В блоке визуализации отображаются:

- **Виджет сводной статистики;**
- **Оценка** – диаграмма оценок клиента или контролера;
- **Разговоров оценено** – количество разговоров, оцененных клиентом, контролером или Речевой аналитикой в разрезе по сотрудникам;
- **Автоматические тематика** – количество распознанных разговоров, которым были проставлены тематика, в разрезе по тематикам.



Оценка

На диаграмме отображено распределение вызовов в соответствии с оценками клиента, контролера или Речевой аналитики, в зависимости от отображаемого графика.

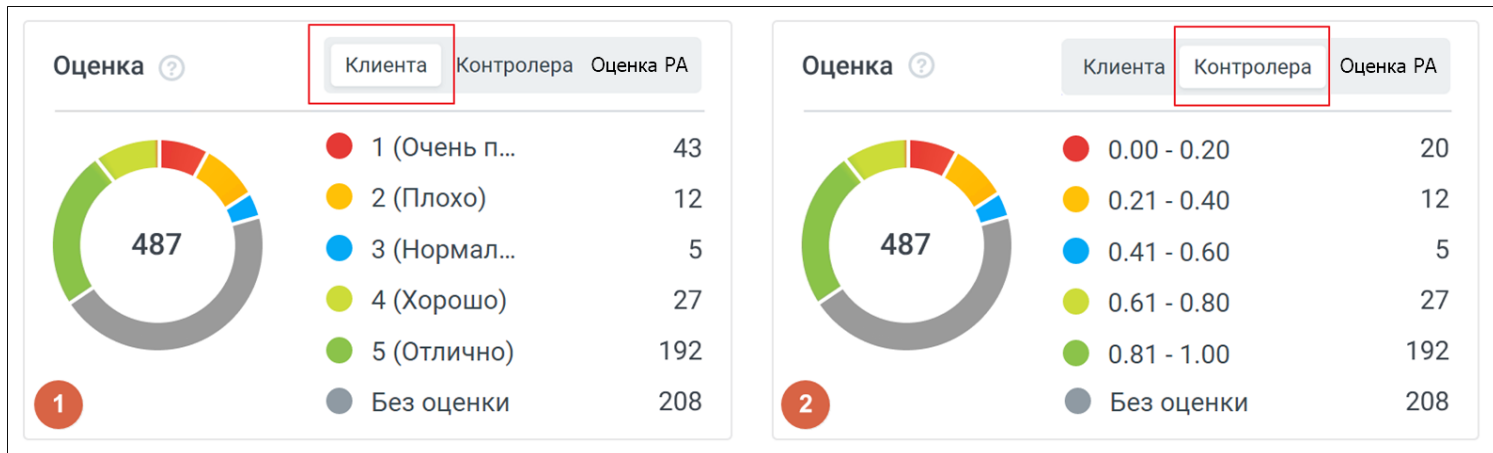


рис. 1 Оценка клиента, рис. 2 Оценка контролера

Элементы диаграммы могут использоваться в качестве фильтра по оценке клиента. Для этого необходимо нажать на область определенной оценки в самой диаграмме, либо в строке соответствующей оценки. После этого в таблице и других графиках будут показаны только записи с соответствующей оценкой. Могут быть выбраны несколько оценок. При повторном нажатии на запись или область диаграммы, фильтр снимается.

Примечание: При установке фильтра по оценке данные в таблице и других графиках обновляются автоматически.

1. Оценка клиента

Варианты оценок:

- 1 (Очень плохо);
- 2 (Плохо);
- 3 (Нормально);
- 4 (Хорошо);
- 5 (Отлично);
- Без оценки;
- Некорректная оценка.

Для каждой оценки клиента приведено количество вызовов, которым выставлена соответствующая оценка.

2. Оценка контролера.

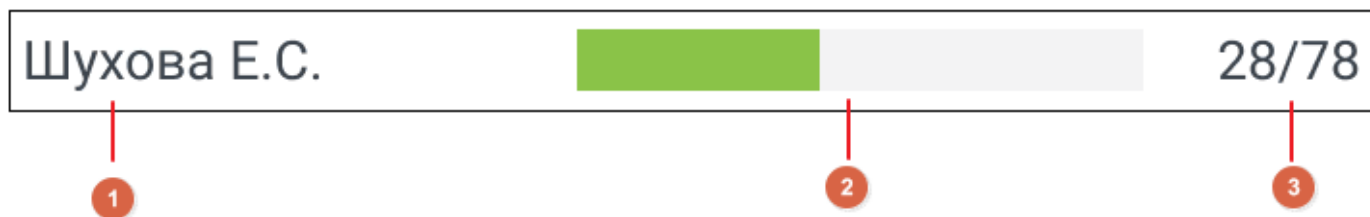
Оценка контролера проставляется в диапазоне от 0.00 до 1:

- 0.00 – 0.20;
- 0.21 – 0.40;
- 0.41 – 0.60;
- 0.61 – 0.80;
- 0.81 – 1.00.
- Без оценки

Для каждого диапазона оценок показано количество вызовов, которым выставлена оценка контролера.

Разговоров оценено

На диаграмме отображается количество разговоров, оцененных клиентом или контролером в разрезе по сотрудникам:



1. ФИО сотрудника

2. Шкала заполнения, которая показывает соотношение общего количества внешних вызовов данного сотрудника к вызовам, которые были оценены.

3. Информация о вызовах сотрудника, где:

- первое число – количество вызовов, оцененных клиентом или контролером;
- второе число – общее количество внешних вызовов сотрудника.

Элементы диаграммы могут использоваться в качестве фильтра по сотруднику. Для этого необходимо нажать на строку сотрудника в самой диаграмме, после этого в таблице и других графиках будут показаны только записи по соответствующему сотруднику. Могут быть выбраны несколько сотрудников. При повторном нажатии на строку, фильтр снимается.

Примечание: При установке данного фильтра данные в таблице и других графиках обновляются автоматически.

Автоматические тематики

На диаграмме отображается количество распознанных разговоров, которым были проставлены тематики, в разрезе по тематикам.



Каждая строка содержит:

1. Название тематики;
2. Шкала заполнения, которая показывает соотношение общего количества разговоров данной тематики по отношению к тематике с максимальным количеством разговоров.

3. Количество разговоров, в которых данная тематика была распознана;

Элементы диаграммы могут использоваться в качестве фильтра по тематикам. Для этого необходимо нажать на строку тематики в самой диаграмме, после этого в таблице и других графиках будут показаны только записи по соответствующей тематике. Могут быть выбраны несколько тематик. При повторном нажатии на строку, фильтр снимается.

Примечание: При установке данного фильтра данные в таблице и других графиках обновляются автоматически.

Блок таблицы

В блоке таблицы отображаются данные о качестве работы сотрудников ВАС в соответствии с заданными параметрами фильтрации. По умолчанию вызовы отсортированы по дате/времени начала вызова. Таким образом, последние разговоры расположены вверху таблицы.

<input type="checkbox"/>	Тип...	Начало вызова	Длит...	Кто звонил	Кому звонил	Оценка клиента	Оценка контролера	Автоматические тематик	Заметка	
<input type="checkbox"/>		11.02.2019 12:54	00:45	Петров Алексан...	Игоренко П.В	Плохо	0,31	Акция Сейшелы 2020,...	Клиент хамит	
<input type="checkbox"/>		11.02.2019 12:54	00:45	8 (903) 754-3453	Игорь Шувалов	Плохо	<input type="button" value="Оценить"/>	Акция Новый Год, Акц...		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	11.02.2019 12:57	03:15	Петров Алексан...	Игоренко П.В	Отлично	<input type="button" value="Оценить"/>	Акция Новый Год, Акц...	Клиент просил п...	
<input type="checkbox"/>		11.02.2019 13:04	00:45	Петров Алексан...	Игоренко П.В	Очень плохо	<input type="button" value="Оценить"/>	Стоп-слова, Акция Но...	Клиент перепута...	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	11.02.2019 13:05	02:41	Петров Алексан...	Игоренко П.В	Хорошо	0,29	Акция Новый Год, Акц...	Перепутаны док...	
<input type="checkbox"/>		11.02.2019 13:14	09:35	Петров Алексан...	Игоренко П.В	Отлично	0,79	Акция Зимний спорт, ...	Потерян паспорт	
<input type="checkbox"/>		11.02.2019 13:54	22:45	8 (903) 832-3223	Игоренко П.В	Отлично	0,79	Акция Новый Год, Акц...	Перевод на друг...	

Таблица содержит фиксированные (1 – 3) и настраиваемые (4 – 18) столбцы:

- Чекбокс для выбора записей.** Этот столбец присутствует в таблице всегда. Активация общего чекбокса означает выбор всех записей на текущей странице.
- Тип вызова** – входящий, исходящий, обратный звонок, исходящий обзвон. Подробнее [здесь](#).
- Кнопка "play"** – для прослушивания записи разговора (только для записанных разговоров). Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы из приведенных ниже будут отображаться на панели. Для этого щелкните правой кнопкой мыши по пиктограмме и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов. Также допускается менять порядок размещения столбцов в таблице. Для перемещения установите курсор на наименовании столбца, и, удерживая левую кнопку мыши в нажатом состоянии, перетяните столбец в другое место.
- Автоматические тематик** – список настроенных пользователем тематик Речевой аналитики. Вызов может быть помечен, как
 - наименование тематики, которую распознала в вызове Речевая аналитика;
 - "разговор не распознан" – если разговор не оценен Речевой аналитикой;
 - "тематик не распознаны" – если разговор распознан, но тематик не распознаны.
- Бланк оценки** – содержит название бланка, по которому разговор был оценен контролером (только для записанных разговоров).
- Длительность вызова** – содержит длительность разговора в формате мм:чч либо ммм.чч, если длительность более часа.
- Заметка** – комментарий контролера к вызову (если имеется). Введенный текст сохраняется "на лету".

8. **Клиент** – номер телефона или имя клиента из адресной книги. При щелчке по имени клиента открывается Карточка клиента.
9. **Комментарий к вызову** – содержит комментарий к вызову, проставленный в Контакт-центре (если имеется).
10. **Кому звонил** – данные того, кому был адресован вызов: Имя сотрудника, ФИО клиента, либо номер телефона, на который поступил вызов. При щелчке по имени клиента/сотрудника открывается Карточка клиента/сотрудника.

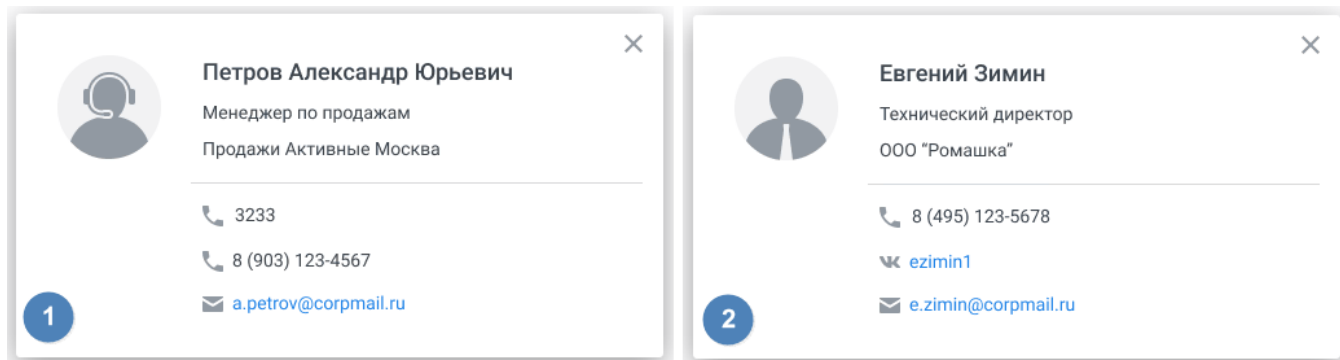
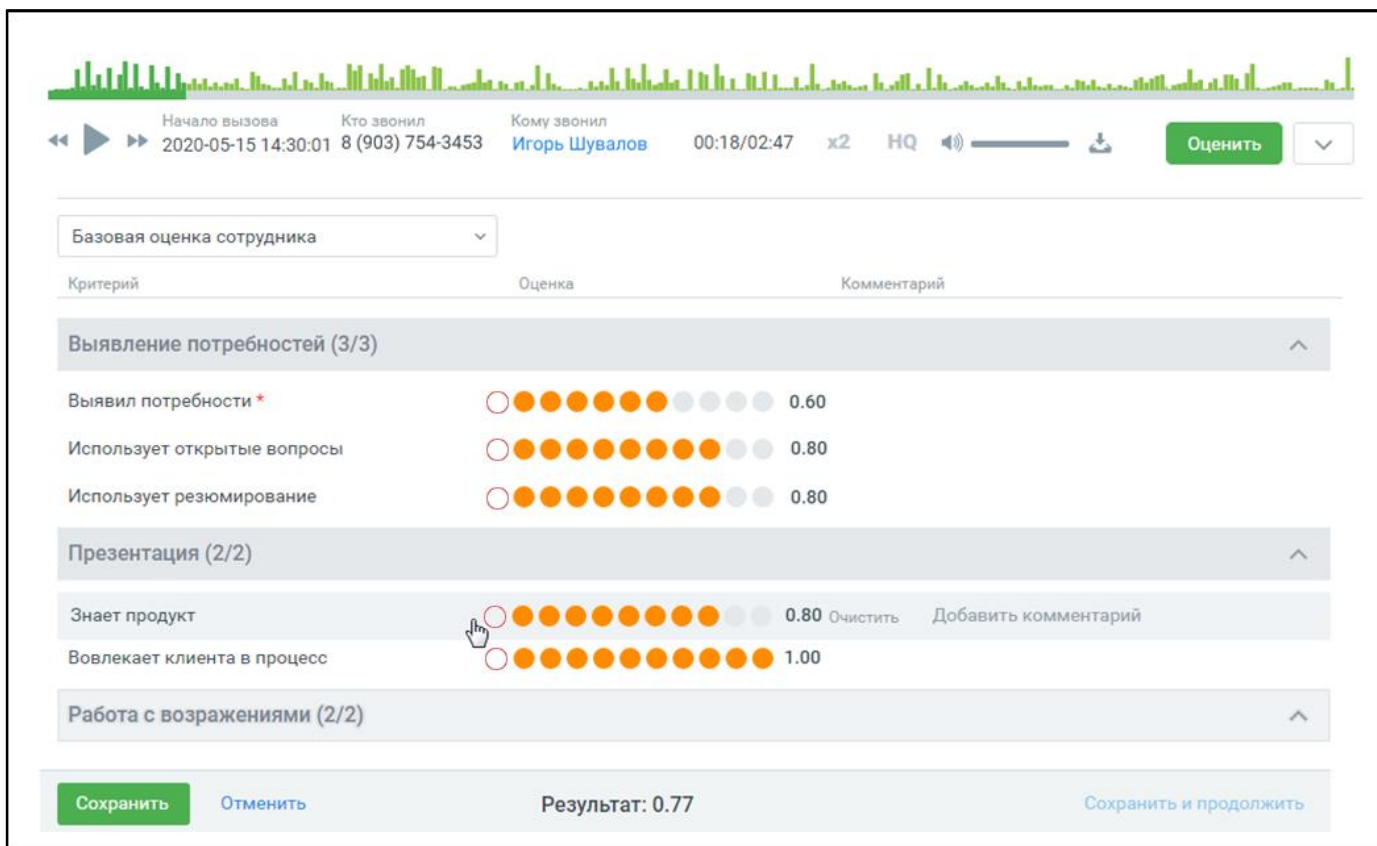


