MANGO OFFICE

Контакт центр

Руководство пользователя

8 800 555 55 22 | mango@mangotele.com | mango-office.ru

MANGO OFFICE

Оглавление

v 1.24.14

1. Начало работы 9

1.1. Регистрация нового пользователя 9

1.2. Вход в систему 17

2. Главное окно программы 21

2.1. Управление статусом 22

2.2. Пропущенные вызовы 23

2.3. Очередь обращений 26

2.3.1. Вызовы 26

2.3.2. Текст 28

2.3.3. Заказы обратного звонка 28

2.4. Панель показателей 30

2.4.1. Общее описание показателей производительности 34

2.4.2. Настройка пороговых значений показателей производительности 38

2.5. Панель управления телефонией 40

2.5.1. Меню программы 43

2.5.1.1. Профиль 43

2.5.1.2. Доступные скрипты 45

2.5.1.3. Настройки 45

2.5.1.4. Квесты 82

2.5.2. Виджет 87

2.5.3. Совершение исходящих вызовов 87

2.5.4. Прием и классификация входящих вызовов 88

2.5.5. Перевод вызовов 89

2.5.6. Постановка вызовов на удержание 91

2.5.7. Организация конференций 92

2.5.8. Отправка факсов 96

2.5.9. Отправка СМС 97

2.5.10. Настройка гарнитуры во время разговора 100
2.5.11. Оперативное создание контактов 100
2.5.12. Запись разговоров 101
2.5.13. Использование DTMF-команд 102
3. Dashboard 104
3.1. Создание и настройка виджета 105
3.2. Редактирование виджета 113
3.3. Удаление виджета 114
3.4. Виджеты по умолчанию 115
4. Обращения 116
4.1. Контроль обращений 116
4.2. Автоматическое распределение обращений 119
4.3. Мои обращения 120
4.3.1. Исходящие обращения 123
4.3.2. Обработка обращений 129
4.3.3. Перевод обращений 140
4.3.4. Перенос задания на обзвон 142
4.3.5. Завершение обработки 143
4.4. Настройка автоматических действий 145
4.5. История обращений 147
5. Сделки 152
5.1. Сделки в работе 155
5.2. История сделок 165
5.3. Воронка продаж 168
5.4. Настройка воронки продаж 171
5.5. Настройка автоматических действий 173
5.6. Настройка пользовательских полей 182
5.7. Настройка причин отказа 186
6. Задачи 189

6.1. Календарь задач 189
6.2. Отчет по задачам 191
6.3. Список задач в верхней панели 192
6.4. Создание задачи 194
6.5. Просмотр задач из других модулей 199
7. Сотрудники 200
7.1. Контроль сотрудников 200
7.2. Карточка рабочего дня 203
7.3. Рабочее время сотрудника 205
7.4. Производительность сотрудников 209
7.5. Производительность групп 214
7.6. Достижения сотрудников 219
8. План работы (WFM) 221
8.1. График работы 222
8.2. Планирование загрузки 226
8.3. Отчеты 231
8.4. Обмен сменами 235
8.5. Настройки 238
8.5.1. Автоматические действия (WFM) 241
9. История вызовов 247
9.1. История вызовов 247
9.1.1. Фильтрация, группировка, отбор и поиск вызовов 250
9.1.2. Прослушивание разговоров и повторные вызовы 254
9.1.3. Тематики и комментарии к вызову 255
9.1.4. Экспорт данных из истории вызовов 257
9.2. Обслуживание входящих вызовов 259
9.3. Пропущенные вызовы 260
10. Клиенты 264
10.1. Контакты (адресная книга) 264

10.1.1. Создание и редактирование клиентов 274
10.1.2. Импорт и экспорт контактов 285
10.2. Организации 290
10.2.1. Создание, редактирование и удаление организаций 291
10.3. Настройка полей 294
11. Исходящий обзвон 299
11.1. Список кампаний 299
11.2. Настройка полей 305
11.3. Настройка автоматических действий 307
11.4. Добавление кампании 311
11.4.1. С участием сотрудника 313
11.4.2. Без участия сотрудника 325
11.5. Карточка кампании 331
11.5.1. Статистика по кампании 331
11.5.2. Эффективность кампании 337
11.6. Карточка вызова 339
12. Скрипты 342
12.1. Список скриптов 342
12.2. Создание, импорт, экспорт скрипта 344
12.3. Статистика 352
12.3.1. Эффективность сотрудников 352
12.3.2. Статистика ответов 355
13. Внутреннее общение 358
13.1. Сотрудники 358
13.2. Комнаты конференций 362
13.3. Чаты 363
13.4. Видеоконференции 366
14. Текстовые рассылки 370
14.1. Текстовые рассылки 370

14.1.1. Добавление кампании 372
14.2. Карточка кампании 378
14.3. Настройки полей 379
15. Бизнес-аналитика 381
15.1. Группа отчетов "Продажи" 384
15.1.1. Отчеты по входящим звонкам 384
15.1.1.1. Пропущенные звонки 384
15.1.1.2. Причины пропущенных звонков 385
15.1.1.3. Время ожидания 387
15.1.1.4. Длительность разговора 388
15.1.1.5. Количество "перезвонов" по пропущенным звонкам 389
15.1.1.6. Насколько быстро сотрудники пытаются перезвонить 391
15.1.2. Отчеты по исходящим звонкам 392
15.1.2.1. Качественные звонки 392
15.1.2.2. Когда лучше звонить 393
15.1.2.3. Исходящий обзвон 395
15.1.2.4. Длительность разговоров 397
15.2. Группа отчетов "Обслуживание" 399
15.2.1. Отчеты по принятым звонкам 399
15.2.1.1. Сколько звонков принято быстро 399
15.2.1.2. Средняя продолжительность звонка 400
15.2.1.3. Время ожидания ответа 401
15.2.1.4. Время обслуживания вызова 402
15.2.1.5. Сколько сотрудников решают проблему клиента 404
15.2.1.6. Сколько звонков требуется клиенту для решения проблемы 404
15.2.2. Отчеты по пропущенным звонкам 405
15.2.2.1. Количество пропущенных звонков 405
15.2.2.2. Причины пропущенных звонков 406
15.2.2.3. В какое время теряются звонки 409

15.2.2.4. Сколько клиенты готовы ждать на линии 410

16. Речевая аналитика 412

16.1. Отчеты речевой аналитики 412

16.1.1. Общий отчет 413

16.1.2. Отчет "Анализ сотрудников" 414

16.1.3. Отчет "Анализ разговоров" 421

16.1.4. Анализ по чек-листам 425

16.1.4.1. Конструктор чек-листов 426

16.1.4.2. Статистика по чек-листам 429

16.1.5. Показатели отчетов 431

16.1.6. Ловец инсайтов 432

16.2. Тематики речевой аналитики 434

16.2.1. Создание и редактирование тематики 435

16.2.2. Примеры использования тематик 441

16.2.3. Правила и советы по настройке тематик 441

16.3. Настройки речевой аналитики 446

16.4. Подключенные каналы 450

16.4.1. Получение записей через FTP 450

16.5. Заявки на улучшение качества распознавания 452

16.5.1. Добавление слов 453

16.5.2. На основе аудио 454

17. Конструктор отчетов 457

17.1. Пример отчета 459

17.2. Отчеты 460

17.2.1. Добавление отчета 462

17.2.2. Просмотр отчета 462

17.3. Данные 464

17.3.1. Параметры 464

17.3.1.1. Системные параметры 464

17.3.1.2. Пользовательские параметры 465
17.3.1.3. Создание пользовательского параметра 466
17.3.2. Сущности 467
17.3.2.1. Создание сущности 468
17.3.3. Показатели 471
17.3.3.1. Создание показателя 472
18. Приложение 1: Роли и права доступа ЛК ВАТС 475
18.1. Вкладка ВАТС 486
18.2. Вкладка "Обработка звонков" 489
18.3. Вкладка "Настройка АТС" 493
18.4. Вкладка "Финансы" 495
18.5. Вкладка "Смена версии" 497
18.6. Вкладка "Виджеты" 497
19. Приложение 2: Роли и права доступа Контакт-центра 498
20. Приложение 3: Отчеты об ошибках 509
21. Приложение 4: Ассоциация со ссылками «callto» и «tel» 511
22. Приложение 5: Блокировка Контакт-центра 514
23. Приложение 6: Дополнительные возможности Контакт-Центра 515
24. Приложение 7. Взаимодействие КЦ со сторонними программами 519
25. Приложение 8. Устранение неполадок 521

1. Начало работы

Контакт-центр MANGO OFFICE – «облачное» решение. Все серверное программное обеспечение работает в наших надежных распределенных дата-центрах. На рабочих местах пользователей устанавливаются только клиентские приложения, которые обмениваются данными с серверами через интернет.

Данное руководство содержит подробное описание клиентской части Контакт-центра MANGO OFFICE. Не спешите звонить в службу поддержки, если вам что-то непонятно. Скорее всего, вы сможете самостоятельно разобраться в вопросе, прочитав этот документ.

Для начала работы в Контакт-центре MANGO OFFICE следует:

1. Зарегистрировать нового пользователя;
2. Выполнить вход в систему.

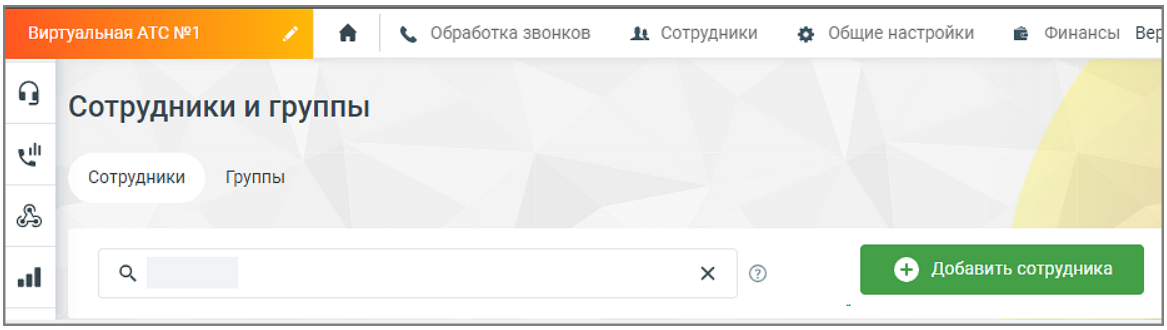
Продукт предназначен для операционных систем: Windows 10 (32/64-разрядная), macOS Catalina и более поздние версии, Linux (Astra Linux).

Для использования продукта ваше оборудование должно удовлетворять следующим системным требованиям Требования для Контакт-центр MANGO OFFICE.

1.1. Регистрация нового пользователя

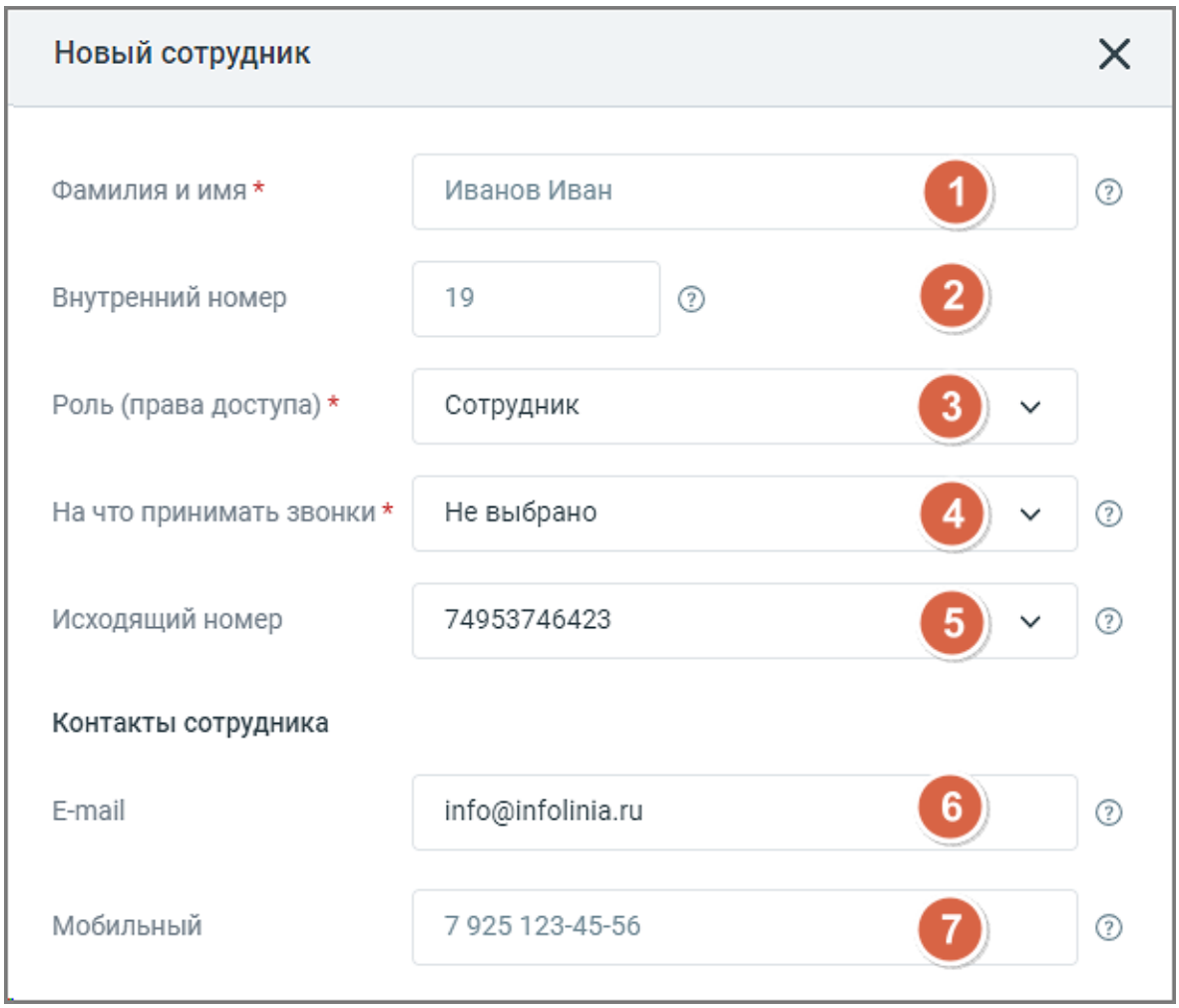
Регистрация нового пользователя

Для регистрации нового пользователя создайте для него учетную запись сотрудника в Личном кабинете Виртуальной АТС, с которой используется Контакт-центр MANGO OFFICE. Для этого войдите в Личный кабинет, выберите Виртуальную АТС, с которой вы используете Контакт-центр MANGO OFFICE, откройте список сотрудников и добавьте нового сотрудника.



Вы также можете зарегистрировать нового пользователя с помощью Контакт-центра MANGO OFFICE. Для этого перейдите в настройки программы на закладку "ВАТС", откройте список сотрудников и нажмите ссылку "Добавить сотрудника".

После этого на экране отображается форма для ввода данных.



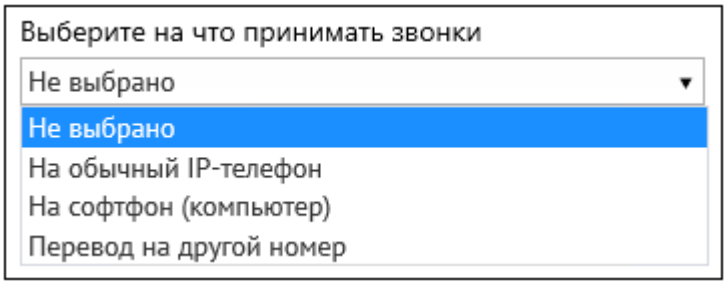
1. Укажите Ф.И.О. сотрудника. Если специалист с такими данными уже существует, отображаются соответствующее сообщение и ссылка на его карточку, в которой при необходимости можно внести изменения.

2. При создании профиля сотруднику автоматически присваивается порядковый внутренний номер. При необходимости его можно изменить. Внутренний номер должен быть уникальным и состоять не более, чем из пяти цифр.

Рекомендованная минимальная длина внутреннего номера составляет две цифры во избежание возникновения конфликтов с номерами пунктов голосового меню.

3. Укажите роль сотрудника (права доступа к функционалу Личного кабинета).

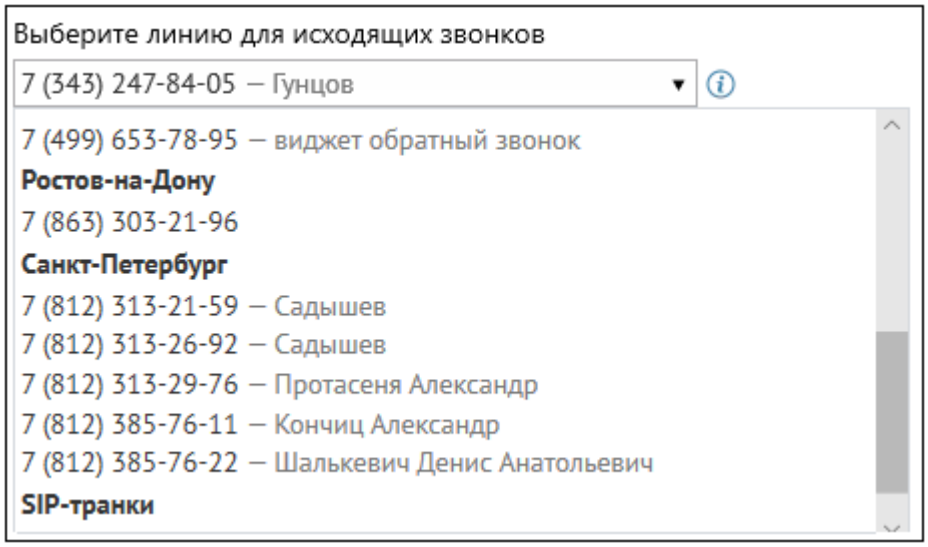
4. Укажите способ приема звонков.



При выборе вариантов «На обычный IP-телефон» и «На софтфон (компьютер)» требуется наличие учетной записи SIP. Она создается в автоматическом режиме или задается позднее при редактировании карточки сотрудника.

При выборе варианта «Перевод на другой номер» необходимо указать телефонный номер в формате 7 925 123-45-67.

5. Выбор линии для исходящих звонков выполняется, только если к Виртуальной АТС подключено более одного телефонного номера, включая номера 8-800 и SIP-линии.



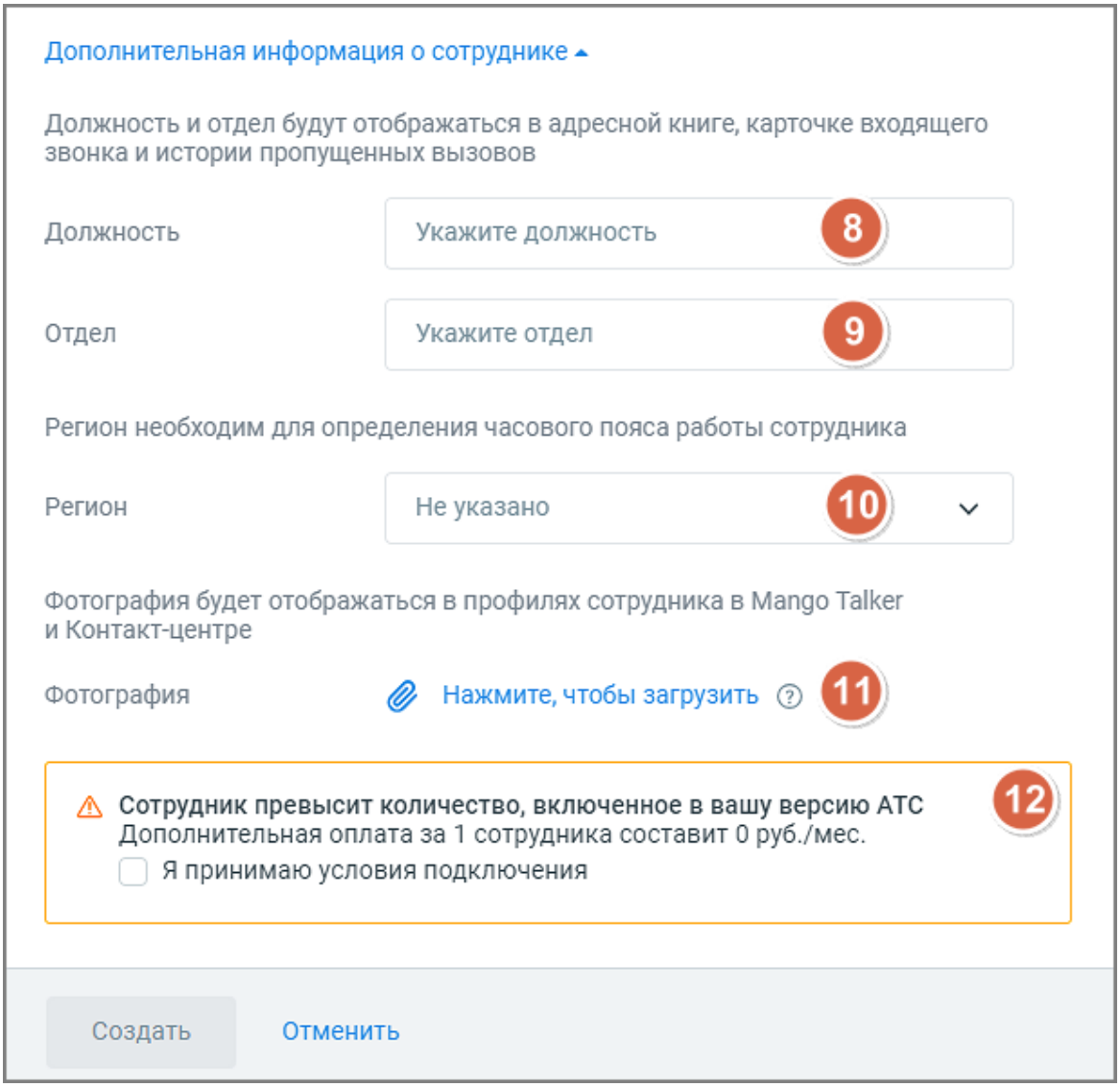
При выборе значения «Не указан номер – Нет исходящей связи» для сотрудника не указывается исходящий номер, что приводит к отсутствию возможности использовать внешнюю исходящую связь.

Если при создании сотрудника на ВАТС нет ни одного телефонного номера DID , номера 8-800 или номера-заглушки, но есть одна SIP-линия, то Шаг 5 не отображается, а данная SIP-линия автоматически указывается в качестве линии для исходящих звонков. При количестве линий две и более Шаг 5 отображается.

6. При создании сотрудника указанный электронный адрес записывается в карточку сотрудника. На этот адрес сотруднику отправляется письмо с информацией по завершению регистрации и установлению пароля сотрудника в Личном кабинете. Если электронный адрес не указан, при создании карточки Администратор может создать или сгенерировать пароль самостоятельно и передать его сотруднику. Поле проверяется на уникальность. Если введенный электронный адрес принадлежит другому сотруднику ВАТС, появится соответствующее системное уведомление. Поле является обязательным для заполнения, если оно используется в настройках двухфакторной авторизации.

Если в карточке сотрудника не указан e-mail, сотрудник не имеет возможности самостоятельно изменить свой пароль доступа к ЛК ВАТС. Таким образом это создает возможную проблему компрометации паролей, так как Администратор уже заранее знает пароль создаваемого пользователя.

7. Если поле «Мобильный» оставить пустым, номер может подтягиваться из вкладки «Телефония» (если он соответствует параметрам мобильного телефона). Поле проверяется на уникальность. Если введенный номер мобильного телефона принадлежит другому сотруднику ВАТС, появится соответствующее системное уведомление. Поле является обязательным для заполнения, если оно используется в настройках двухфакторной авторизации.



8. Укажите должность нового сотрудника.

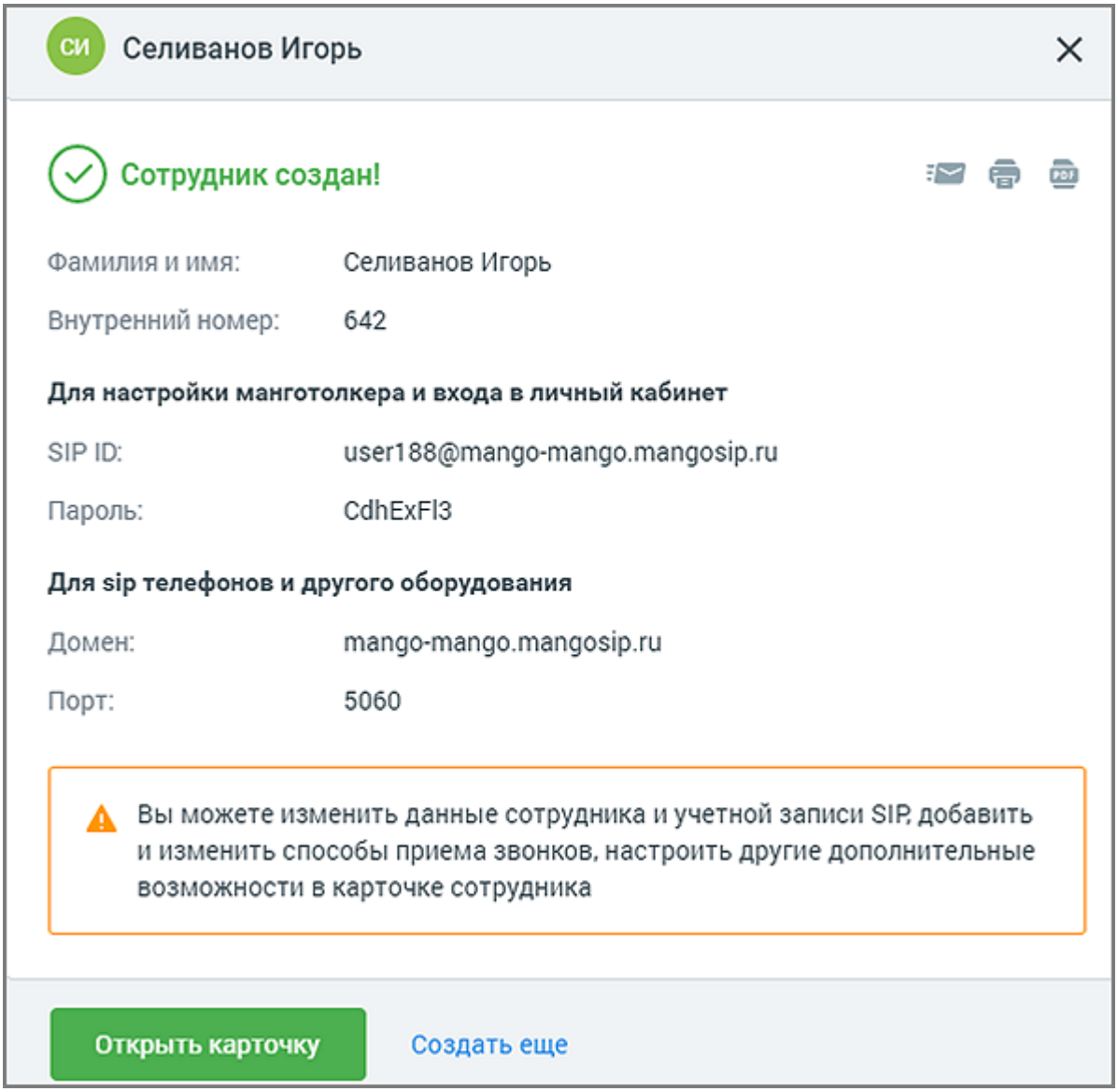
9. Укажите отдел, в котором работает сотрудник.

10. Выберите из выпадающего списка регион, в котором территориально находится оструднik.

11. Загрузите фото сотрудника. Допустимые форматы png, jpeg, bmp.

12. Отметьте чекбокс согласия на дополнительную оплату за превышение количество сотрудников, добавленный в ЛК ВАТС.

После заполнения полей формы нажмите **Создать**. Будет выполнена автоматическая проверка на корректность введенных данных. Если поле было заполнено с ошибкой, на экране отобразится соответствующее сообщение. При отсутствии ошибок отобразится форма вида:



Для удаления сотрудника откройте карточку сотрудника и нажмите кнопку **Удалить сотрудника**. При удалении выполняется проверка, задействован ли сотрудник:

- в кампаниях Исходящего обзвона статусах «Завершена», «Запланирована», «Остановлена» – в этом случае сотрудник исключается из списка операторов и удаляется;
- в запланированном вызове – в этом случае вызов будет отменен, сотрудник удаляется;
- если сотрудник указан хотя бы в одной кампании Исходящего обзвона в статусе, отличном от «Завершена», «Запланирована», «Остановлена», удаление не производится, а на экране отображается информационное сообщение.

Для редактирования профиля откройте его, нажав соответствующую кнопку. Карточка включает четыре вкладки:

Карточка

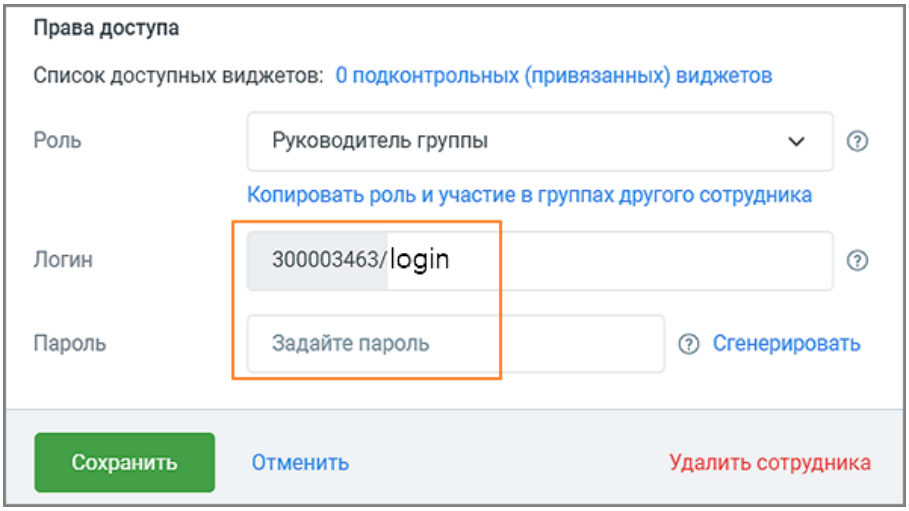
Вкладка "Карточка" используется для настройки:

- профиля сотрудника (E-mail, Отдел, Должность);
- учетных записей SIP;
- доступа в личный кабинет.

В Личном кабинете предусмотрены базовые и пользовательские роли. Базовые роли – стандартные роли, имеющие предустановленный набор настроек; пользовательские роли – это роли, созданные и настроенные клиентом.

Базовые роли включают:

- **Нет доступа** — доступ в Личный кабинет полностью запрещен. По умолчанию присваивается каждому новому сотруднику;
- **Сотрудник** — частичное ограничение доступа к некоторым разделам, настройкам и инструментам Личного кабинета и Лицевого счета;
- **Бухгалтер** — полный доступ к разделу «Лицевой счет» и ограниченный (такой же, как для предыдущей категории) к остальным;
- **Администратор** — полный доступ ко всем разделам. Рекомендуем присваивать эту категорию только руководящему персоналу.



Сотрудник, являющийся администратором в Виртуальной АТС, автоматически получает роль «Администратор» в Контакт-Центре.

Укажите логин после цифрового префикса, являющегося номером текущего продукта. Пример: **300003463/maxim**.

Укажите пароль или нажмите **Сгенерировать** для автоматического создания. Пароль должен состоять не менее чем из восьми символов, содержать цифры, строчные и прописные буквы a–z (использовать русские буквы не допускается).

При присвоении сотруднику роли «Нет доступа» заданные логин, пароль и статус возможности входа по SIP сохраняются в Личном кабинете. Также логин и пароль не удаляются при снятии галочки «Создать отдельные логин/пароль для Личного кабинета и Контакт-центра».

Телефония

Вкладка "Телефония" используется для настройки:

- данных абонента АТС (внутренний номер, способ приема звонков);
- средств приема звонков (телефон или учетная запись SIP);
- исходящего номера и разрешенных направлений звонков.

Внутренний номер сотрудника можно использовать для переадресации вызовов на остальные средства связи. Для этого в списке «Принимать звонки» выберите нужный пункт. Рекомендованная минимальная длина внутреннего номера составляет две цифры во избежание возникновения конфликтов с номерами пунктов голосового меню.

В блоке "Средства приема звонков" указываются все контакты для дозвона, порядок их использования и расписание.

Для добавления еще одного средства связи нажмите соответствующую кнопку и выберите нужный способ. По умолчанию для каждого номера устанавливается статус «Активен». Это означает, что данное средство связи используется для приема вызовов.

Если требуется изменить время ожидания ответа для номера, введите нужное значение в поле **Ждать ответ**. По умолчанию при создании нового сотрудника с указанным средством приема звонков, а также при добавлении нового средства приема звонков в данном поле указывается значение, установленное в настройке "Время ожидания ответа по умолчанию, сек.:". Подробнее о настройке см. в подразделе «Настройки ожидания ответа».

Если указать значение «0», то цифра заменяется на знак бесконечности, что расценивается как "бесконечно ожидать ответ".

Предусмотрено расписание работы номера. Для его редактирования нажмите соответствующую ссылку в столбце «Расписание». Задайте период, дату, день недели или время. Используя дополнительные параметры списка «Добавить», вы можете установить максимально подробное и точное расписание для каждого из номеров.

Если к текущей Виртуальной АТС подключено несколько номеров, в списке «Исходящий номер» блока "Совершение звонков" можно указать тот, который должен определяться у вызываемого абонента. Если у компании есть филиалы в разных регионах, есть возможность выбрать номер в нужном.

Кроме номеров MANGO OFFICE в списке также отображаются номера 8-800 и SIP-адреса с активным режимом работы.

Рекомендуем устанавливать для исходящих звонков номер в регионе присутствия, чтобы платить по тарифам местной связи и экономить средства.

Контакт-центр

Для того, чтобы статус пользователя в Контакт-центре MANGO OFFICE оказывал влияние на готовность этого сотрудника к приему и обслуживанию звонков, включите соответствующую настройку.