рис. 1 Карточка сотрудника, рис. 2 Карточка клиента

11. **Кто звонил** – данные того, кто совершил вызов: Имя сотрудника, ФИО клиента, либо номер телефона, с которого поступил вызов. При щелчке по имени клиента/сотрудника открывается Карточка клиента/сотрудника.
12. **Начало вызова** – дата начала вызова в формате *дд.мм.гггг чч:мм:сс*.
13. **Оценка клиента** – постзвонковая оценка качества, которую поставил клиент по завершении разговора с оператором. Варианты оценки: очень плохо, плохо, нормально, хорошо, отлично, без оценки.
При наличии нескольких (не более 3-х) звуковых файлов-вопросов в выбранных [Правилах постзвонковой оценки](#) вместо столбца «Оценка клиента» в таблице отображаются столбцы «Первая оценка клиента», «Вторая оценка клиента», «Третья оценка клиента», «Средняя оценка клиента». Аналогичные данные отображаются в карточке разговора.
14. **Организация клиента** – наименование организации клиента из адресной книги (если имеется).
15. **Сотрудник** – имя сотрудника ВАТС. При щелчке по имени открывается карточка сотрудника.
16. **Тема вызова** – содержит тематику вызова, проставленную в Контакт-центре. Подробнее [здесь](#).
17. **Оценка контролера** – оценка контролёра, в формате от 0.00 до 1, либо "Без оценки".
 - Если оценка имеется, щелчок по кнопке **Посмотреть** открывает плеер с записью разговора и бланк разговора с оценками. Кнопка **Посмотреть** доступна всем пользователям.
 - Если оценка отсутствует, вызов помечен кнопкой **Оценить**. При нажатии кнопки запускается запись разговора, и открывается список доступных контролеру бланков для проведения оценки. Кнопка **Оценить** доступна только для контролеров.
18. **Оценка РА** – столбец доступен, если [переключатель](#) «Оценка разговоров Речевой аналитикой» включен. В столбце отображаются оценки по критериям. Если в критерии несколько тематик – итоговая оценка является суммой оценкой по тематикам, а при наведении на оценку показываются оценки по каждой тематике. Если есть критическая ошибка, то отображается пиктограмма (!) «критическая ошибка».
19. **Кнопка «Оценка Речевой аналитики»** – клик по кнопке открывает окно выбора бланка для оценки РА. Для выбора доступны только бланки с настроенными автоматическими тематиками.




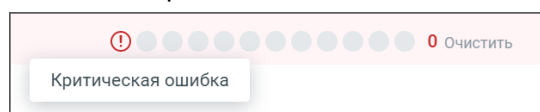
Критерий	Оценка	Комментарий
Выявление потребностей (3/3)		
Выявил потребности *	0.60	
Использует открытые вопросы	0.80	
Использует резюмирование	0.80	
Презентация (2/2)		
Знает продукт	0.80	Очистить Добавить комментарий
Вовлекает клиента в процесс	1.00	
Работа с возражениями (2/2)		

Выберите бланк из выпадающего списка, оцените работу сотрудника по совокупности критериев и сохраните введенные оценки.

Клик по кнопке **Очистить** удаляет введенную оценку. Кнопка **Добавить комментарий** позволяет откомментировать критерий в процессе работы над оценкой.

Клик по кнопке **Отменить** отменяет выставление оценки разговору и возвращает на предыдущую страницу.

Контролер может проставить критическую ошибку  в бланке, чтобы иметь возможность "обнулить бланк" из-за этой ошибки, а также иметь возможно быстро отследить пиктограмму критической ошибки в списке бланков оценки и самом бланке.



Если хотя бы у одного разговора в цепочке разговоров выставлена критическая ошибка по бланку – бланк не участвует при построении графика и не отображается в Статистике.


Совет: Если кнопка **Сохранить** недоступна для нажатия, проверьте – все ли критерии, помеченные * как обязательные, оценены.

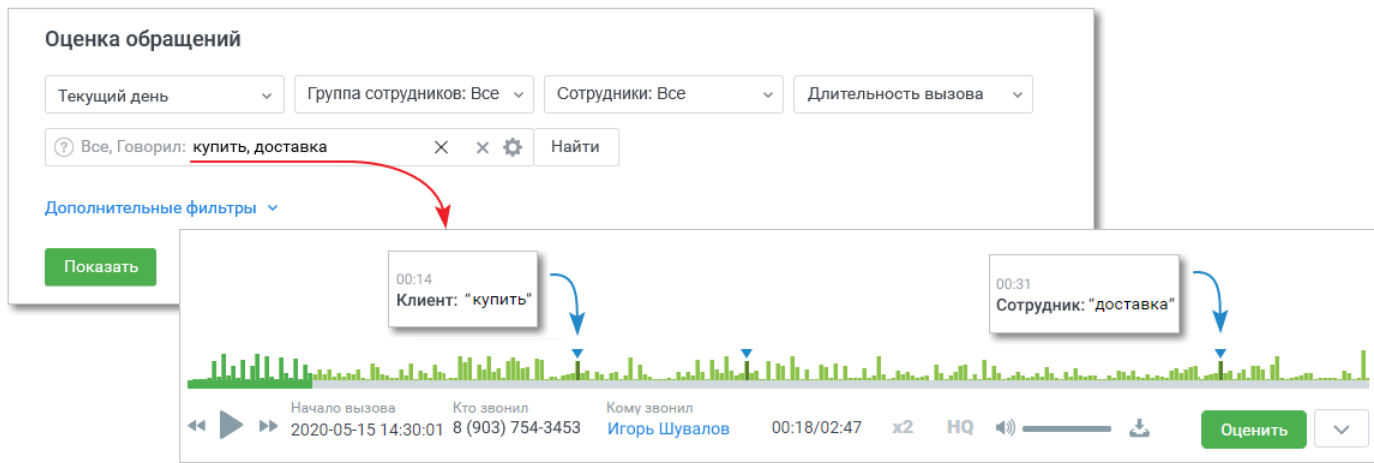
Оцененный разговор может быть переоценен по другому бланку. В этом случае действующая оценка записи обновляется, также в таблице изменяется название бланка оценки.

Предусмотрен экспорт записей разговоров в формате mp3. После клика на кнопку **Скачать** открывается стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее экспортировать:

- список разговоров – экспорт данных в соответствии с настройками, выбираемыми во всплывающем окне;

- оценки по бланку – экспорт данных по бланку, выбираемому во всплывающем окне. Отсутствует, если среди выбранных разговоров нет ни одного с оценкой контролера;
- архив с записями выбранных разговоров – формат имени аудиозаписей: "ГГГГ-ММ-ДД_ЧЧ-ММ-СС_Номер абонента_SIP Сотрудника_Номер АТС.mp3"

Если к модулю подключен блок **Речевая аналитика**, на осциллограмме встроенного плеера отображаются метки  для ключевых слов, найденных в распознанных записях разговоров. При наведении курсора на метку всплывает подсказка, которая содержит информацию о метке.



Оценка обращений

Текущий день | Группа сотрудников: Все | Сотрудники: Все | Длительность вызова

Все, Говорил: купить, доставка | Найти

Дополнительные фильтры

Показать

00:14
Клиент: "купить"

00:31
Сотрудник: "доставка"

Начало вызова: 2020-05-15 14:30:01 | Кто звонил: 8 (903) 754-3453 | Кому звонил: Игорь Шувалов | 00:18/02:47 | x2 | HQ | Оценить

3.2. Оценка чатов

Отчет предназначен для анализа и оценки эффективности текстовой коммуникации с клиентом. Он предоставляет возможность выделить и проанализировать данные об обращениях клиентов через различные каналы коммуникации сотрудниками компании.

Отчет "Оценка чатов" содержит данные о качестве работы сотрудников ВАТС в соответствии с заданными параметрами фильтрации, и состоит из трех блоков:

- Блок настройки параметров фильтрации
- Блок визуализации
- Блок таблицы

Настройка параметров фильтрации

Оценка чатов

Дата	Группа сотрудников:	Сотрудники:	Длительность обращения	Оценка клиента
Текущий день	Без группы	Оператор не назначен	Все	1 (Очень плохо), 2 (Пло:)
Канал				
Чат на сайте, Клиентски				
Тип обращения	Клиент	Тематика		
Входящие, Исходящие,	Все	Все		
				Дополнительные фильтры
<input type="button" value="Показать"/>	<input type="button" value="Очистить все"/>			

Для построения отчета воспользуйтесь следующими фильтрами (основными и дополнительными):

1. Период:

- текущий день;
- последние 2 дня;
- текущая неделя;
- прошлая неделя;
- текущий месяц;
- произвольный (протяженностью не более 3-х месяцев).

При входе в модуль загружаются обращения за текущий день.

- Группа сотрудников** – при выборе групп сотрудников сформированный отчет будет включать данные только по выбранным группам. Для быстрого выбора всех групп предусмотрен элемент списка "Все группы". Также в списке имеется вариант "Без группы".
- Сотрудники** – при выборе сотрудников сформированный отчет будет включать данные только по выбранным сотрудникам. Для быстрого выбора всех сотрудников предусмотрен элемент списка "Все сотрудники". Список также включает удаленных сотрудников (если сотрудники, которые участвовали во внешних разговорах за указанный период, были удалены).
- Длительность обращения** – продолжительность диалога. Варианты:
 - Все (установлен по умолчанию)
 - до 1 минуты
 - до 5 минут
 - от 5 до 20 минут
 - от 20 до 60 минут
 - более 60 минут
 - произвольный (при выборе этого варианта отображается дополнительная шкала выбора длительности)
- Оценка клиента** – в столбце отображается информация об оценке диалога клиентом. Доступны варианты: Все, 1 (Очень плохо), 2 (Плохо), 3 (Нормально), 4 (Хорошо), 5 (Отлично), Без оценки.

6. **Канал** – текстовые каналы коммуникации с клиентом. Варианты: ВКонтакте, Telegram, WhatsApp, Viber, Чат на сайте, Клиентское приложение.
7. **Тип обращения** – варианты:
 - Все – в результатах будут показаны все обращения, в которых принимал участие какой-либо пользователь;
 - Входящие – в результатах будут показаны все входящие внешние обращения.
 - Исходящие – в результатах будут показаны все исходящие внешние обращения.
 - Проактивный чат – в результатах будут показаны диалоги клиента в проактивном чате.
8. **Клиент** – выпадающий список содержит клиентов из Адресной книги. Имеется поле для быстрого поиска клиентов. При выборе определенных клиентов сформированный отчет будет включать данные только по выбранным клиентам. Для быстрого выбора предусмотрен элемент списка "Выбрано все".
9. **Тематика** – фильтр по тематике обращения, проставленной в Контакт-центре. Иерархия выпадающего списка

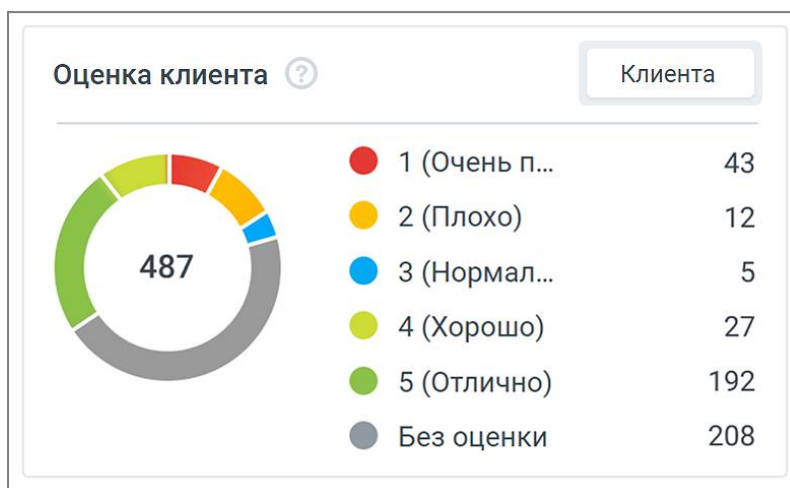
Блок визуализации

Клик по кнопке **Свернуть/Показать** скрывает или разворачивает блок визуализации. В блоке визуализации отображаются:

- **Оценка** – диаграмма оценок клиента;
- **Разговоров оценено** – количество разговоров, оцененных клиентом в разрезе по сотрудникам;

Оценка

На диаграмме отображено распределение вызовов в соответствии с оценками клиента, контролера или Речевой аналитики, в зависимости от отображаемого графика.



Элементы диаграммы могут использоваться в качестве фильтра по оценке клиента. Для этого необходимо нажать на область определенной оценки в самой диаграмме, либо в строке соответствующей оценки. После этого в таблице и других графиках будут показаны только записи

с соответствующей оценкой. Могут быть выбраны несколько оценок. При повторном нажатии на запись или область диаграммы, фильтр снимается.

Примечание: При установке фильтра по оценке данные в таблице и других графиках обновляются автоматически.

Варианты оценок:

- 1 (Очень плохо);
- 2 (Плохо);
- 3 (Нормально);
- 4 (Хорошо);
- 5 (Отлично);
- Без оценки;

Для каждой оценки приведено количество обращений, которым выставлена соответствующая оценка.

Разговоров оценено

На диаграмме отображается количество диалогов, оцененных клиентом в разрезе по сотрудникам:



1. ФИО сотрудника

2. Шкала заполнения, которая показывает соотношение общего количества обращений, обработанных данным сотрудником, к обращениям, которые были оценены.

3. Информация о вызовах сотрудника, где:

- первое число – количество обращений, оцененных клиентом;
- второе число – общее количество обращений, обработанных данным сотрудником.

Элементы диаграммы могут использоваться в качестве фильтра по сотруднику. Для этого необходимо нажать на строку сотрудника в самой диаграмме, после этого в таблице и других графиках будут показаны только записи по соответствующему сотруднику. Могут быть выбраны несколько сотрудников. При повторном нажатии на строку, фильтр снимается.

Примечание: При установке данного фильтра данные в таблице и других графиках обновляются автоматически.

Блок таблицы

В блоке таблицы отображаются данные о качестве работы сотрудников ВАС в соответствии с заданными параметрами фильтрации. По умолчанию обращения отсортированы по дате/времени начала диалога. Таким образом, последние обращения расположены вверху таблицы.

История чатов

Что надо найти? 9

Кан...	Тип	Номер обра...	Начало обращения	Длительность ...	Клиент	Оператор	Оценка 1	Оцен...	Оценка...	Средняя оценка кли...	Заметка
		1776468807	13.12.2023 17:09:50	02:22	Гость	Николаев Е.	3 (Нормально)		3		претензия
		1767503142	06.12.2023 09:17:23	09:35	Гость	Сидоров С.	4 (Хорошо)		4		<input type="text"/>

1 2 3 4 5 6 7 8

1. Канал обращения – варианты: ВКонтакте, Telegram, WhatsApp, Viber, Чат на сайте, Клиентское приложение.
2. Тип вызова – входящий, исходящий, проактивный чат.
3. Номер обращения – уникальный ID обращения.
4. Начало обращения и длительность обращения – время первого обращения в чате и общая длительность диалога.
5. Клиент – номер телефона или имя клиента из адресной книги. При щелчке по имени клиента открывается Карточка клиента.
6. Оператор – сотрудник компании, обрабатывающий обращение.
7. Оценка 1...Средняя оценка – все оценки, проставленные обращению, а также средняя оценка.
8. Заметка – комментарий к обращению (если имеется). Введенный текст сохраняется "на лету".
9. Поле поиска по результатам фильтрации/

Клик по строке обращения в таблице открывает окно соответствующего чата для просмотра диалога.

3.3.Рандомайзер

На вкладке контролер имеет возможность отбирать произвольные разговоры сотрудников случайным образом. Это позволяет повысить объективность оценки качества обслуживания за счет независимого отбора исследуемых разговоров.

Для начала отбора звонков необходимо выбрать контролера, а также один или несколько периодов, в которых будет производиться отбор. Каждый период по умолчанию составляет один календарный месяц. Допустимый диапазон выбора – прошедший и будущий год, считая от текущего месяца. Для каждого периода можно задать один или несколько наборов фильтров отбора.

Рандомайзер

Прошедшие месяцы Текущий и будущие месяцы

Контролер: Борисенок Елена Выбор месяца: Текущий месяц (Ноябрь) Объем выборки: 10 Запланировано: 30 Оценено: 0

+ Добавить период

01.11.2023 – 30.11.2023

+ Добавить фильтр

Фильтр 3 Дополнить звонки Объем выборки: 10 Запланировано: 10 Оценено: 0

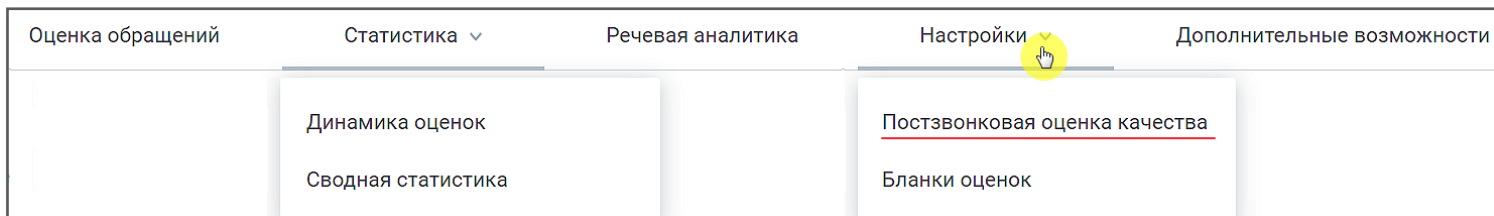
Для построения списка разговоров воспользуйтесь следующими фильтрами:

1. **Длительность вызова** – продолжительность звонка.
 - все – параметр, установленный по умолчанию;
 - короткие – до 30 секунд;
 - средние – от 30 секунд до 5 минут;
 - длинные – более 5 минут;
 - произвольная длительность в формате: *от мм:сс до мм:сс*;
2. **Количество звонков** – желаемое количество разговоров, которые выберет система.
3. **Правило постзвонковой оценки** – при выборе правила оценки сформированный список будет включать данные только по выбранным бланкам. Для быстрого выбора предусмотрен элемент списка "Все".
4. **Оценка клиента** – при выборе какой-либо постзвонковой оценки разговора сформированный список будет включать разговоры только с этой оценкой. Доступны варианты: Все, 1 (Очень плохо), 2 (Плохо), 3 (Нормально), 4 (Хорошо), 5 (Отлично).
5. **Группы** – при выборе групп сотрудников сформированный список будет включать разговоры только по выбранным группам. Для быстрого выбора всех групп предусмотрен элемент списка "Все группы". Также в списке имеется вариант "Без группы".
6. **Сотрудники** – при выборе сотрудников сформированный список будет включать данные только по выбранным сотрудникам. Для быстрого выбора всех сотрудников предусмотрен элемент списка "Все сотрудники". Список также включает удаленных сотрудников (если сотрудники, которые участвовали во внешних разговорах за указанный период, были удалены).

Клик по кнопке **Показать** формирует произвольный список разговоров, отобранных случайным образом.

4. Настройка постзвонковой оценки

Для настройки постзвонковой оценки перейдите в раздел меню **Настройки** → **Постзвонковая оценка качества**.






4.1. Настройка правил постзвонковой оценки


Постзвонковая оценка качества предназначена для оценки:

- персональных вызовов сотрудников (внешних входящих и исходящих);
- вызовов, поступающих на группу сотрудников;
- кампании исходящего обзвона с участием сотрудника (роботизированным кампаниям ИО правило оценки качества не назначается).

Постзвонковая оценка качества предназначена для оценки клиентом работы сотрудника по завершении звонка.

Рабочая область вкладки содержит список настроенных правил постзвонковой оценки качества:

Правило	Назначено	Автор	Дата создания	Обновил	Дата обновления
altest	1	altest1	17.02.2020	altest1	17.02.2020
Оценка отдела снабжения	1  2	Протасеня Александр	12.02.2020	altest1	15.05.2020
Оценка отдела логистики	3  3	Кончиц Александр	06.09.2019	altest1	15.05.2020
Оценка маркетинга	1  1	Жук Сергей Дмитриевич	18.03.2020	altest1	15.05.2020



- Сотрудники
- Максимов Игорь
- Группы
- Отдел кредитования

Применяются следующие обозначения:



– правило назначено на персональные вызовы сотрудников;



– правило назначено на вызовы для групп сотрудников;



- правило назначено на вызовы, совершаемые в рамках кампании Исходящего обзвона.

Правила постзвонковой оценки качества можно:

- создавать
- редактировать
- удалять

Примечание: Если для вызовов на группу сотрудников, персональных вызовов или кампании Исходящего обзвона настроено несколько правил, действительным является правило, настроенное последним.


Добавление правила постзвонковой оценки качества

Для добавления нового правила зайдите в раздел **Настройки/Постзвонковая оценка качества** и нажмите кнопку **Добавить правило**.

← Новое правило ✎

Звуковой файл оценки качества обслуживания ?

Формат mp3, макс. размер 20 МБ

 **PRO** Закажите качественную запись в студии MANGO-OFFICE по тел. 8-800-555-55-22

Звуковой файл завершения вызова ?

Не обязательно


Формат mp3, макс. размер 20 МБ

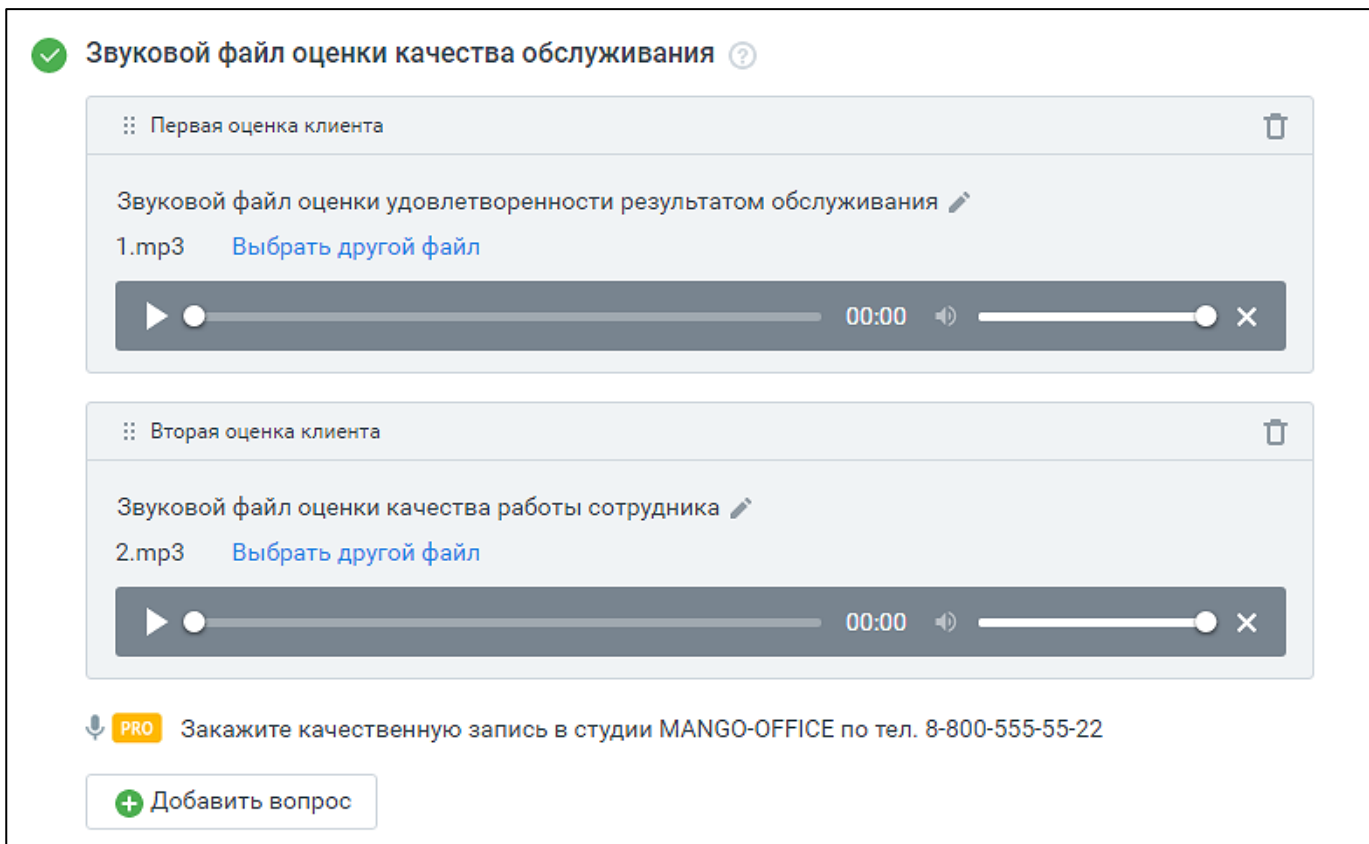
Настройка назначения правила ?

<input checked="" type="radio"/> На сотрудников	<input type="radio"/> На группы сотрудников	<input type="radio"/> На кампании ИО
---	---	--------------------------------------

Предложение оценить качество обслуживания будет срабатывать для всех персональных вызовов сотрудников (и для входящих и для исходящих)


Форма настройки правила содержит следующие поля:

- **Название правила** – по умолчанию "Имя правила". Редактируется путем нажатия на пиктограмму . Название правила не может повторять уже существующие названия правил проекта.
- **Звуковой файл оценки качества обслуживания** – звуковой файл с предложением клиенту оценить качество работы сотрудника. Загружается пользователем. Допустимый формат файла – mp3. Максимальный размер 20 МБ. Загруженный звуковой файл можно прослушать во встроенном плеере, заменить или удалить.



✓ **Звуковой файл оценки качества обслуживания** ?


Первая оценка клиента

Звуковой файл оценки удовлетворенности результатом обслуживания 

1.mp3 [Выбрать другой файл](#)


00:00


Вторая оценка клиента

Звуковой файл оценки качества работы сотрудника 

2.mp3 [Выбрать другой файл](#)

00:00



 **PRO** Закажите качественную запись в студии MANGO-OFFICE по тел. 8-800-555-55-22

 [Добавить вопрос](#)

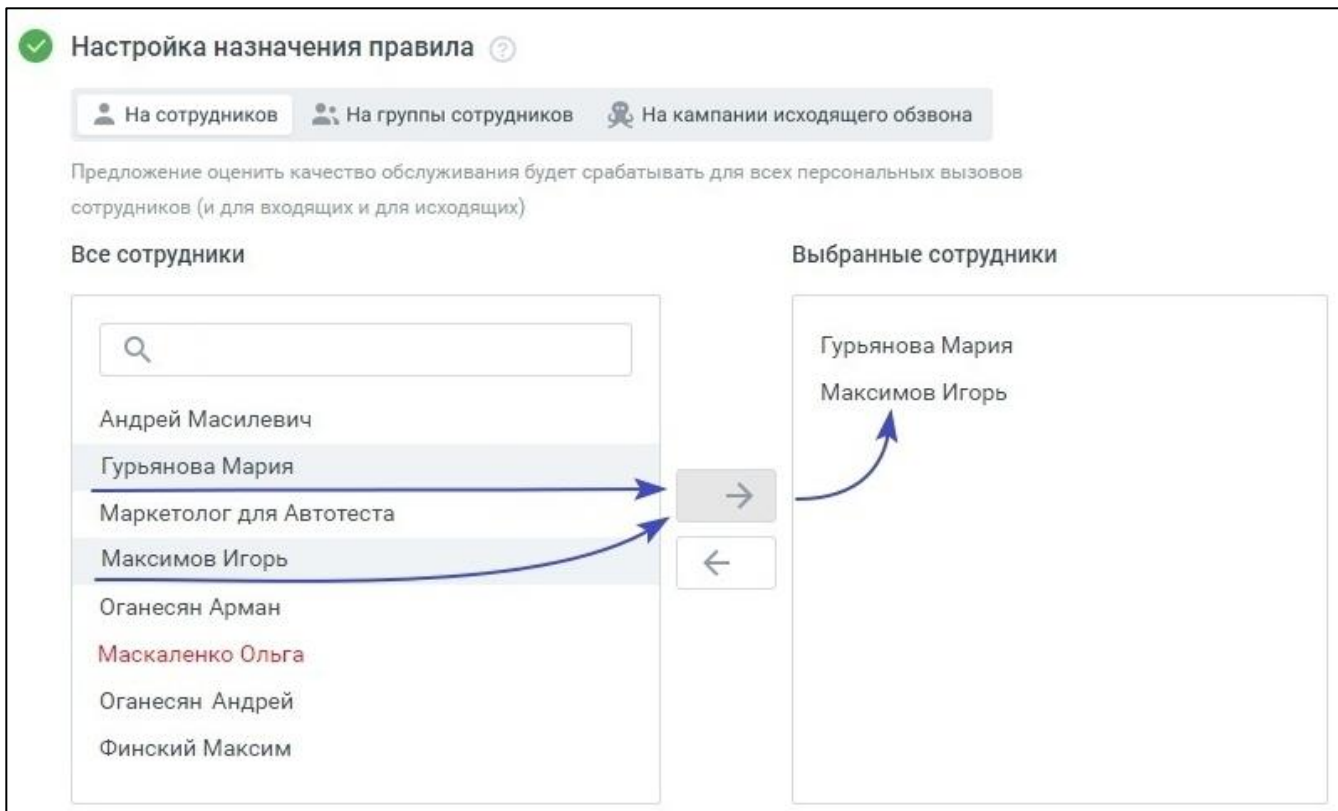
При создании нового правила загрузка звукового файла оценки является обязательной. После ввода клиентом оценки (цифры от 1 до 5) введенное значение сохраняется как "Оценка клиента".