При включенной настройке **Принимать вызовы на номер(а), выбранные в Контакт-центре**, выбор номеров обслуживания в Контакт-центре MANGO OFFICE будет недоступен.

При необходимости присвоить право доступа «Администратор» в Контакт-центре MANGO OFFICE, воспользуйтесь одноименной опцией.

При изменении категории пользователя с «Администратор» на «Сотрудник» он автоматически теряет роль «Администратор» в Контакт-центре MANGO OFFICE (настройка на вкладке «Контакт-центр» будет выключена). И наоборот.

Группы

При необходимости добавьте пользователю права оператора и/или супервизора для групп в Контакт-центре MANGO OFFICE. Операторы могут обрабатывать звонки, распределенные на группу, в которой они состоят, а супервизоры помимо этого — контролировать деятельность операторов. Для добавления нажмите соответствующую ссылку и отметьте нужные группы.

При удалении группы выполняется проверка, задействована ли группа:

- в кампаниях Исходящего обзвона статусах «Завершена», «Запланирована», «Остановлена» – в этом случае группа исключается из списка групп операторов и удаляется;
- если группа указана хотя бы в одной кампании Исходящего обзвона в статусе, отличном от «Завершена», «Запланирована», «Остановлена», удаление не производится, а на экране отображается информационное сообщение.

КПК

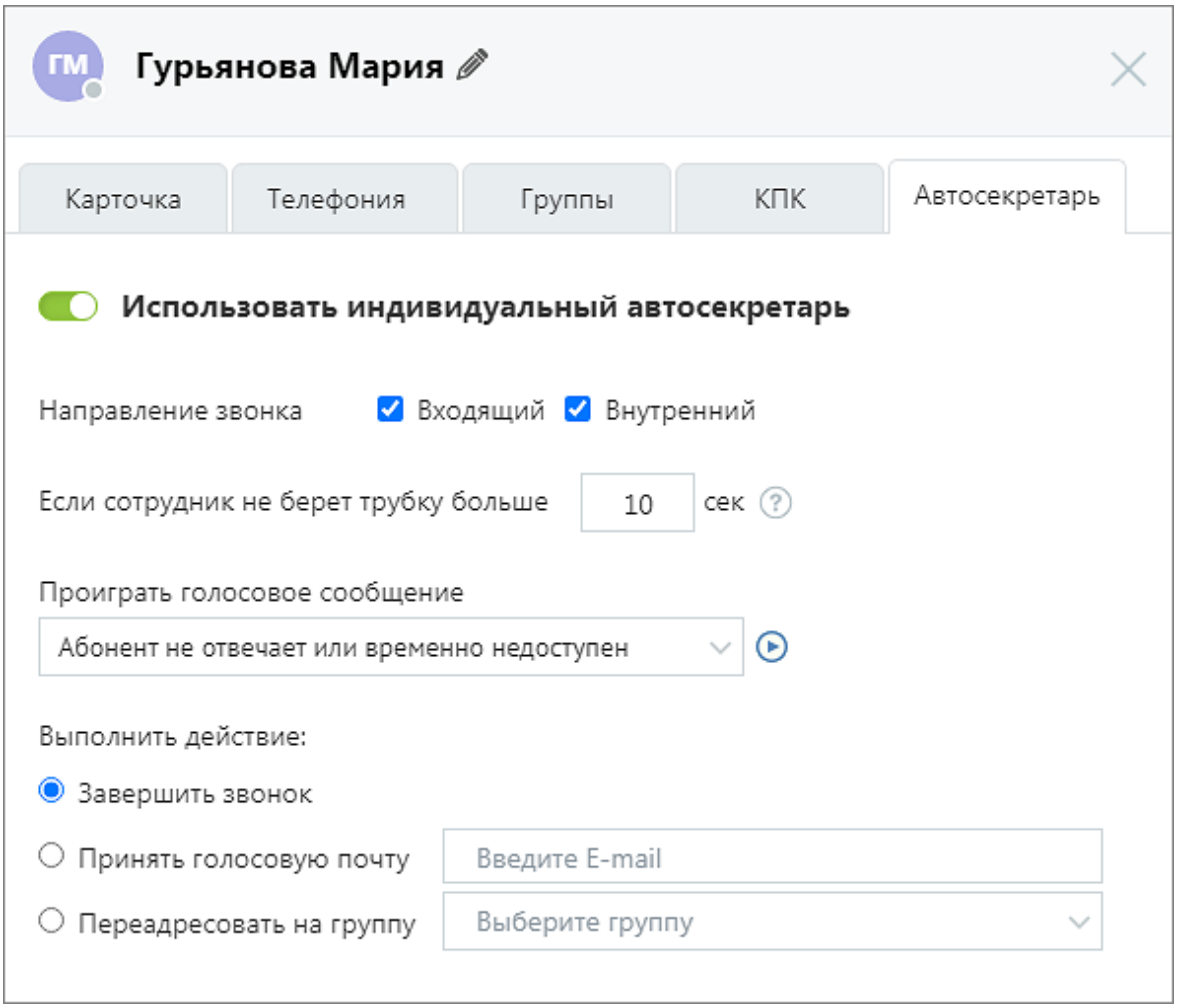
Перед выбором способа авторизации рекомендуем ознакомиться с инструкцией.

Если включить авторизацию «По номеру», то при звонке с любого из средств связи, указанных в соответствующем блоке на вкладке «Телефония», Виртуальная АТС авторизует пользователя без ввода PIN-кода, даже если он задан.

Автосекретарь

Вкладку видят пользователи, обладающие правом "Настраивать индивидуальные правила обработки звонков (Автосекретарь)", а также если на продукте подключена услуга "Личный автосекретарь".

Личный автосекретарь позволяет настроить индивидуальные условия обработки вызовов для сотрудников. Автосекретарь устанавливает правила переадресации в случае, если статус сотрудника в Контакт-Центре указан как "Не в сети" или "Перерыв".



После включения чекбокса "Использовать индивидуальный Автосекретарь" пользователю доступны следующие настройки:

1. **Направление звонка** (входящий или внутренний) – настройка условия направления звонка для обработки;
2. **Если сотрудник не берет трубку больше __ сек –** время в секундах, в течение которого ожидается ответ сотрудника. Максимальное время ожидания – 100 секунд. Если параметр равен 0, время ожидания принимается согласно правил для сотрудников, установленных в разделе ВАТС **Обработка звонков/Настройки ожидания ответа** (см. п.4.4.3 Руководства пользователя ВАТС)

3. **Проиграть голосовое сообщение –** выберите из выпадающего списка голосовое сообщение, которое будет проигрываться, если в течение установленного в п.2 времени ответа от сотрудника не поступило. Выбранное голосовое сообщение можно прослушать при помощи встроенного плеера, кликнув по пиктограмме .



Этот параметр не является обязательным для настройки.

4. **Выполнить действие** – после воспроизведения голосового сообщения Автосекретарь выполнит одно из указанных в настройках действий:

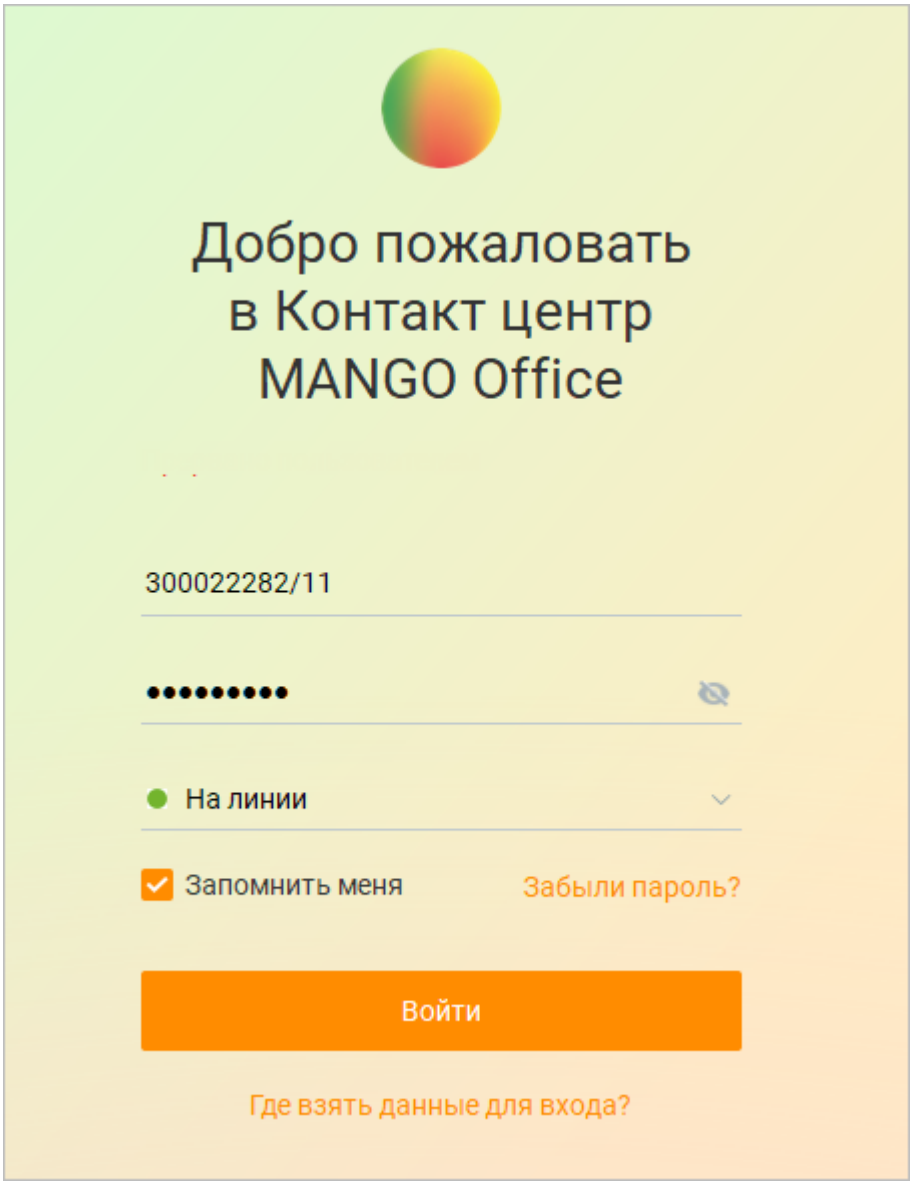
- завершить звонок
- принять голосовую почту – абонент сможет записать и отправить голосовое сообщение на e-mail сотрудника, после чего звонок завершается. По умолчанию, в поле указан e-mail сотрудника, для которого настраивается правило обработки.
- переадресовать на группу – звонок будет переадресован на указанную группу. далее звонок обрабатывается по правилам, настроенным для обработки звонков группой.

Если в рамках алгоритма распределения для данной группы вызов должен быть переадресован на данного сотрудника, то Автосекретарь не обрабатывает звонок повторно. Таким образом, для каждого звонка индивидуальные правила обработки срабатывают не более одного раза для сотрудника.

Сохраните настройки кнопкой **Сохранить**. Клик по ссылке **Отменить** отменяет изменения и возвращает настройки обработки звонков к последнему сохраненному значению. Клик по ссылке **Удалить** приводит к удалению карточки сотрудника. Так же удаляются все настроенные для сотрудника правила обработки звонков.

1.2. Вход в систему

При первом запуске Контакт-центра MANGO OFFICE на экране отображается окно входа в систему для ввода информации, необходимой для осуществления проверки полномочий пользователя и синхронизацией с сервером.



При входе пользователя в систему проверяются логин и пароль, введенные пользователем. Для входа допускается использовать следующие комбинации:

Логин сотрудника + пароль сотрудника:

Логин и пароль сотрудника, генерируемые при включенной настройке **Создать отдельные логин/пароль для Личного кабинета и Контакт-центра** в карточке сотрудника.

Номер телефона сотрудника + пароль сотрудника:

Номер телефона сотрудника (только мобильный, начинающийся с символов +79, 79 или 89), указанный в блоке "Средства приема звонков" и пароль, указанный в одноименном поле карточки сотрудника на вкладке "Карточка".

E-mail сотрудника + пароль сотрудника:

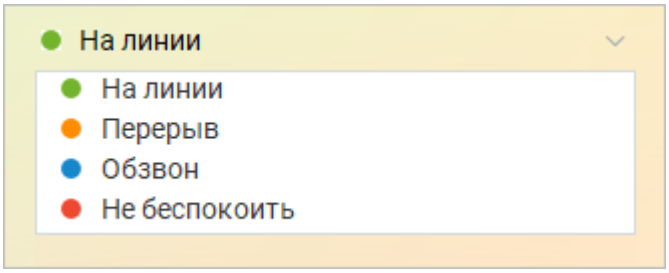
E-mail, указанный в поле "E-mail" блока "Профиль сотрудника" карточки сотрудника и пароль, указанный в одноименном поле.

SIP учетная запись + пароль учетной записи SIP сотрудника:

SIP учетная запись и пароль от SIP учетной записи, указанные в блоке "Учетные записи SIP" в карточке сотрудника.

В случае, когда настройка **Запомнить** включена, а логин и пароль введены верно, то при последующих запусках программы окно входа в систему не отображается.

При необходимости выберите нужный статус пользователя в списке "Статус". При выборе значения "Не изменять" вход в систему выполняется с тем же статусом, с которым до этого был выполнен выход.



После этого нажмите кнопку **Войти**. Добро пожаловать в Контакт-центр MANGO OFFICE!

Если для учетной записи активирована двухфакторная аутентификация, дополнительно отобразится окно для ввода кода верификации. Если код был некорректно введен более пяти раз, ввод кода на 5 минут становится недоступен. По истечение этого времени ввод кода снова будет доступен.

При первом входе в приложение отображается окно с настройками софтфона.

Если на компьютере пользователя Контакт-центра установлена программа Punto Switcher, для корректной работы необходимо внести Контакт-центр в список программ-исключений Punto Switcher. Как это сделать – узнайте здесь.

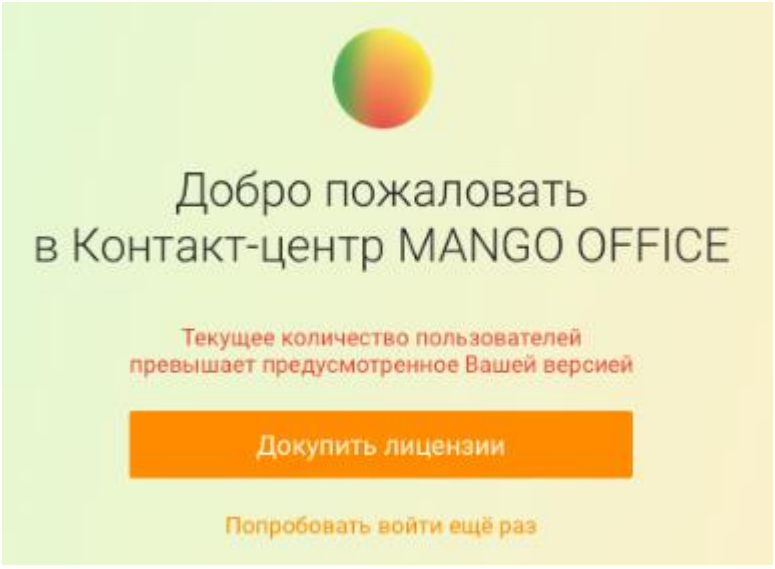
Возможные проблемы, возникающие при входе в систему

При возникновении в процессе входа в систему проблем с доступом к серверу Контакт-центра MANGO OFFICE, связанных с сетевой инфраструктурой (например, при отсутствии маршрута до сервера) в окне входа в систему отображается соответствующее сообщение об ошибке.

Если вы неверно указали пароль учетной записи SIP или Администратор в Личном кабинете ВАТС отключил возможность SIP-авторизации, в процессе входа в систему на экране отображается окно с сообщением об ошибке.

При ошибках регистрации встроенного софтфона, не связанных с недоступностью SIP-сервера или неверно указанным логином и паролем, на экране также отображается сообщение об ошибке.

Если количество одновременных пользователей Контакт-центра MANGO OFFICE для вашей Виртуальной АТС больше предусмотренного версией продукта, то после нажатия **Войти** на экран выводится соответствующее предупреждающее сообщение. При этом вход в систему не производится.



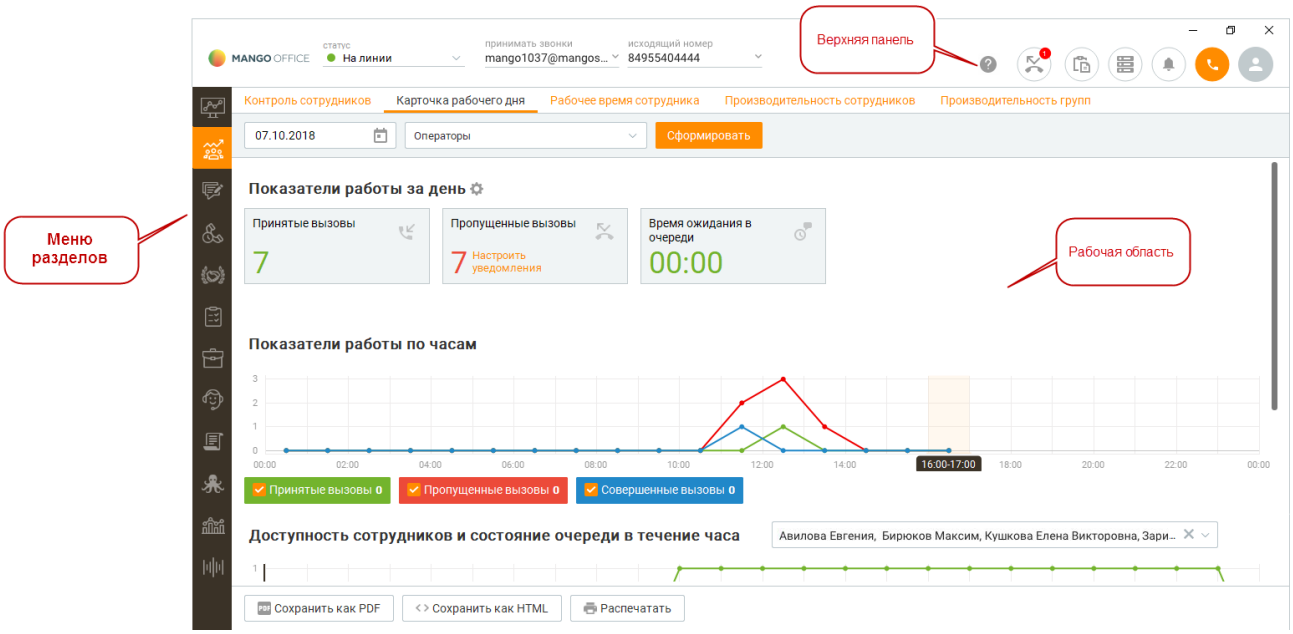
Для увеличения количества одновременных пользователей перейдите к инструменту «Контакт-центр» в Личном кабинете и измените настройки. Более подробная информация приведена в подразделе «Контакт-центр» справочной системы Личного кабинета для Виртуальной АТС (п.4.5.4 Справочника ВАТС).

При отрицательном балансе на счету в Личном кабинете пользователя выводится следующее уведомление:

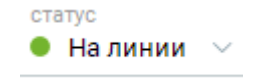


2. Главное окно программы

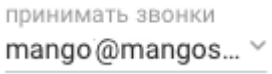
После входа пользователя в систему на экране отображается главное окно программы. В этом разделе мы рассмотрим основные элементы пользовательского интерфейса, отображаемые в главном окне, и их функциональное предназначение.



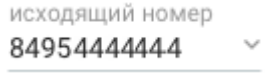
Верхняя панель содержит инструменты:



Окно управления статусом;



Выбор активной линии для совершения вызовов



Выбор линии в качестве исходящего номера, с пояснительным комментарием к номеру



Кнопка вызова справки. Открывает меню справки MANGO OFFICE.



Список пропущенных вызовов



Вызов панели задач



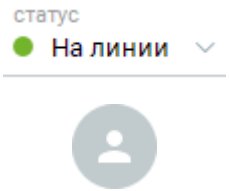
Вызов панели очереди обращений



Вызов панели показателей



Вызов панели управления телефонией



Окно управления статусом;

Аватар пользователя, Меню программы

Панель показателей – значок панели имеет два цвета  и  , в зависимости от состояния предельного значения какого-либо из показателей.

Аватар пользователя – на аватаре пользователя отображается иконка "new" 

, если:

- у пользователя есть не пройденный квест;
- имеются новые скрипты.

Меню разделов находится в левой части основного окна и позволяет переключаться между разделами, отображаемыми в рабочей области основного окна. Выбранный раздел выделяется цветом.

Рабочая область находится непосредственно под главным меню и отображает выбранную панель. Пример для панели Настройки — на рисунке ниже.

2.1. Управление статусом

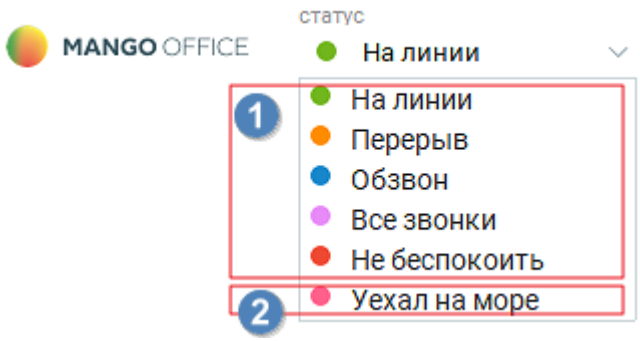
Контакт-центр MANGO OFFICE позволяет в любой момент времени выбрать нужный статус пользователя, который определяет его готовность к приему вызовов.

Для выбора доступны

1) предустановленные статусы – 5 статусов;

2) пользовательские статусы – до 30 статусов.

Чтобы выбрать статус сотрудника, воспользуйтесь раскрывающимся списком в окне управления статусом.



Рассмотрим предустановленные статусы и влияние, которое они оказывают на готовность к приему и обслуживанию вызовов.

Чтобы статус пользователя оказывал влияние на готовность к приему и обслуживанию вызовов, включите настройку **Учитывать статус сотрудника при распределении вызовов на него** на вкладке "Контакт-центр" в карточке сотрудника в Личном кабинете. Чтобы получить дополнительную информацию об управлении учетными записями

пользователей, ознакомьтесь с подразделом «Сотрудники и группы» справочной системы Личного кабинета для Виртуальной АТС.

На линии

Означает, что вы вошли в систему и готовы к приему входящих вызовов, поступающих на вас в соответствии с настройками схемы переадресации и / или группы операторов, в которой вы состоите. В статусе «На линии» вы можете:

- принимать все входящие вызовы;
- совершать исходящие вызовы;
- выполнять все остальные операции, доступные с использованием Контакт-центра MANGO OFFICE.

Перерыв

Означает, что вы находитесь на рабочем месте, но не готовы принимать поступающие на вас входящие вызовы; либо вы покинули рабочее место, но хотите принимать вызовы, поступающие вам, напрямую на мобильный телефон. В этом статусе вы не можете принимать входящие вызовы, поступающие на вас согласно алгоритму распределения звонков в группе.

В статусе «Перерыв» вы можете:

- принимать входящие вызовы, приходящие напрямую (не через группу);
- совершать исходящие вызовы.

Обзвон

Означает, что вы вошли в систему, но не можете принимать входящие вызовы, поступающие согласно алгоритму автоматического распределения вызовов. Вы можете обмениваться мгновенными сообщениями с другими пользователями, принимать прямые и внутренние вызовы, а также совершать исходящие вызовы и выполнять другие операции с использованием Контакт-центра MANGO OFFICE.

В статусе «Обзвон» вы можете:

- принимать входящие вызовы, приходящие напрямую (не через группу);
- совершать исходящие вызовы.

Все звонки

Статус оператора «Все звонки» позволяет осуществлять обработку одновременно очереди входящих вызовов и вызовов в рамках кампаний исходящего обзвона.

Алгоритм распределения назначает освободившемуся сотруднику либо входящий вызов, либо вызов из кампании исходящего обзвона. Если же все сотрудники заняты исходящим обзвоном, то входящий звонок становится в очередь, и далее распределяется на первого свободного.

Не беспокоить

Означает, что вы не вышли из системы и не покидали рабочее место, но не готовы принимать никакие входящие вызовы. В этом статусе вы не можете принимать никакие входящие вызовы.

В статусе «Не беспокоить» вы можете:

- совершать исходящие вызовы.

Как добавить пользовательские статусы, узнайте здесь.

2.2. Пропущенные вызовы

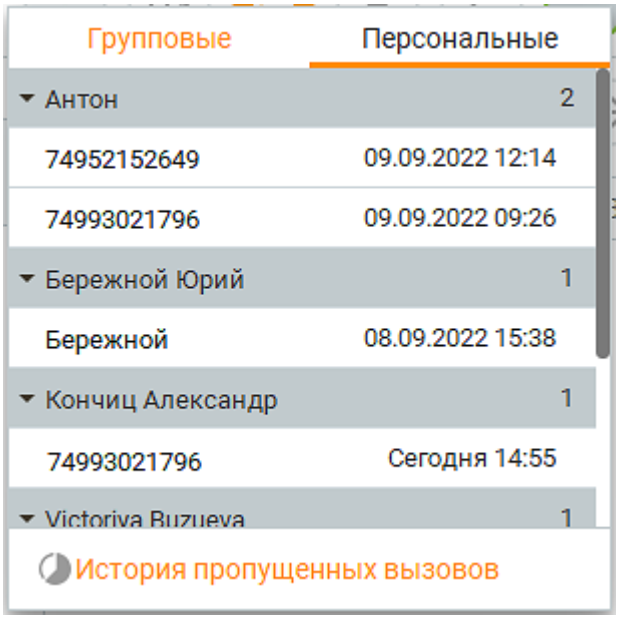
В приложении предусмотрен быстрый доступ к списку пропущенных персональных и групповых вызовов. Также на панели отображается количество пропущенных вызовов за последние семь дней.

Список пропущенных вызовов отображается по клику на иконке , на которой также показывается суммарное количество пропущенных групповых и персональных вызовов, доступных пользователю.

Отчет по пропущенным в Мониторе пропущенных вызовов генерируется с момента подключения услуги "Пропущенные вызовы".

Данный инструмент позволяет (с учетом роли сотрудника в Контакт-центре):

- перезванивать по пропущенным вызовам
- просматривать списки пропущенных вызовов
- исключать пропущенные вызовы из списка к перезвону



Клик по ссылке "История пропущенных вызовов" открывает раздел История вызовов/Пропущеные вызовы.

Персональные вызовы

Оператор КЦ в мониторе пропущенных вызовов может видеть список своих пропущенных по внешним вызовам, по которым еще не было перезвона, чтобы оперативно по ним перезвонить.

Супервизор группы операторов КЦ в мониторе пропущенных вызовов может видеть список своих пропущенных и список пропущенных операторов, входящих в его группы (без разделения по группам), по которым не было перезвона, чтобы оперативно перезвонить по своим пропущенным вызовам и напомнить своим операторам о необходимости перезвона по их пропущенным.

Сортировка для супервизора: вверху свои пропущенные вызовы, ниже – подчиненных, в алфавитном порядке.

Групповые вызовы

Пропущенный групповой вызов отображается в списке только в случае, если текущий пользователь состоит на момент просмотра списка в группе, которая пропустила вызов от абонента. Вызовы, пропущенные в голосовом меню, отображаются всем сотрудникам и размещаются вверху списка. Счетчик пропущенных вызовов также учитывает значение настройки Работа с пропущенными для текущего пользователя.

Для каждой группы сотрудников отображается отдельный разделитель с наименованием группы и количеством пропущенных групповых вызовов.

В случае, когда было пропущено несколько групповых вызовов абонента несколькими группами, то пропущенный вызов увидят только группы, пропустившие последний вызов от абонента.

Пример

```
В 12:00 пропущен вызов от абонента №1 группами А и В.
Вызов видят операторы и супервизоры, состоящие в группах А и В на момент
просмотра списка пропущенных вызовов.
Администраторы видят пропущенный вызов в разделах и группы А, и группы В.
В 12:10 пропущен вызов от абонента №1 группой А.
Группа В не видит ни первый пропущенный, ни второй.
Группа А (операторы и супервизоры) видит только последний пропущенный
вызов.
Администраторы видят только последний пропущенный вызов только в разделе
группы А.
```

При инициации исходящего вызова любым способом в адрес абонента с пропущенным вызовом либо принятого входящего вызова от абонента пропущенный вызов исключается из всех списков пропущенных вызовов на продукте (в том числе по тем группам, в которых текущий оператор не состоит).

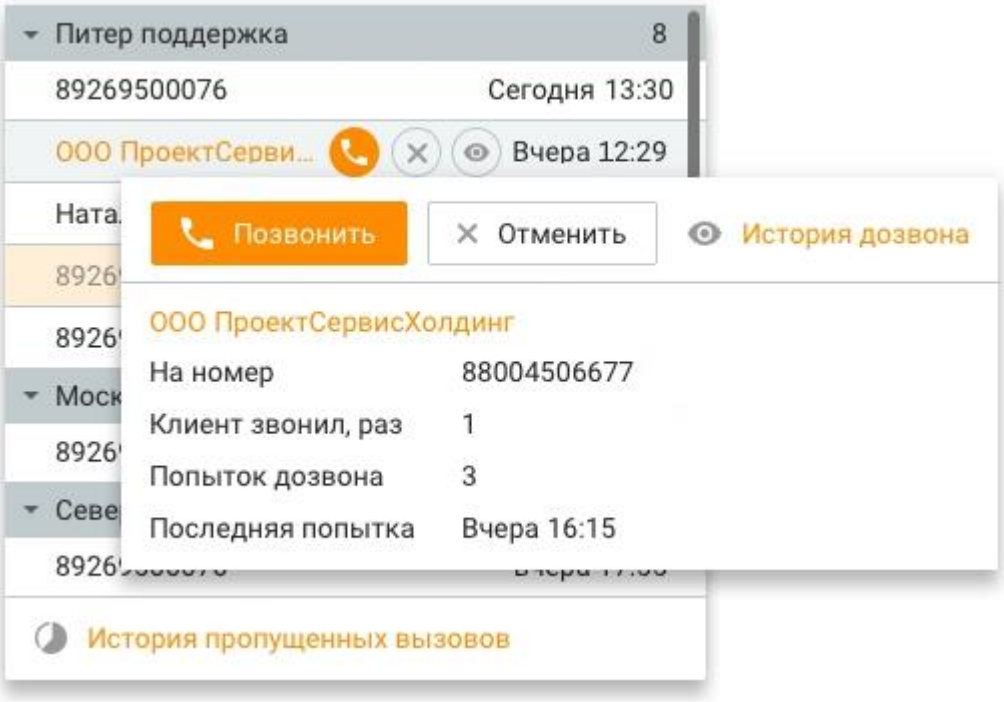
При нажатии ссылки "История пропущенных вызовов" выполняется переход к инструменту Пропущенные вызовы в рамках истории вызовов.

Список пропущенных вызовов содержит следующие данные:

1. Наименование группы и кнопка скрытия/раскрытия пропущенных вызовов по группе;
2. Кто звонил (инициатор вызова);
3. Время поступления вызова;

При наведении на строку пропущенного вызова дополнительно отображаются кнопки (с учетом роли сотрудника в Контакт-центре):

- Позвонить
- Отменить
- История дозвона



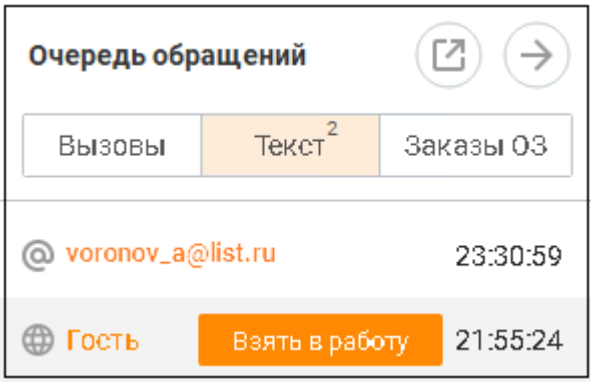
По клику на кнопке **История дозвона** также открывается окно истории перезвонов.

2.3. Очередь обращений

Панель "Очередь обращений" отображает:

- вызовы, находящихся в очереди на ACD-группах и вызовы от абонентов, которые висят на одном из этапов звукового приветствия;
- текстовые обращения из Манго Диалоги.
- заказы обратных звонков, оставленных с виджета на сайте.

Для пользователей, роль которых в Личном кабинете ВАТС предусматривает право подключения услуг, на панели также имеется возможность подключения виджетов Манго Диалоги и Заказа обратного звонка.



Содержимое очереди зависит от выбранной закладки. На каждой закладке указывается количество обращений в очереди.

Кнопки для откреплення и закрепления блока очереди обращений. Окно с откепленным блоком может быть расположено в любом месте рабочего стола, и отображается поверх всех окон. Клик по кнопке приводит к скрытию блока.

При клике на автора обращения (например "Гость" или e-mail) всплывает окно с содержимым обращения и кнопками быстрой обработки: **Перевести** и **Спам**.

2.3.1. Вызовы

Вкладка отображает список вызовов клиентов, ожидающих распределения на сотрудников в очереди на группу, а также вызовы клиентов, которые находятся на этапе голосового меню.

Вызовы, распределенные на группу сотрудников, отображаются в соответствующих группах на вкладке.

Вызов отображается в очереди на группу во всех состояниях:

- Находится в очереди;
- Начинается дозвон до оператора;
- Идет попытка получения информации о состоянии сотрудника.

Вызовы на этапе голосового меню по внешним номерам, на которые позвонил клиент, отображаются в соответствующих группах номеров, на которые позвонил клиент.