Примечание: При подключенной в Личном кабинете пользователя ВАТС услуге «Контроль качества (постзвонковая оценка)», допускается размещение до трех звуковых файлов с вопросами клиенту, с получением оценки клиента по каждому. В таблицах и графиках отражается статистика по каждой из оценок.

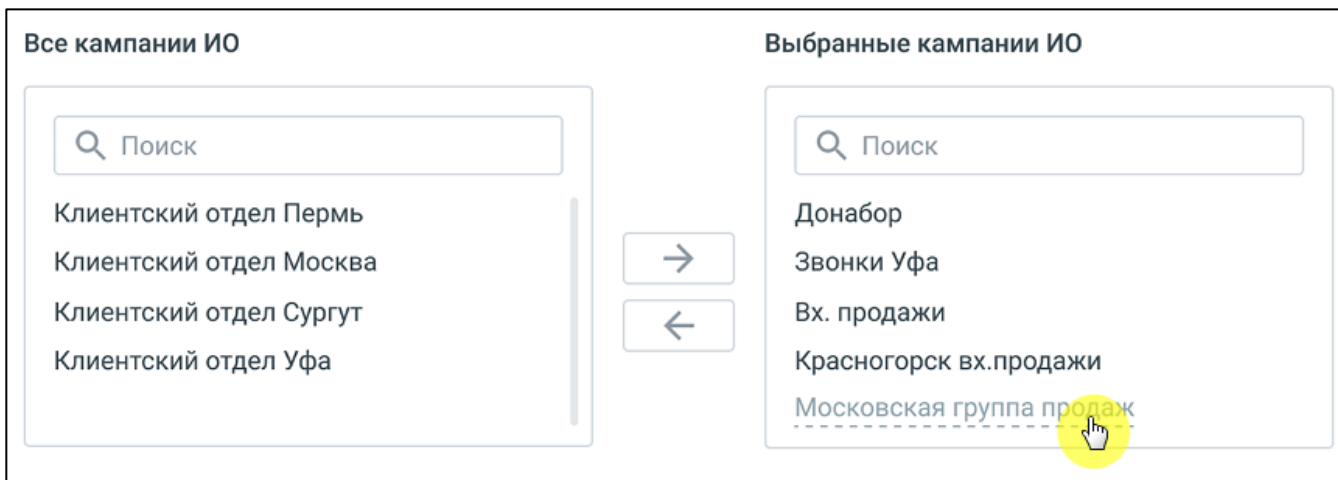
- **Звуковой файл завершения вызова** – звуковой файл, который услышит клиент после оценки работы сотрудника. Загружается пользователем. Допустимый формат файла – mp3. Максимальный размер 20 МБ. Загруженный звуковой файл можно прослушать во встроенном плеере, заменить или удалить.
- **Настройка назначения правил** – сотрудник, группа сотрудников или компания Исходящего обзвона, для которых действует данное правило.

Выделите сотрудников в поле "Все сотрудники" и нажмите кнопку . В поле "Выбранные сотрудники" отразится список сотрудников, которым назначено данное правило оценки. Чтобы удалить сотрудников из правила оценки, выделите их в поле "Выбранные сотрудники", и нажмите .

Примечание: Если на выбранного сотрудника (группу, кампанию ИО) ранее уже было назначено правило, в поле "Все сотрудники" его имя выделено красным цветом.



Аналогичным образом правила оценки назначаются на группы сотрудников и на кампании Исходящего обзвона.



Если кампания Исходящего обзвона имеет статус "Обрабатывается", "Выполняется" или "Останавливается", она отображается в настройках правила оценки качества, но удалить из правила ее нельзя. Для удаления такой кампании необходимо предварительно изменить ее статус.

После заполнения полей формы сохраните внесенные изменения нажатием кнопки **Сохранить**.

Примечание: Одно и то же правило может быть привязано одновременно к персональным вызовам сотрудников, вызовам, поступающим на группы и кампаниям исходящего обзвона.

Просмотр и редактирование правила постзвонковой оценки качества

Просмотр правила доступен из рабочей области вкладки. Для просмотра правила щелкните по его наименованию. Отредактируйте правило и сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

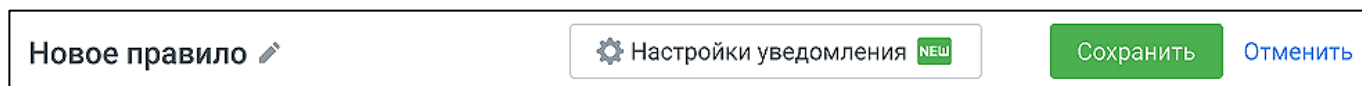
Удаление правила постзвонковой оценки качества

Для удаления созданного ранее правила откройте правило и нажмите кнопку "Удалить". Подтвердите свое согласие на удаление.

Удаленное правило восстановить невозможно.

4.2. Настройка уведомлений о постзвонковых оценках

В Личном кабинете пользователя ВАТС доступна услуга «Настройка уведомлений о постзвонковых оценках». При создании нового правила отображается кнопка **Настройки уведомления**.



Клик по кнопке открывает системное окно с информацией о подключении услуги.

Если в Личном кабинете пользователя ВАТС услуга «Настройка уведомлений о постзвонковых оценках» уже подключена, клик по кнопке «Настройки уведомления» открывает форму, где пользователь может задать условия отправки уведомлений:

Настройки уведомлений ✕

Когда клиент ставит оценку 1 2 3 4 5

Высылать уведомления на Email
 по SMS
 В сервисе

Указанным адресатам

Дополнительные контакты
Укажите через запятую контакты на которые нужно высылать уведомления

Email

Когда клиент ставит оценку – выбор оценок, на которые сработает правило и отправится уведомление. Поле обязательно для заполнения.

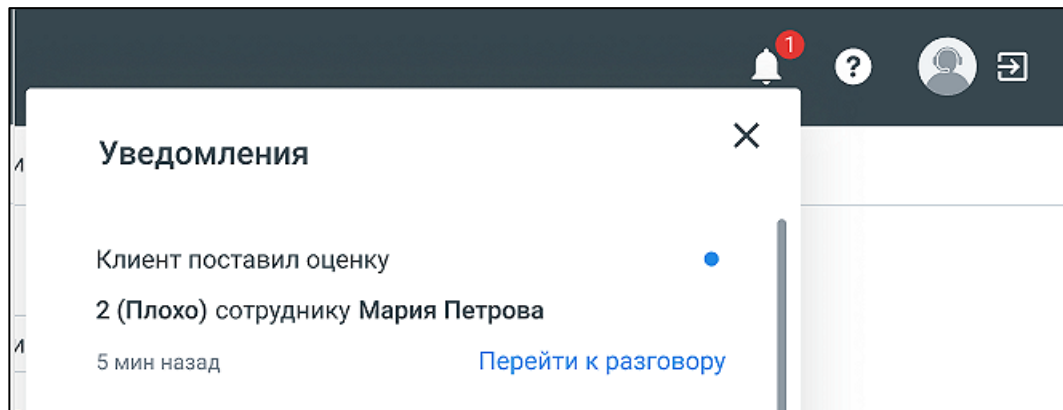
Высылать уведомления – если чекбокс способа отправки проставлен, при срабатывании правила отправляется уведомление выбранным способом. Должен быть выбран хотя бы один чекбокс.

Указанным адресатам – выбор адресата для отправки уведомления при срабатывании правила. Необходимо выбрать как-минимум одного сотрудника. Настройка уведомления на сотрудника-робота не доступна.

Дополнительные контакты – возможность добавить произвольный e-mail (один или несколько) для дополнительного уведомления при срабатывании правила.

Кнопка «Сохранить» доступна после заполнения всех обязательных полей. Клик по кнопке «Отменить» отменяет сделанный в форме изменения.

Если присутствуют непрочитанные уведомления, на панели модуля «Контроль качества» отображается иконка оповещения в виде колокольчика, с цифрой количества новых уведомлений.

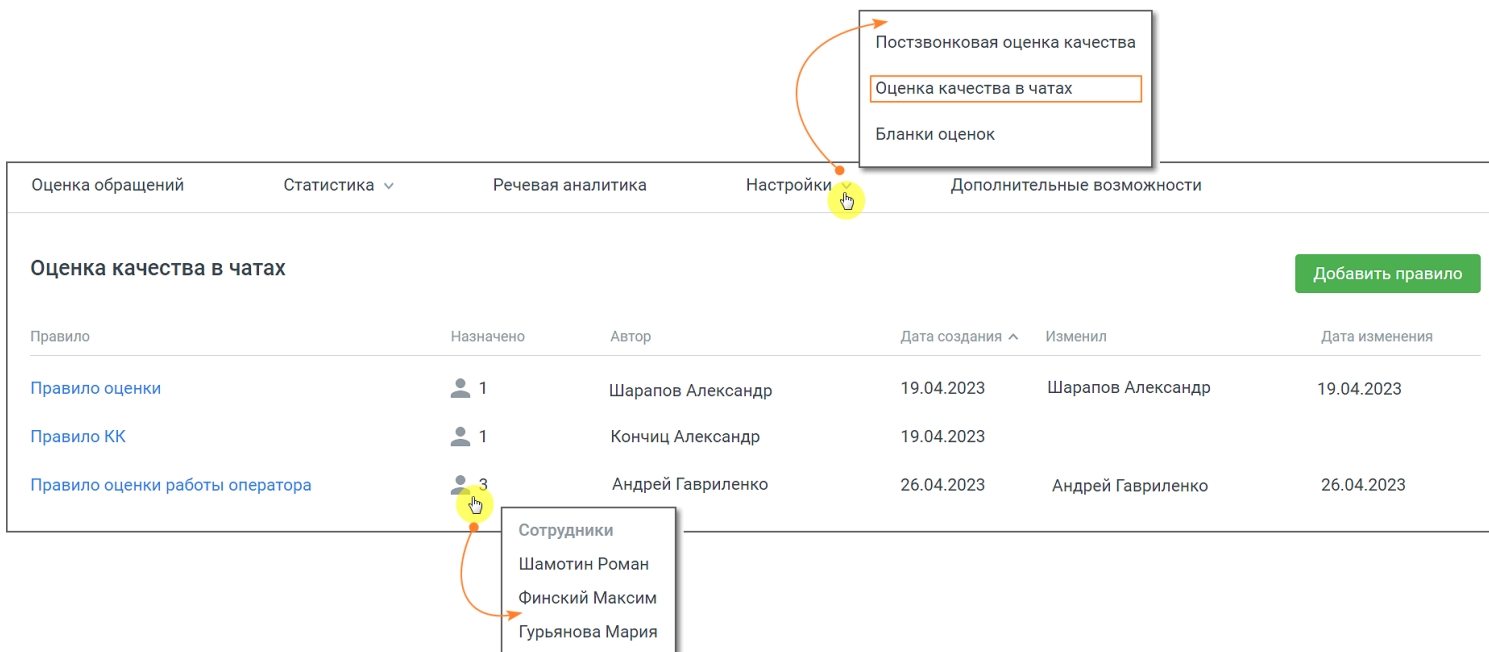


Клик по ссылке «Перейти к разговору» открывает страницу конкретного разговора. Если в модуле доступна услуга бланков оценки, также открывается бланк оценки.

5. Оценка качества в чатах

Вкладка **Оценок качества в чатах** предназначена для оценки работы сотрудника клиентом по завершении диалога в чате.

Рабочая область вкладки содержит список всех правил оценки (максимальное количество – 50).



Постзвонокковая оценка качества

Оценка качества в чатах

Бланки оценок

Оценка обращений Статистика ▾ Речевая аналитика **Настройки** Дополнительные возможности

Оценка качества в чатах Добавить правило

Правило	Назначено	Автор	Дата создания ^	Изменил	Дата изменения
Правило оценки	1	Шарапов Александр	19.04.2023	Шарапов Александр	19.04.2023
Правило КК	1	Кончиц Александр	19.04.2023		
Правило оценки работы оператора	3	Андрей Гавриленко	26.04.2023	Андрей Гавриленко	26.04.2023

Сотрудники

- Шамотин Роман
- Финский Максим
- Гурьянова Мария


Параметры правил оценки:


- **Название** – наименование правила оценки;
- **Назначено** – сотрудники или группы, которым было назначено данное правило. Вопросы, содержащиеся в правиле, будут заданы клиенту после завершения разговора с указанными сотрудниками или группами;
- **Автор** – ФИО сотрудника, создавшего правило оценки. Если сотрудник удален, то отображается "Удаленный сотрудник";
- **Дата создания** – дата создания правила оценки в формате дд.мм.гггг;
- **Изменил** – ФИО сотрудника, который последним сохранил изменения в правиле. Если сотрудник удален, то отображается "Удаленный сотрудник";
- **Дата изменения** – дата последнего изменения правила в формате дд.мм.гггг.

5.1.Создание, редактирование и удаление правила

Чтобы создать новое правило оценки нажмите на кнопку «Добавить правило».