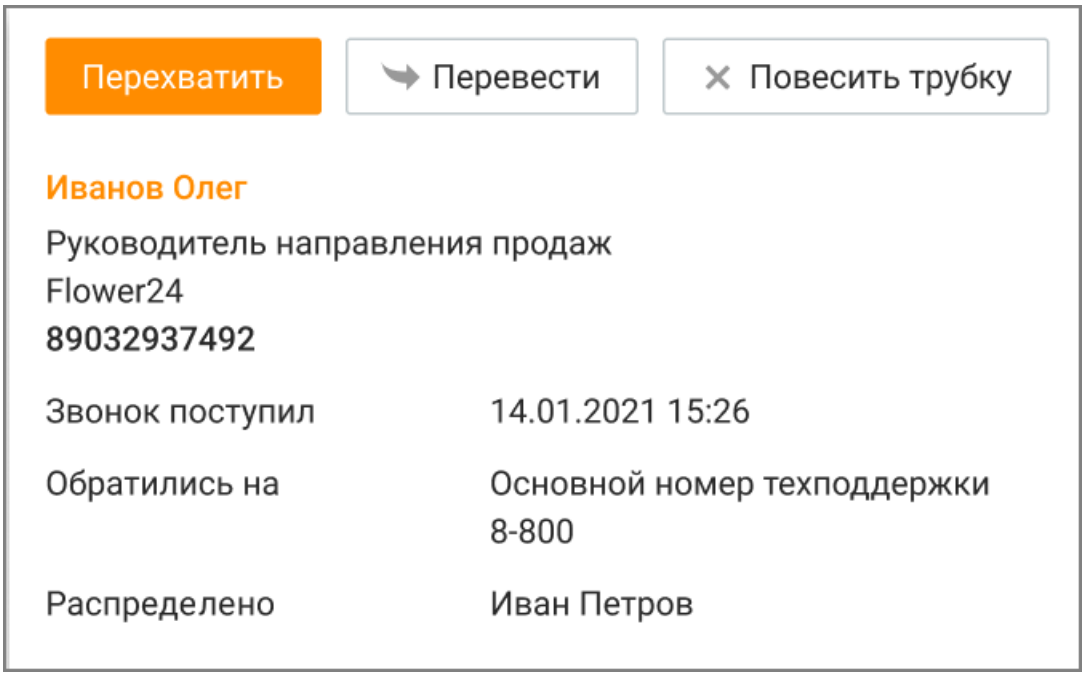
Во всех состояниях вызова пользователю доступна возможность перехвата вызова. Если вызов уже распределяется пользователю, то дополнительно доступна информация о сотруднике, на которого распределяется данный вызов.

В случае поступления вызова с признаком CLIR (признак сокрытия номера), вместо номера подставляется значение "Номер скрыт".

Вызовы, создаваемые в рамках исходящего обзвона без участия оператора, не отображаются в очереди. Исключение составляют переводы на оператора или группу из данного модуля.

Если в Личном кабинете (раздел "Номера, подключенные к АТС") поле "Комментарий" для номера заполнено, то вместо номера отображается текст комментария.

Для дополнительных возможностей управления вызовом следует вызвать контекстное меню щелчком правой кнопкой мыши по нужной строке:



Для перехвата вызова нажмите **Перехватить**. Перехваченный вызов распределяется вне очереди. Если вы не примете перехваченный вызов, то он вернется обратно в очередь.

Для перевода вызова на сотрудника нажмите **Перевести**.

Оператор не может переводить чужие вызовы. Супервизор может переводить вызовы только на операторов в группах, в которых он является супервизором. Администратор может переводить вызовы на любого другого пользователя.

После нажатия кнопки на экране отображается окно перевода на сотрудника. Выберите нужного сотрудника Контакт-центра MANGO OFFICE из отсортированного по алфавиту списка. Затем при необходимости выберите номер (способ связи) сотрудника. Нажмите **ОК** для начала перевода вызова.

Для завершения вызова нажмите **Повесить трубку**.

Оператор не может завершать чужие вызовы. Супервизор может завершать вызовы только на операторов в группах, в которых он является супервизором. Администратор может завершать вызовы любого другого пользователя.

2.3.2. Текст

Монитор очереди обращений содержит список текстовых обращений в порядке их поступления, от старых к новым. Общее количество обращений, не принятых в обработку, отображается в счетчике на переключателе.

Для каждого текстового обращения указывается следующая информация:

- Иконка, соответствующая каналу поступления обращения;
- Наименование контакта. В случае, когда обращение инициировано контактом, занесенным в адресную книгу, в мониторе отображается имя контакта. Если обращение поступило по каналу "e-mail", отображается адрес электронной почты. В противном случае контакт отмечен как "Гость";
- Иконка наличия обращения от клиента, который уже общается с другим оператором – отображается только на строке обращения от клиента, у которого есть хотя бы одно обращение в статусе "В работе" и назначенное на другого пользователя;
- Иконка наличия обращения от клиента, с которым текущий пользователь уже общается – отображается только на строке обращения от клиента, у которого есть хотя бы одно обращение в статусе "В работе" и назначенное на другого пользователя;
- Признак VIP – отображается только для контактов, занесенных в адресную книгу и отмеченных как VIP;
- Время нахождения обращения в очереди.

Для обработки обращения наведите курсор на нужную запись и нажмите **Взять в работу**. В результате выполняется автоматический переход в модуль Мои Обращения.

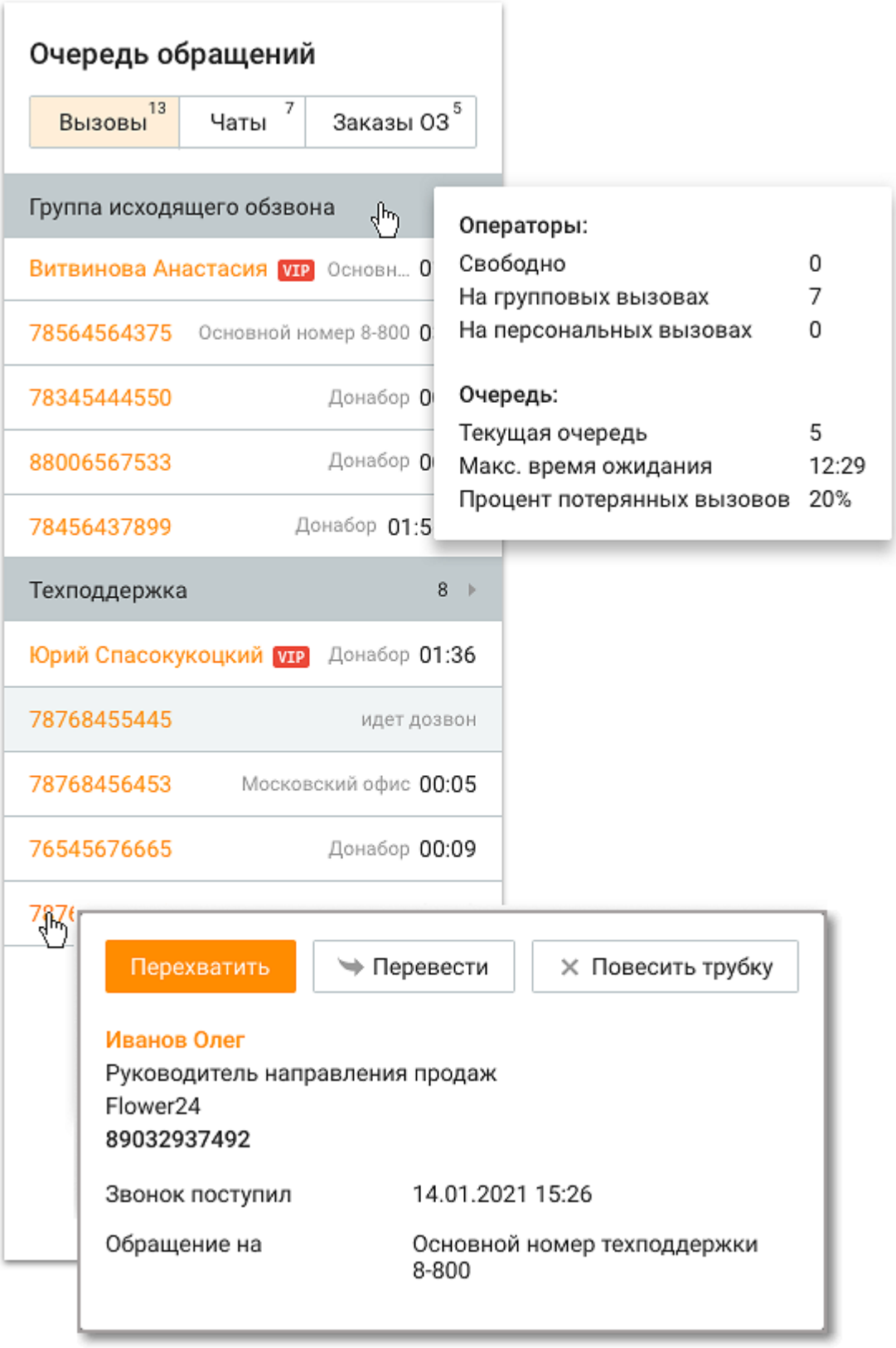
Чтобы просмотреть подробную информацию, щелкните правой кнопкой мыши по обращению. После этого на экране отображается контекстное меню.

Контекстное меню позволяет:

- Взять текущее обращение в работу;
- Перевести обращение на другого сотрудника;
- Отметить обращение как спам. При этом обращение закрывается с результатом "Спам", а сотрудник, закрывший обращение, становится Назначенным на обработку обращения пользователем;
- Просматривать информацию об имени клиента (при его наличии);
- Просматривать информацию о времени поступления обращения;
- Просматривать информацию о точке входа, через которую поступило текущее обращение;
- Просматривать последнее сообщение обращения.

2.3.3. Заказы обратного звонка

Заказы обратных звонков группируются по виджетам. В шапке виджета указывается его название и количество запланированных обратных звонков. Всплывающие окна содержат детальную информацию о звонке.



В зависимости от типа виджета (ручной, автоматический) в мониторе очереди выводится различная информация.

Для заказов, оставленных с виджета **в автоматическом режиме**, в мониторе очереди отображается номер, оставленный клиентом, и дата (если сегодня – то время) следующей попытки дозвона. В списке заказов заказы отображаются в зависимости от выбранных

клиентом даты/времени. В момент совершения попытки дозвона заказ обратного звонка удаляется из очереди. В случае планирования очередной попытки дозвона заказ отображается снова. Заказ обратного звонка, по которому исчерпаны все попытки дозвона, не отображается в мониторе очереди.

Для заказов, оставленных с виджета **в ручном режиме**, отображается номер оставленного заказа и кнопка дозвона **Позвонить**. Если хотя бы один из сотрудников нажал кнопку, то она блокируется у других пользователей. В случае не дозвона кнопка становится доступной. При звонке на номер клиента не из Cloud Contact Center факт попыток дозвона не отображается. В случае состоявшегося разговора заказ удаляется из списка. Если заказ не был обработан в течение 14 дней, он автоматически удаляется из очереди.

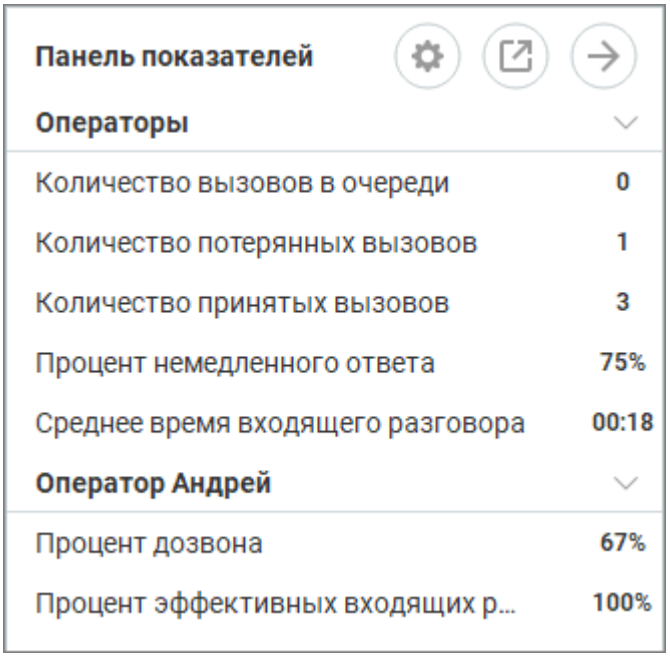
2.4. Панель показателей

Контакт-центр MANGO OFFICE позволяет отслеживать в реальном времени эффективность работы сотрудников. Для этого используется набор так называемых *показателей производительности*, представляющих собой параметры, характеризующие эффективность работы Контакт-центра MANGO OFFICE как системы массового обслуживания. Все показатели производительности рассчитываются за определенный промежуток времени с заданной частотой опроса.

Более подробная информация о показателях производительности приведена в разделе Общее описание показателей производительности.

Информация о настройке пороговых значений показателей производительности находится в одноименном разделе.

Для визуализации отслеживаемых в реальном времени значений показателей производительности для различных логических объектов (Контакт-центр MANGO OFFICE в целом, группа сотрудников или сотрудник) используется панель показателей. Для вызова панели нажмите  в верхней панели.

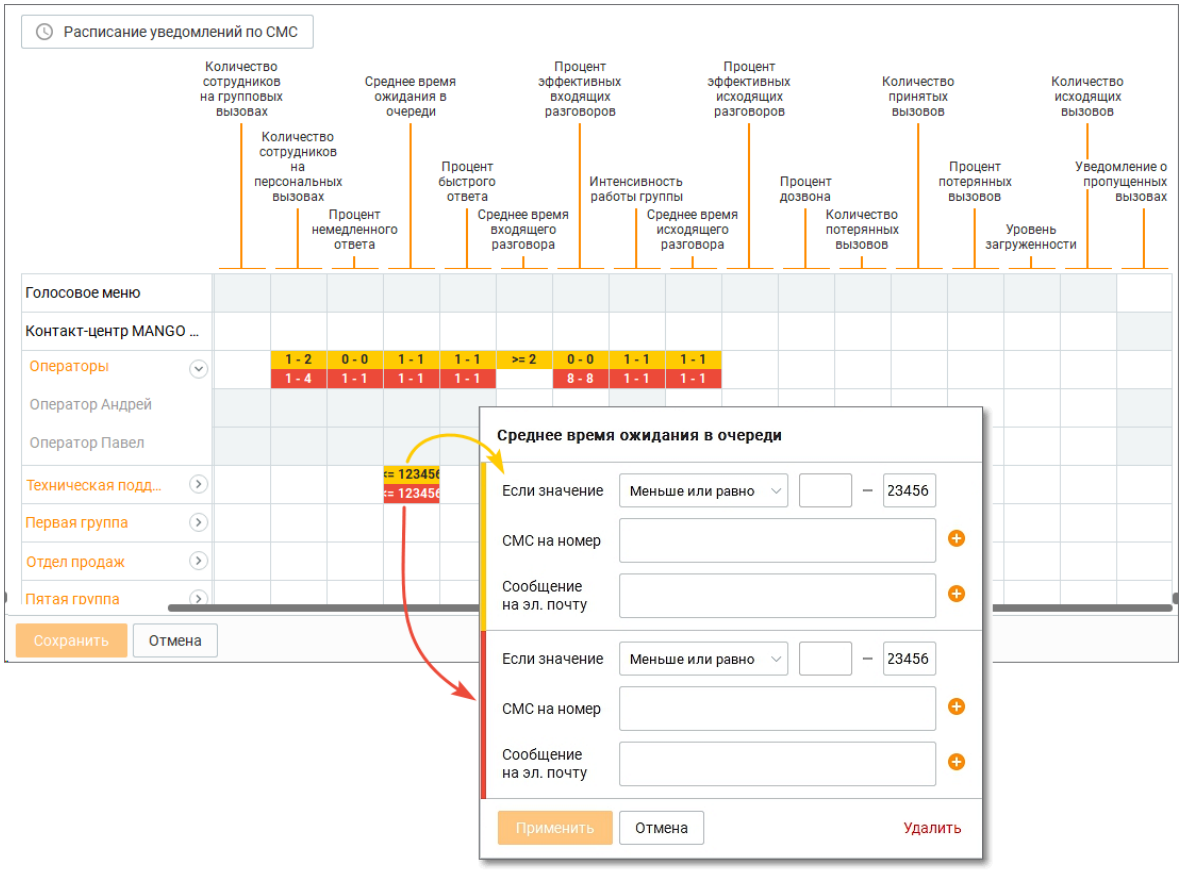


Кнопки для откреплия и закрепления блока панели показателей. Окно с откреплённым блоком может быть расположено в любом месте рабочего стола, и отображается поверх всех окон.

Клик по кнопке приводит к скрытию блока.

Доступность панели показателей зависит от роли текущего пользователя Контакт-центра MANGO OFFICE и наличия подключенной услуги для соответствующего продукта Контакт-центра MANGO OFFICE.

Для настройки панели показателей нажмите на панели.



Изначально окно настройки содержит список групп в свернутом состоянии. После развертывания группы панель показателей принимает вид, как указано на рисунке выше.

Чтобы выбрать контролируемый объект (Контакт-центр MANGO OFFICE в целом, группу сотрудников или сотрудника), для которого будет осуществляться мониторинг показателя производительности, кликните ячейку на пересечении столбца с нужным показателем производительности и строки с нужным объектом. Если вы хотите развернуть или свернуть нужный вам объект, щелкните по значку со стрелкой справа от его названия.

Пользователи, не входящие ни в одну из групп, объединены в псевдогруппу "Без группы". Для таких пользователей показатели производительности настраиваются в индивидуальном порядке — выбор показателей для объекта "Без группы" осуществить нельзя. Пользовательские настройки панели показателей хранятся отдельно для каждого пользователя Контакт-центра MANGO OFFICE и сохраняются при входе в систему под логином этого пользователя с любого компьютера.

После выхода из окна настроек в панели показателей отображаются значения выбранных показателей производительности для указанных логических объектов.

Все отображаемые показатели группируются по объектам с алфавитной сортировкой по краткому наименованию. Используйте значок со стрелкой, чтобы свернуть или развернуть список показателей по выбранному объекту.

Объекты в панели показателей отображаются иерархически. Верхние уровни иерархии — Голосовое меню и Контакт-центр MANGO OFFICE в целом. Эти объекты всегда являются верхним. Затем идут группы сотрудников с внутренней сортировкой по алфавиту, затем отдельные сотрудники (пользователи) с сортировкой по алфавиту.

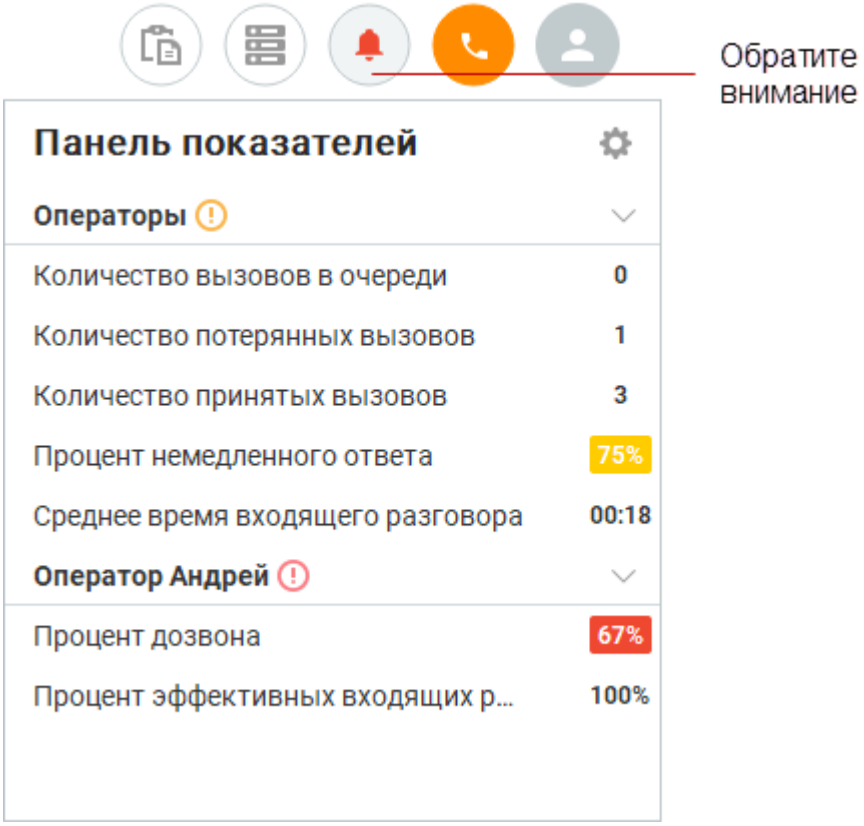
Чтобы изменить порядок отображения групп и сотрудников, выберите нужный объект и, удерживая левую клавишу мыши, перетащите его вверх или вниз. При перетаскивании объектов также переносятся все связанные с ними показатели. Аналогичным образом изменяется и порядок отображения показателей внутри отдельного объекта.

Пользовательские настройки порядка отображения хранятся локально на конкретном компьютере. При входе в систему с другого компьютера они не сохраняются.

При отображении показателей производительности в рабочей области панели имеют место следующие особенности.

Если сотрудник является оператором в нескольких группах, то при выборе показателей производительности в одной из групп они автоматически выбираются и во всех остальных группах. При этом выбранные показатели рассчитываются в целом по Контакт-центру MANGO OFFICE — то есть, для всех групп, в которые входит пользователь, а не в рамках отдельной группы.

Если значение показателя превышает указанные пороговые значения (красные или желтые), строка показателя подкрашивается соответствующим цветом.



Если отдельный показатель у объекта превышает указанные пороговые значения, то вся строка объекта подкрашивается желтым или красным цветом. При этом:

- если по объекту хоть один показатель превышает красное пороговое значение, объект подкрашивается красным;
- если по объекту хоть один показатель превышает желтое пороговое значение, и нет показателей, превышающих красное значение, объект подкрашивается желтым.

2.4.1. Общее описание показателей производительности

№	Полное наименование	Краткое наименование	Описание	Тип	Единица измерения
1	Нераспределенный вызов в очереди – потенциально потерянный клиент для вашей компании. Настройте уведомление о появлении вызовов в очереди.	Количество вызовов в очереди	Показатель производительности Текущее количество вызовов в очереди (CNCQ) указывает на текущее количество ACD-вызовов, находящихся в очереди: - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной ACD-группе;	Количество	Штука
2	Ожидание ответа более нескольких минут – причина, по которой клиент может выбрать другую компанию. Контролируя время ожидания в реальном времени, вы предотвратите потерю клиента.	Максимальное время ожидания вызова в очереди	Показатель производительности Максимальная задержка ответа (MDA) указывает на максимальное время за расчетный период, в течение которого вызовы ожидали ответа: - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной ACD-группе. В показателе учитывается время с момента распределения вызова на группу и до поднятия трубки каким-либо оператором группы, включая время попыток дозвона до операторов группы.	Время	Секунда
3	Отсутствие свободных сотрудников на линии – это сигнал проверить, достаточно ли у вас сотрудников для обслуживания клиентов и чем они сейчас заняты. Иначе велик риск потерять клиентов.	Количество свободных сотрудников	Количество операторов в состоянии "На линии" не занятых разговорами: - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной ACD-группе.	Количество	Штука
4	Показатель информирует, сколько сотрудников сейчас общается с позвонившими вам клиентами. Вы сможете отследить, в какое время вам наиболее часто звонят клиенты, чтобы правильно спланировать рабочий день сотрудников.	Кол-во сотрудников на групп. вызовах	Текущее количество операторов, обслуживающих ACD-вызовы (вызовы, распределенные алгоритмом автоматического распределения вызовов): - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной ACD-группе.	Количество	Штука
5	Персональные вызовы сотрудников могут носить частный характер. Вы всегда видите, сколько ваших сотрудников занято персональными вызовами.	Кол-во сотрудников на персон. вызовах	Количество операторов, которые разговаривают на текущий момент по входящим вызовам, которые не были на них распределены с групп в которых они состоят (Входящие вызовы напрямую на номер оператора, Входящие вызовы переведенные на операторов): - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной ACD-группе.	Количество	Штука

№	Полное наименование	Краткое наименование	Описание	Тип	Единица измерения
6	Процент клиентов за последний час, которые не ждали в очереди, а сразу начали разговор с сотрудником. Чем выше этот показатель, тем больше у вас лояльных клиентов.	Процент немедленного ответа	Показатель производительности Процент немедленного ответа (PIHC) указывает на процент обслуженных вызовов за расчетный период, которые были распределены на операторов без постановки в очередь, по отношению к общему количеству вызовов (как обслуженных, так и потерянных): - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной ACD-группе;	Процент	Процент
7	Ожидание ответа более нескольких минут – причина, по которой клиент может выбрать другую компанию. Контролируя время ожидания в реальном времени, вы предотвратите потерю клиента.	Среднее время ожидания в очереди	Показатель производительности "Среднее время ожидания в очереди" указывает на среднее время ожидания клиентов в очереди за расчетный период, в течение которого входящие вызовы (исключая вызовы, которые получили немедленный ответ) находятся в очереди. - во всех группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной группе. В показателе учитывается время с момента распределения вызова на группу и до поднятия трубки каким-либо оператором группы, включая время попыток дозвона до операторов группы.	Время	Секунда
8	Контролируя уровень обслуживания, вы сможете узнавать о потенциально возможных проблемах (пропущенных вызовах, появление очереди звонков) задолго до их возникновения.	Уровень обслуживания SL 20 секунд	Показатель производительности "Уровень обслуживания SL 20 секунд" указывает на процент внешних вызовов поступивших на группу и получивших там обслуживание, время ожидания в очереди которых меньше заданного значения (20 секунд) за расчетный период. - во всех группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной группе; В показателе учитывается время с момента распределения вызова на группу и до поднятия трубки каким-либо оператором группы, включая время попыток дозвона до операторов группы.	Процент	Процент
9	Каждый пропущенный вызов – это потенциально потерянный клиент. Вы мгновенно получите информацию о каждом факте потери вызова и сможете перезвонить.	Количество потерянных вызовов	Количество входящих вызовов за расчетный период пришедших на группу, по которым не состоялся разговор: - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; Суммарный показатель, вычисляется как сумма пропущенных вызовов во всех группах. - в выбранной ACD-группе;	Количество	Штука

№	Полное наименование	Краткое наименование	Описание	Тип	Единица измерения
			- для выбранного оператора ACD-группы Вызовы пришедшие с группы на сотрудника, разговор по которым у него с абонентом не состоялся. Один вызов от клиента учитывается один раз. Если вызов завершается во время проигрывания служебных сообщений (приветствия и т.д.), он считается пропущенным.		
10	Сравните эффективность работы ваших сотрудников или групп сотрудников за последний час. Количество принятых вызовов – наиболее объективный показатель для этого.	Количество принятых вызовов	Показатель производительности Количество принятых вызовов за расчетный период(NHC): - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной ACD-группе; - для выбранного оператора ACD-группы.	Количество	Штука
11	Если процент потерянных вызовов по сотруднику стремительно растет, необходимо проверить, что он находится на рабочем месте, готов принимать звонки и правильно пользуется телефонией.	Процент потерянных вызовов	Показатель производительности Процент потерянных вызовов (PAC) указывает на процент потерянных вызовов за расчетный период по отношению к общему количеству вызовов (как принятых, так и потерянных): - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной ACD-группе; - для выбранного оператора ACD-группы.	Процент	Процент
12	Процент рабочего времени, который сотрудник тратит непосредственно на общение с клиентами. Показатель информирует, какую часть оплачиваемого времени сотрудник тратит на работу, которая приносит компании прибыль.	Уровень загруженности	Показатель производительности Уровень загруженности оператора (AO) указывает на процент времени за расчетный период, потраченного непосредственно на обслуживание внешних вызовов (входящих и исходящих): - во всех ACD-группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной ACD-группе; - для выбранного оператора ACD-группы.	Процент	Процент
13	Большое количество Исходящих вызовов – эффективный инструмент продаж, но “любимый” далеко не всеми сотрудниками. Определите такой KPI для сотрудников и контролируйте его выполнение в режиме on-line.	Количество исходящих вызовов	Показатель производительности "Кол-во исходящих вызовов" указывает на количество успешно совершенных исходящих вызовов (без учета неудачных попыток) за расчетный период. - во всех группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной группе; - для выбранного оператора группы.	Количество	Штука

№	Полное наименование	Краткое наименование	Описание	Тип	Единица измерения
14	Вы можете контролировать общее количество совершенных вызовов сотрудниками группы. Но гораздо эффективней измерять среднее количество вызовов совершенных сотрудниками группы.	Интенсивность работы группы	Показатель производительности "Интенсивность труда" указывает на среднее количество внешних исходящих вызовов, которые совершил сотрудник группы за расчетный период. - для выбранного оператора группы.	Количество	Штука
15	Если несколько сотрудников в рамках исходящего обзвона совершают одинаковое количество звонков, но с разной эффективностью. Проверьте их продолжительность, а при необходимости и прослушайте их разговоры.	Среднее время исходящих разговоров	Показатель производительности "Среднее время разговора исходящих звонков" указывает на среднее "чистое" время исходящих звонков (исключая время поствызывной обработки, нахождения вызова в очереди и / или на удержании) за расчетный период. - во всех группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной группе; - для выбранного оператора группы.	Время	Секунда
16	Помимо количества принятых вызовов сотрудником, важно контролировать их продолжительность. Ведь от их длительности зависит эффективность обслуживания клиентов.	Среднее время входящих разговоров	Показатель производительности "Среднее время разговора входящих звонков" указывает на среднее "чистое" время входящих звонков (исключая время поствызывной обработки, нахождения вызова в очереди и / или на удержании) за расчетный период. - во всех группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной группе; - для выбранного оператора группы.	Время	Секунда
17	При совершении холодных звонков важно понимать, сколько клиентов заинтересовались предложением и продолжили разговор, а сколько сразу бросили трубку. Вы можете задать среднюю длительность разговора, чтобы контролировать процент вызовов меньше заданного значения (30 секунд).	Процент успешных исходящих разговоров	Показатель производительности "Глубина исходящих разговоров" указывает на процент исходящих вызовов с длительностью больше заданного порога: - для выбранного оператора группы.	Процент	Процент
18	При приёме входящих вызовов важно, чтобы сотрудники соблюдали скрипт разговора, а не просто отвечали на вопросы клиента и заканчивали разговор. Вы можете задать среднюю длительность разговора, чтобы контролировать процент вызовов меньше заданного значения (30 секунд).	Процент успешных входящих разговоров	Показатель производительности "Глубина входящих разговоров" указывает на процент входящих вызовов с длительностью больше заданного порога: - для выбранного оператора группы.	Процент	Процент
19	Если ваши сотрудники участвуют в исходящем обзвоне по внешней базе, рекомендуем контролировать ее качество с помощью показателя Процент дозвона.	Процент дозвона	Показатель производительности "Процент дозвона" указывает на процент общего кол-ва исходящих вызовов по отношению к успешным исходящим вызовам: - во всех группах Контакт-центра MANGO OFFICE; - в выбранной группе;	Процент	Процент

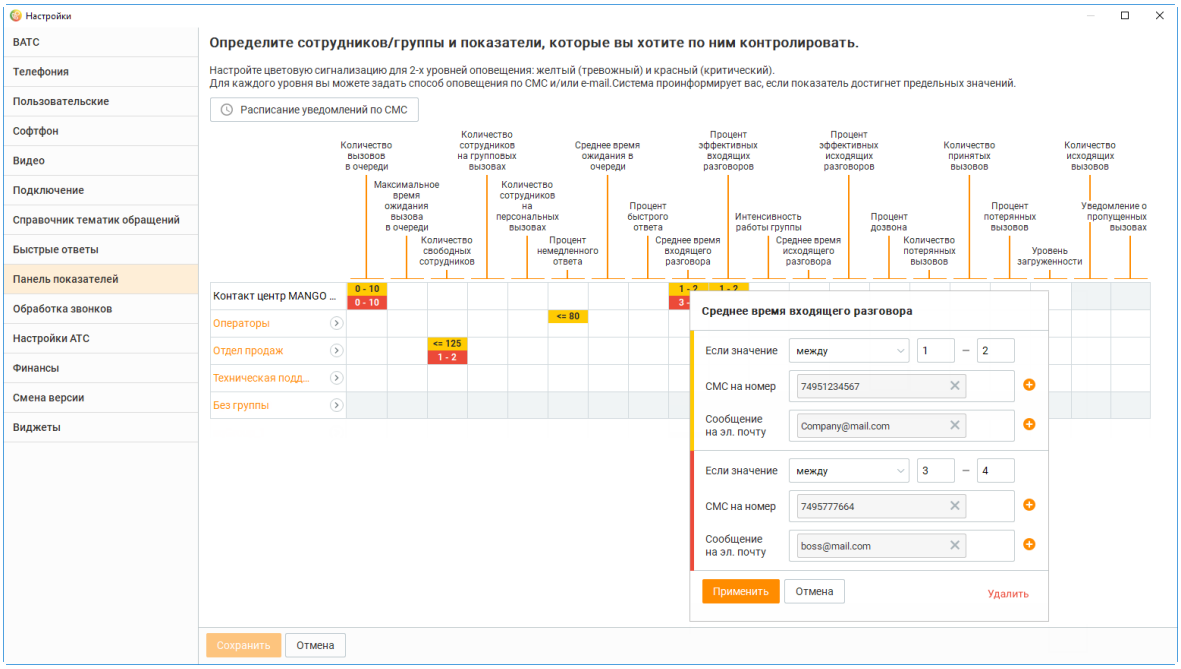
№	Полное наименование	Краткое наименование	Описание	Тип	Единица измерения
			- для выбранного оператора группы.		

2.4.2. Настройка пороговых значений показателей производительности

Пороговыми значениями показателей производительности считаются значения или диапазоны значений, при превышении которых (или при попадании в диапазоны) возникает критичная ситуация, о которой необходимо предупредить пользователя. Предусмотрено два типа ситуаций: желтые («внимание») и красные («предупреждение»). Пороговые значения показателей являются общими для всех пользователей данного продукта Контакт-центра MANGO OFFICE.

Чтобы настроить пороговые значения показателей производительности, перейдите на вкладку "Панель показателей" в настройках программы.

Щелкните на пересечении столбца с нужным показателем производительности и строки с нужным объектом (Контакт-центр MANGO OFFICE в целом, группой сотрудников, сотрудником (оператором). После этого на экране отображается форма ввода пороговых значений.



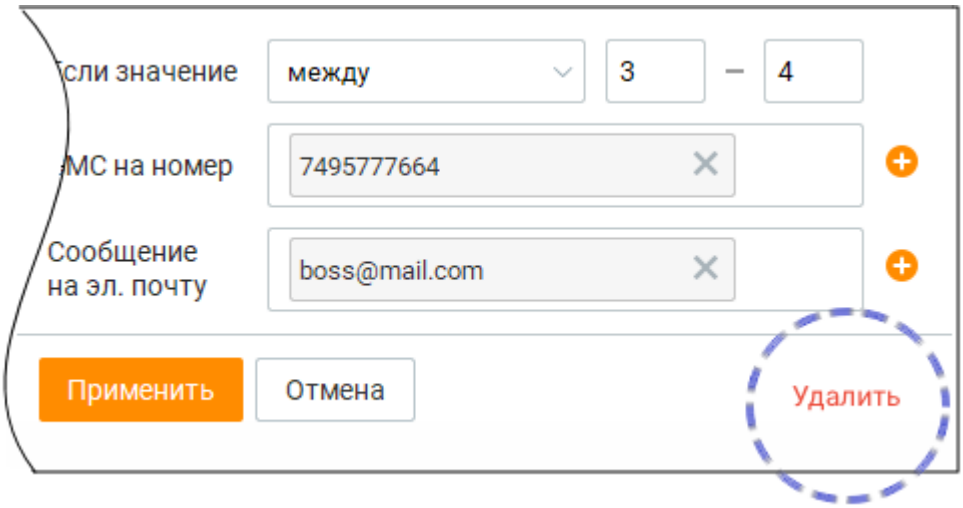
Используя эту форму, вы можете указать красное и желтое пороговые значения (диапазоны значений), используя поля ввода с соответствующим фоновым цветом. Выберите из списка нужный ограничитель (меньше или равно, между, больше или равно) из списка и введите нужное пороговое значение (значения) в соответствующие поля. После завершения ввода щелкните вне формы для ее закрытия.

Напомним, что если показатель у объекта превышает указанные пороговые значения, то вся строка объекта подкрашивается желтым или красным цветом. При этом:

- если по объекту хоть один показатель превышает красное пороговое значение, объект подкрашивается красным;
- если по объекту хоть один показатель превышает желтое пороговое значение, и нет показателей, превышающих красное значение, объект подкрашивается желтым.

Если сотрудник (оператор) входит в несколько групп и пороговые значения показателей для этих групп настроены индивидуально, то проверка идет по пороговым значениям всех таких групп.
Если вы выбрали ограничитель **между** и ввели только нижнюю границу диапазона значений, условие порогового значения работает по правилу **больше или равно** (>=).
Если вы выбрали ограничитель **между** и ввели только верхнюю границу диапазона значений, условие порогового значения работает по правилу **меньше или равно** (<=).

Для удаления пороговых значений показателей щелкните по ссылке **Удалить** и подтвердите свое действие во всплывающем окне уведомления.



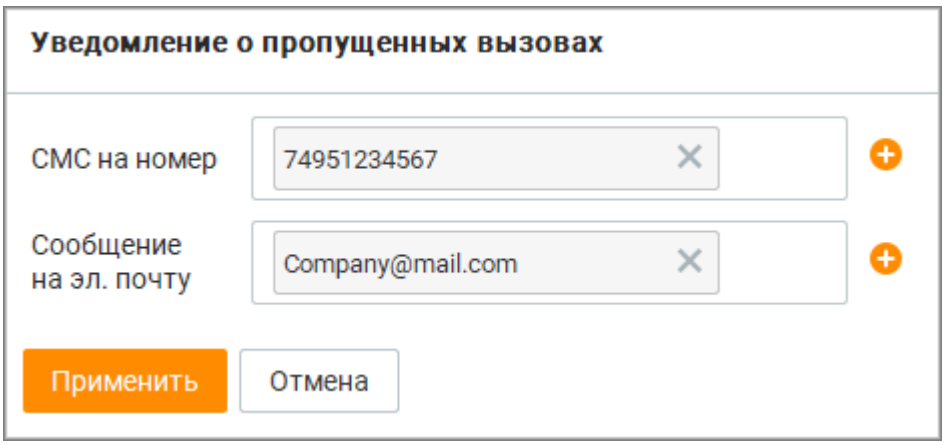
Расписание уведомлений по СМС

Для того, чтобы оперативно узнать о превышении предельных (красных и/или желтых) значений показателей, используйте отправку СМС-уведомлений и/или уведомлений на электронную почту. Вы можете указать 10 телефонных номеров и 10 электронных адресов для каждого уровня.

В случае, когда значение показателя попадет в обозначенный диапазон, на указанный телефонный номер и/или электронный почтовый ящик будет автоматически отправлено сообщение вида:

Текущее значение показателя "Процент потерянных вызовов" по сотруднику "Оператор Павел" достигло 50 и находится в диапазоне предельных значений.

Чтобы настроить отправку уведомлений о пропущенных групповых вызовах, щелкните по перекрестию строки с названием группы и столбцом "Уведомление о пропущенных вызовах". По умолчанию в качестве электронного адреса, на который будет отправлено уведомление, указывается e-mail текущего пользователя из карточки сотрудника Личного кабинета



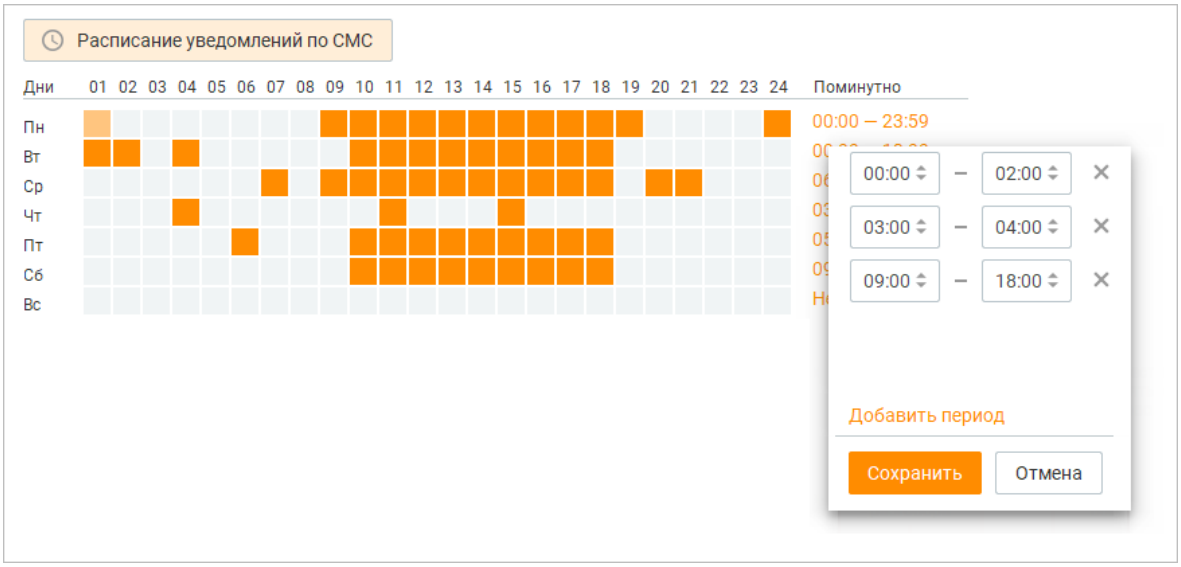
Для указания более одного номера телефона и/или электронного адреса, щелкните по кнопке . Максимальное количество -10.

В результате напротив названия группы, для которой настроена отправка уведомлений, будет отображаться пиктограмма . На указанные номера и адреса будет отправлено сообщение вида:

Пропущен звонок с номера +79265786677. Группа Отдел Продаж Новосибирск.

Если номер клиента на пропущенных вызовах совпадает, то отправка сообщений осуществляется не чаще, чем один раз в 5 минут.

Отправка СМС-уведомлений осуществляется согласно расписанию. Для его настройки щелкните по ссылке "Расписание уведомлений по СМС" в поясняющем сообщении в верхней части окна.



Для изменения расписания предусмотрено два способа:

1. Щелчком левой кнопки мыши по определенному прямоугольнику. Каждый прямоугольник обозначает один час. Первый щелчок выделяет один час, второй щелчок снимает выделение;
2. Щелчком левой кнопки мыши по значению в поле "Период времени". Значения вводятся во всплывающем окне, здесь же предусмотрена возможность указания нескольких временных периодов.

Сообщение о превышении значения показателя по одному условию (т. е. при достижении желтого или красного уровня) отправляется не чаще, чем один раз в пять минут. Для СМС-уведомлений – согласно расписанию.

2.5. Панель управления телефонией

Помимо базовых возможностей телефонии (прием входящих вызовов, совершение исходящих вызовов, постановка вызовов на удержание), Контакт-центр MANGO OFFICE предоставляет дополнительные возможности управления вызовами.

На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

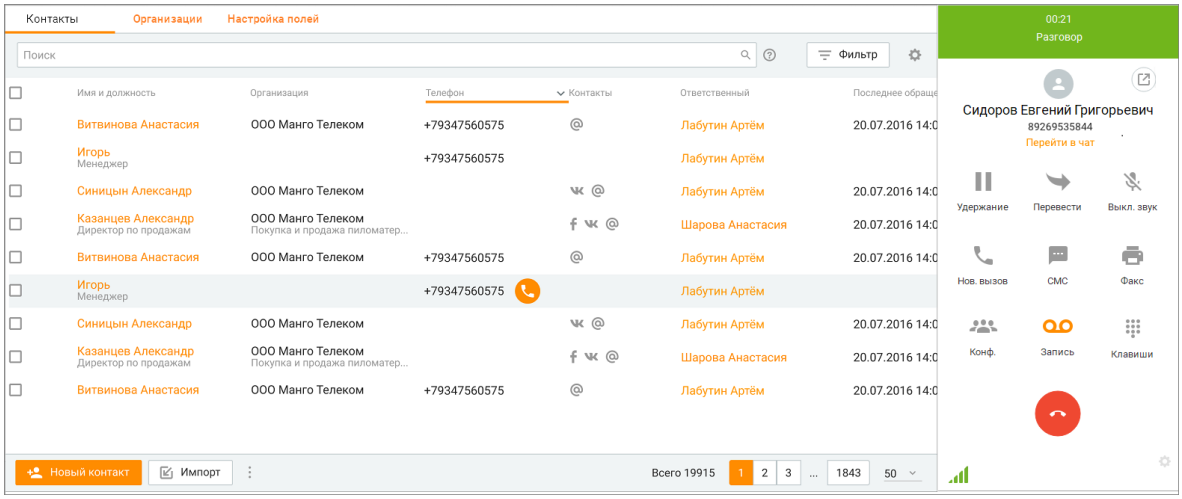
Более подробно эти функциональные возможности рассмотрены в последующих подразделах.

- Совершение исходящих вызовов;

- Прием и классификация входящих вызовов;
- Перевод вызовов;
- Постановка вызовов на удержание;
- Организация конференций;
- Отправка факсов;
- Отправка СМС;
- Настройка гарнитуры во время разговора;
- Оперативное создание и редактирование контактов;
- Запись разговоров;
- Использование DTMF-команд;

Для того, чтобы развернуть панель телефонии, нажмите на верхней панели.

На рисунке ниже приведен пример развернутой панели управления телефонией в состоянии разговора.



На панели отображается информация о номере, с которого поступил вызов. В случае, когда номер принадлежит клиенту адресной книги, то вместо номера отображается имя клиента. При щелчке по имени выполняется переход к карточке клиента.

На нижней границе панели софтфона располагается блок с информацией о звонке: номер сотрудника, название компании Исходящего обзвона, DID номер и т. д. При этом если в разделе **ЛК ВАТС/Номера, подключенные к АТС** поле "Комментарий" к номеру телефона или SIP-Trunk, на который пришел вызов, заполнено, то в карточке входящего вызова комментарий отображается вместо номера.

Все данные собеседника, отображаемые на панели софтфона, можно скопировать: номер телефона, имя контакта, организация, должность.

В рамках компаний исходящего обзвона предусмотрена возможность скрытия номеров клиентов от сотрудников. Данная возможность является опциональной и подключается только через персонального менеджера.

Для отображения клавиатурного блока на панели в ходе разговора нажмите кнопку **Клавиши** , чтобы ввести в тоновом режиме необходимую команду: донабор номера, прием факса, перевод вызова, организация конференций. Чтобы скрыть клавиатурный блок, нажмите кнопку еще раз.

Кнопки для откпрепления  и закрепления  клавиатурного блока. Окно с откпрепленным блоком может быть расположено в любом месте рабочего стола, и отображается поверх всех окон.

Клик по кнопке  приводит к скрытию блока.

Описание действия кнопок и  приведено в подразделе Настройка гарнитуры во время разговора.

 Более подробная информация о командах для ввода с клавиатуры приведена в подразделе Использование DTMF-команд.

Во время разговора в нижней части панели отображается пиктограмма анализатора, указывающая на уровень качества связи. При наведении курсора на пиктограмму  отображается подсказка.

2.5.1. Меню программы

Меню программы (открывается кликом на аватар пользователя) содержит следующие пункты:

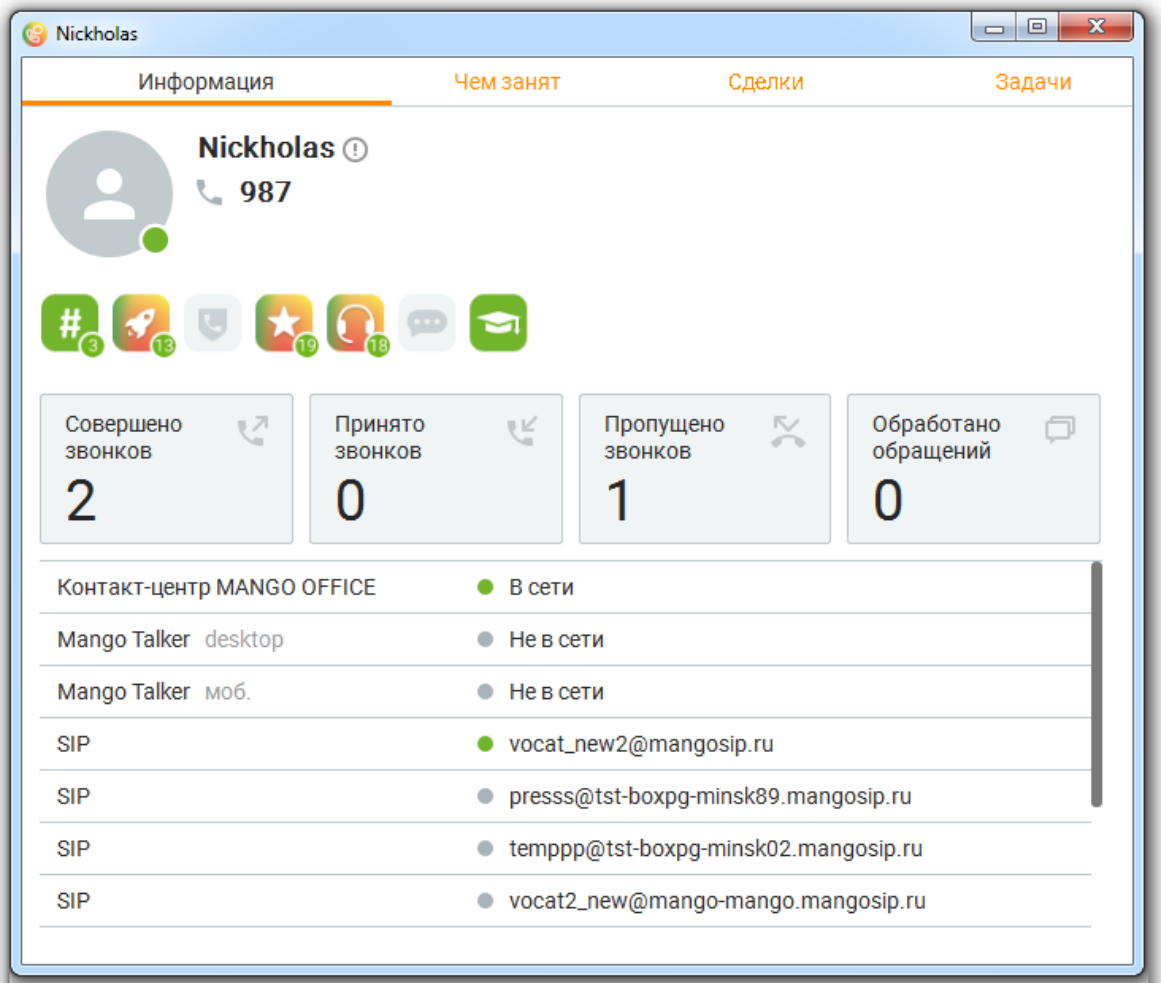
- Мой профиль – контактные данные текущего пользователя;
- Доступные скрипты – предварительный просмотр шаблонов скриптов;
- Все настройки – настройки программы;
- Настройки звука – переход к настройкам софтфона;
- Выйти – выход из программы.

Меню справочной системы открывается кликом по пиктограмме  и содержит

- Справка по продукту – вызов справки;
- Часто задаваемые вопросы – страница браузера с ответами на наиболее распространенные вопросы пользователей;
- Что нового – в браузере открывается страница с информацией о новых возможностях программы;
- Проверка обновлений – после клика по строке меню система проверит наличие обновлений, и если обновление имеется, предложит его установить. Операция проверки может занять несколько секунд;
- О программе – информация о текущей версии Контакт-центра;
- Написать в техподдержку – открывает всплывающее окно создания обращения.
- Удаленный доступ – в браузере открывается ссылка на скачивание программы удаленного доступа Teamviewer.
- Мониторинг доступности – в браузере открывается ссылка на информационную страницу «Статусы доступности сервисов MANGO OFFICE».

2.5.1.1. Профиль

Для перехода к просмотру профиля текущего сотрудника следует нажать на аватар сотрудника, расположенный в правом верхнем углу приложения, и выбрать пункт меню **Профиль**. В результате на экране отобразится карточка сотрудника



Карточка сотрудника содержит следующую информацию:

- Фотографию сотрудника (аватар);
- Должность и отдел;
- Внутренний номер (при его наличии);
- Достижения сотрудника;
- Список средств связи;
- Исходящий номер;
- Автосекретарь;
- Регион сотрудника.

При изменении исходящего номера в Личном кабинете ВАТС или профиле сотрудника, исходящий номер также изменяется в карточке сотрудника и в верхней панели основного окна Контакт-центра.

Для выбора аватара следует нажать на него и выбрать нужное изображение. Для удаления аватара следует навести курсор на аватар и щелкнуть по пиктограмме ✕.

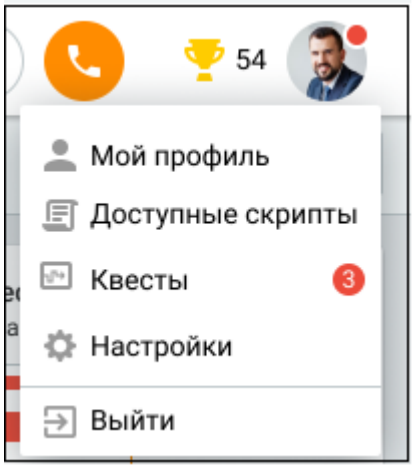
По клику на пиктограмме ⓘ откроется окно, содержащее информацию о группах, в которых состоит сотрудник, статусе сотрудника в данной группе и других сотрудниках группы с аналогичным статусом.

По клику на пиктограмме ⚙ открываются окна редактирования соответствующих данных.

Больше о карточке сотрудника узнайте здесь.

2.5.1.2. *Доступные скрипты*

Во время редактирования скрипта доступна функция предварительного просмотра созданного шаблона, чтобы увидеть его так, как он будет представлен назначенному сотруднику во время вызова. Для этого щелкните на фото в профиле и выберите пункт **Доступные скрипты**.



В результате на экране будет отображен скрипт в том составе, в котором он был на момент щелчка по ссылке, а не в сохраненном состоянии.

Данная форма предназначена для того, чтобы сотрудник мог заранее ознакомиться со своими репликами и возможными ответами клиента.

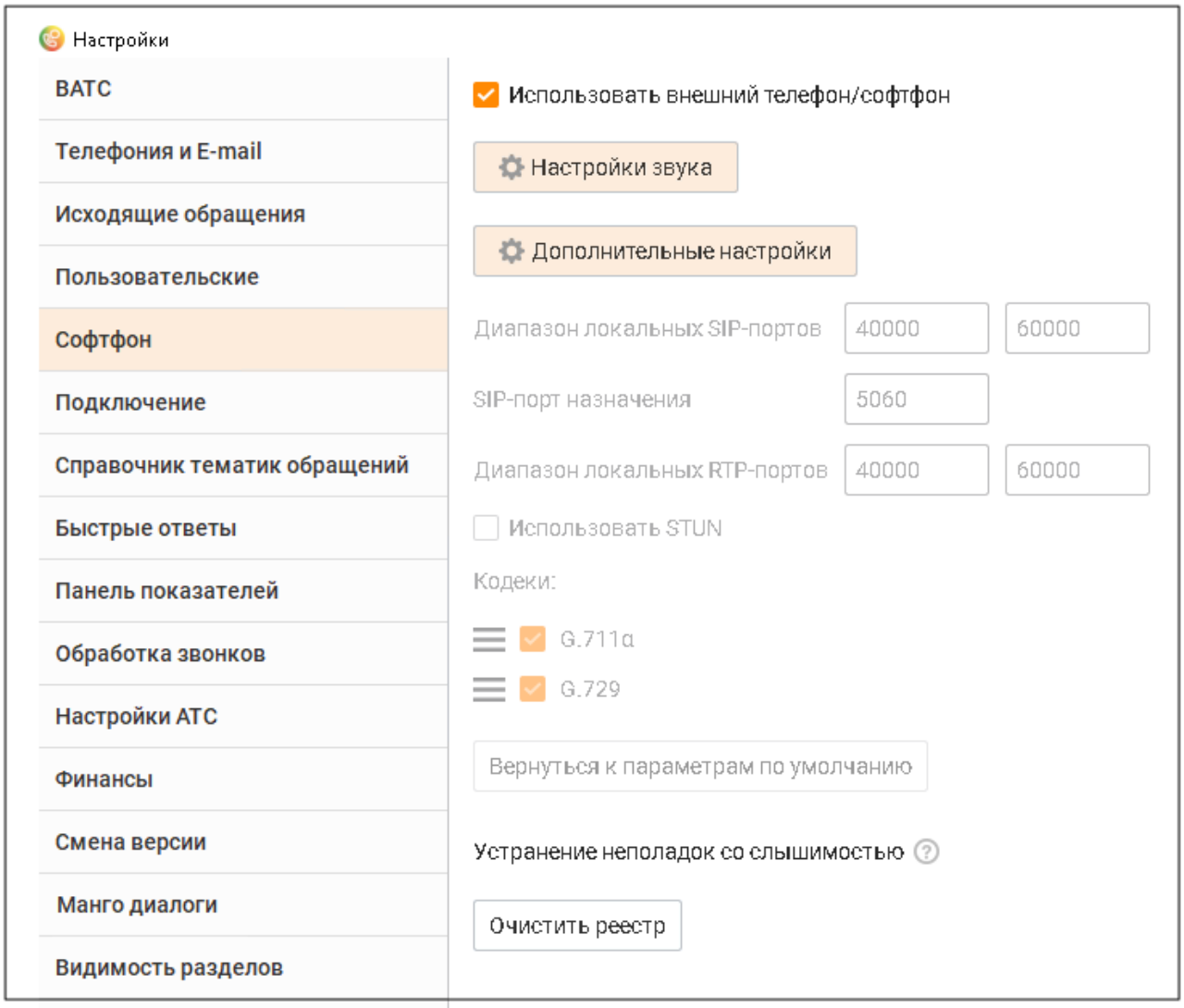
После того, как был просмотрен хотя бы один ответ клиента, данная версия скрипта перестает быть новой для текущего сотрудника.

2.5.1.3. *Настройки*

Окно **Настройки** позволяет создавать новые учетные записи и осуществлять настройку Контакт-центра MANGO OFFICE в соответствии с ролью пользователя и кругом его обязанностей.

Настройки, хранящиеся локально на компьютере пользователя, хранятся отдельно для каждой учетной записи. Если под учетной записью вход с компьютера осуществляется

впервые, то значения настроек устанавливаются по умолчанию, а при их изменении – сохраняются на компьютере пользователя для соответствующей учетной записи.

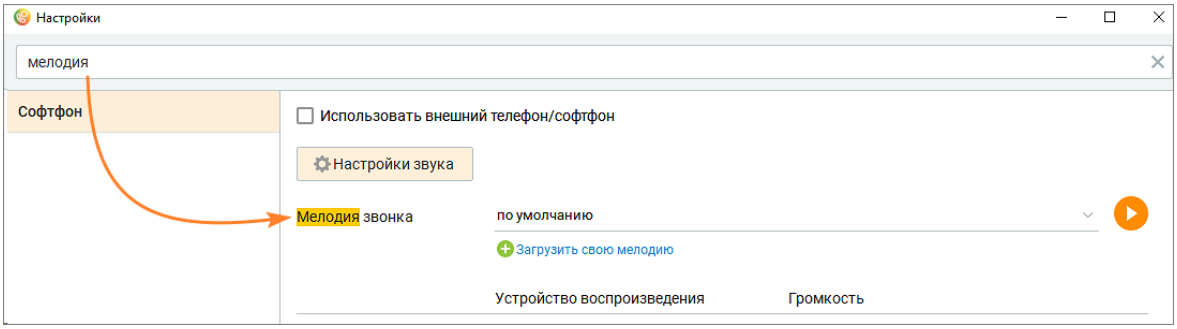


Окно содержит вкладки, позволяющие выбрать нужную группу настроек:

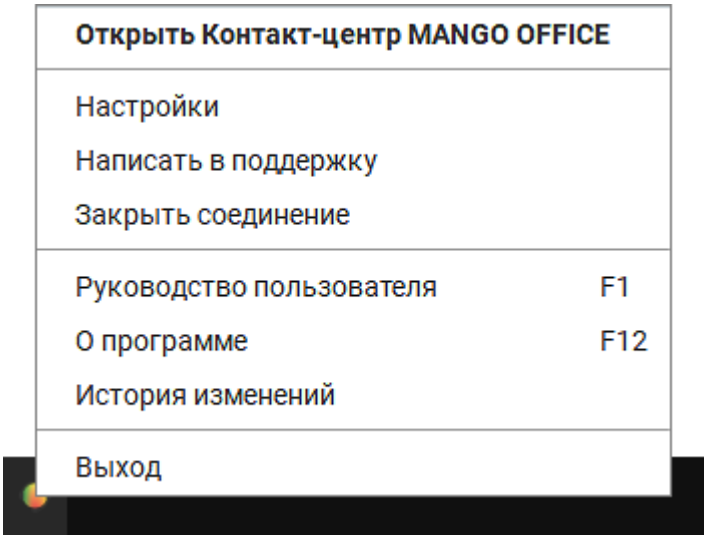
- ВАТС — информация о настройках, управление Виртуальной АТС, с которой используется Контакт-центр MANGO OFFICE;
- Телефония e-mail — выбор линии АТС для исходящих звонков;
- Исходящие обращения – настройка аккаунтов, через которые оператор обращается к клиенту при инициации исходящего текстового обращения;
- Автосекретарь – настройка правил Автосекретаря;
- Пользовательские — пользовательские настройки программы;
- Справочник тематик обращений — редактирование списка тематик обращений, применяемых при обработке вызова;
- Быстрые ответы — редактирование списка быстрых ответов, применяемых при обработке обращений;
- Панель показателей — настройка показателей производительности;
- Софтфон — выбор устройств, использующихся в качестве микрофона и динамиков (гарнитуры) для осуществления разговоров, прослушивания записей разговоров и т. д;

- Шаблоны сообщений — настройка сообщений, отправляемых пользователям по каналам СМС и WhatsApp;
- Статусы сотрудников — добавление пользовательских статусов;
- Подключение — настройки подключения программы;
- Обработка звонков — настройки телефонных номеров;
- Настройки АТС — настройки АТС;
- Финансы — настройки и инструменты для работы с текущим Лицевым счетом;
- Смена версии — смена версии и тарифа текущего продукта;
- MANGO Диалоги — многоканальные виджеты;
- Видимость разделов – отображение разделов Контакт-центра MANGO OFFICE.
- HTTP-запросы — работа с внешними базами данных;
- Интеграции — настройка интеграций с внешними сервисами.

Строка полнотекстового поиска обеспечивает поиск по наименованию вкладок и их содержимому.

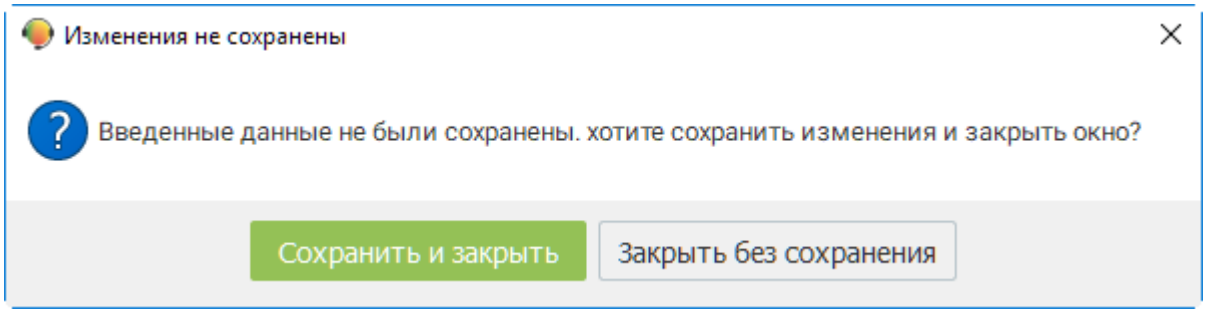


Также настройки Контакт-центра MANGO OFFICE можно открыть, щелкнув правой кнопкой мыши по иконке приложения в области системных значков уведомлений (трее).



Изменения, выполненные на одной вкладке, сохраняются при переходе на другую. Для сохранения изменений нажмите **Сохранить** в нижней части окна настроек.

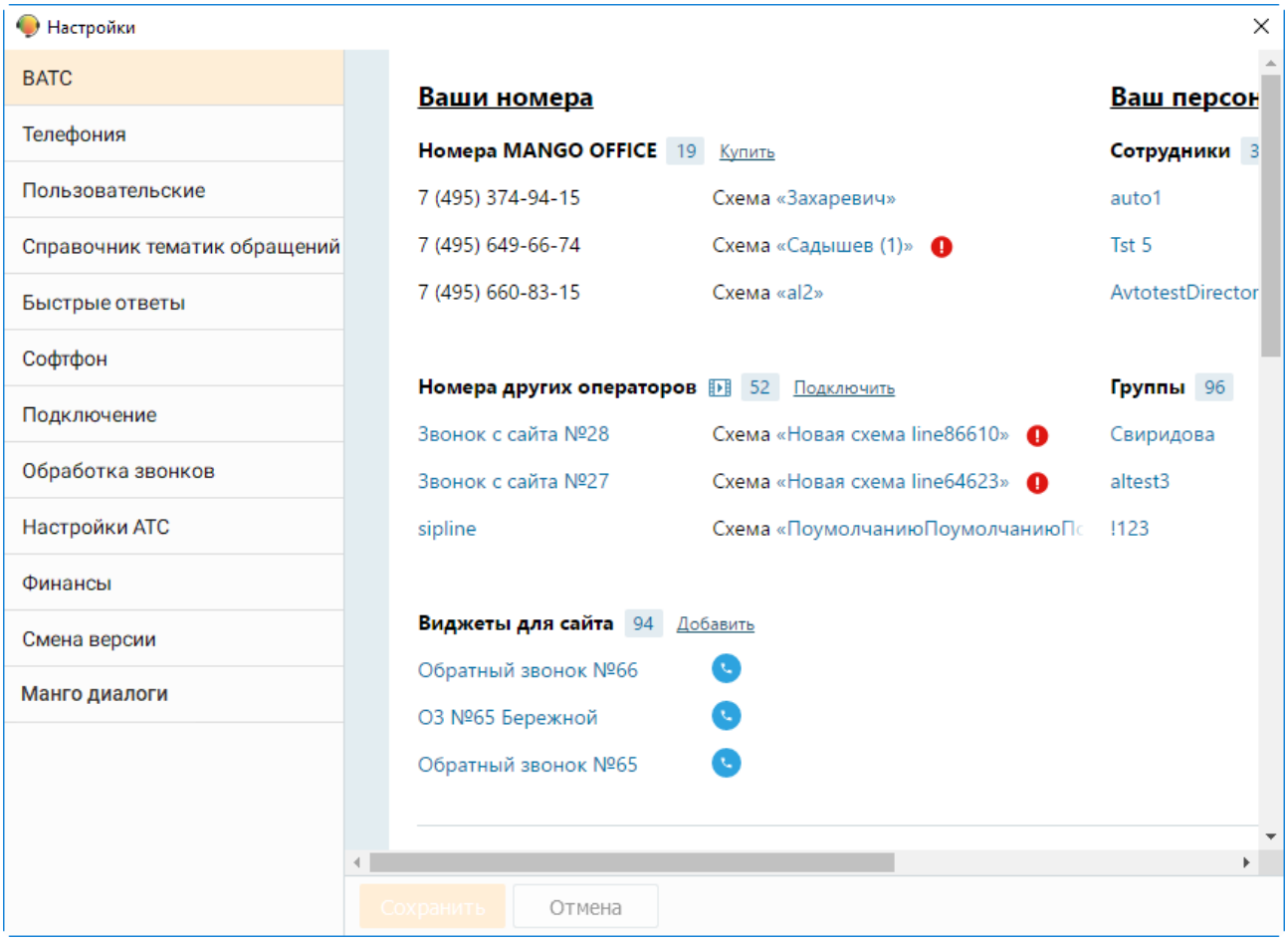
В случае закрытия окна при наличии несохраненных настроек на экране отобразится предупреждающее сообщение вида:



2.5.1.3.1. BATC

Данная вкладка предназначена для получения информации о настройках Виртуальной АТС, с которой используется Контакт-центр MANGO OFFICE.