Оценка обращений Статистика ▾ Речевая аналитика Настройки ▾ Дополнительные возможности

Новое правило  1 Сохранить Отменить


✔ **Сообщение оценки качества обслуживания** 

Первый вопрос клиенту

Просьба оценить качество обслуживания по шкале от 1 (ужасно) до 5 (отлично). 2


424 символов



+ Добавить вопрос 3

✔ **Сообщение завершения общения** 

Не обязательно

+ Добавить ответ 4

✔ **Настройка назначения правила** 

 На сотрудников 5
 На группы сотрудников

Предложение оценить качество обслуживания будет срабатывать для всех персональных сотрудников

Все сотрудники	Выбранные сотрудники
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <input type="text" value="Ma"/> </div> <ul style="list-style-type: none"> Андрей Масилевич Герман Германский <li style="color: red;">Гурьянова Мария Максим Максимов Игорь Маркетолог для Автотеста Маскаленко Ольга 	<ul style="list-style-type: none"> Дима Сазонов Максим Евдокимов
<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">→</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">←</div> </div>	

В открывшемся окне заполните необходимые поля:

- 1) **Название** – наименование правила оценки. Клик по пиктограмме «карандаш» позволяет редактировать наименование;

- 2) **Сообщение оценки качества обслуживания** – поле, где необходимо вписать вопрос клиенту. Текст вопроса будет показан клиенту после завершения диалога с сотрудником и закрытии обращения. Максимальная длина сообщения – 500 символов;
- 3) **Кнопка «Добавить вопрос»** – клик по кнопке открывает новое поле для вопроса клиенту. Всего можно добавить не более трех вопросов. Для подсчета оценки берется среднее значение по всем вопросам.
- 4) **Сообщение завершения общения** – клик по кнопке «Добавить вопрос» открывает новое поле для сообщения клиенту. Сообщение будет показано, когда клиент поставит оценку на заданные ранее вопросы. Поле не обязательно для заполнения.
- 5) **Настройка назначения правила** – сотрудники или группы, которым назначается данное правило. Вопросы, содержащиеся в правиле, будут заданы клиенту после завершения разговора с указанными сотрудниками или группами. Если сотрудник или группа назначены на другое правило оценки, в списке они выделены красным цветом. При попытке назначить такого сотрудника или группу на новое правило, открывается соответствующее системное уведомление;
- 6) **Кнопка «Сохранить»** – клик по кнопке сохраняет внесенные в бланк изменения
- 7) **Кнопка «Отменить»** – клик по кнопке отменяет внесенные изменения, и возвращает пользователя к списку правил на рабочей области вкладки.

Чтобы отредактировать правило, кликните на наименование правила в списке правил на рабочей области вкладки. Внесите необходимые изменения и сохраните кнопкой «Сохранить».

Важно: После получения хотя бы одной оценки клиента по данному правилу вопросы правила недоступны для редактирования.

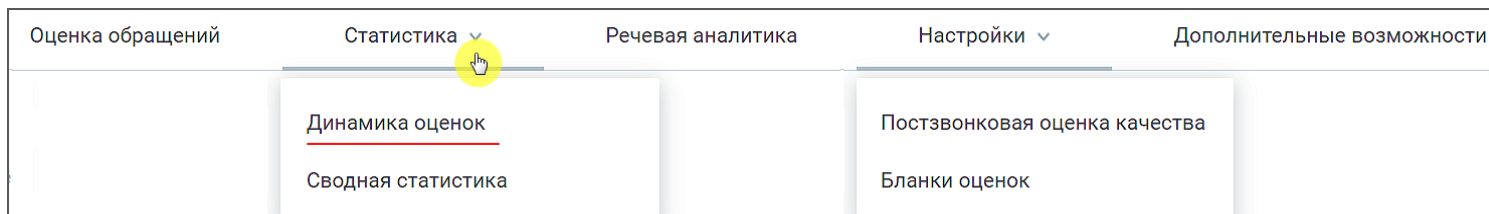
Чтобы удалить правило, откройте его в режиме редактирования и нажмите кнопку «Удалить» в правом верхнем углу экрана. Подтвердите согласие на удаление.

При отключении услуги «Оmnikanальная оценка диалогов» удаляются и созданные по ней правила. Если в настройках оmnikanальной оценки диалогов был отмечен чекбокс «Несколько вопросов», а затем чекбокс был отключен, то правила, в которых есть несколько вопросов, будут содержать первый вопрос.

6. Статистика

Раздел содержит отчеты Динамика оценок и Сводная статистика.

6.1. Динамика оценок



Отчет "Динамика оценок" содержит данные о качестве работы сотрудников ВАТС в соответствии с заданными параметрами фильтрации. Отчет позволяет наглядно отследить динамику изменения оценки работы сотрудника клиентом и контролером, по срезу день/неделя/месяц.

Отчет включает в себя:

1. График «Средняя оценка» – динамика оценок разговоров сотрудника как клиентом, так и контролером;
2. График «Распределение оценок» (с табличной частью) – данные об оценках клиентов и контролеров за выбранный период.

Для построения отчета воспользуйтесь следующими фильтрами:

- **Период** – фильтрует оцененные вызовы по дате создания вызова: Текущая неделя, Текущий месяц, Произвольный (максимальное значение 1 год);
- **Группа** – выпадающий список содержит список групп, доступных пользователю, расположенных в алфавитном порядке;
- **Сотрудник** – выпадающий список содержит сотрудников, относящихся к группе, выбранной во вкладке "Оценка звонков". Также в списке доступен выбор варианта «Результат по всей группе».
- **Бланк оценки** – список всех доступных [бланков оценки](#);
- **Правило постзвонковой оценки качества** – список всех доступных [правил](#).

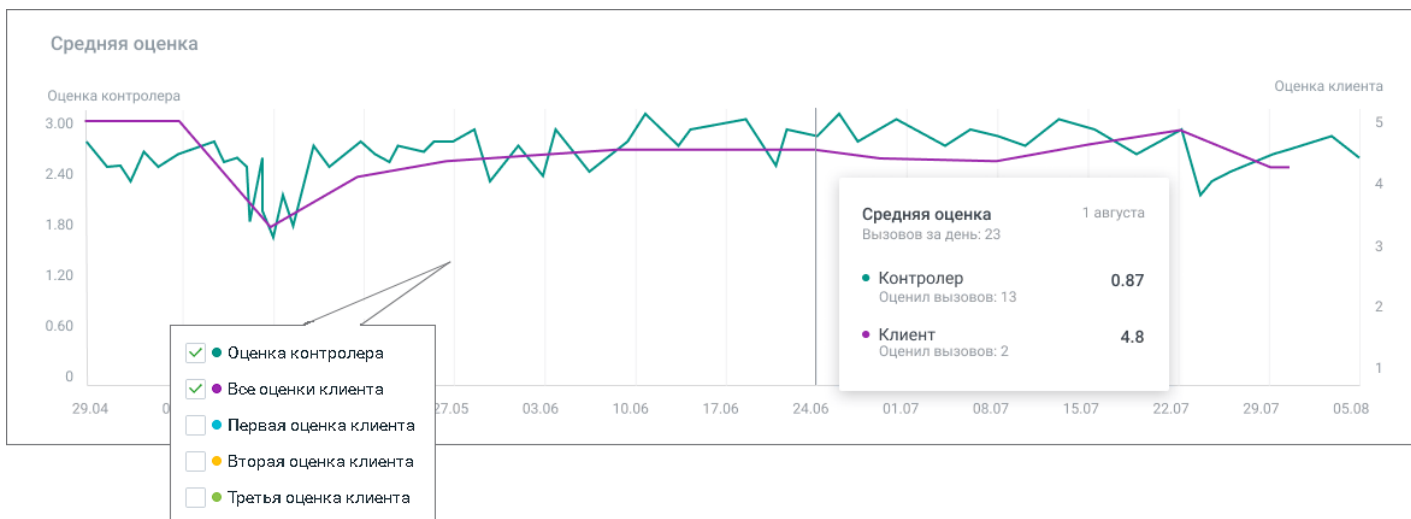
Для формирования отчета установите параметры фильтрации и нажмите на кнопку **Показать**.

Совет: Если кнопка **Показать** недоступна для нажатия, проверьте – во всех ли выпадающих списках выбраны данные для формирования отчета.

График «Средняя оценка»

На горизонтальной оси – динамика по времени (в формате "дд.мм" – для периода менее 210 дней, "месяц" – для периода более 210 дней);

На вертикальной оси – слева от графика расположены деления оценок контролеров, справа от графика расположены деления оценок клиентов.

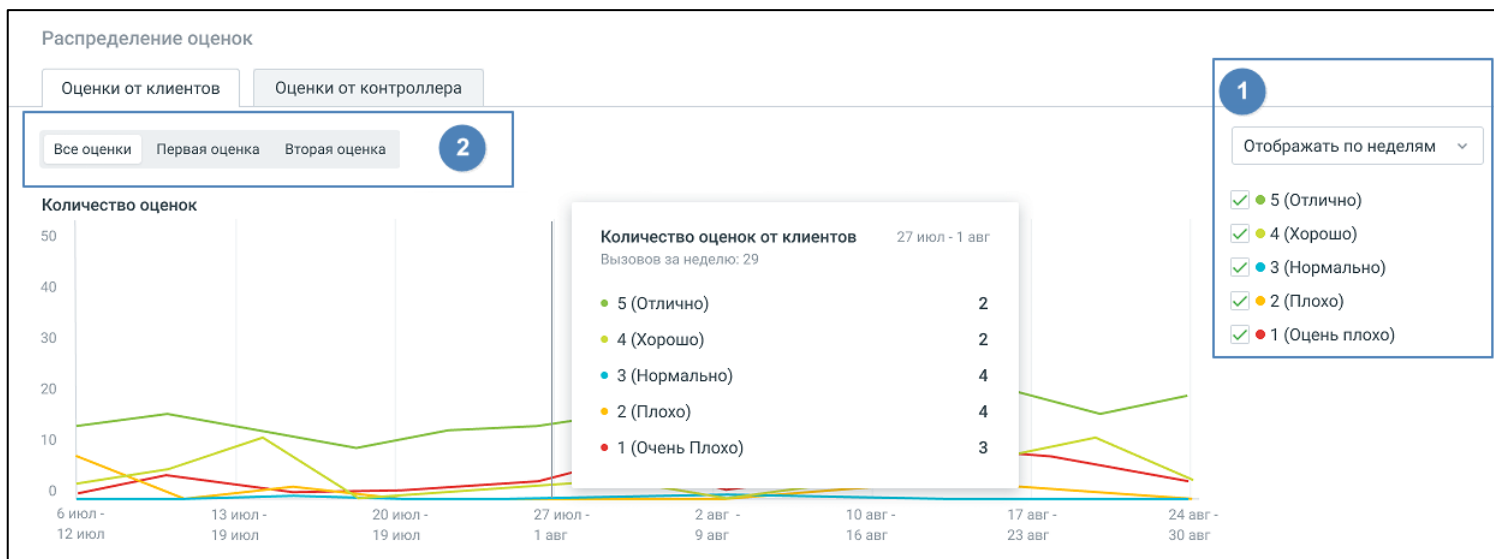


При наведении курсора на элементы графика отображается всплывающая подсказка с информацией по соответствующему дню (с учетом выбранных оценок):

- выбранная дата;
- количество вызовов у сотрудников за день;
- средняя оценка контролера за выбранный день;
- количество разговоров, которые оценили контролеры, за выбранный день;
- средняя оценка клиентов за выбранный день;
- количество разговоров, которые оценили клиенты, за выбранный день.

График «Распределение оценок»

На графике отображено распределение оценок (клиентов и контролеров) по выбранным сотрудникам.



Вкладка «Оценки от клиентов». График.

По клику на период на графике, появляется информационное окно "Количество оценок от клиентов", с детализацией оценок сотрудников за выбранный период. Количество графиков зависит от выбранных в блоке «1» оценок.

Блок «2» отображается при наличии нескольких звуковых файлов-вопросов в выбранных [Правилах постзвонковой оценки](#).

Таблица «Оценки от клиентов»

Дата	Средняя оценка	Всего оценок	5 - Отлично	4 - Хорошо	3 - Нормально	2 - Плохо	1 - Очень плохо
За весь период	4.0	298	12	11	8	12	31
10 авг - 16 авг	3.9	29	2	2	4	0	3
17 авг - 23 авг	3.9	29	2	2	4	0	3
24 авг - 31 авг	3.9	29	2	2	4	0	3

Показать еще Показано 4 из 9

Таблица включает следующие данные для выбранных сотрудников: период, средняя оценка за период, детализация по оценкам за период.

Кликнув на число, пользователь переходит в раздел [Оценка звонков](#), с записями разговоров соответствующего периода.

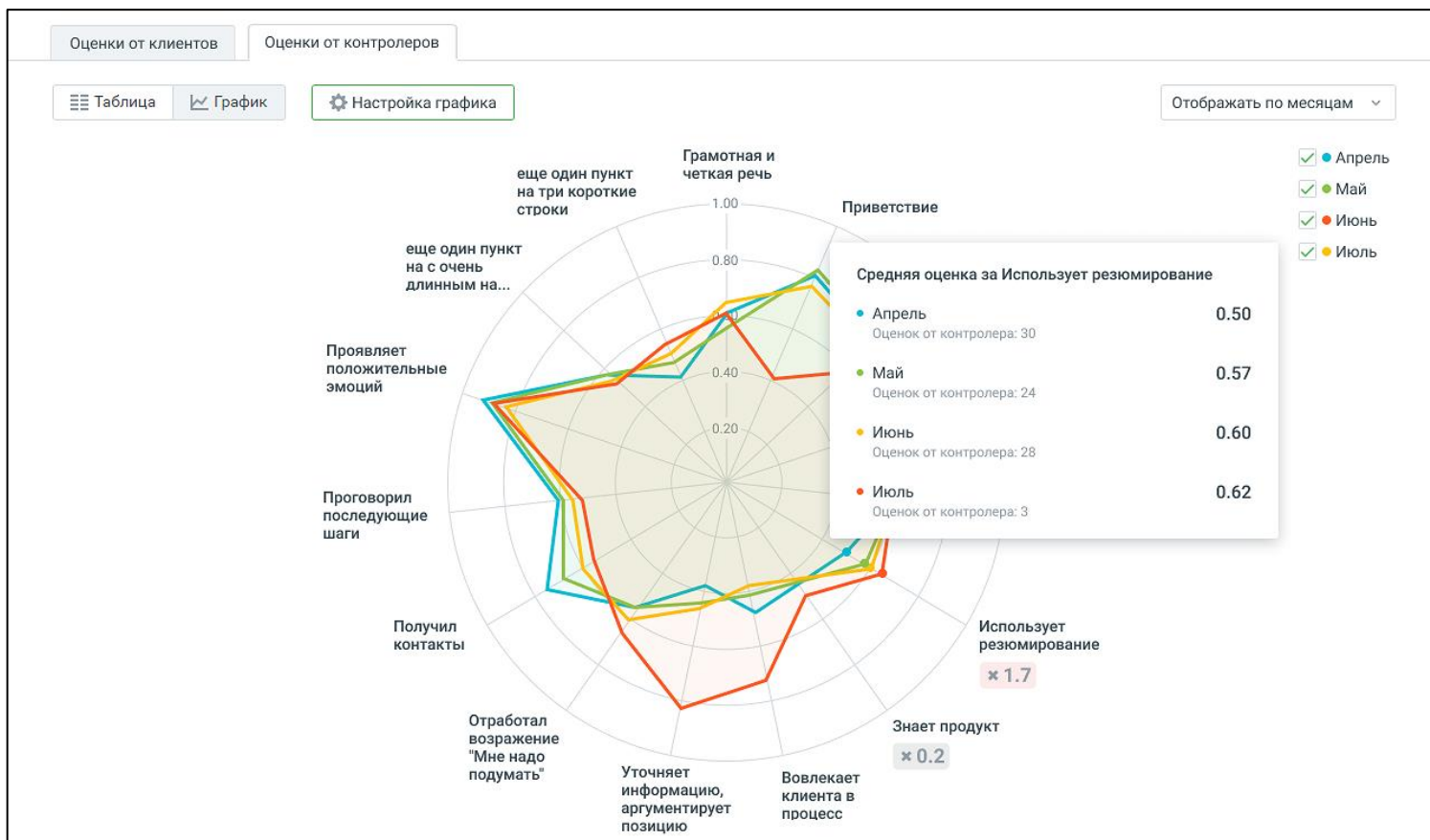
Клик по кнопке **Скачать** приводит к открытию стандартного окна экспорта данных. Экспорт производится в формат CSV, с учетом выбранных в фильтрах значений.