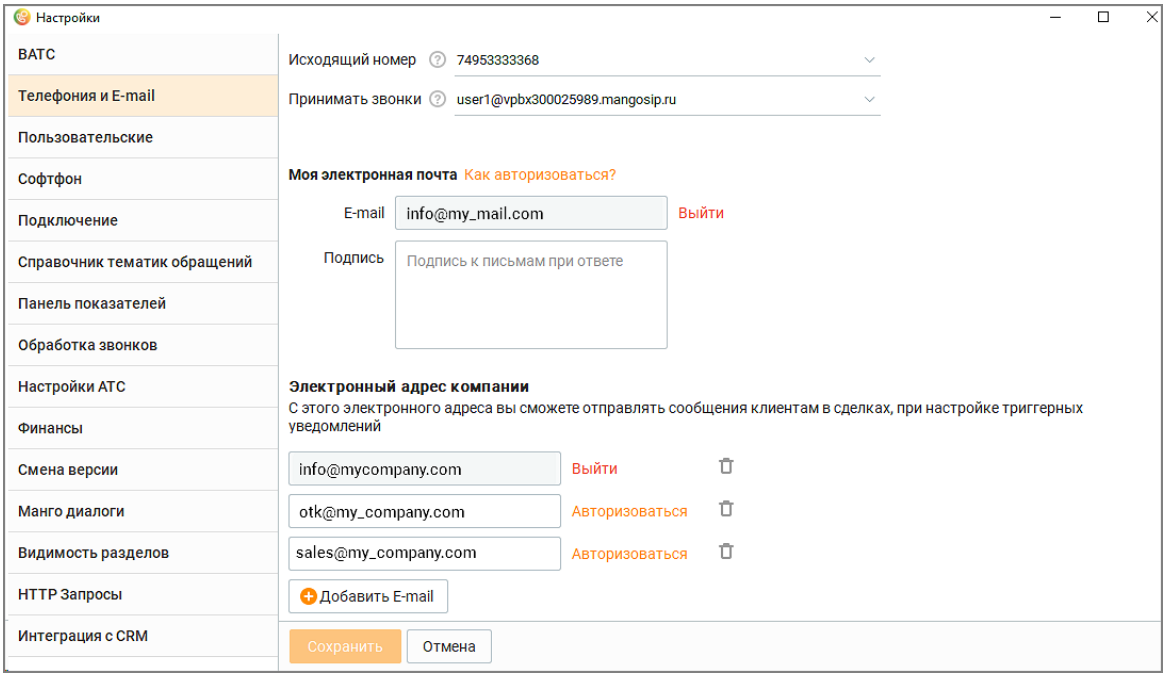
Вкладка доступна пользователям с ролью **Администратор**.



Подробное описание работы с настройками и инструментами BATC приведено в документе "Справочник BATC", который можно скачать с официального сайта компании Манго-Телеком. В документе см. раздел "Продукт "Виртуальная АТС" и его подразделы.

2.5.1.3.2. Телефония и E-mail

Данная вкладка предназначена для выбора исходящей линии АТС и адреса электронной почты сотрудника.



Исходящий номер телефона

Выбранный номер будет отображаться на определителе номера у человека, которому звонит сотрудник. Также номер служит для определения региона звонка для расчета стоимости связи.

Напротив каждого номера отображается комментарий (при его наличии), указанный в Личном кабинете на странице настроек "Номера, подключенные к АТС".

Принимать звонки

Номера сотрудника (номера телефонов и SIP), на которые он может принимать входящие вызовы. Задаются в карточке сотрудника в Личном кабинете пользователя ВАТС. (См. Справочник ВАТС, п. 4.4.6.1.2 "Вкладка Телефония"). В списке отображаются только номера, отмеченные как "активные".

Настройка доступна пользователям с правом: Изменять порядок, активность и расписание средств приема звонков, а также изменять алгоритм приема звонков по внутреннему номеру.

Моя электронная почта

Адрес электронной почты может находиться в одном из трех состояний:

1) отсутствует – адрес электронной почты сотрудника не указан ни в настройке "Телефония и E-mail" в Контакт-центре, ни в Карточке сотрудника в ВАТС (раздел Ваш персонал/Сотрудники);

2) добавлен, но не авторизован – действительный адрес электронной почты сотрудника внесен в поле "Моя электронная почта" и сохранен нажатием кнопки "Сохранить". В этом случае E-mail добавляется в Карточке сотрудника в Контакт-центре с пометкой НЕ АВТОРИЗОВАН и в Карточку сотрудника в Личном кабинете ВАТС (если в Карточке сотрудника в Личном кабинете ВАТС уже был добавлен E-mail, то он заменится на новый);

При изменении или добавлении нового E-mail в Карточке сотрудника в Личном кабинете ВАТС, новый E-mail так же отобразится в Карточке сотрудника и в настройке "Телефония и E-mail" в Контакт-центре.

3) авторизован – если пройдена процедура авторизации адреса электронной почты в Контакт-центре.

Если после авторизации почты сотрудника в Контакт-центре E-mail будет изменен в Карточке-сотрудника в Личном кабинет ВАТС, то в Контакт-центре E-mail так же изменится, и процедуру авторизации будет необходимо пройти заново.

Если сотрудник назначен на обработку обращений по каналу e-mail, он получает системное уведомление о необходимости авторизации.

Для авторизации e-mail заполните поле **Моя электронная почта** и щелкните по ссылке **Авторизоваться**.

В окне авторизации заполните поля:

- **E-mail** – адрес электронной почты;
- **Пароль** – пароль к электронной почте;
- **SMTP host –** сервер исходящей почты для вашего домена;
- **SMTP port** – протокол шифрования для вашего домена;

Параметры **SMTP host** и **SMTP port** можно узнать в разделе "Настройки" на сайте вашего почтового клиента.

Если вы используете один из следующих почтовых сервисов, то для обработки исходящих писем заполните поля SMTP-host и SMTP-port следующими данными:

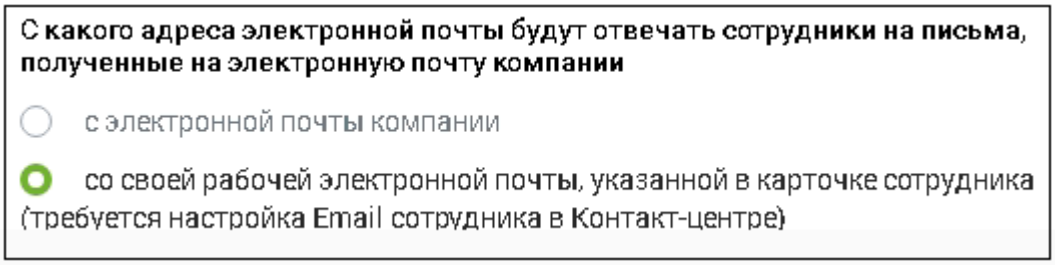


При авторизации не рекомендуется удалять галочку из чекбокса "Использовать защищенное соединение (TLS) при отправке писем"

E-mail сотрудника может использоваться в качестве адреса отправителя в письмах, отправляемых сотрудником из Контакт-центра (в ответах на входящие обращения или в новых исходящих обращениях к клиенту).

Для этого должны быть выполнены условия:

- E-mail сотрудника должен быть авторизован в Контакт-центре;
- В настройках виджета в канале коммуникации **E-mail** указано:



Если e-mail сотрудника не авторизован в Контакт-центре, или в настройках виджета в Личном кабинете установлено "Отвечать с электронной почты компании", то письма из Контакт-центра будут отправляться с e-mail компании, указанного в настройках виджета.

Подпись при ответе с этой электронной почты в Контакт-центре

Данная настройка появляется после авторизации e-mail сотрудника. Если Вы хотите добавлять при каждом ответе во встроенном редакторе писем подпись к письму, то заполните поле необходимой информацией и нажмите кнопку "Сохранить".

В этом поле указывается подпись к письму при ответе в Контакт-центре с почты сотрудника. Подпись к письму, подставляемая при ответе с почты компании, указывается в настройках канала коммуникации E-mail в виджете в Личном кабинете.

Узнайте больше о переписке с клиентом по e-mail здесь.

Электронный адрес компании

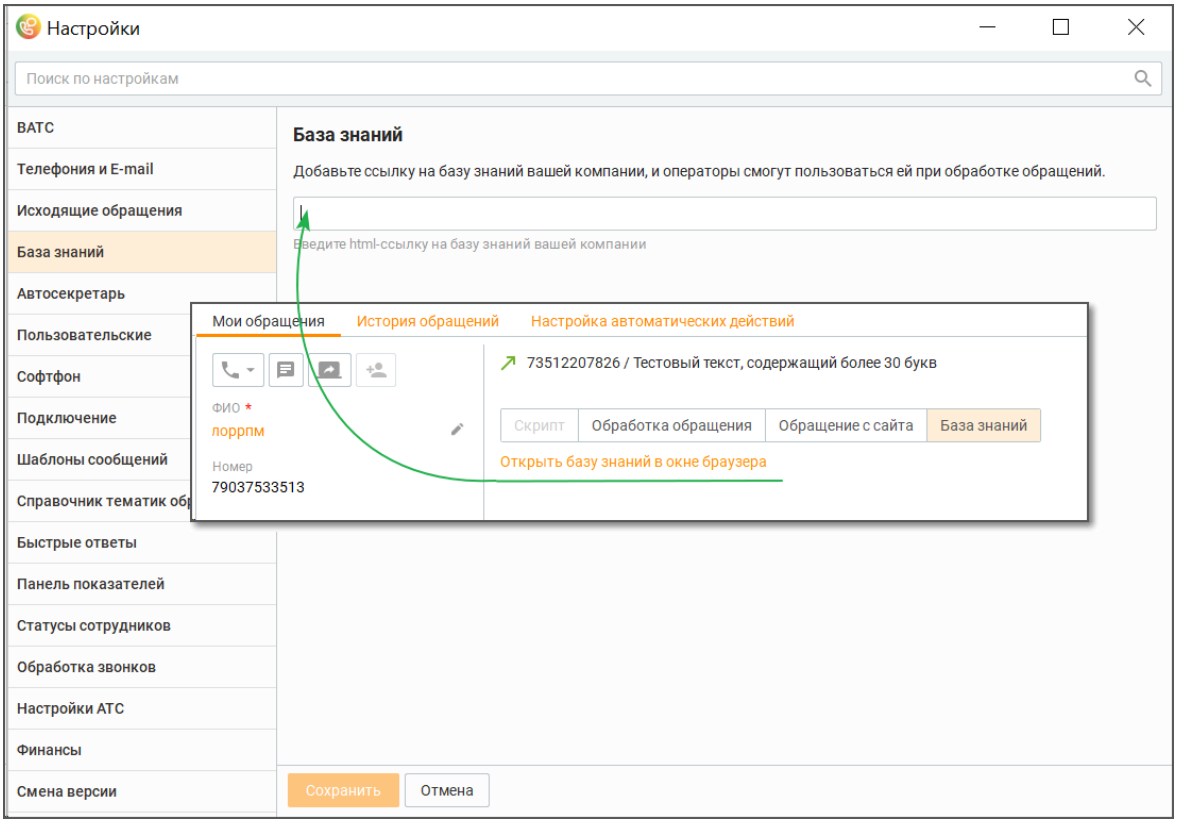
Поле *Адрес компании* и остальные элементы настройки нескольких электронных адресов компании используются для отправки триггерных уведомлений.

Клик по кнопке *Добавить E-mail* открывает новое поле добавления электронной почты. Клик по пиктограмме удаляет добавленный ранее адрес электронной почты.

Порядок авторизации аналогичен описанному выше в блоке "Моя электронная почта".

2.5.1.3.3. База знаний

В этом поле можно добавить ссылку на базу знаний вашей компании. При наличии ссылки в окне обращения оператора отобразится сообщение "Открыть базу знаний". Клик на сообщение откроет базу знаний.



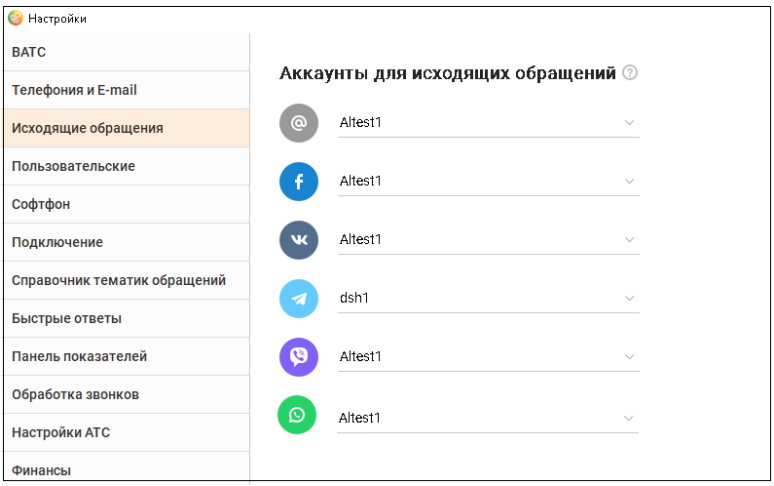
2.5.1.3.4. Исходящие обращения

Вкладка **Исходящие обращения** предназначена для настройки аккаунтов, через которые оператор обращается к клиенту при инициации исходящего текстового обращения.

Вкладка отображается в случае, если подключен хотя бы один канал в виджетах Манго Диалоги, из следующих возможных: E-mail, VK, Telegram, Viber, WhatsApp. В списке отображаются все аккаунты, подключенные по соответствующему каналу. Если для канала не настроен аккаунт, то канал не отображается

Сотрудник не может осуществить отправку исходящего текстового обращения клиенту по каналу, который не подключен, или если по каналу не настроено ни одного аккаунта.

Настройки на вкладке требуют сохранения для применения (перезапуск приложения не требуется). Настройка аккаунтов хранится на сервере для каждой учетной записи пользователя (для обеспечения доступа к настройке с других устройств).

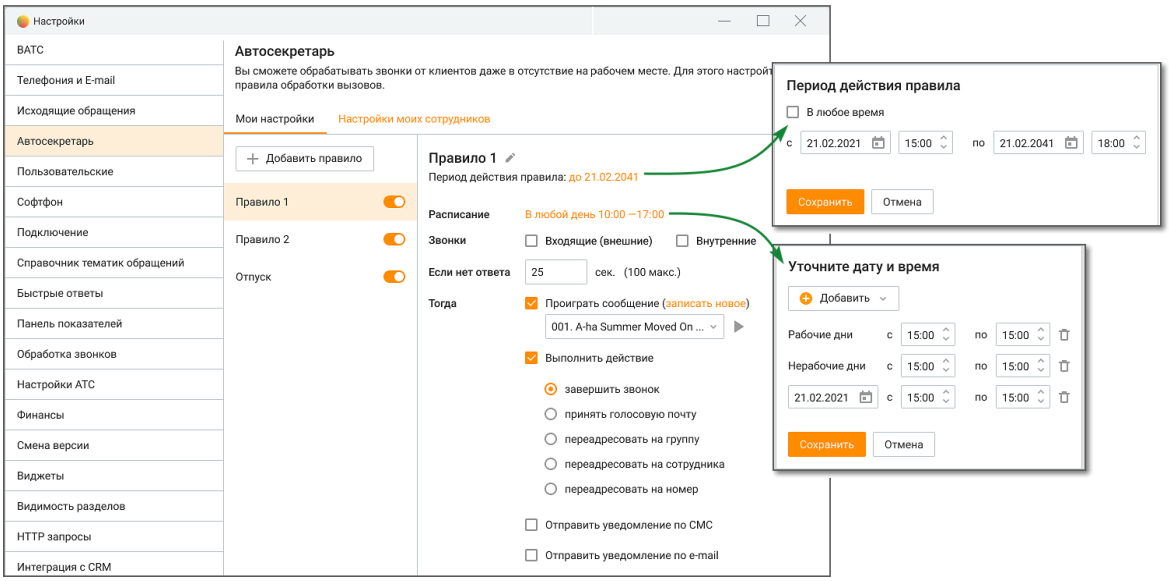


2.5.1.3.5. Автосекретарь

Вкладка предназначена для настройки правил Автосекретаря.

Вкладка доступна, если в Личном кабинете подключена услуга "Автосекретарь".

Редактировать настройки могут пользователи с правом "Настраивать индивидуальные правила обработки звонков (Автосекретарь)". Пользователь может просмотреть настроенные правила даже в том случае, если у него нет прав на редактирование автосекретаря.



На вкладке пользователю доступны следующие настройки:

Переключатель «Правила переадресации» – в положении «включен» определяет Правило, как действующее.

Кнопка «Добавить правило» – максимальное количество правил для одного сотрудника – 5. Если для сотрудника создано несколько правил, у которых пересекаются условия, то срабатывает первое правило из списка.

Для каждого правила можно задать следующие параметры:

1. Период действия правила – настройка периода поступления звонка;
2. Расписание – настройка времени поступления звонка с разделением на рабочие и нерабочие дни;
3. Направление звонка (входящий внешний и/или внутренний) – настройка условия направления звонка для обработки;
4. Если нет ответа __ сек – время в секундах, в течение которого ожидается ответ сотрудника. Максимальное время ожидания – 100 секунд.

По истечении установленного времени срабатывают настройки:

5. Проиграть голосовое сообщение – выберите из выпадающего списка голосовое сообщение, которое будет проигрываться, если в течение установленного в п.3 времени ответа от сотрудника не поступило. Выбранное голосовое сообщение можно прослушать при помощи встроенного плеера, кликнув по пиктограмме ▶. Там же можно загрузить новое голосовое сообщение, если пользователь обладает правом "Добавлять, просматривать и удалять аудиофайлы".
6. Выполнить действие – после воспроизведения голосового сообщения Автосекретарь выполнит одно из указанных в настройках действий:

- завершить звонок.
- принять голосовую почту – абонент сможет записать и отправить голосовое сообщение на e-mail сотрудника, после чего звонок завершается.

- переадресовать на группу – звонок будет переадресован на указанную группу. Далее звонок обрабатывается по правилам, настроенным в Личном кабинете для обработки звонков группой. Если в рамках алгоритма распределения для группы вызов должен быть переадресован на данного сотрудника, то автосекретарь не обрабатывает звонок повторно.
- Переадресовать на сотрудника – звонок будет переадресован на указанного сотрудника. При переадресации на сотрудника используются параметры дозвона, указанные в карточке данного сотрудника в Личном кабинете. Если в процессе прохождения звонка, звонок поступил на сотрудника, для которого уже сработали индивидуальные правила переадресации, то автосекретарь не обрабатывает звонок повторно.
- Переадресовать на номер телефона – звонок будет переадресован на указанный номер. При переадресации используется время ожидания ответа, указанное в поле рядом.

Таким образом, в рамках одного вызова для одного сотрудника правило автосекретаря может сработать только один раз.

Автосекретарь не работает для групповых вызовов с последующим распределением на сотрудника.

7. Отправить сообщение о пропущенном звонке

- Отправить уведомление по СМС – чекбокс открывает поле для ввода мобильного телефона в формате "+79", "79" или "89".
- Отправить уведомление по e-mail – чекбокс открывает поле для ввода адреса электронной почты. По умолчанию заполняется e-mail из карточки сотрудника.

Пример 1:
Если включен чек-бокс «Отправить уведомление по СМС», то на указанный номер приходит СМС со следующим текстом: "<текущая дата> в <текущее время> сотрудником <ФИО сотрудника, для которого сработало правило> пропущен звонок с номера <номер, с которого поступил звонок>".

Пример 2:
Если включен чек-бокс «Отправить уведомление по e-mail», то на указанный адрес электронной почты приходит сообщение со следующим текстом: "<текущая дата> в <текущее время> сотрудником <ФИО сотрудника, для которого сработало правило> пропущен звонок с номера <номер, с которого поступил звонок>". Тема письма "Пропущенный звонок от <текущая дата> в <текущее время>".

При включенных чекбоксах поля являются обязательными для заполнения.

Сохраните настройки кнопкой **Сохранить**. Клик по кнопке **Отмена** отменяет изменения и возвращает настройки обработки звонков к последнему сохраненному значению.

Клик по пиктограмме "корзина" приводит к удалению правила Автосекретаря.

2.5.1.3.6. Пользовательские

Данная вкладка предназначена для редактирования настроек непосредственно программы.

Вкладка доступна всем пользователям.

Основные

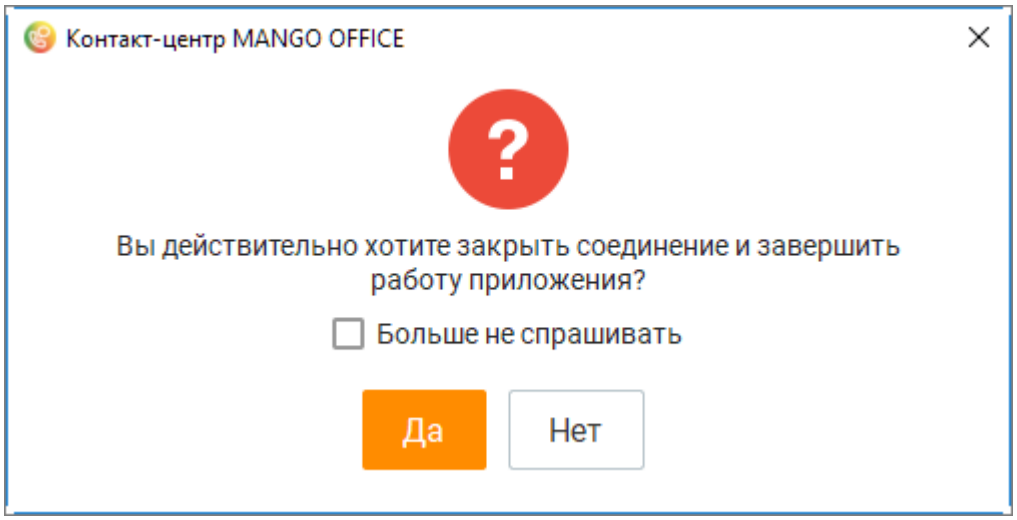
Предупреждать при попытке выхода из приложения

При включенной настройке при попытке выхода из Контакт-центра MANGO OFFICE с помощью:

- кнопки закрытия

- комбинации клавиш Alt+F4
- пункта **Выход** контекстного меню, отображаемого при щелчке правой кнопкой мыши по значку в трее (если установлен флажок **Не оставлять Контакт-центр MANGO OFFICE в Панели задач Windows (сворачивать в трей)**

на экране отображается окно подтверждения запроса на закрытие программы:



При выключенной настройке Контакт-центр MANGO OFFICE закроется без дополнительного подтверждения.

Предупреждать при попытке звонка из браузера

При включенной настройке при попытке совершения исходящего вызова из браузера на экране отображается окно с предупреждающим сообщением.

Не оставлять Контакт центр MANGO OFFICE в Панели задач Windows (сворачивать в трей)

При включенной настройке после нажатия кнопки **Свернуть окно** Контакт-центр MANGO OFFICE сворачивается в трей (область системных значков и уведомлений). При выключенной настройке Контакт-центр MANGO OFFICE сворачивается на панель задач.

Разворачивать окно приложения, панель софтфона и звонковое обращение при принятии входящего вызова

При включенной настройке в случае, когда окно программы свернуто, при принятии нового входящего вызова в момент поднятия трубки окно программы разворачивается и осуществляется переход к обработке звонкового обращения.

Запускать Контакт центр MANGO OFFICE при входе в систему

Автоматический запуск **Контакт центр MANGO OFFICE** при старте операционной системы.

Переход в статус "Перерыв" в периоде бездействия

При включенной настройке и бездействии пользователя статусы **На линии** и **Обзвон** автоматически меняются на **Перерыв** при следующих условиях:

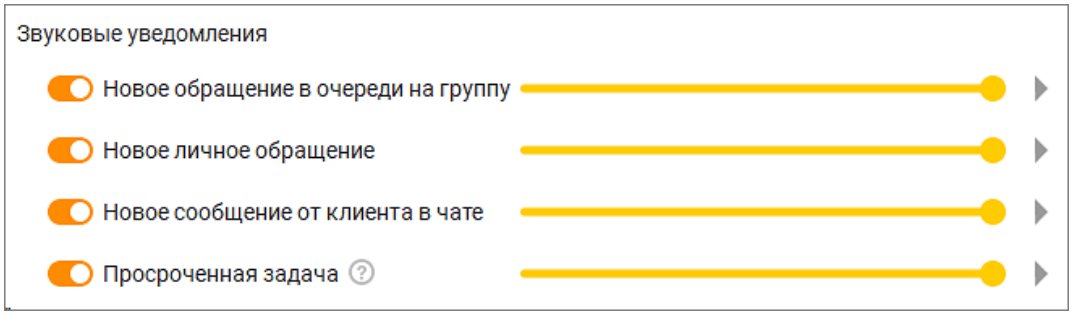
- компьютер заблокирован пользователем (Win+L);
- компьютер перешёл в спящий режим (без гибернации);
- при запуске экранной заставки, спустя 5 секунд (допускается небольшая задержка);
- компьютер перешёл в режим энергосбережения (функция отключения дисплея).

Возобновление работы после периода бездействия происходит во всех случаях, когда ни одно из условий блокировки не выполняется.

Не показывать уведомления "Назначена новая задача"

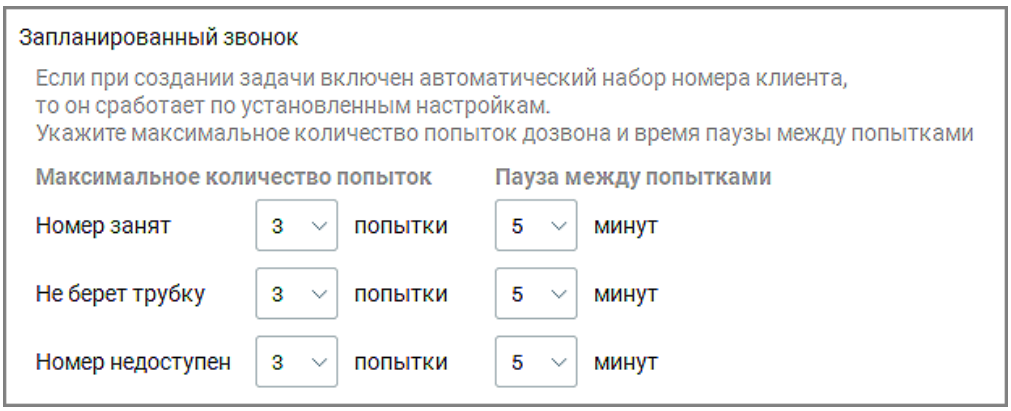
При включенной настройке пользователь не будет получать системные уведомления, если на него назначена новая задача.

Звуковые уведомления



Для настройки звукового уведомления следует установить соответствующий переключатель в положение "включено".

Запланированный звонок



В поле задается максимальное количество попыток дозвона (по умолчанию – 3 попытки), а также время паузы между попытками (по умолчанию 5 мин.).

- Номер занят – количество попыток дозвона и интервал времени между повторной попыткой в случае, если номер сотрудника занят;
- Не берут трубку – количество попыток дозвона и интервал времени между повторной попыткой в случае, если сотрудник не берет трубку;
- Номер недоступен – количество попыток дозвона и интервал времени между повторной попыткой в случае, если сотрудник недоступен.

История вызовов

Количество выводимых вызовов

Это поле с регулятором позволяет указать общее количество выводимых в истории вызовов. Значение по умолчанию — 1000 записей; максимальное значение — 10 000 записей.

При установке чрезмерно большого значения данного параметра возможно существенное замедление работы программы!

При использовании устройства с небольшой диагональю экрана рекомендуем уменьшить установленное по умолчанию значение (200 записей), чтобы повысить удобство работы с историей вызовов.

Обработка звонков

Автоматически поднимать трубку при звонке

Если указанная настройка выбрана, при поступлении звонка пользователю происходит автоматическое поднятие трубки (авто соединение с абонентом). Эта настройка устанавливается в Личном кабинете ВАТС по следующему пути: «Общие настройки» → «Безопасность и ограничения» → «Настройка доступа». Настройка роли, раздел "Инструменты" → блок "Управление звонками". Установить или удалить настройку может только пользователь с соответствующими правами доступа.

Отклонять входящий вызов, если вы уже разговариваете по телефону

При включенной настройке если пользователю во время разговора поступает второй звонок (например, распределенный на пользователя входящий звонок, обзвон по пропущенным в рамках кампании Исходящего обзвона, задача на автоматический перезвон т. д.), второй и последующие вызовы автоматически отклоняются (как если бы пользователь нажал кнопку "Отклонить" на карточке соответствующего входящего вызова).

При выключенной настройке (по умолчанию) вызовы не будут отклоняться, и карточки входящего вызова будут отображаться вне зависимости от того, сколько вызовов уже распределено на пользователя через Контакт-центр MANGO OFFICE.

Скрывать окно вызова при работе в других программах

При включенной настройке плавающие виджеты всех вызовов (кроме виджетов входящего и исходящего вызовов) не отображаются в случае, когда окно приложения не является активным

Внутреннее общение

Показывать в списке всех сотрудников, заведенных на ВАТС

При включенной настройке в панели **Сотрудники** также отображаются сотрудники, не имеющие логина и пароля для входа в Личный кабинет и Контакт-центр MANGO OFFICE.

2.5.1.3.7. Софтфон

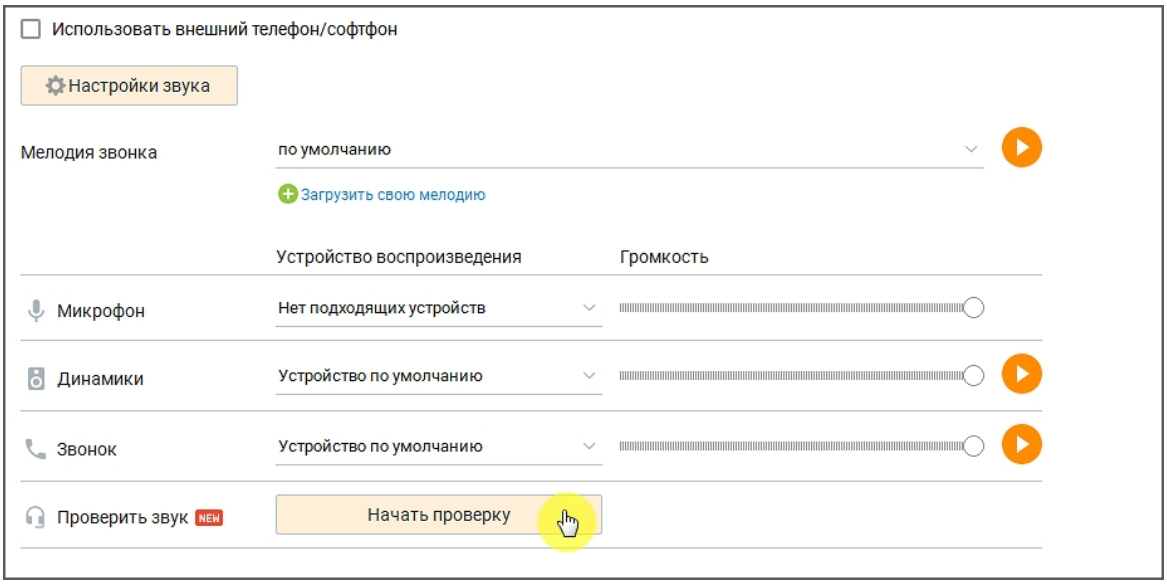
Данная вкладка предназначена для выбора устройств, которые вы будете использовать в качестве микрофона и динамиков (наушников гарнитуры) для осуществления разговоров, прослушивания записей разговоров и т. д. с использованием Контакт-центра MANGO OFFICE.

Контакт-центр использует выбранные устройства в монопольном режиме. Это означает, что во время работы Контакт-центра MANGO OFFICE вы не сможете использовать эти же устройства для голосовой связи в других программах.

Настройки звука

При включенной настройке **Использовать внешний телефон / софтфон** вы можете использовать внешний аппаратный или программный телефон для осуществления разговоров с помощью Контакт-центра MANGO OFFICE.

При использовании внешнего телефона / софтфона вместе с Контакт-центром MANGO OFFICE становятся недоступными элементы интерфейса, предназначенные для настройки гарнитуры во время разговора (см. раздел Настройка гарнитуры во время разговора).



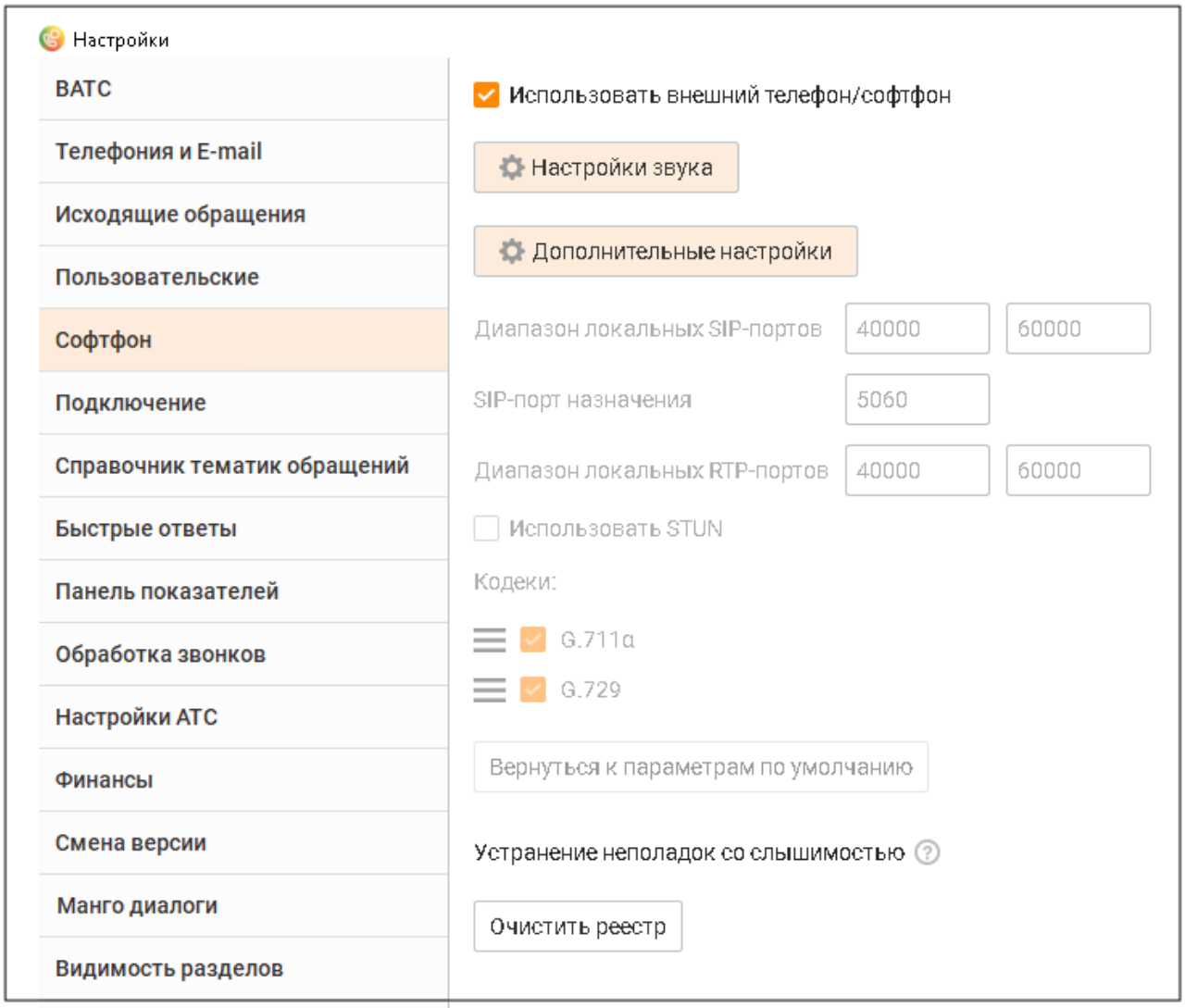
При щелчке по кнопке **Настройки звука** отображается список звуковых настроек софтфона:

Мелодия звонка. Чтобы загрузить свою мелодию звонка, следует щелкнуть по ссылке "Загрузить свою мелодию" и при помощи стандартного диалогового окна операционной системы указать путь к файлу.