Вкладка «Оценки контролеров». Диаграмма квалификаций.

Лепестковая диаграмма квалификаций отображает оценки контролёров в разрезе выбранных периодов по каждому критерию или разделу выбранного бланка, в зависимости от периода отображения.

График строится по оценкам по критериям/разделам без учета коэффициентов.

Если в выпадающем списке **Бланк оценки** отмечено значение «Не выбран», вкладка не будет содержать никакой информации.



Максимальное количество одновременно отображаемых диаграмм – 5.

Для настройки диаграммы следует кликнуть по кнопке **Настроить график**. В открывшемся окне выбрать критерии и разделы бланка оценки, сохранить внесенные изменения. Максимальное количество пунктов для построения диаграммы – 20.

Клик по кнопке **Отменить** возвращает настройки к последнему сохраненному значению.

Таблица «Оценки контролеров»

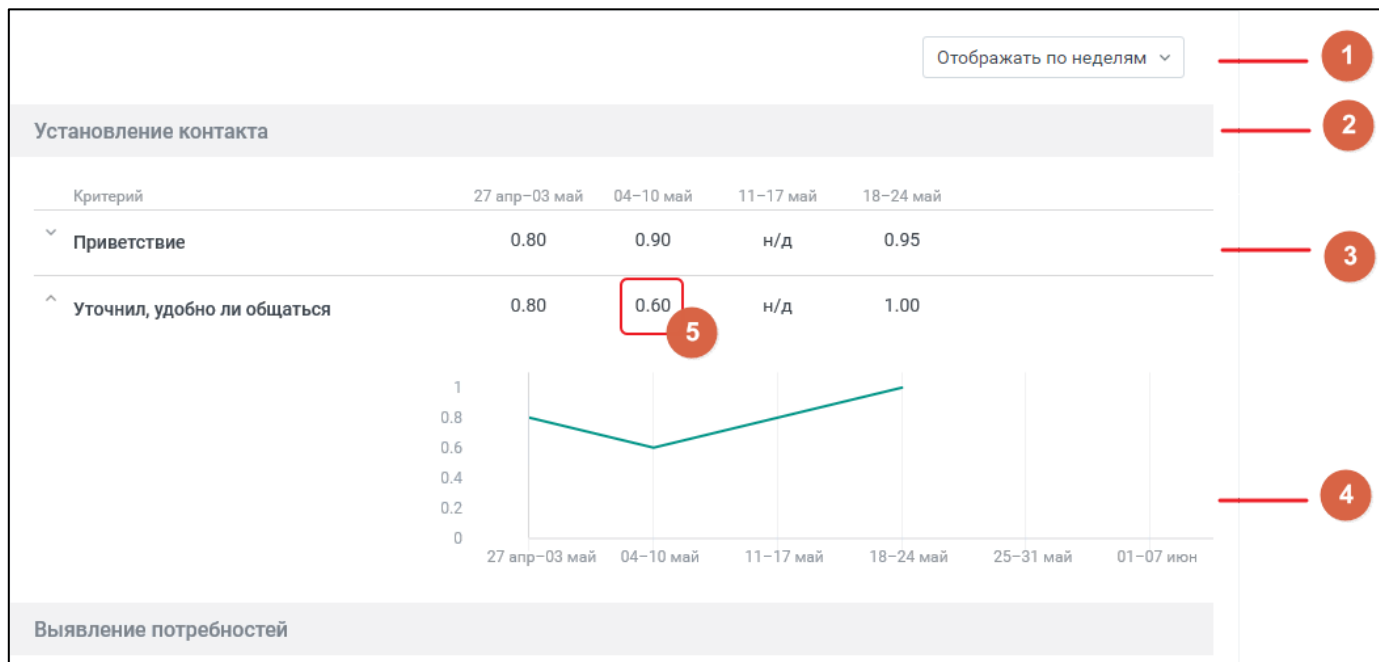


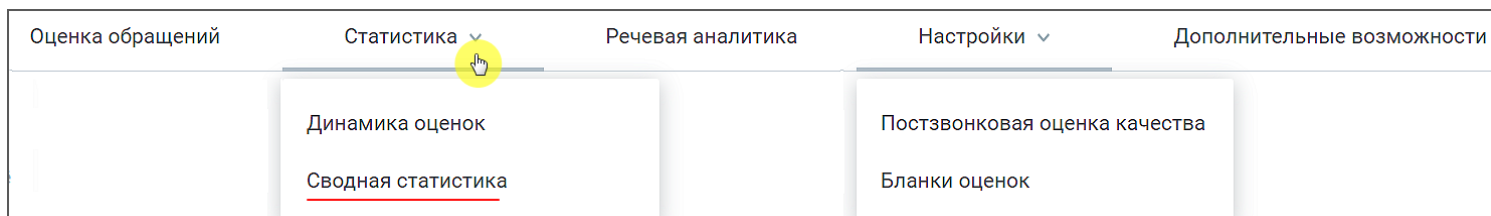


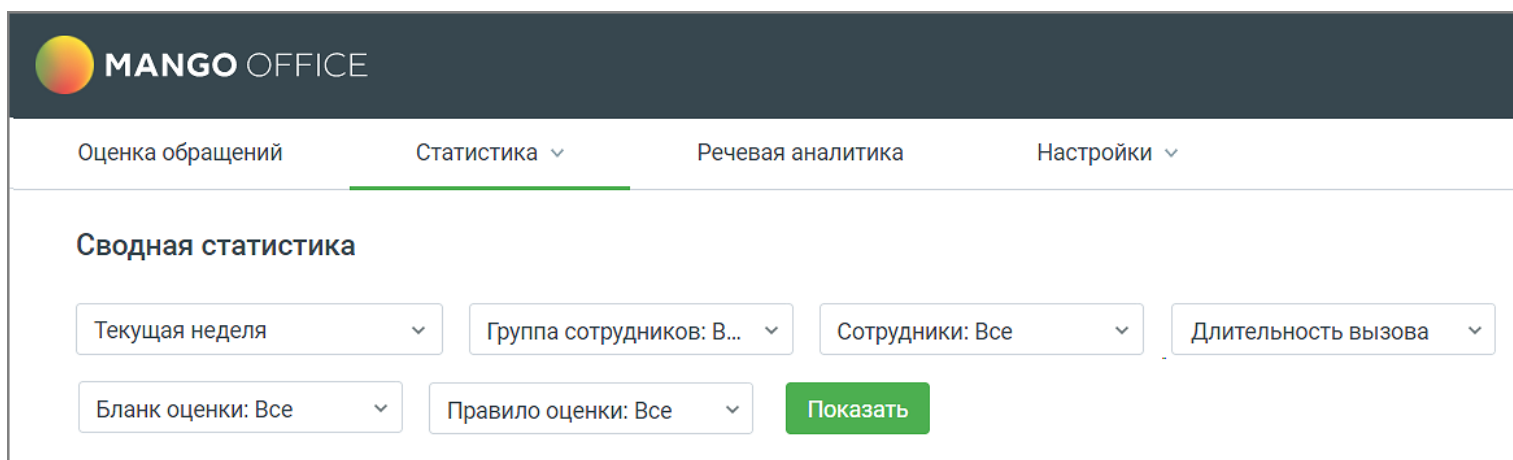
Таблица формируется по срезу день/неделя/месяц и заданным пользователем фильтрам. Таблица включает следующие данные:

1. **Переключатель группировки периодов** – день, неделя, месяц.
 - Срез "дни" недоступен, если выбранный в фильтре период более 60 дней.
 - Если период охватывает дни из двух календарных лет, то над первым столбцом за каждый год указан соответствующий год.
2. **Заголовок раздела бланка оценки.**
3. **Критерий бланка оценки** – критерии, по которым не проставлены оценки, не отображаются.
4. **Развернутый критерий** – отдельный график с динамикой оценок контролера за выбранный период. Сворачивается/разворачивается кликом по пиктограмме  и , расположенной слева от наименования критерия.
5. **Среднее значение критерия** – среднее арифметическое значение оценок в выбранном временном срезе, с округлением до сотых.

6.2. Сводная статистика



В разделе отображаются таблицы сводной статистики оценок сотрудников ВАС клиентами и контролерами в соответствии с заданными параметрами фильтрации.



Доступны три основных сводных отчета

- Все оценки
- Оценка клиента
- Оценка контролера

Оценка разговоров
Все оценки Оценка клиента Оценка контролера
 **Скачать**

Группа/Сотрудник ▾	Оценка клиента		Оценка контролера	
	Средняя оценка	Оценено разговоров	Средняя оценка	Оценено разговоров
▾ Группа продаж 1				
Итого по группе	4.1	1068	2.64	1868
Абанов И.В.	4.1	68	2.86	118
Абдулов И.В.	4.2	86	2.53	156
Абросимов Е.П.	4.2	92	2.86	102
Борисова О.В.	3.8	59	2.64	120
Михайлова В.П.	3.9	68	2.70	132
Носов Б.В.	3.8	35	2.86	82
Сергеев И.В.	3.8	20	2.32	67
Серпуховских О.Д.	4.2	68	2.86	106
> Группа продаж 2				
> Группа продаж 3				
> Группа продаж 4				

Отчет содержит общие оценки сотрудников с разбиением на группы.

Оценка клиента/контролера:

- средняя оценка – средняя оценка клиента/контролера разговоров сотрудников;
- оценено разговоров – количество оцененных клиентом/контролером разговоров сотрудников.

Вкладка ОЦЕНКА КЛИЕНТА

Таблица клиентских оценок отображается, если в фильтре выбрано только одно правило оценки.

Оценка разговоров

Общая оценка	
Группа/Сотрудник ▾	Средняя оценка
▾ Группа продаж 1	
Итого по группе	4.1
Абанов И.В.	4.4
Абдулов И.В	4.1
▾ Группа продаж 2	
Итого по группе	3.9
Агафонов Б.П.	4.3
Сотрудник 2	4.4
Сотрудник 3	4.2

Если в выбранном Правиле настроены несколько вопросов, таблица отражает детальную статистику клиентской оценки по каждому вопросу.

Текст "**н/д**" означает отсутствие оценки за заданный период фильтрации.

Вкладка ОЦЕНКА КОНТРОЛЕРА

Таблица оценок контролера отображается, если в фильтре выбран только один бланк оценки

Показать

Оценка разговоров


Все оценки | Оценка клиента | Оценка контролера

Общая оценка		Установление контакта с клиентом <				Установление контакта с клиентом >
Сотрудник/Группа	Средняя оценка	Средняя оценка	Представление себя и компании	Общение с клиентом по имени	Договорился с клиентом о времени следующей...	Средняя оценка
Группа продаж 1						
Итого по группе	2.80	2.80	2.80	2.81	2.84	2.80
Абанов И.В.	2.86	2.80	2.80	2.81	2.81	2.80
Абдулов И.В.	2.80	2.81	2.84	2.81	2.84	2.81
Группа продаж 2						
Итого по группе	2.85	2.73	2.69	2.81	2.84	2.73
Агафонов Б.П.	2.85	2.73	2.69	2.81	2.84	2.74
Сотрудник 2	2.86	2.74	2.74	2.81	2.81	2.87
Сотрудник 3	2.84	2.87	2.64	2.81	2.83	2.83
Сотрудник 4	2.87	2.83	2.74	2.81	2.81	2.68

Блок 1 – наименование раздела бланка оценки;

Блок 2 – наименование критерия бланка оценки.

Если для критерия в бланке оценки был установлен коэффициент (вес критерия), значение коэффициента отображается справа от названия критерия.

Клик по пиктограмме  сворачивает/разворачивает детализацию статистики по разделам.

ЭКСПОРТ СТАТИСТИКИ

По нажатию на кнопку **Скачать** в любом из отчетов Сводной статистики, открывается окно экспорта файла статистики в формате .csv.

В окне следует выбрать сотрудников для экспорта. Также можно настроить параметры экспорта: кодировку, разделитель.

Клик по кнопке **Скачать отчет** открывает стандартное окно проводника Windows с выбором пути сохранения файла отчета.

6.3. Работа контролеров

Важно: Отчет «Работа контролеров» доступна только тем пользователям, которые имеют статус «контролер».

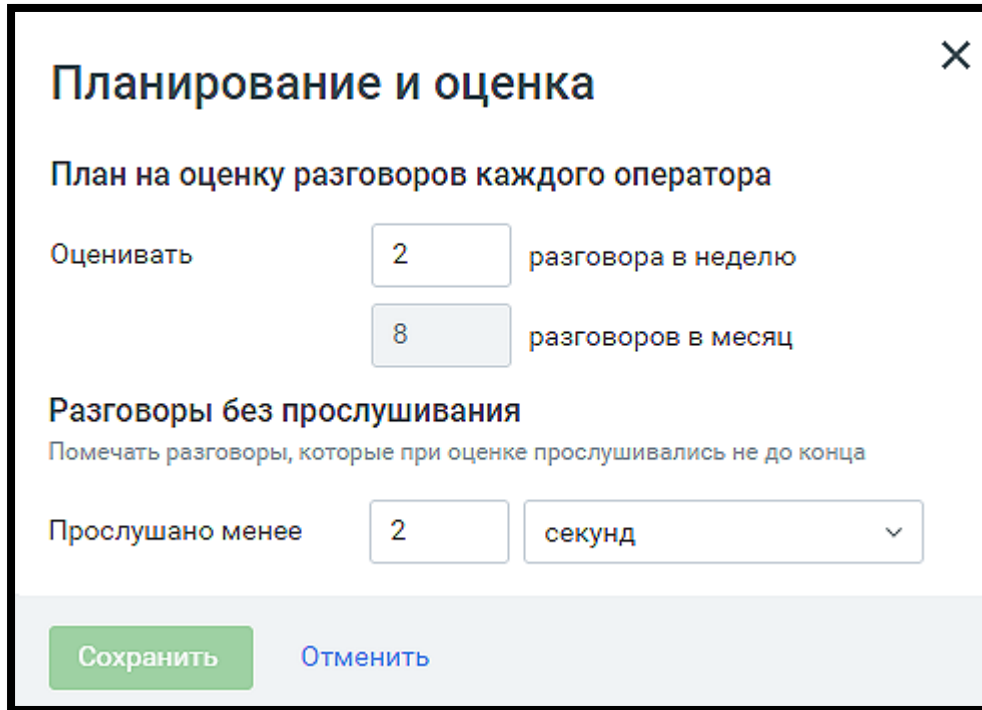
Отчет состоит четырех блоков:

1. Фильтры
2. Сводная статистика

3. График «Количество разговоров»

4. Таблица «Показатели работы контролера по группам»

Кнопка **Планирование и оценка** открывает окно для настройки плана и оценок работы контролеров.



Планирование и оценка

План на оценку разговоров каждого оператора

Оценивать разговора в неделю

разговоров в месяц

Разговоры без прослушивания
Помечать разговоры, которые при оценке прослушивались не до конца

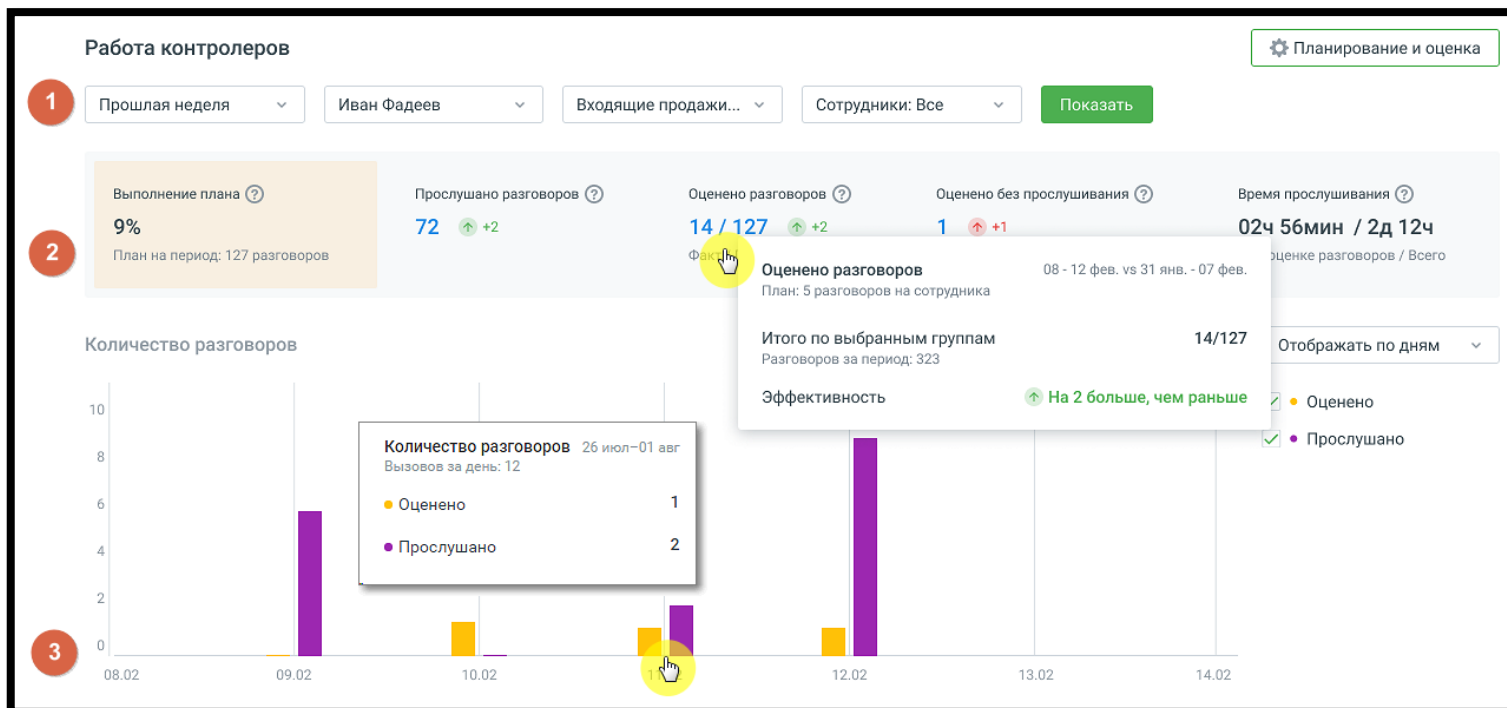
Прослушано менее

Сохранить **Отменить**

В окне следует указать:

- План на оценку разговоров каждого оператора: в неделю, на месяц;
- Разговоры без прослушивания – задать время, по истечении которого разговор считается прослушанным.

Сохраните внесенные изменения кликом по кнопке **Сохранить**.



Фильтры

Для построения отчета воспользуйтесь следующими фильтрами:

- **Период** – фильтрует оцененные вызовы по дате создания вызова: Текущая неделя, Текущий месяц, Произвольный (максимальное значение 1 год);
- **Выберите контролера** – выпадающий список содержит список контролеров, расположенных в алфавитном порядке. Фильтрует вызовы, которые оценивал и/или прослушивал выбранный контролер.
- **Группа** – выпадающий список содержит список групп, доступных пользователю, расположенных в алфавитном порядке;
- **Сотрудник** – выпадающий список содержит сотрудников, относящихся к выбранной группе.

Для формирования отчета установите параметры фильтрации и нажмите на кнопку **Показать**.

Совет: Если кнопка **Показать** недоступна для нажатия, проверьте – во всех ли выпадающих списках выбраны данные для формирования отчета.

Сводная статистика

Виджет сводной статистики дает краткую информацию по прослушанным и/или оцененным звонкам с учетом выбранных фильтров.

Также в виджете присутствуют маркеры эффективности –  и .

Стрелки «вверх» и «вниз» показывают рост или снижение количества прослушанных и/или оцененных разговоров за выбранный период времени.

Цвет маркера показывает выполнение (зеленый) или не выполнение (красный) плана, установленного в окне «Планирование и оценка».

График «Количество разговоров»

Все данные графика отображаются с учетом выбранных фильтров:

Выполнение плана – показывает процент выполнения плана по оценке разговоров выбранных сотрудников.

Прослушано разговоров – в виджете отображается количество вызовов, которые были прослушаны контролером вне зависимости от наличия оценок по прослушанным разговорам.

Оценено разговоров – количество разговоров, по которым была проставлена оценка.

Оценено без прослушивания – оцененные разговоры, на прослушивание которых контролер затратил времени меньше, чем установлено в окне «Планирование и оценка».

Время прослушивания – через «/» отображаются два показателя:

- общая длительность прослушивания разговоров, которые были оценены;
- общая длительность прослушивания всех разговоров.

Примечание: Время прослушивания учитывает только время, затраченное выбранным контролером на прослушивание. Время по прослушиванию одного разговора одним контролером суммируется

Данные выводятся в разрезах: «по месяцам», «по неделям». Так же можно выбрать для отображения на графике оба или только один из вариантов: «оценено» или «прослушано».

Клик по кнопке **Скачать** приводит к открытию стандартного окна экспорта данных. Экспорт производится в формат CSV, с учетом выбранных в фильтрах значений.

Таблица «Показатели работы контролера по группам»

Показатели работы контролера по группам Скачать				
4 Группа сотрудников ▾	Прослушано разговоров	Оценено разговоров Факт / План	Оценено без прослушивания	Время прослушивания Оценка / Всего
Итого по выбранным группам	72 ↑ +2	14 / 127 ↑ +2	1 ↑ +1	02:56:04 / 52:18:28
▾ Входящие продажи Москва				
Итого по группе	27 =	8 / 32 ↑ +1	1 ↑ +1	01:38:02 / 06:18:28
Борисова Ольга	0 =	0 / 5 =	0 =	00:00:00 / 00:00:00
Власова Ирина	0 =	0 / 5 =	0 =	00:00:00 / 00:00:00
Иванова Ольга	2 ↑ +2	2 / 5 =	0 =	01:48:02 / 06:18:28
Петров Иван	0 ↓ -2	0 / 5 =	0 =	00:00:00 / 06:18:28
Платонов Алексей	16 ↑ +2			01:48:02 / 06:18:28
Сергеев Александр	12 =			00:48:02 / 06:18:28
Серпухов-Кирилловский Павел	9 =			01:48:02 / 06:18:28
Щелкова-Петровских Инга	1 =	1 / 5 ↓ -1	0 =	01:48:02 / 06:18:28
Щипцова Алевтина	0 =	0 / 5 =	0 =	00:00:00 / 00:00:00
> Входящие продажи Екатеринбург				
> Входящие продажи Пермь				
> Входящие продажи Юг				

Прослушано разговоров 29 апр 2020 - 6 янв 2021 vs 7 янв 2021 - 14 сен

Иванова Ольга 2

Разговоров за период: 2

Эффективность ↑ На 2 больше, чем раньше

Данные в таблице отсортированы по группам сотрудников.

При наведении на любое значение в таблице всплывает окно с уточнением значения показателей.

Клик по имени сотрудника открывает окно «Оценка звонков» по данному сотруднику за последние три месяца.

Клик по кнопке **Скачать** приводит к открытию стандартного окна экспорта данных. Экспорт производится в формат CSV, с учетом выбранных в фильтрах значений.

7. Речевая аналитика


Речевая аналитика — эффективный способ контролировать работу колл-центра. Сервис позволяет расшифровывать и анализировать содержание телефонных разговоров.

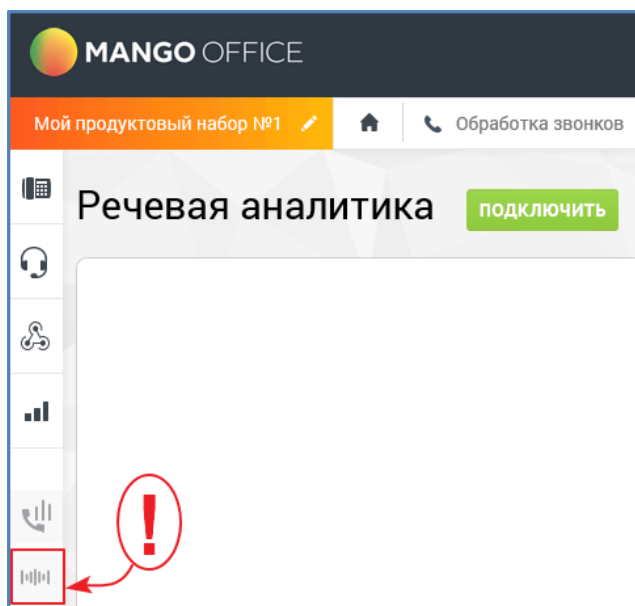
Речевая аналитика распознает записанные разговоры и производит поиск заданной пользователем информации.

Пользователю доступны следующие функции:

- Поиск в распознанных записях разговоров заданных слов и выражений
- Автоматическое проставление тематики звонка
- Составление отчетов
- Получение уведомлений

7.1. Подключение услуги Речевая аналитика

Для подключения услуги Речевая аналитика в демо-режиме зайдите в Личный кабинет и найдите на боковой навигационной панели иконку . Перейдите в подраздел Речевая аналитика. Нажмите кнопку Подключить.



Речевая аналитика может быть подключена в двух режимах: демо-режим (на 7 дней), полная версия (платная).

Для демо-режима суммарная длительность распознаваемых звонков ограничена 100 минутами разговора за сутки. Остальной функционал полностью соответствует функционалу полной версии. По истечении 7 дней демоверсия деактивируется. Повторно подключить услугу в демо-режиме невозможно.

После щелчка по кнопке **Подключить** появляется всплывающее окно с описанием расходов на подключение услуги.

Подключить Речевую аналитику?


Вы можете включить или выключить нужную опцию в любой момент в настройках Речевой аналитики.

Абонентская плата за аналитику _____ руб./мес.
Сервис анализирует разговоры и формирует отчеты согласно вашим параметрам.

Распознавание разговоров _____ руб./мин.
Речевая аналитика распознает разговоры, находит и подчеркивает необходимые вашему бизнесу слова и фразы

Текстовая расшифровка разговоров _____ руб./мес.
Сервис формирует расшифрованный текст в вид диалога

Аналитика текстовых коммуникаций от _____ руб./мес.
Услуга подключается в настройках Речевой аналитики

 После подключения услуги в Личном кабинете вам будет доступна аналитика ранее записанных разговоров. Отчеты сформируются в течение дня.

Даю [согласие на использование записей разговоров](#) для улучшения качества распознавания речи своих сотрудников.

Стоимость минуты распознавания разговора зависит от версии ВАС. Подробнее о версии продукта и тарифах [здесь](#).

Важно: При первом подключении услуги “Речевая аналитика” обязательно подключите распознавание разговоров.

В дальнейшем, при необходимости, инструменты “Распознавание” и “Расшифровка”, можно отключить:

- Разговоры, записанные при отключенном инструменте “Распознавание”, распознаваться не будут. В этом случае Речевая аналитика формирует отчеты только по уже записанным и распознанным разговорам.
- Если услуга «Расшифровка разговоров» отключена, тексты разговоров на плеере не отображаются.