Микрофон, динамики, звонок. Укажите тип устройства, либо оставьте устройства по умолчанию (рекомендуется).

Проверить звук. Кликнув по кнопке "Начать проверку" пользователь сможет сделать запись голоса с помощью службы тестирования звука и услышать себя.

Дополнительные настройки



При щелчке по кнопке **Дополнительные настройки** отображается список дополнительных настроек софтфона:

- Диапазон локальных SIP-портов;
- SIP-порт назначения;
- Диапазон локальных RTP-портов;
- Использование технологии STUN;
- Выбор и приоритет использования кодеков.

Кнопка **Очистить реестр** позволяет устранить неполадки слышимости путем полной очистки реестра Windows. Если во время работы возникли проблемы слышимости, воспользуйтесь инструкцией по устранению неполадок.

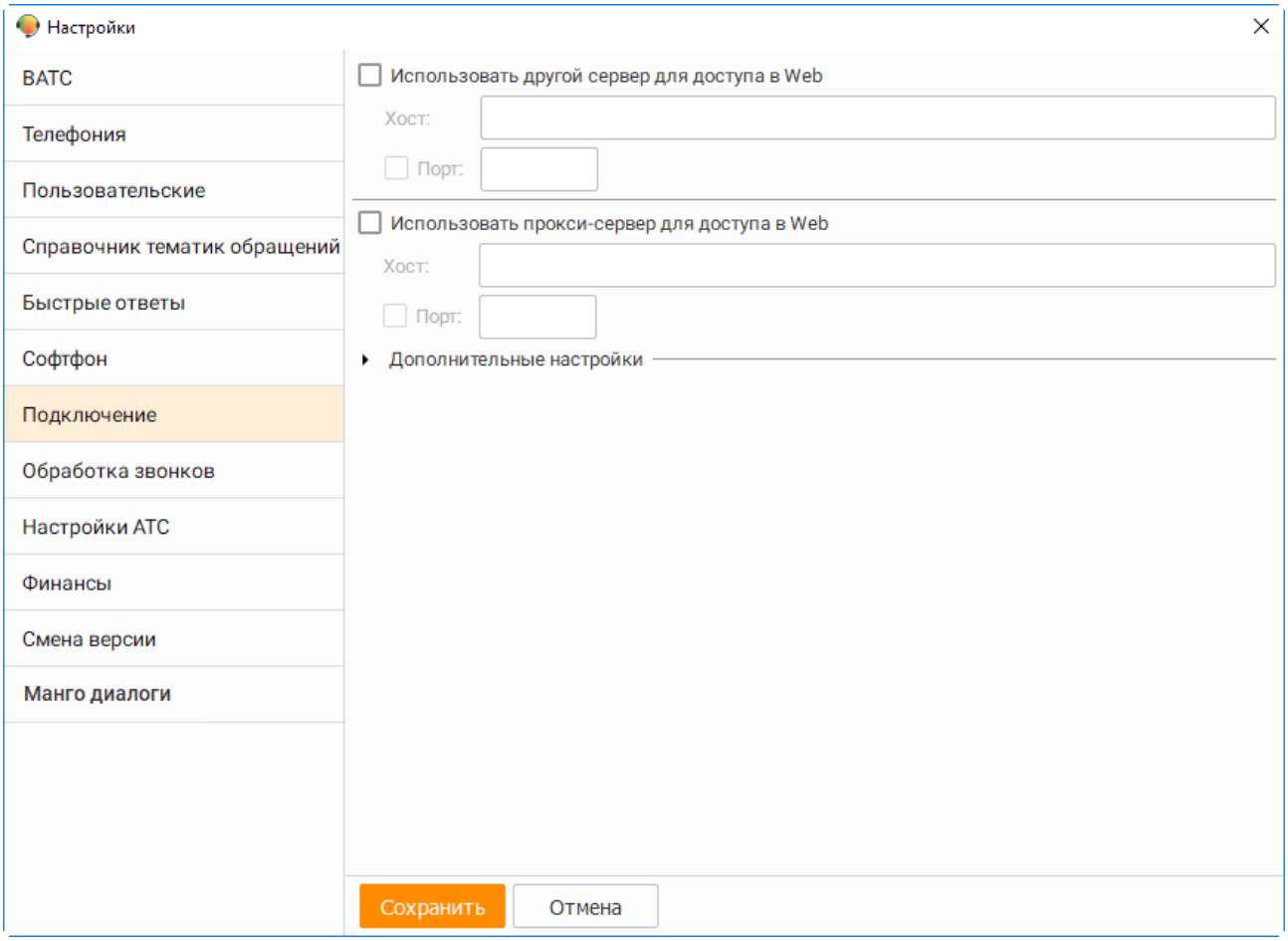
Информацию о настройках подключения вы можете получить у вашего системного администратора.

Для того, чтобы новые настройки вступили в силу, необходимо перезапустить приложение.

2.5.1.3.8. Подключение

Данная вкладка предназначена для настройки подключения программы для доступа в Web.

Вкладка доступна всем пользователям.



При необходимости использовать настройки другого сервера для доступа в Web установите одноименный флажок.

В полях **Хост** и **Порт** следует указать URL-адрес хоста и (при необходимости) номер порта сервера Контакт-центра MANGO OFFICE. Чтобы указать порт, установите соответствующий флажок.

Настройки сервера следует изменять только по рекомендации сотрудников компании MANGO OFFICE. Самостоятельное изменение настроек сервера может привести к потере работоспособности программы.

В случае, когда флаг **Использовать другой сервер для доступа в Web** установлен, но поля **Хост** и **Порт** не заполнены, на экране отображается соответствующее предупреждение. Также если при запуске Контакт-центра MANGO OFFICE система обнаружит установленный флаг, но отсутствие заполненных полей **Хост** и **Порт**, то будут использованы настройки по умолчанию.

Флажок **Использовать прокси-сервер для доступа в Web** устанавливается в случае, если в вашей организации для доступа к интернету используется прокси-сервер. Информацию о прокси-сервере вы можете получить у вашего системного администратора.

После установки флажка становятся активными дополнительные поля **Хост** и **Порт**. В них следует указать URL-адрес или IP-адрес хоста, а также номер порта прокси-сервера, используемого для доступа к интернету.

После изменения настроек необходимо выполнить перезагрузку приложения.

Для того, чтобы вернуть значения настроек к изначальным, откройте Дополнительные настройки и нажмите кнопку Вернуться в параметрам по умолчанию. В этом случае будут установлены следующие настройки:

- По умолчанию используется хостинг **https://api.mangotele.com/v2/** (порт – не указан).
- **Использовать другой сервер для доступа в Web**: Не выбран.
- **Хост**: Не задан.
- **Порт**: Не задан.
- **Использовать Прокси-сервер для доступа к Web**: Не выбран.
- **Хост**: Не задан.
- **Порт**: Не задан.

Сохранение настроек выполняется автоматически, если сменился фокус (курсор установлен в другое поле) или по истечении 4 секунд с момента обновления поля.

Дополнительные настройки включают:

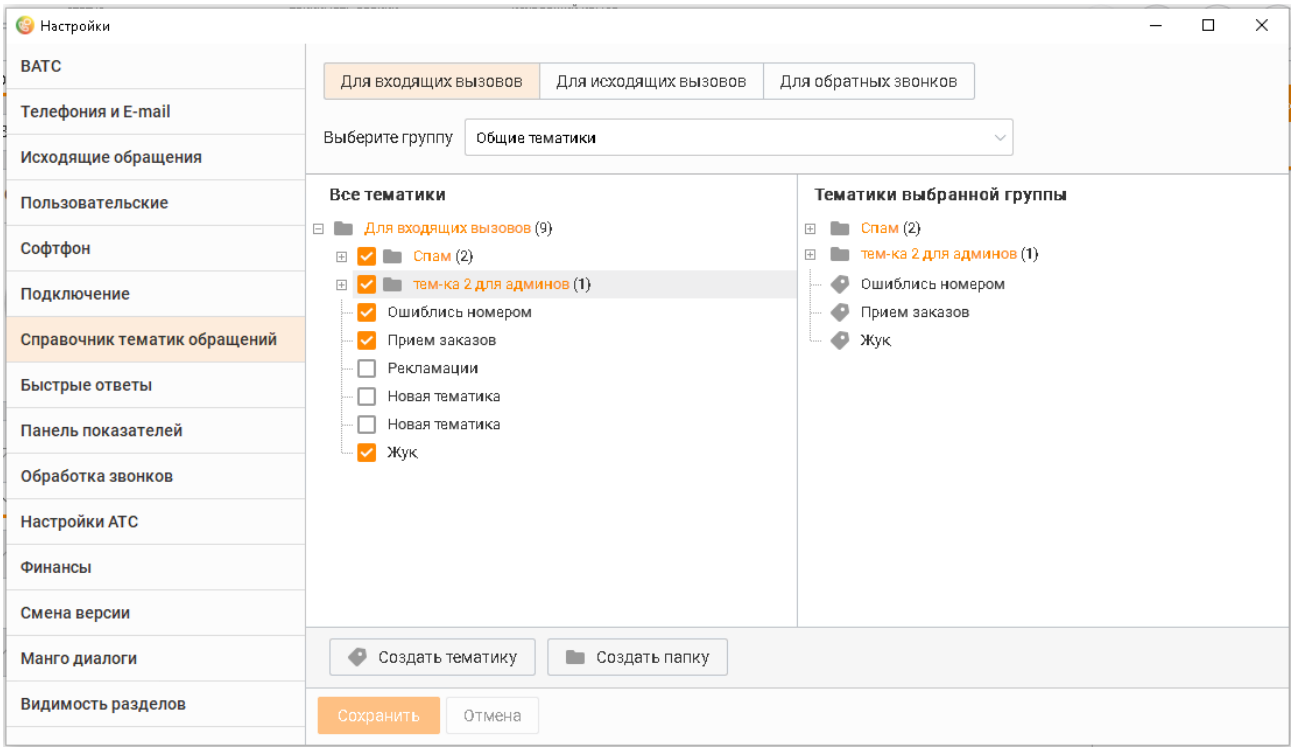
- **Период пинга/проверки соединения (с)** – Период в секундах, с которым отправляются контрольные пакеты для проверки работоспособности соединения на стороне сервера в случае отсутствия активности соединения. Для медленного (3G) интернета рекомендуется установить значение "5".
- **Максимальное время ожидания синхронизации данных (с)** – максимально допустимое время в секундах для синхронизации данных по пользователям и вызовам на момент установки соединения. Для высоконагруженных Контакт-центров MANGO OFFICE рекомендуется не уменьшать значение этого показателя.
- **Задержка начала запуска процедуры восстановления соединения (с)** – период в секундах между очередными попытками восстановления соединения. Уменьшение значения показателя для быстрых сетей не рекомендуется.
- **Максимальное время ожидания восстановления соединения (с)** – максимально допустимое время в секундах ожидания восстановления соединения в случае разрыва. Допускается увеличение значения показателя для медленных соединений.
- **Вернуться к параметрам по умолчанию** – возврат первоначальных настроек.

2.5.1.3.9. Справочник тематик обращений

На данной вкладке осуществляется редактирование списка тематик обращений, применяемых при обработке вызова, при редактировании информации об уже совершенных вызовах, при создании кампании исходящего обзвона, а также для виджетов обратных звонков и т. д.

Доступ к вкладке и возможности по редактированию зависят от роли пользователя: **Сотрудник**, **Бухгалтер**, **Оператор** – доступ закрыт; **Супервизор** – редактирование тематик всех групп, в которых пользователь является

супервизором;
Администратор – редактирование тематик всех групп.



Тематики для определенного типа вызова создаются для каждой группы сотрудников. Таким образом, при вызове определенного типа сотруднику будут доступны тематики только одного соответствующего списка. Для обратных звонков тематики создаются для выбранного виджета "Обратный звонок".

Доступ к вкладке **Для обратных звонков** возможен только при наличии хотя бы одного виджета "Обратный звонок".

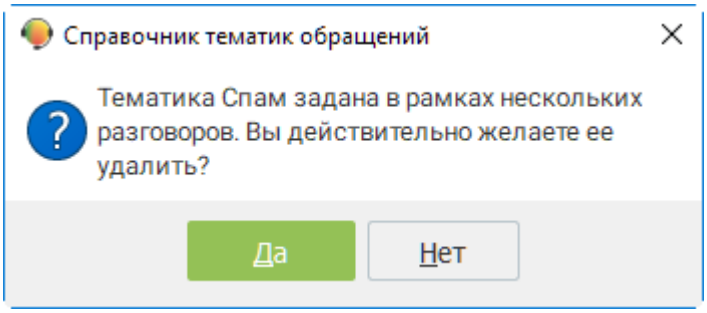
Список в левой части окна содержит все созданные тематики. В правой части окна отображается список тематик, выбранных для текущей группы сотрудников либо виджета "Обратный звонок". Выбор тематик осуществляется при установке флага напротив нужной папки либо тематики. Сохранение изменений выполняется автоматически.

Папка или тематика создаются в иерархическом дереве последним элементом текущего элемента – папки либо тематики.

Чтобы добавить тематику, нажмите ссылку **Создать тематику**. Введите название тематики и нажмите клавишу **Enter**. При этом порядок расположения ранее добавленных тематик и папок сохраняется.

Чтобы изменить тематику, выберите ее. Выбранная тематика подсвечивается цветом (см. пример на рисунке выше). Затем нажмите кнопку либо дважды щелкните левой кнопкой мыши. Измените название тематики и нажмите клавишу **Enter**.

Чтобы удалить тематику, выберите ее и нажмите кнопку . Если тематика была задана в рамках одного или нескольких разговоров, то на экране отображается соответствующее сообщение вида:



Справочник тематик является единым. Проявляйте повышенную внимательность при изменении или удалении тематик. При переносе папки вместе с ней переносятся все ее элементы. При удалении папки удаляются все ее элементы.

Чтобы изменить положение тематики, используйте кнопки и . В результате положение тематики изменится в рамках одного уровня.

Также вы можете воспользоваться механизмом "перетаскивания" тематик, который позволяет создать иерархическое дерево, меняя уровни. Для этого "захватите" тематику и переместите ее на ту тематику, которая станет родительской.

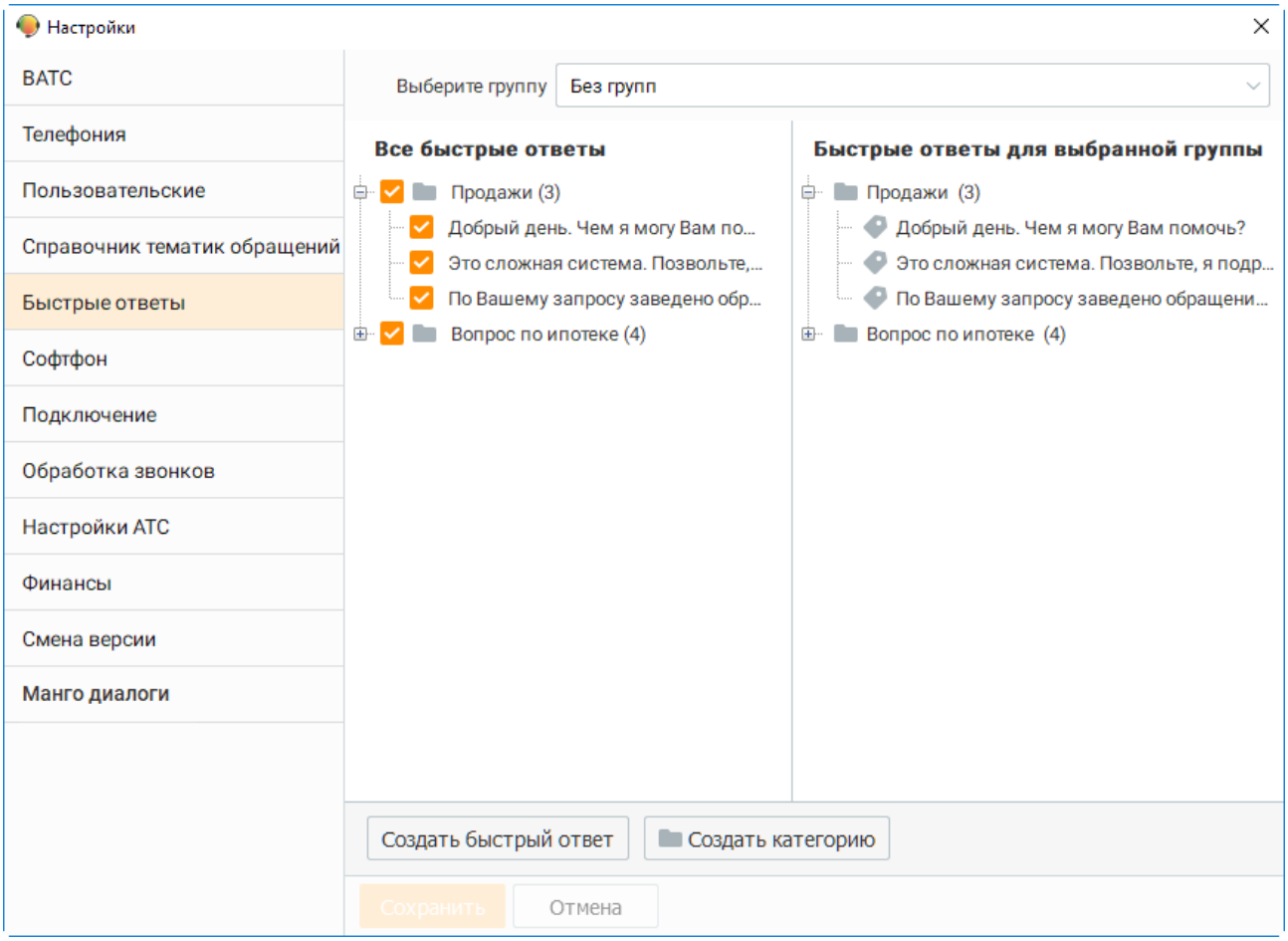
Изменения, внесенные в список тематик, сохраняются автоматически.

2.5.1.3.10. Быстрые ответы

На данной вкладке осуществляется редактирование списка быстрых ответов, применяемых при обработке обращений.

Доступ к вкладке и возможности по редактированию зависят от роли пользователя: **Сотрудник**, **Бухгалтер**, **Оператор** – доступ закрыт; **Супервизор** – редактирование быстрых ответов всех групп, в которых пользователь

является супервизором;
Администратор – редактирование быстрых ответов всех групп.



Список в левой части окна содержит все созданные быстрые ответы. В правой части окна отображается список быстрых ответов, выбранных для текущей группы сотрудников. Выбор быстрых ответов осуществляется при установке флага напротив нужной категории либо быстрого ответа. Сохранение изменений выполняется автоматически.

Категории и быстрые ответы группы "Без группы" будут доступны всем пользователям

Категория или быстрый ответ создаются в иерархическом дереве последним элементом текущего элемента. Быстрые ответы без категории отображаются в форме "быстрых ответов" после всех прочих категорий.

Чтобы добавить быстрый ответ, нажмите кнопку **Создать быстрый ответ**. Введите название быстрого ответа и нажмите клавишу **Enter**.

Чтобы добавить категорию, нажмите кнопку **Создать категорию**. Введите название категории и нажмите клавишу **Enter**.

Чтобы добавить быстрый ответ в определенную категорию, установите курсор на наименование категории и нажмите кнопку **Создать быстрый ответ**. Созданный ответ будет автоматически добавлен в указанную категорию. Два одинаковых быстрых ответа нельзя добавить в одну категорию, но можно добавить в разные категории.

Чтобы изменить быстрый ответ, выберите его. Выбранный быстрый ответ подсвечивается цветом. Затем нажмите кнопку либо дважды щелкните левой кнопкой мыши. Измените название и нажмите клавишу **Enter**. Аналогичным образом допускается изменение категории.

Чтобы изменить положение категории либо быстрого ответа, используйте кнопки и . В результате положение быстрого ответа изменится в рамках одного уровня.

Чтобы удалить быстрый ответ, выберите его и нажмите кнопку ☒.

Чтобы удалить категорию, выберите ее и нажмите кнопку ☒. При этом будут удалены все быстрые ответы данной категории.

Изменения, внесенные в список быстрых ответов, сохраняются автоматически.

2.5.1.3.11. Шаблоны сообщений

Вкладка предназначена для настройки сообщений, отправляемых пользователям по каналам СМС и WhatsApp.

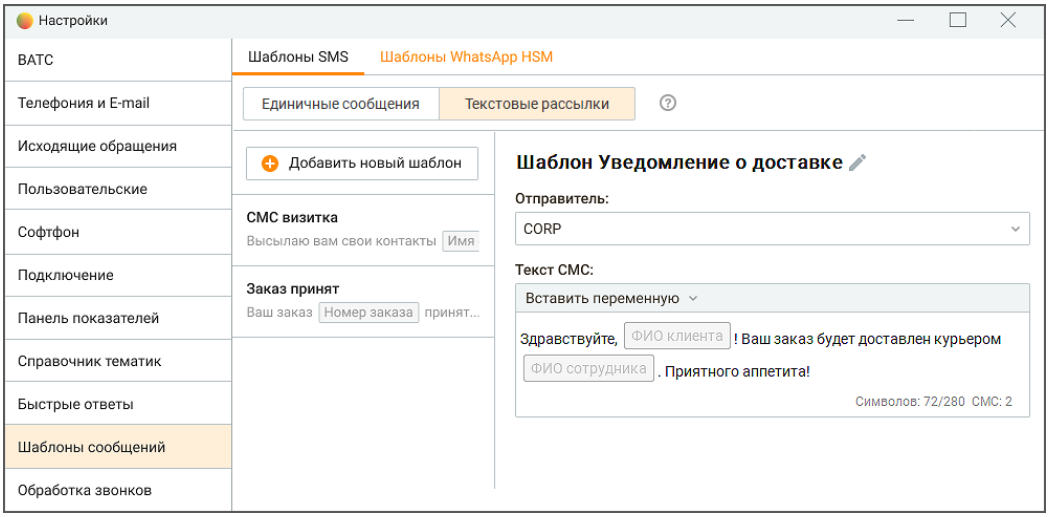
На вкладке можно создавать шаблоный

Шаблоны СМС

Создавать, редактировать и удалять шаблоны могут пользователи, у которых имеется хотя бы одна подконтрольная группа. Шаблонами могут пользоваться любые сотрудники ВАТС. На вкладке можно создавать шаблоны как для единичных сообщений, так и для текстовых рассылок.

Если услуга текстовых рассылок не подключена, подвкладка "Текстовые рассылки" не отображается.

Максимальное количество возможных шаблонов – 100.



Добавить новый шаблон – добавление шаблона СМС-сообщения;

Наименование шаблона – поле может быть не уникально, максимум 255 символов;

Имя отправителя – возможные значения поля устанавливаются в Личном кабинете ВАТС. Значение поля получатель смс-сообщения видит, как имя отправителя. Если отправитель недоступен, сообщение будет отправлено от отправителя, настроенного в ЛК ВАТС по умолчанию.

ПРИМЕР:
Пользователь в ЛК ВАТС подключил услугу "Отраслевое имя" и настроил в шаблоне СМС-сообщения отраслевое имя в качестве отправителя.
Позже пользователь отключил услугу "Отраслевое имя", но продолжает отправлять СМС на основе этого шаблона.
Результат: СМС-сообщения отправляются от отправителя, настроенного в ЛК по умолчанию.

Текст сообщения – максимальное количество символов в поле – 280;

Символов:_/280 СМС:_ – данные в правом нижнем углу окна формы содержат информацию:

- символов_/280 – количество использованных символов из 280-ти возможных;

- СМС:_ – количество СМС-сообщений, на которые будет разбит текст;

Одно СМС-сообщение содержит (символов, включая пробелы):

- 140 – для латинских символов
- 70 – для кириллических символов.

Вставить переменную – в качестве переменных можно использовать

- все поля адресной книги;
- поля ФИО и e-mail из карточки сотрудника, который отправляет сообщение;
- два поля из карточки сделки: клиент и ссылка на оплату.

Поля из карточки сделки передаются в шаблон только при условии запуска шаблона отправки СМС из сделки. Такой шаблон не требует предварительного создания пользователем, так как создается системой автоматически.

Значения переменных будут подставлены при выборе адресата и при отправке сообщения. Одна переменная может быть использована в шаблоне более одного раза.

Удалить шаблон – клик по кнопке **Удалить** приводит к скрытию шаблона из списка шаблонов. Шаблон будет удален без возможности восстановления только после клика по кнопке **Сохранить**. Нажатие кнопки **Отмена** отменяет команду удаления шаблона.

При сохранении настроек кнопкой **Сохранить** изменения становятся доступными всем пользователям продукта. Изменения в настройку можно вносить в любой момент.

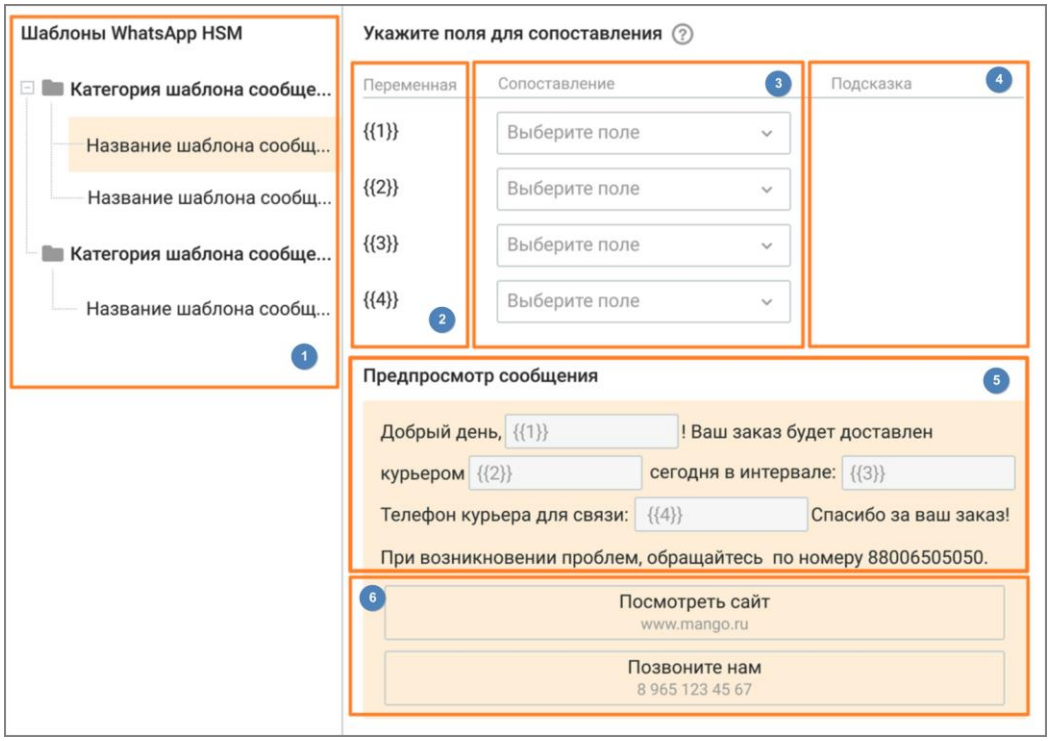
Шаблоны WhatsApp

Для отправки сообщений по каналу в Настройках виджета должно быть заполнено поле **Namespace.**

На вкладке отображаются шаблоны как для единичных сообщений, так и для текстовых рассылок.

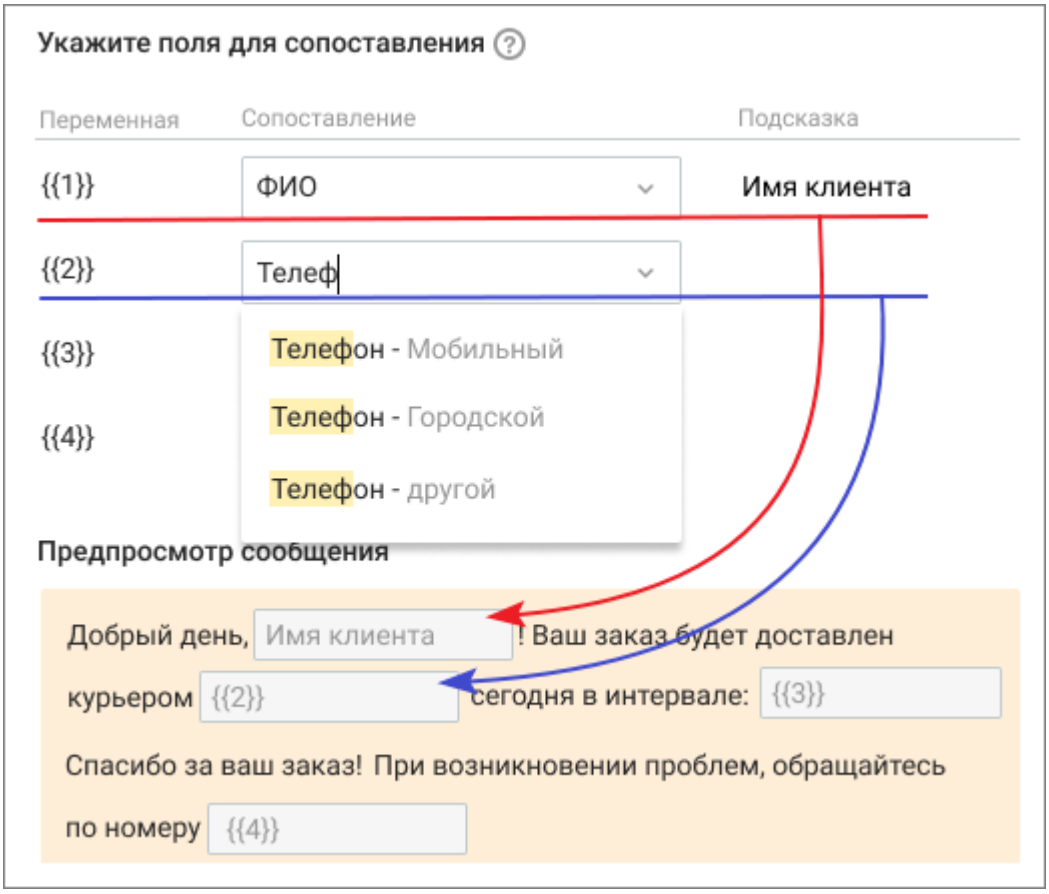
Вкладка отображается, если у пользователя:

- имеется хотя бы одна подконтрольная группа;
- имеется хотя бы один шаблон WhatsApp, созданный в WhatsApp Business (провайдер Edna) или MessageBird. Создавать, редактировать и удалять шаблон в Контакт-центре невозможно.



1. **Шаблоны WhatsApp** – в блоке отображаются наименования категорий и шаблонов, полученные от MessageBird, WhatsApp Business (провайдер Edna). В Контакт-центре эти данные не редактируются.
2. **Переменная –** количество переменных, заданное при создании шаблона в MessageBird, WhatsApp Business (провайдер Edna). Максимальное количество – 40 переменных. Если в шаблоне нет ни одной переменной, то отображается только текст шаблона.
3. **Сопоставление** – выпадающий список для сопоставления переменных с контактными данных клиентов и сотрудников Контакт-центра. Переменную можно сопоставить с одним полем в адресной книге (стандартным и пользовательским), с одним полем из карточки сотрудника (ФИО или e-mail) либо полями из карточки сделки (клиент или ссылка на оплату).

Пример: При ответе клиенту с использованием данного шаблона вместо переменной {{1}} будет подставляться значение поля ***ФИО*** *клиента из Контактов адресной книги.*

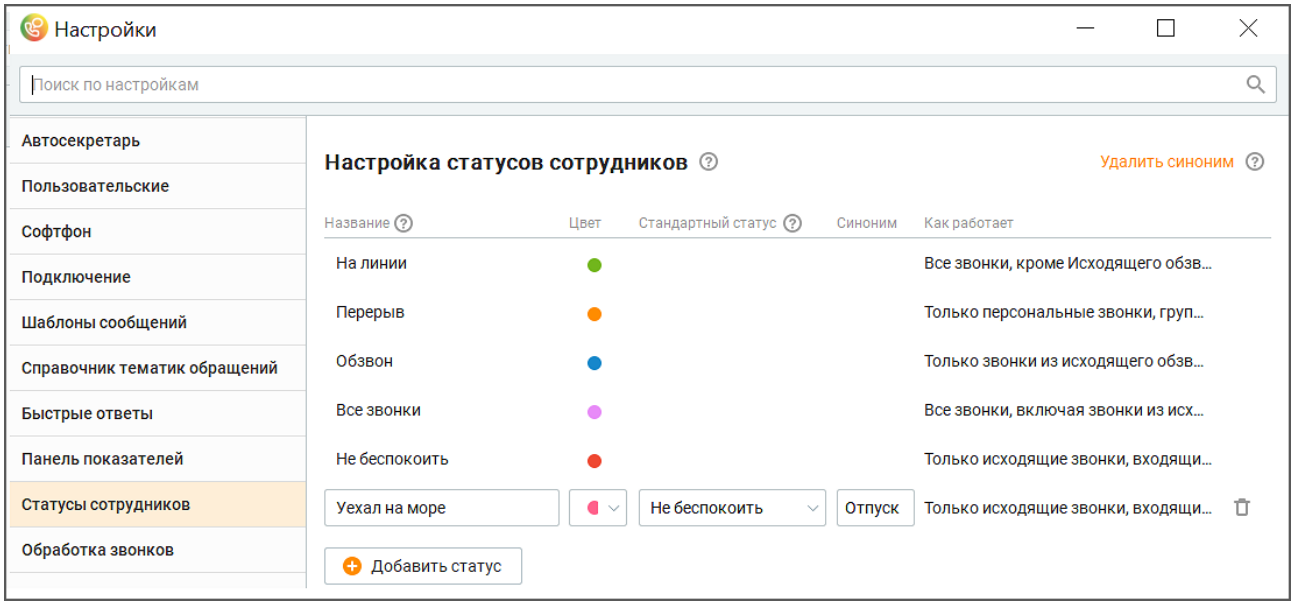


4. **Подсказка** – при наведении курсора на строку с переменной отображается пиктограмма для добавления или редактирования комментария.
5. **Предпросмотр сообщения –** текст шаблона, полученный от MessageBird или WhatsApp Business (провайдер Edna), максимальное количество символов -4096. В Контакт-центре сам текст отредактировать невозможно. Возможно только изменить присвоенные переменным значения.
6. **Кнопка-ссылка, Кнопка-звонок** – текст кнопок, номер телефона и URL ссылки указываются в ЛК Edna при создании шаблона с кнопками. В Контакт-центре изменить их невозможно. Клик пользователя, получившего такое сообщение, по кнопке приводит к выполнению соответствующего действия.

2.5.1.3.12. Статусы сотрудников

Добавление пользовательских статусов возможно, если подключена услуга "Настройка статусов сотрудника". Подключение услуги возможно из приложения Контакт-центр MANGO OFFICE при первом заходе на вкладку.

Вкладка доступна всем пользователям, у которых есть хотя бы одна подконтрольная группа.



Для создания нового статуса сотрудника заполните поля:

- Название – название статуса будет отображаться в аналитике, а также на верхней панели Контакт-центра для выбора текущего статуса пользователем;
- Цвет – палитра из 9-ти вариантов цвета;
- Стандартный статус – настройка поля определяет возможности телефонии пользовательского статуса;
- Синоним – не более 20 символов. Должен быть уникальным в рамках одного Контакт-центра.

Как может быть использован синоним:

```
Пример 1:
У пользователя два Контакт-центра. Оба продукта связаны с одной внешней системой. В систему из обоих продуктов нужно передавать статус с единым реквизитом.
Наличие синонима позволяет привязываться к синониму статуса, который пользователь может задать одинаковым на своих нескольких Контакт-центрах.

Пример 2:
Требуется вернуть удаленный статус. При создании статуса заново Контакт-центр сгенерирует новый id. Что не всегда удобно, особенно если во внешней системе используется id старого статуса.
Наличие синонима позволяет при удалении статуса, создать новый статус, и ввести тот же синоним что был у удаленного статуса. Соответственно, если есть привязка к синониму, во внешней системе ничего изменять не потребуется.
```

Кнопка **Удалить синоним/Использовать синоним** удаляет или добавляет столбец синонимов.

Сохраните внесенные изменения кликом по кнопке **Сохранить**. Новый статус сотрудника будет активен сразу после сохранения.

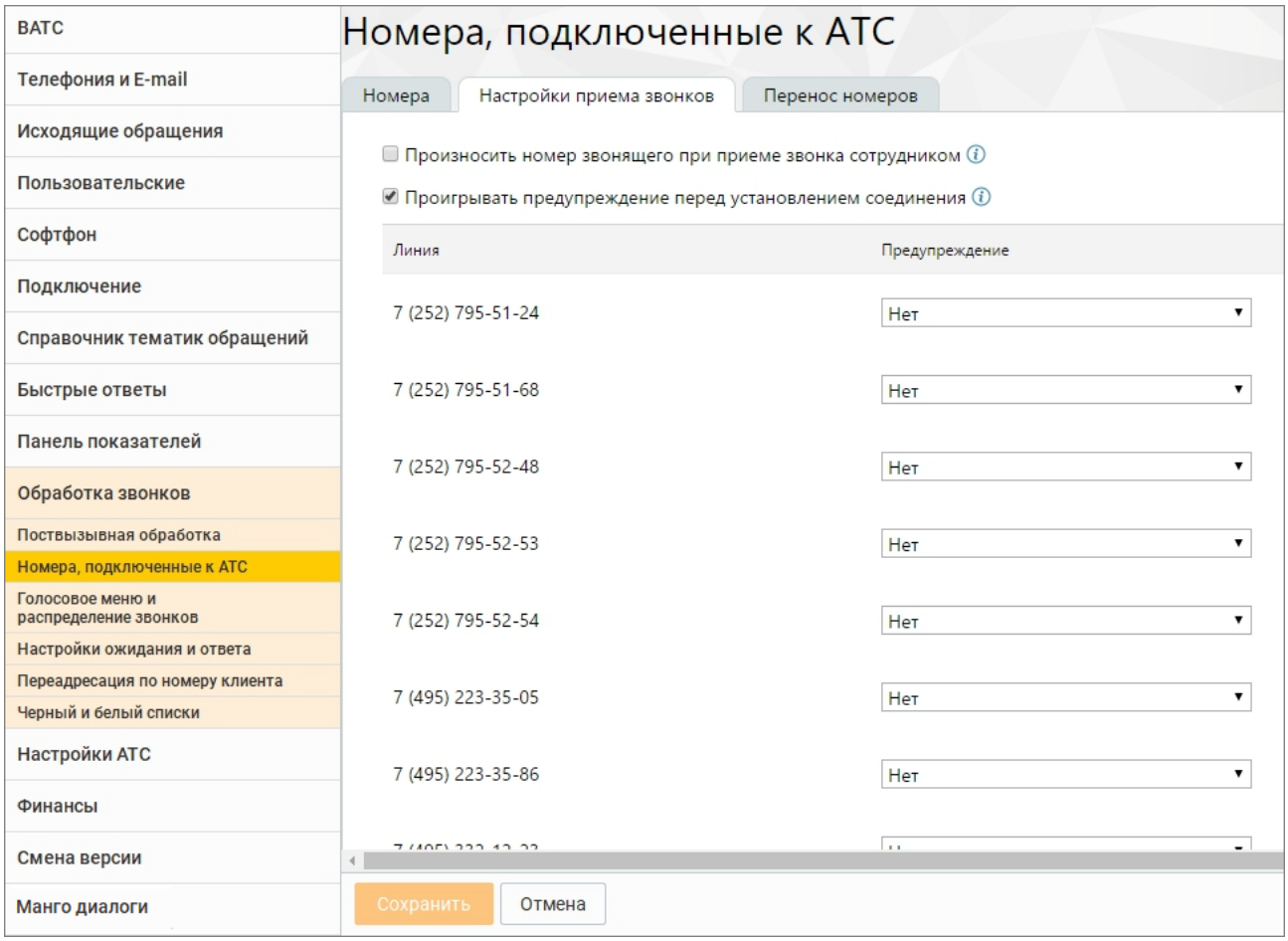
Созданные пользовательские статусы сотрудников можно отредактировать или удалить. Помимо пяти стандартных, в Контакт-центре могут быть созданы до 30 пользовательских статусов. Все пользовательские статусы учитываются во вкладках Контакт-центра – графиках, таблицах, отчетах, показателях, файлах экспорта и др. – наряду со стандартными.

При входе в систему (до авторизации) пользовательский статус не может быть выбран. Доступны только стандартные статусы сотрудников.

2.5.1.3.13. Обработка звонков

Данная вкладка содержит блоки настроек телефонных номеров.

Вкладка отображается, если пользователь имеет хотя бы одну подконтрольную группу или роль Администратор.



Подробное описание настроек приведено в п.4.4 справочника абонента "Виртуальная АТС MANGO OFFICE".

2.5.1.3.13.1. Поствызывная обработка

Вкладка отображается, если пользователь имеет хотя бы одну подконтрольную группу или роль Администратор.

На вкладке настраивается время, в течение которого операторы группы, завершившие разговор, переходят в выбранный статус.

По истечении установленного времени поствызывной обработки или при клике по кнопке "Готов к работе" статус текущего оператора группы автоматически возвращается к предыдущему значению.

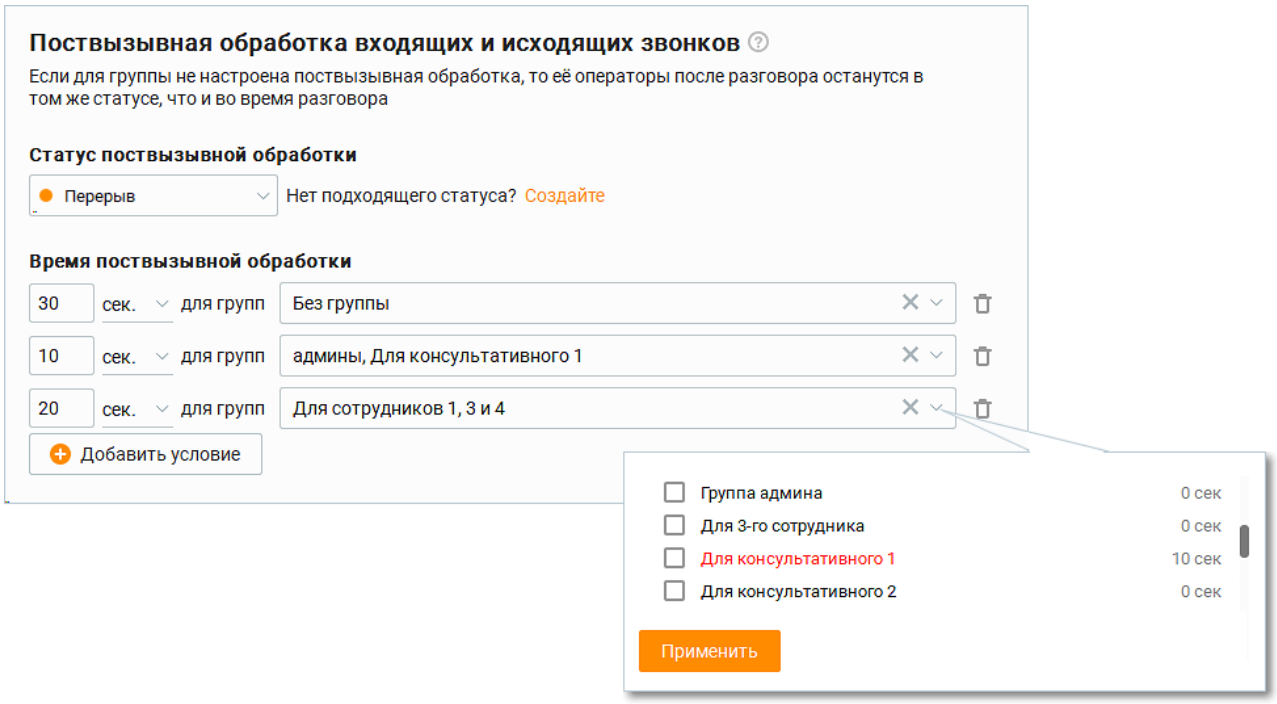
Если выбранный пользовательский статус к завершению вызова удален или в Личном кабинете ВАТС отключена услуга "Пользовательский статус", оператор переходит в статус "Не беспокоить".

Максимальное время, в течение которого возможна задержка обновления информации о правилах постзвонковой обработки для операторов группы – 10 минут.

Поствызывная обработка применяется при внешних вызовах (в том числе к автоперезвонам и заказу обратного звонка), кроме кампаний Исходящего обзвона.

Поствызывная обработка применяется только после завершения внешних вызовов: состоявшихся исходящих и принятых входящих.

При выходе пользователя из приложения во время поствызывной обработки, она прекращается, т. е. таймер поствызывной обработки останавливается. Пользователь переходит в статус "Не в сети". После повторного входа в приложение таймер поствызывной обработки не запускается.



Кнопка "Добавить условие" открывает поле для добавления нового условия. Группы, для которых условие поствызывной обработки уже настроено, отображаются в выпадающем списке красным цветом. Повторный выбор группы сопровождается системным сообщением о подтверждении назначения нового правила.

Если оператор состоит более чем в одной группе, и значения для поствызывной обработки в группах отличаются, то в качестве времени обработки выбирается максимальное время из значений по группам, в которых он состоит.

Максимальное количество условий – 50.

Чтобы удалить условие поствызывной обработки, кликните по пиктограмме (корзина).

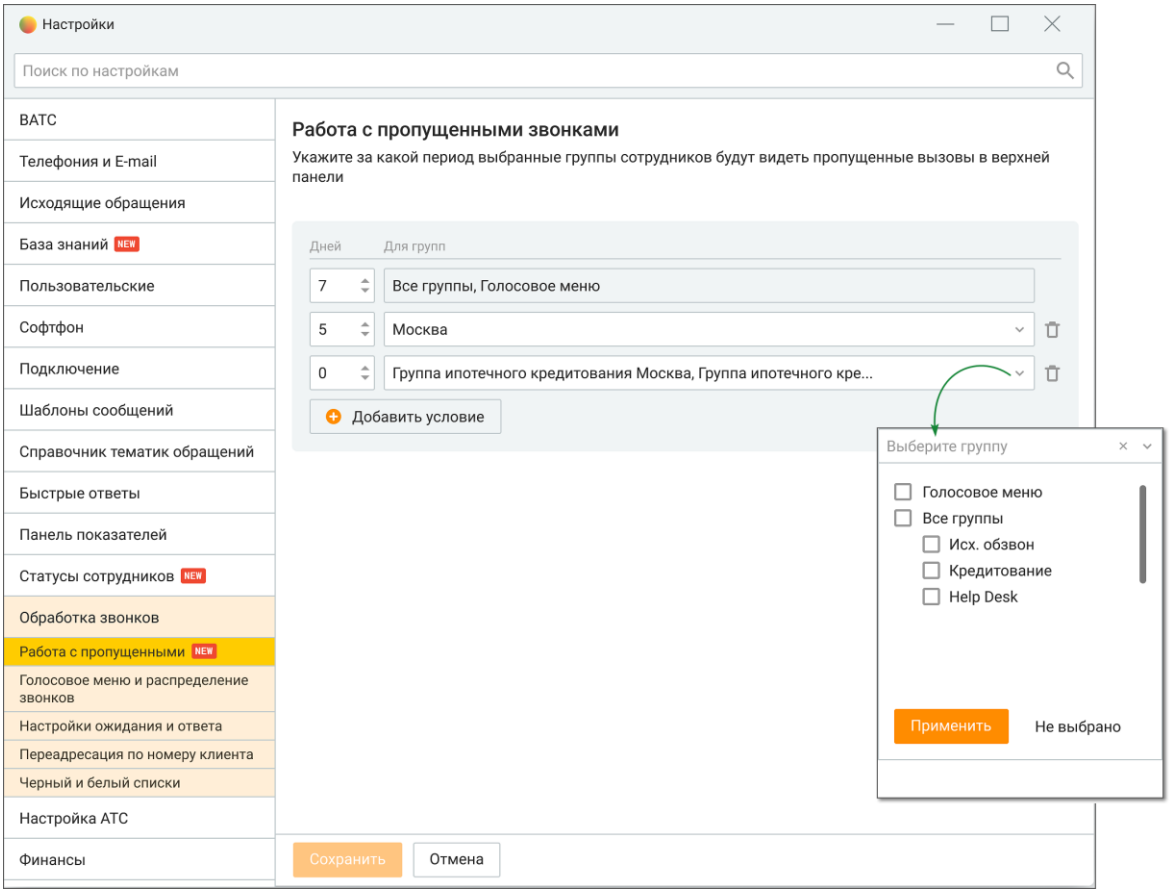
2.5.1.3.13.2. Работа с пропущенными

Вкладка предназначена для настройки периода отображения пропущенных звонков.

Настройка доступна только пользователям с ролью Администратор.

Администратор может настроить период, за которой считает необходимым перезванивать по пропущенным звонка. Таким образом операторы будут работать только по горячим контактам и не тратить время на обработку холодных.

Для гибкого обслуживания клиентов, обращающихся в компанию по разным вопросам, возможно настроить различный период отображения для разных групп операторов.



На вкладке пользователю доступны следующие настройки:

Дней – количество дней, за которые будут отображаться пропущенные вызовы. Максимальное количество – 7 дней.

Для групп – выбор групп, для которых будет действовать правило. Возможен выбор следующих значений:

- Все группы и каждая группа отдельно
- Голосовое меню

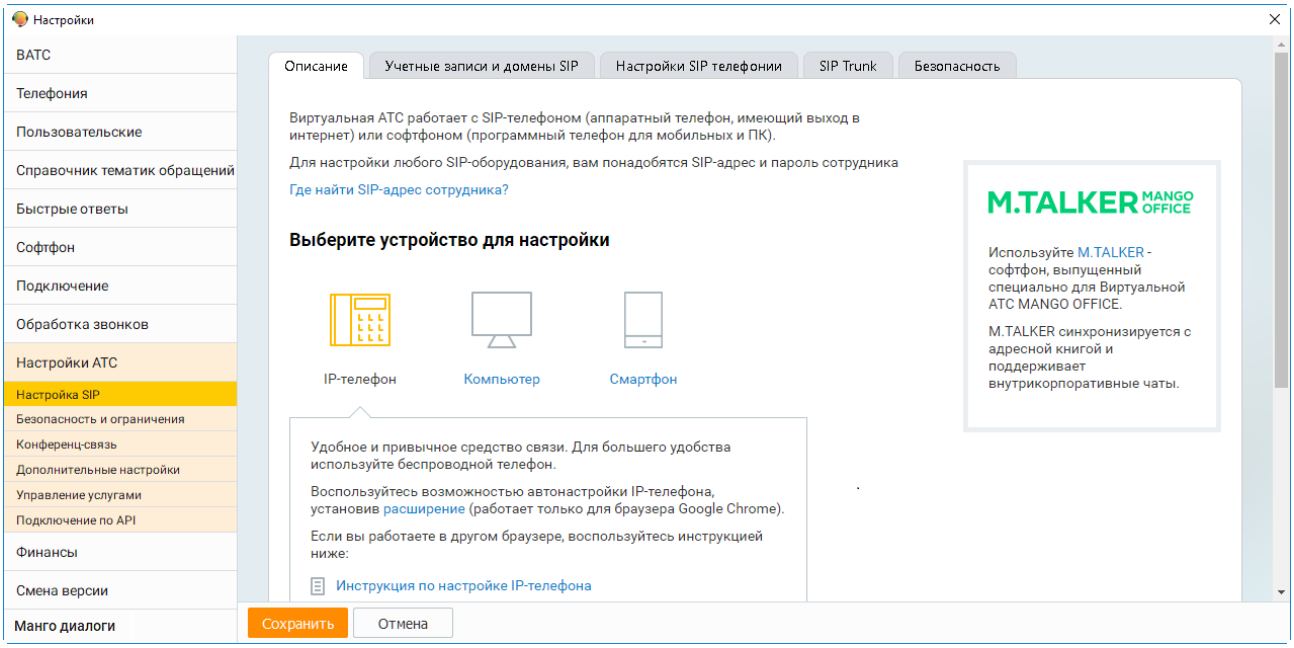
Кнопка "Добавить условие" – добавление строки условия. Максимальное количество условий – 10.

Фильтрация вызовов происходит по группе, пропустившей звонок, а не по вхождению текущего пользователя в группу, которая пропустила звонок. Если пользователь состоит в двух группах, пропустивших звонок, то правило действует с учетом настроек для последней группы, пропустившей звонок.

Если звонок пропущен в Голосовом меню, то настройка применяется для всех пользователей на продукте, состоящих в какой-либо группе или нет.

2.5.1.3.14. Настройки АТС

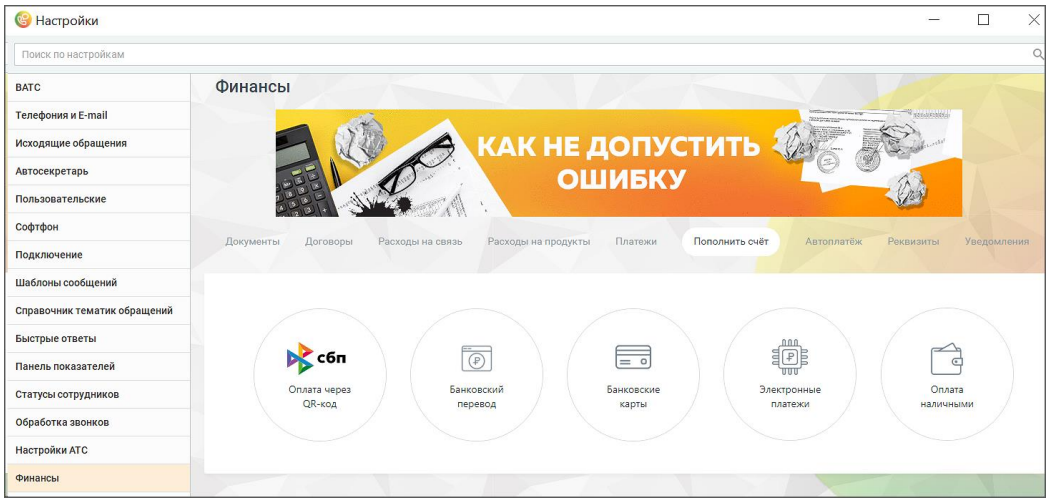
Данная вкладка содержит блоки настроек АТС.



Подробное описание настроек приведено в справочнике абонента "Виртуальная АТС MANGO OFFICE".

2.5.1.3.15. Финансы

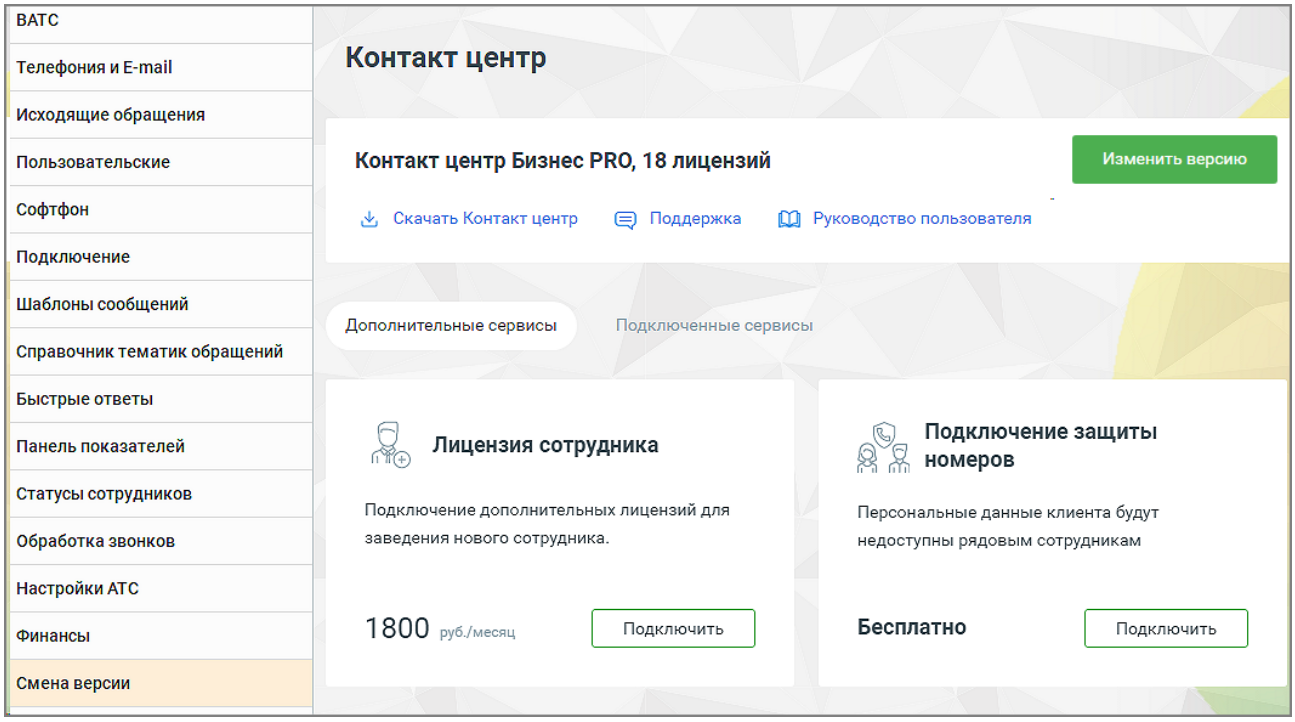
Данная вкладка содержит настройки и инструменты для работы с текущим Лицевым счетом:



Подробное описание настроек приведено в справочнике абонента "Виртуальная АТС MANGO OFFICE".

2.5.1.3.16. Смена версии

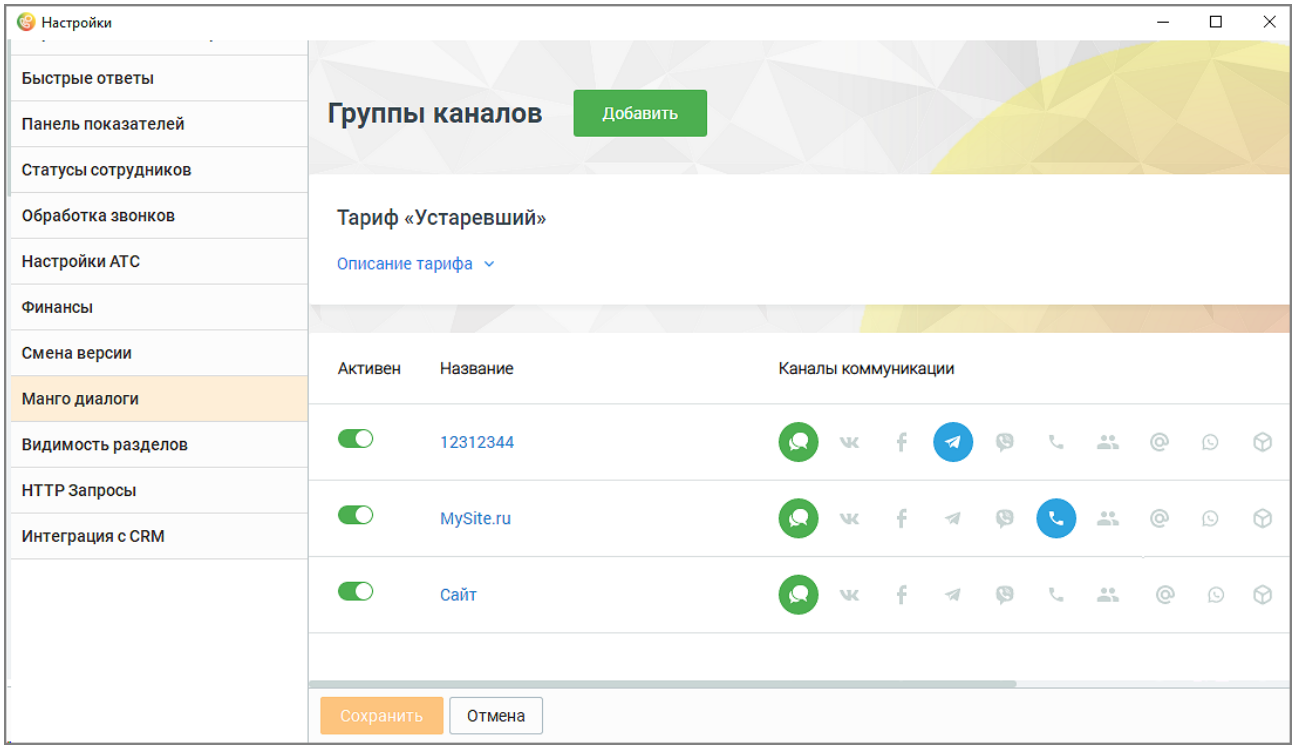
Данная вкладка предназначена для изменения версии и тарифа продукта на другие, согласно потребностям и расходам. А также для подключения дополнительных сервисов.



Подробное описание процесса приведено в справочнике абонента "Виртуальная АТС MANGO OFFICE".

2.5.1.3.17. MANGO Диалоги

Данная вкладка предназначена для работы с группами каналов MANGO Диалоги



На закладке отображается информация о тарифе и список подключенных групп каналов в порядке их создания. Для каждой группы указывается следующее:

- Активность группы с возможностью ее активировать/деактивировать, по умолчанию при создании группа активна. При деактивации не отображается на сайте, сообщения из соц. сетей не поступают.

Активация/деактивация группы каналов не приводит к подключению или отключению услуг.

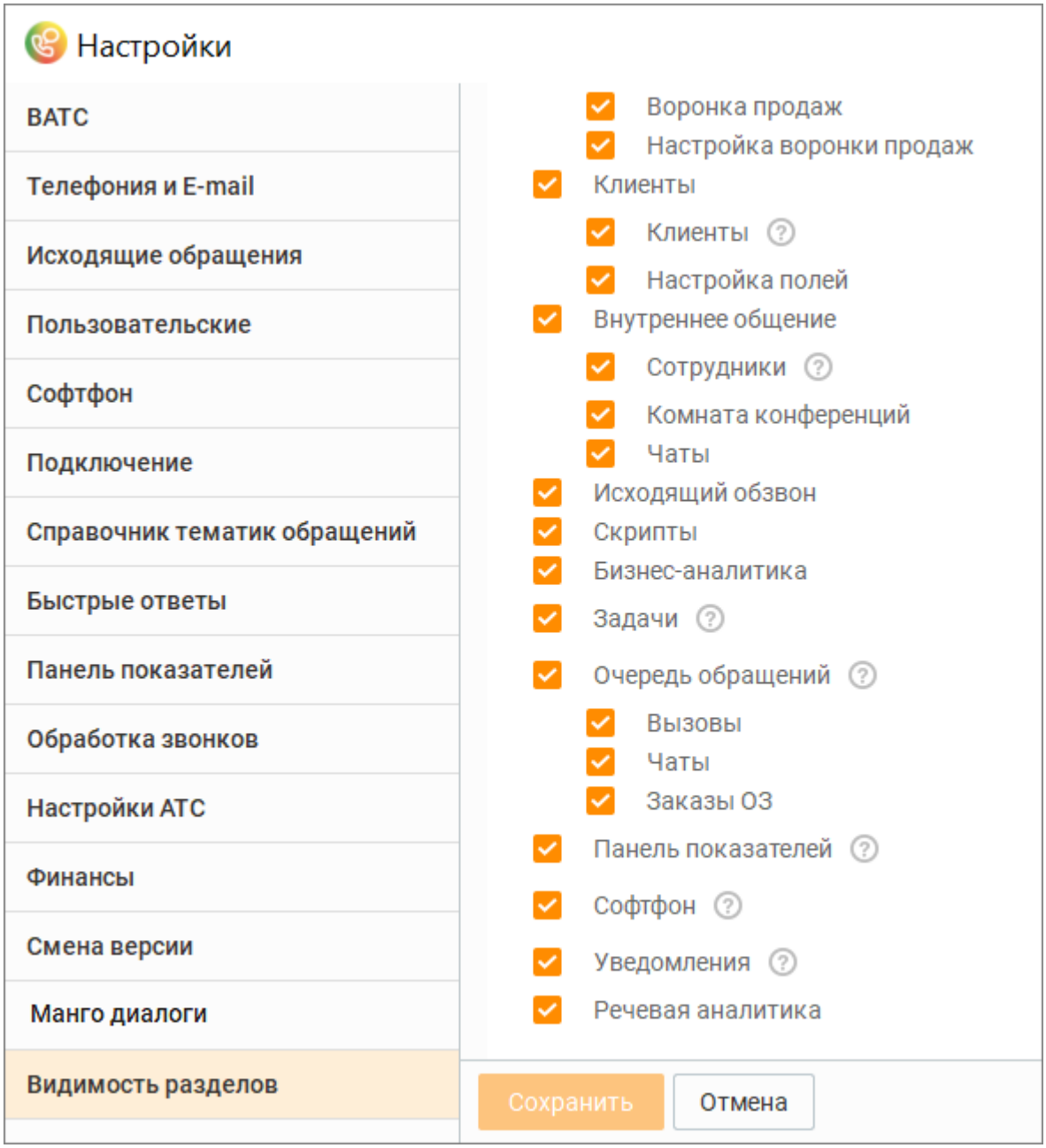
- Название группы каналов – активная ссылка, по нажатию открывается форма редактирования группы;
- Список подключенных каналов в виде иконок. При наведении на иконку отображается название канала, а также кто обрабатывает обращения с данного канала (название группы, сотрудника или sip-линии в зависимости от канала).

Узнайте больше о настройках и работе MANGO Диалоги в Руководстве пользователя.