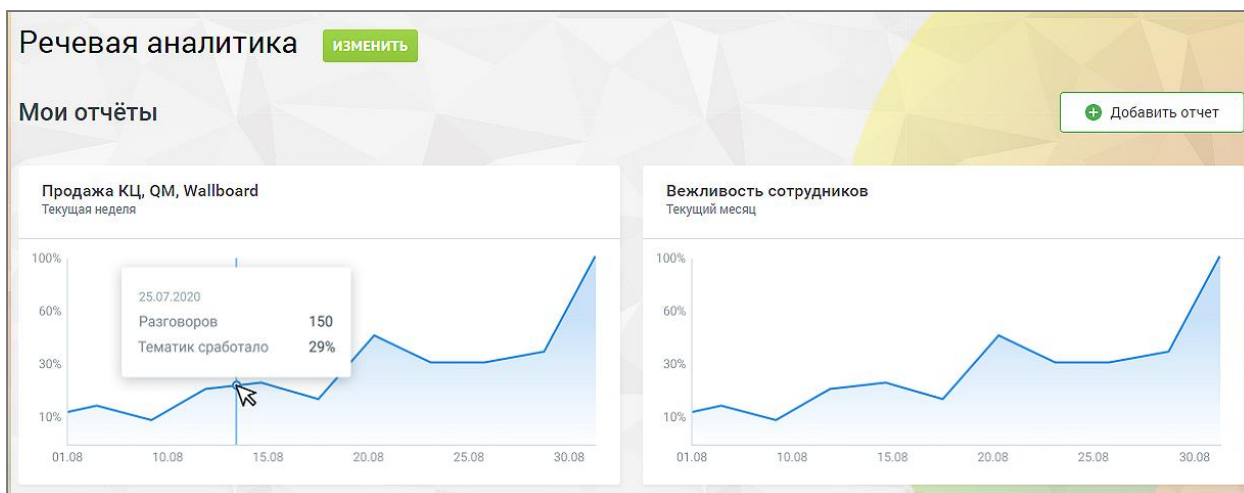
Рабочая область раздела **Речевая аналитика** содержит вкладки:

- Отчеты
- Тематики
- Настройки

7.2. Вкладка ОТЧЕТЫ

Вкладка Отчеты содержит детальную аналитическую информацию о распознанных вызовах в соответствии с заданными параметрами фильтрации.

В подразделе **Мои отчеты** размещаются виджеты отчетов с настроенными параметрами фильтрации, для быстрого перехода.



Доступны несколько отчетов:

- Общий отчет – отображает общее количество распознанных разговоров в заданный промежуток времени, суммарную длительность разговоров в минутах и расход средств на их распознавание, статусы о состоянии услуги и распознавания.
- Анализ сотрудников
- Анализ разговоров
- Ловец инсайтов
- Анализ по чек-листам

Для построения любого из отчетов выберите отчетный промежуток времени, срез, показатели и фильтры.

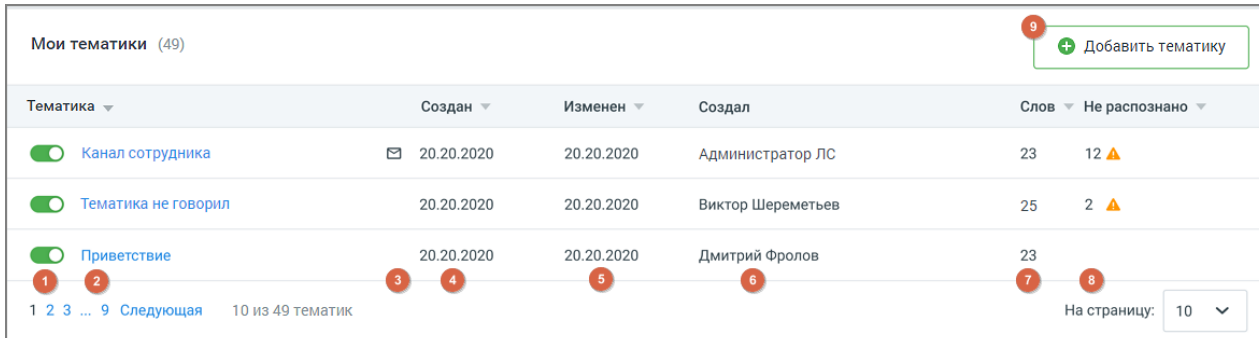
Каждый отчет содержит блок таблиц и блок визуализации.

7.3. Вкладка ТЕМАТИКИ


Рабочая область вкладки Тематики содержит список всех тематик, созданных на продукте ВАС.

Тематика может иметь статус **Активна/Неактивна**. Распознанному звонку может присваиваться только активная тематика.

Максимальное количество тематик в рамках одного продукта ВАС – 200. По достижении лимита появляется окно уведомления о необходимости удалить ранее созданные неактуальные тематики.



Тематика	Создан	Изменен	Создал	Слов	Не распознано
<input checked="" type="checkbox"/> Канал сотрудника	20.20.2020	20.20.2020	Администратор ЛС	23	12 ▲
<input checked="" type="checkbox"/> Тематика не говорил	20.20.2020	20.20.2020	Виктор Шереметьев	25	2 ▲
<input checked="" type="checkbox"/> Приветствие	20.20.2020	20.20.2020	Дмитрий Фролов	23	

Тумблер  (в демоверсии цвет включенного тумблера – желтый) для новых тематик по умолчанию включен. Система проверяет на вхождение только записи, распознанные после включения тумблера;

1. Название тематики;
2. Пиктограмма «e-mail» – отображается в случае настроенного уведомления на E-mail и/или СМС;
3. Когда создана тематика – дата в формате "ДД.ММ.ГГГГ";
4. Когда изменена тематика – дата в формате "ДД.ММ.ГГГГ";
5. Кем создана тематика – ФИО, для всех тематик, кроме предустановленных;
6. Количество слов в тематике – общее количество распознанных и нераспознанных терм в составе тематики;
7. Количество не распознанных слов – общее количество нераспознанных терм в составе тематики на момент отображения данных.

Чтобы добавить новую тематику, щелкните по кнопке **Добавить тематику**.

Открывшееся окно содержит 3 блока:

- Ключевые слова
- Расширенные настройки (не более 3-х условий для одной тематики)
- Настройки уведомлений

Задайте необходимые условия и сформулируйте поисковые запросы-термы, разделяя их запятой или переносом строки. При вводе терм допускается использование следующих символов:

- Кавычки (" " или «») – для поиска точного соответствия поисковому запросу;
- Дефис (тире) – для составных слов;
- Буквы (кириллица, латиница);
- Цифры;
- Пробел;

- Восклицательный знак (!).

Ключевые слова (1)

купить пластиковые окна

Как повторяются ⓘ Минимум раз 2

Звонку будет предоставлена тематика, если в разговоре клиент дважды произнесет: **купить пластиковые окна**

Ключевые слова (3)

акция
распродажа
скидка

Как повторяются ⓘ Минимум раз 2

Звонку будет предоставлена тематика, если клиент произнесет:
 - одно слово дважды: **акция, акция**
 или
 - два слова из списка: **акция, скидка**

Если срабатывают все заданные условия и звонку присваивается тематика, пользователь получает уведомление по электронной почте или посредством СМС-сообщения. Эти опции настраиваются в **Блоке уведомлений**.

7.4. Вкладка НАСТРОЙКИ

Вкладка **Настройки** модуля Речевая аналитика содержит следующие блоки:

Услуга «Речевая аналитика»
 Абонентская плата за услугу ⓘ ___ руб./мес.

Аналитика голосовых коммуникаций

Текстовая расшифровка разговоров ⓘ ___ руб./мес.

Распознавание разговоров поминутно ⓘ ___ руб./мин.

Аналитика текстовых коммуникаций

Аналитика текстовых коммуникаций ⓘ от ___ руб./мес.

Даю [согласие на использование записей разговоров](#) для улучшения качества распознавания речи своих сотрудников

Сохранить [Отмена](#)

Заявка SR00524735 на отключение услуги «Речевая аналитика» обрабатывается

Услуга «Речевая аналитика» – отображается абонентская плата за услугу.

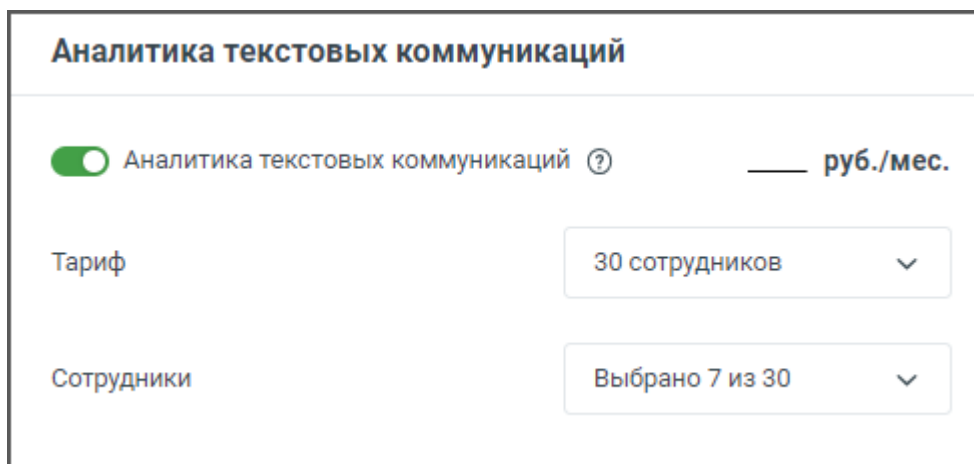
Аналитика голосовых коммуникаций – отображается стоимость расшифровки и распознавания аудиозаписей разговоров. Устанавливается дневной лимит распознавания аудиозаписей.

- **Распознавание разговоров поминутно** – позволяет настроить условия распознавания аудиозаписей разговоров. Пользователь может отправлять на распознавание только нужные звонки.
 - Распознавать все записанные – данный режим установлен по умолчанию и отправляет на распознавание все записываемые разговоры. Предусмотрены также исключения и чекбоксы «не распознавать» для ограничения списка распознавания.
 - Распознавать выборочно – данный режим отправляет на распознавание записи разговоров только выбранных сотрудников.

- Распознавать по расписанию – клик по ссылке откроет окно настройки расписания. Зеленым цветом отмечено время, когда разговоры будут отправляться на распознавание. В соответствии с настроенным расписанием под распознавание будут попадать все (с учетом других настроек распознавания) записанные разговоры, время начала которых лежит в заданном интервале. Часовой пояс – Москва. Для подключения данной услуги обратитесь к своему персональному менеджеру.

Аналитика текстовых коммуникаций

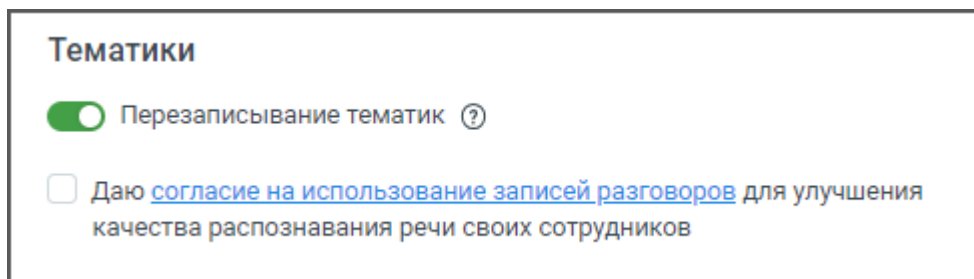
Выбор тарифа и сотрудников, чьи текстовые коммуникации будут анализироваться.



Тематики

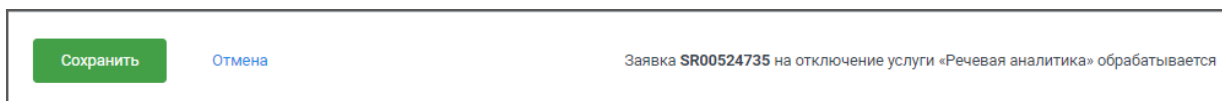
Предусматривает перезаписывание [тематики](#) разговору после редактирования пользователем ее условий и распознавания проставления. Максимальный период времени, за который производится перезаписывание тематик – 90 календарных дней.

Важно: Эта настройка относится ко всем добавленным тематикам и может изменить текущие данные в отчетах.



Убедитесь, что все настройки выбраны верно, затем нажмите кнопку **Сохранить**.

Кнопка **Отмена** отменяет внесенные изменения и возвращает настройки к предыдущему сохраненному значению.




Все действия, произведенные в настройках Речевой аналитики, отражаются в Личном кабинете пользователя ВАТС в разделе **Безопасность и ограничения/Журнал действий**.



Больше информации в [Руководстве пользователя Речевая аналитика](#) MANGO OFFICE

8. Дополнительные возможности

В разделе «Дополнительные возможности» доступно подключение и настройка дополнительных блоков модуля **Контроль качества**.



Оmnikanальная оценка диалогов

Модуль для оценки взаимодействий и контроля качества работы менеджеров.


[Подробнее](#)

Включить услугу
99 руб./мес.

Несколько вопросов
Задавайте вашим клиентам больше вопросов, чтобы повысить качество обслуживания
105 руб./мес.

Уведомления
Повышайте качество работы с клиентами при помощи уведомлений о плохих оценках внутри сервиса постзвонковой оценки качества.
1000 руб./мес.

204 руб./мес. Применить Настроить




Оценка разговоров по бланкам

Бланки оценок предназначены для оценки работы сотрудника контролером, по совокупности критериев.

Создавайте шаблоны бланков качества, вносите критерии оценки и сравнивайте сотрудников.

[Подробнее](#)

Оценка качества разговоров по бланкам
Создавайте собственные критерии в бланках для контроля над операторами
200 руб./мес.



Лицензии контролеров


2

SuperRopocop, altest (Тести... ▼)

Выберите сотрудников, для которых необходимо купить лицензии, и нажмите «Применить»
100 руб./мес. лицензия

Оценка разговоров «Речевой аналитикой»
Упростите контроль над качеством звонков при помощи автоматического распознавания ключевых слов и тематик
102 руб./мес.

200 руб./мес. Применить Настроить



Речевая аналитика

Речевая аналитика автоматически распознает и классифицирует разговоры клиентов по ключевым словам и покажет, какие разговоры необходимо прослушать в первую очередь

Абонентская плата за аналитику
В рамках этой платы Вы получаете доступ к аналитическому функционалу модуля "Речевая аналитика"

Распознавание разговоров
Плата за распознавание снимается за фактическое количество распознанных минут. Стоимость распознавания одной минуты зависит от тарифа ВАС.

Текстовая расшифровка разговоров
Услуга предоставляет доступ к расшифровкам (текстам) распознанных разговоров

Настроить

Настройка Речевой аналитики осуществляется в Личном кабинете ВАС.

Переключатель «Оценка разговоров Речевой аналитикой» доступен только при условии подключенной услуги **Речевая аналитика**. Если переключатель включен, то при помощи Речевой аналитики вы можете оценивать качество обслуживания с точностью, близкой к контролеру. Таким образом можно охватить 100% разговоров сотрудников и получить более точную оценку качества.

Ознакомьтесь с условиями и самостоятельно подключите блоки, проставив соответствующие переключатели и кликнув по кнопкам **Применить** или **Подключить** (в зависимости от выбранного блока и состояния услуги). После подключения блока необходимо произвести его настройки.