2.5.1.3.18. Видимость разделов

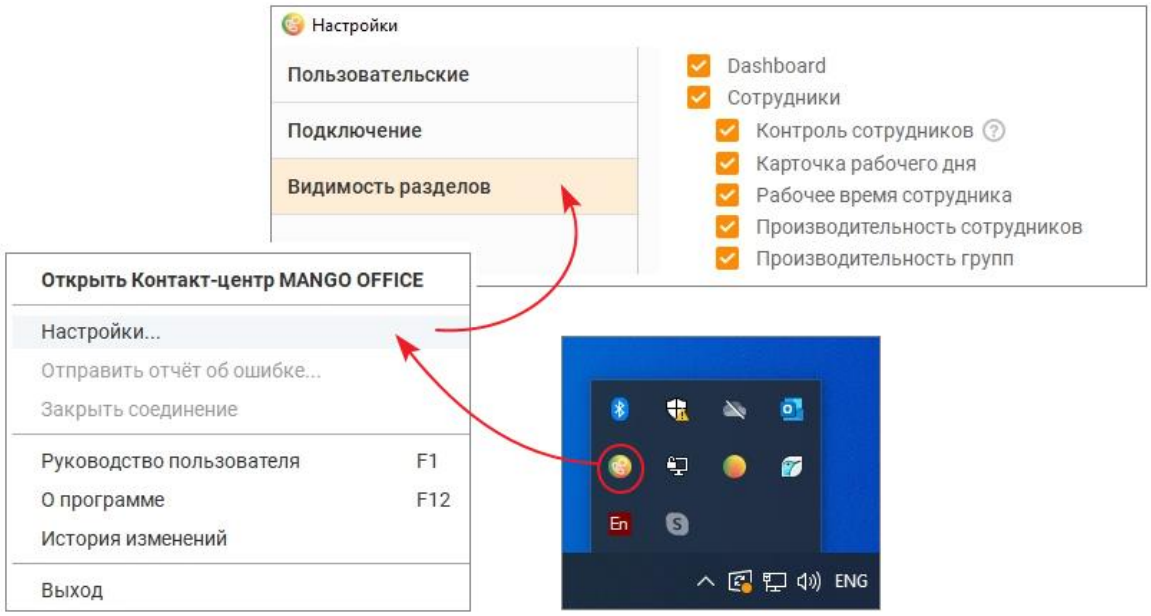
Вкладка предназначена для настройки отображения разделов Контакт-центра MANGO OFFICE

Если у пользователя не подключена услуга на какой-либо модуль или вкладку, то настройка модуля или вкладки не отображается. По умолчанию включены все доступные модули и настройки.



После внесения необходимых изменений, сохраните их, кликнув по кнопке **Сохранить.**

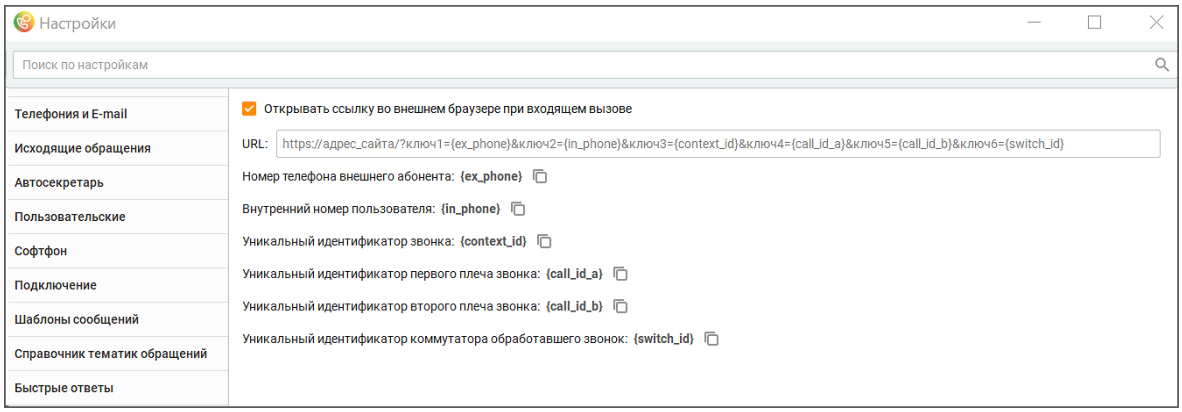
Данная настройка доступна до авторизации пользователя в Контакт-центре, по клику правой кнопкой мыши на значке Контакт-центра в правом нижнем углу экрана.



2.5.1.3.19. HTTP Запросы

Функция предназначена для быстрого заполнения внешней базы данных, а также поиска по базе.

При внешнем входящем вызове в браузере открывается заданная ссылка.



Последовательность настройки функции пользователем:

- проставить галочку в чекбоксе, включающем/выключающем работу функции;
- прописать целевой url.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

При входящем вызове в заданном по умолчанию браузере будет открыт URL, содержащий вместо переменных следующие номера телефонов:

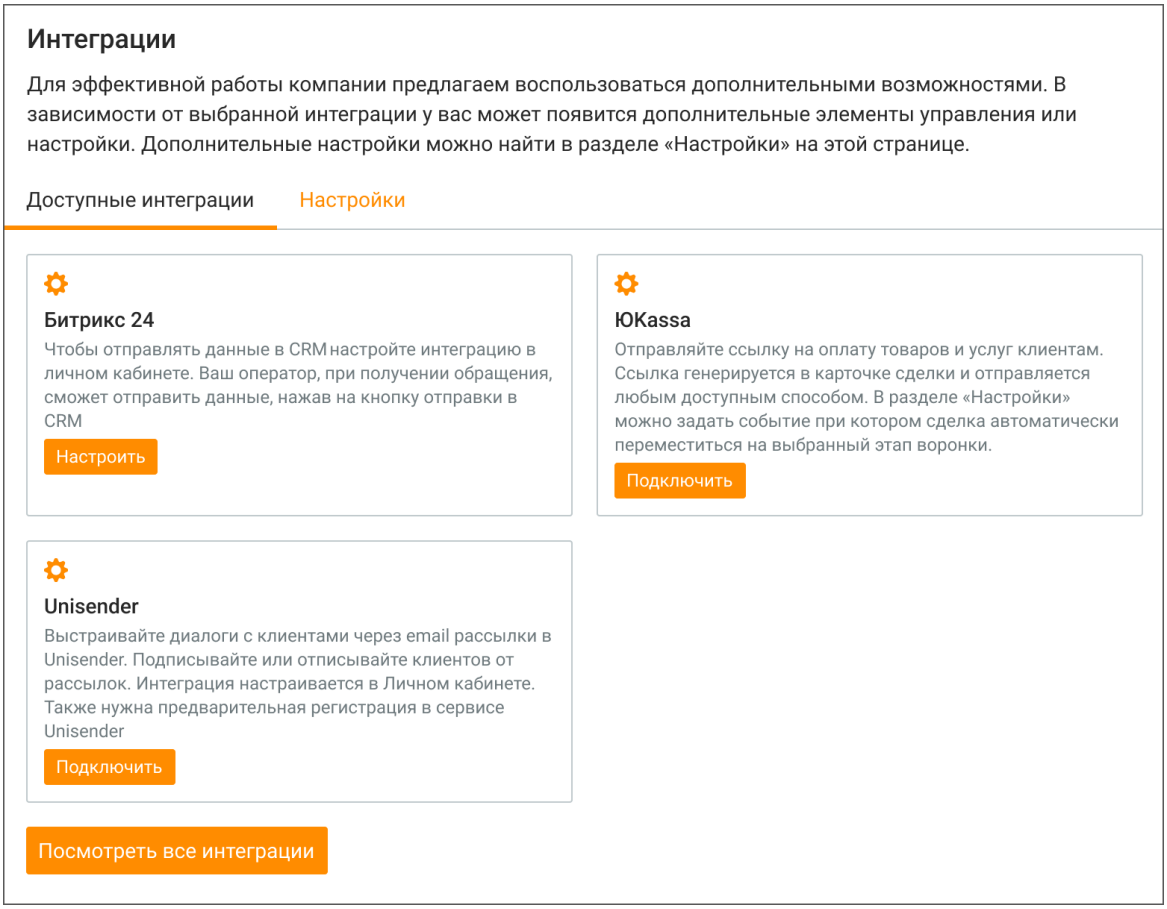
- {ex_phone} – номер телефона внешнего абонента, совершающего вызов;
- {in_phone} – внутренний номер пользователя, на который поступает вызов;
- {context_id} – уникальный идентификатор звонка;
- {call_id_a} – уникальный идентификатор первого плеча звонка ;
- {call_id_b}- уникальный идентификатор второго плеча звонка;
- {switch_id} – уникальный идентификатор коммутатора, обработавшего звонок.

```
Примеры заполнения пользователем поля URL
```

http://консалтинг.рф/?ключ1={ex_phone}&ключ2={in_phone}
https://investproekt.ru/contact/?ключ1={ex_phone}&ключ2={in_phone}

2.5.1.3.20. Интеграции

На вкладке настраиваются интеграции с CRM Битрикс 24, сервисом рассылок Unisender и сервисом приема платежей ЮKassa. Вкладка доступна пользователям с ролью Администратор.



Клик по кнопке "Посмотреть все интеграции" открывает модуль **Интеграции** в Личном кабинете пользователя ВАТС.

В блоках интеграций Битрикс 24, ЮKassa и Unisender в зависимости от статуса подключения, доступны следующие кнопки:

- кнопка "Подключить", если услуга не подключена;
- кнопка "Настроить", если услуга подключена.

Подраздел **Настройки** вкладки доступен если в ЛК ВАТС подключена услуга ЮKassa.

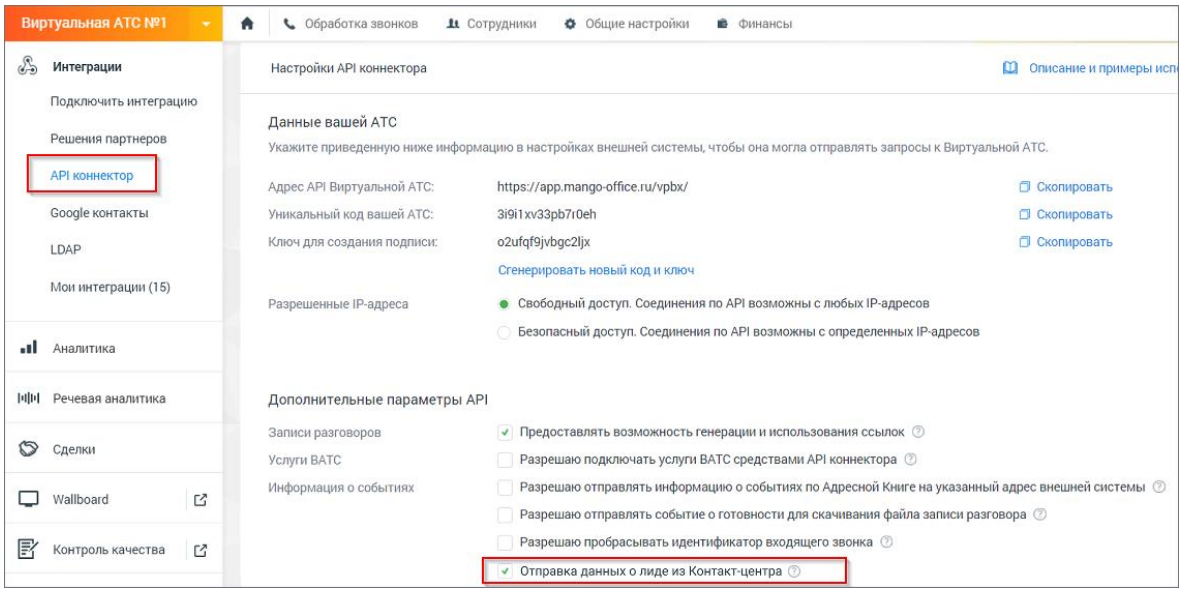
2.5.1.3.20.1. Битрикс 24

Для отправки данных из Контакт-центра в CRM Битрикс 24 необходимо подключить услугу Интеграции в Личном кабинете пользователя ВАТС, а также настроить API коннектор.

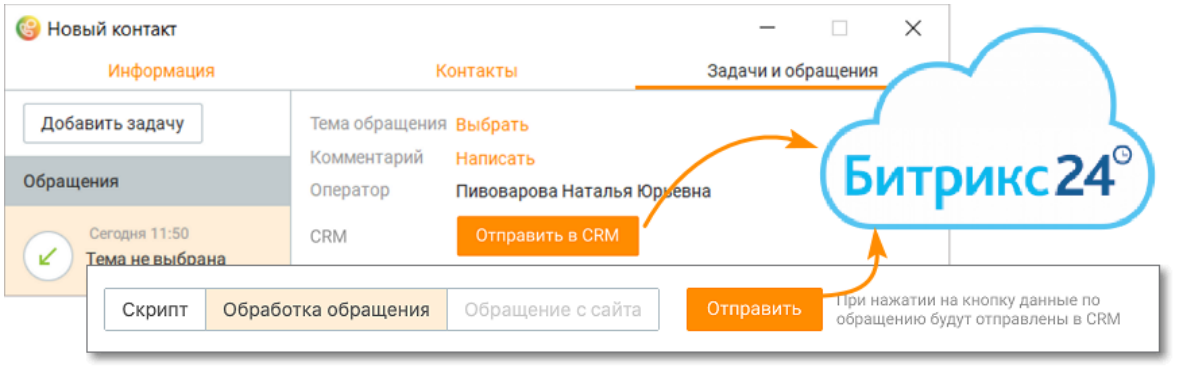
Подключение осуществляется в разделе "Интеграции" → кнопка "API коннектор" → подраздел "Дополнительные параметры API".

Установите галочку в чекбоксе "Отправка данных о лиде из Контакт-центра".

Перезапустите приложение Контакт-центр MANGO OFFICE для обновления настроек.



При подключенной интеграции на вкладке в Контакт-центре отображается уведомление – *Услуга подключена*. По умолчанию включен режим ручной отправки данных операторами Контакт-центра, кликом по кнопке "Отправить".



Отправка обращения в Битрикс24 возможна, только если обращение привязано к контакту адресной книги (вкладка Клиенты/Контакты).

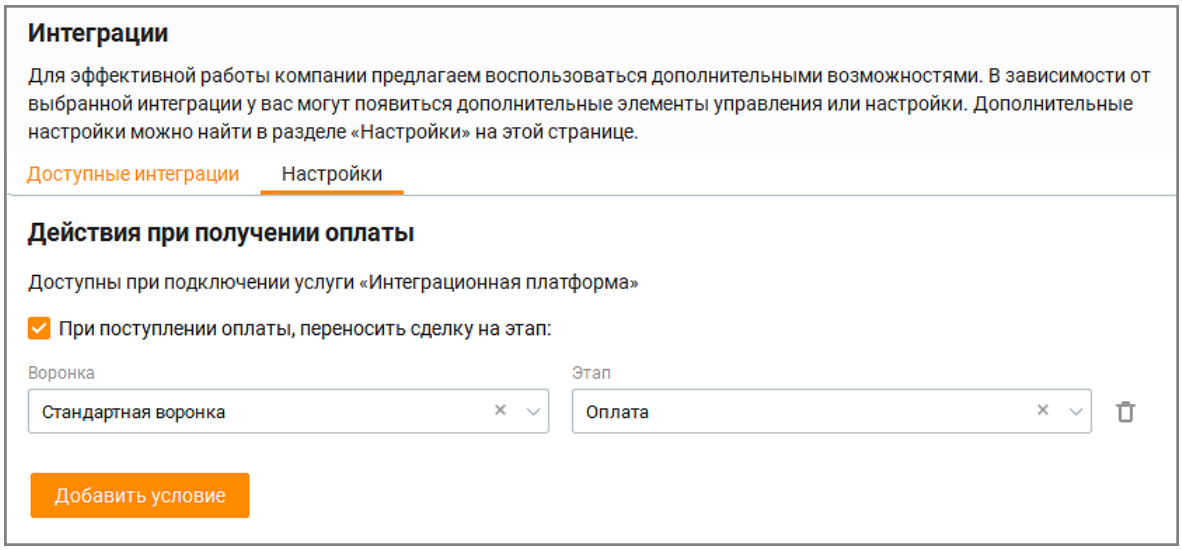
2.5.1.3.20.2. ЮKassa

Настройки подраздела "Настройка" влияют только на интеграцию с ЮKassa и на иные интеграции не распространяется.

При подключении услуги **ЮKassa** пользователю доступен следующий функционал:

- Настройка интеграции (производятся в Личном кабинете пользователя ВАТС на странице интеграции);

- Отправка запроса на формирование ссылки на оплат, из любой сделки в Контакт-центре;
- Настройка действий при получении оплаты (вкладка Интеграции/Настройки).



Настройте условия, при которых сделка будет автоматически перемещена на этап воронки при получении оплаты. Доступен выбор следующих условий:

- воронка – выбор воронки из списка доступных воронок на продукте;
- этап воронки – выбор этапа воронки.

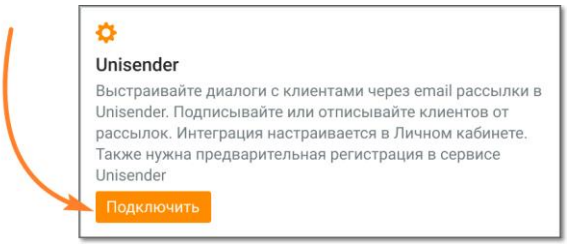
Клик по пиктограмме удаляет условие перемещения сделки. Клик по кнопке **Добавить условие** добавляет условие. Максимальное количество условий – 5.

2.5.1.3.20.3. Unisender

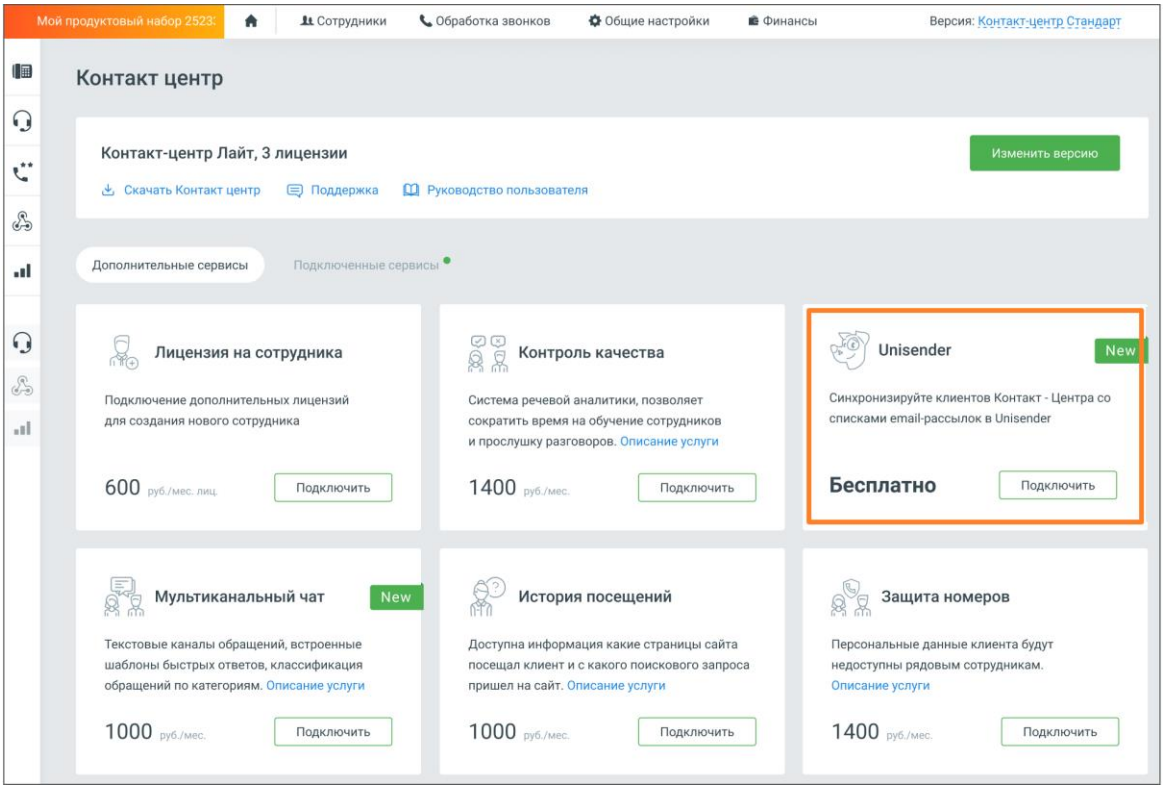
Интеграция Контакт-центра Mango OFFICE с сервисом рассылок Unisender позволяет настроить синхронизацию списков рассылок в Unisender и списков клиентов в Адресной книге, вносить изменения в списки рассылок на стороне Unisender из Контакт-центра.

Для настройки интеграции необходимо иметь аккаунт в Unisender, а также роль в Контакт-центре, с правом настраивать интеграции.

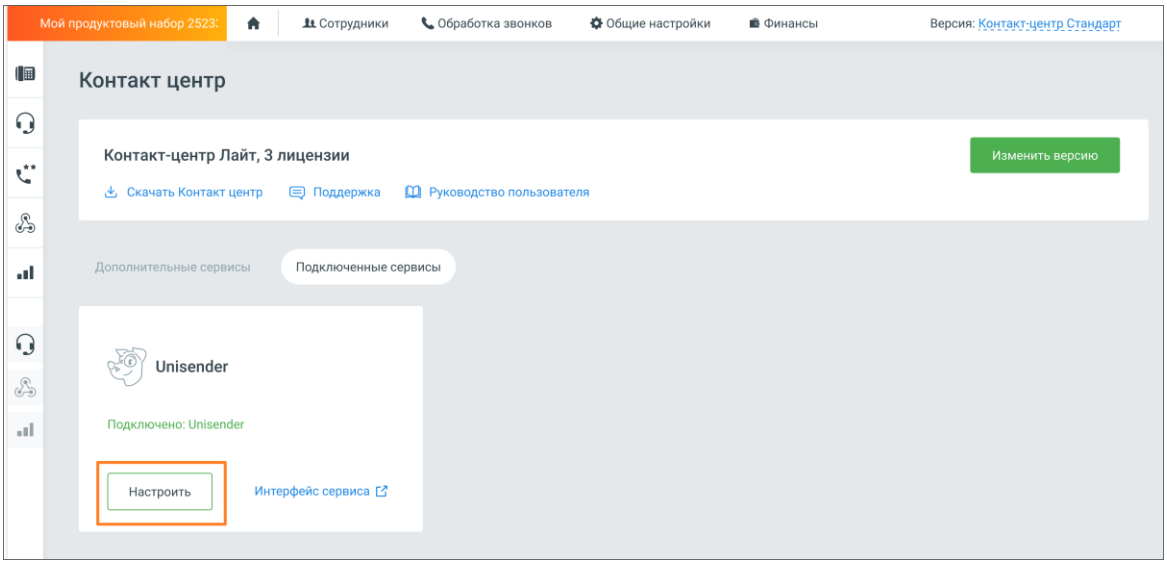
Кликните по кнопке **Подключить** в блоке Unisender.



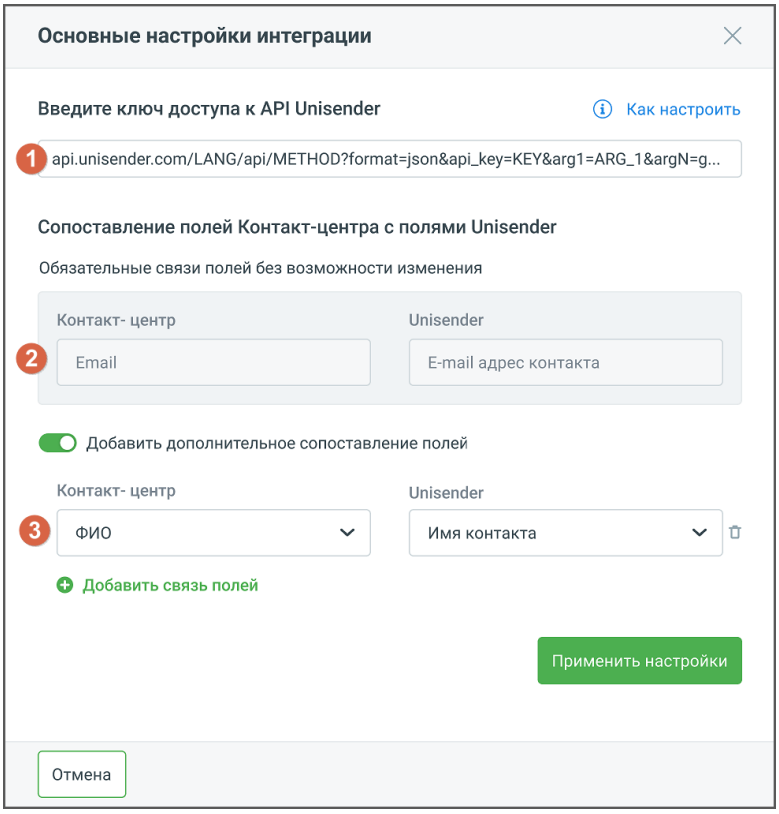
Откроется окно Личного кабинета пользователя ВАТС, вкладка "Дополнительные сервисы". Найдите блок "Unisender" и нажмите кнопку **Подключить**. В открывшемся окне подтвердите согласие на подключение.



Далее на вкладке "Подключенные сервисы" в блоке "Unisender" необходимо произвести настройки интеграции. Нажмите кнопку **Настроить.**



Откроется окно основных настроек интеграции:



Окно настроек содержит следующие элементы:

1. Поле для ввода ключа доступа – ключ предоставляется на стороне Unisender. Чтобы получить ключ, пройдите по ссылке API-ключ UniSender и выполните указанные в инструкции действия.

2. Информационный блок обязательных связей – связь между указанными полями Контакт-центра и Unisender будет создана автоматически.

3. Блок дополнительной связи – открывается, если переключатель "Добавить дополнительное сопоставление полей" активен. Здесь можно настроить дополнительные связи между полями Контакт-центра и Unisender. Например, передавать в Unisender имя пользователя, для настройки персонализированного обращения в рассылке.

Кнопка "Добавить связь полей" добавляет новую связку "Контакт-центр/Unisender".

Сохраните внесенные изменения кликом по кнопке **Применить настройки.**

После интеграции доступны следующие действия:

- Отписать клиентов (email) – единичная и массовая отписка
- Подписать клиентов (email) – единичная и массовая подписка
- Создать новый список рассылки
- Удалить список рассылки
- Изменить наименование списка рассылки

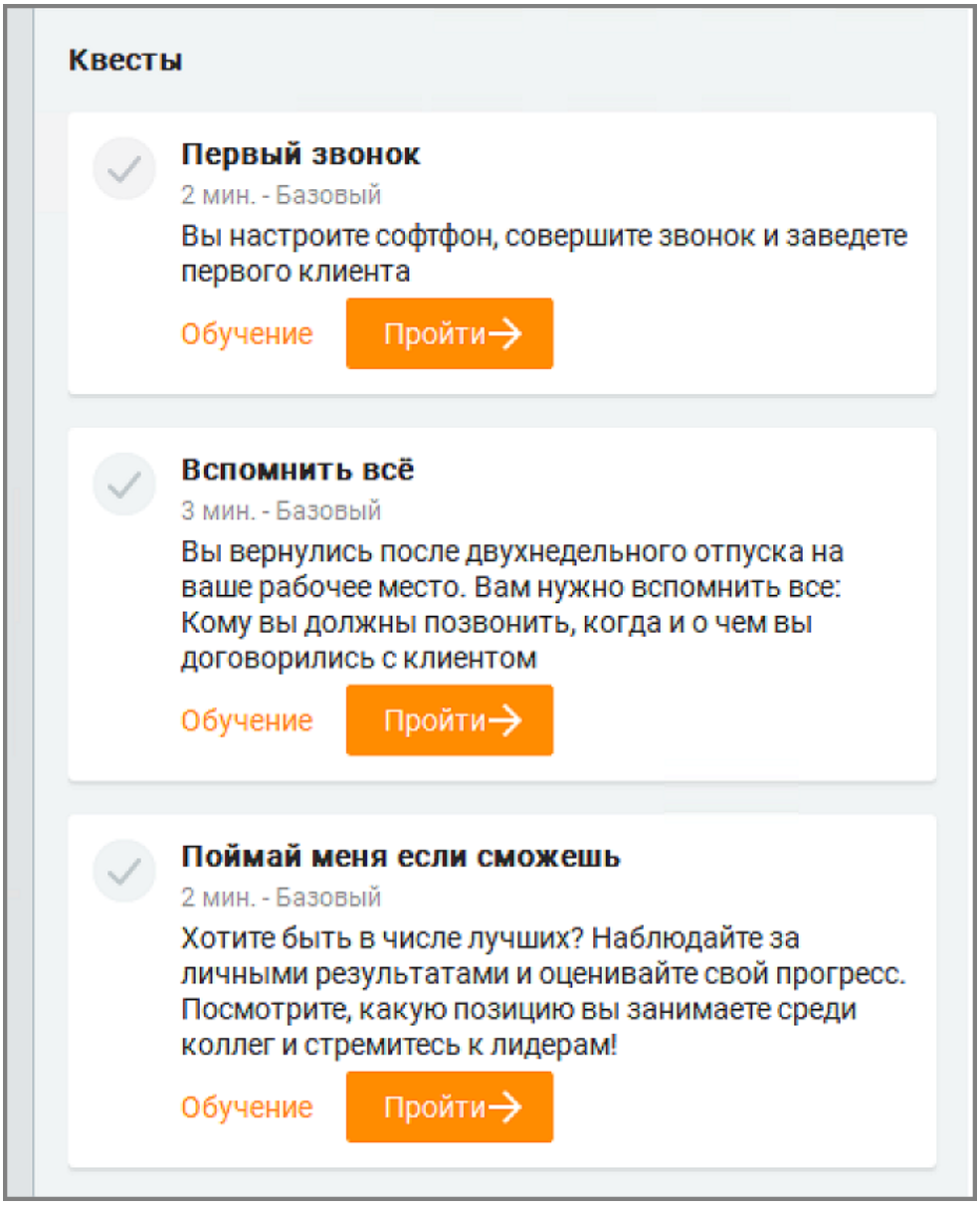
2.5.1.4. Квесты

Модуль **Квесты** доступен при подключении в Личном кабинете соответствующей услуги.

Список доступных пользователю квестов зависит от его роли и находится в п. "Квесты" в **Меню справочной системы**:

В пункте меню значком 5 отображается количество не пройденных пользователем квестов. Квесты, пройденные в режиме обучения, считаются не пройденными. Если у пользователя имеется хотя бы один не пройденный квест, на аватаре профиля отображается значок  .

По клику на пиктограмму открывается справки с блоком квестов.



В списке квестов отображаются следующие данные:

- Состояние квеста – "Заново" или "Пройти";
- Название квеста;
- Описание квеста;
- Максимальное время прохождения квеста;

- Уровень сложности квеста – "Базовый", "Средний", "Продвинутый";
- Фактическое время выполнения – в формате ММ:СС, только для квестов в состоянии "Пройден". Если квест был пройден несколько раз, отображается минимальное время прохождения из всех попыток;

Прохождение квеста – это пошаговое выполнение пользователем ключевых действий. Прохождение квестов позволяет сотруднику получать Достижения.

- За успешное прохождение одного квеста сотруднику даётся достижение Знаток и значок  .
- За успешное прохождение всех квестов сотруднику даётся достижение Знаток и значок  .

Режим обучения

Пользователь может пройти квест в режиме обучения, нажав на кнопку "Обучение" в списке квестов. Пользователь может приостановить выполнение квеста на любом шаге нажатием на кнопку  , и продолжить позже. Также возможно повторное прохождение квеста в режиме обучения. Время выполнения квеста не ограничено.

Режим "квест"

Нажатие на кнопку  приводит к завершению прохождения квеста. Впоследствии прохождение начинается сначала. Время выполнения квеста ограничено. По истечении времени выполнения квест прерывается и считается не выполненным. На каждом шаге выполнения квеста пользователь может вызвать подсказку нажатием на кнопку  . Количество подсказок ограничено. При использовании всех подсказок, далее подсказки в рамках данной попытки прохождения квеста недоступны.

Если все ключевые действия квеста выполнены, пиктограмма меняется на  , и квест считается пройденным.

Квест "Клиент всегда прав"

№ шага	Наименование шага	Ключевое действие
1	Установите статус "Обзвон"	Установка статуса "Обзвон". Если статус "Обзвон" уже был установлен ранее, требуется повторный выбор того же статуса
2	Откройте меню профиля	Клик по кнопке "Профиль сотрудника"
3	Перейдите к настройкам	Клик в пункте "Настройки"
4	Откройте настройки софтфона	Клик в пункте меню "Софтфон" в окне настройки профиля
5	Перейдите к настройкам звука и настройте гарнитуру и микрофон	Клик по кнопке "Настройки звука"
6	Проверьте микрофон и динамик, отрегулируйте громкость	Нажатие на кнопку "Далее" в окне подсказки
7	Откройте софтфон	Нажатие на кнопку вызова софтфона
8	Сделайте пробный звонок на номер своего мобильного телефона, которого нет в адресной книге	Нажатие на кнопку "Вызов" Система начинает дозвон по набранному номеру. В случае некорректно набранного

		номера переход к следующему шагу не происходит
9	Примите свой собственный звонок (с мобильного телефона) и завершите вызов	Завершение вызова любым способом
10	Перейдите в раздел "Обращения"	Переход в раздел "Обращения"
11	Посмотрите обращение, созданное в ответ на ваш звонок в разделе "Мои обращения"	Клик по вкладке "Мои обращения"
12	Создайте нового клиента из карточки обращения, внесите информацию о клиенте	Нажатие на кнопку "Создать клиента"
13	Перейдите к обработке обращения во вкладке "Обработка обращения"	Клик по вкладке "Обработка обращения"
14	Укажите тему обращения, добавьте комментарий, сохраните изменения	Нажатие на кнопку "Сохранить"

Квест "Вспомнить все"

№ шага	Наименование шага	Ключевое действие
1	Откройте планировщик задач	Клик по кнопке «Задачи» в шапке Контакт-центра
2	Создайте новую задачу	Клик по кнопке «Добавить задачу»
3	Запланируйте время звонка	Изменение значения поля "Время"
4	Выберите, кому нужно позвонить (на свой мобильный телефон или клиенту из адресной книги)	Заполнены поля «Клиент» и «Номер»
5	Выберите режим автоматического звонка галочкой в чекбоксе "автоматический набор"	Активен чекбокс «автоматический набор»
6	Сохраните задачу	Клик по кнопке «Создать задачу»
7	Дождитесь автоматического звонка и ответьте на него	Активация кнопки «Ответить» в карточке запланированного звонка
8	Примите вызов с номера своего мобильного телефона, далее завершите вызов	Завершение вызова любым способом
9	Перейдите в раздел "Обращения"	Переход в раздел "Обращения"
10	Посмотрите обращение, созданное в ответ на ваш звонок в разделе "Мои обращения"	Клик по вкладке "Мои обращения"
11	Перейдите к обработке обращения во вкладке "Обработка обращения"	Клик по вкладке "Обработка обращения"
12	Укажите тему обращения, добавьте комментарий, сохраните изменения	Нажатие на кнопку "Сохранить"

Квест "Поймай меня, если сможешь"

№ шага	Наименование шага	Ключевое действие

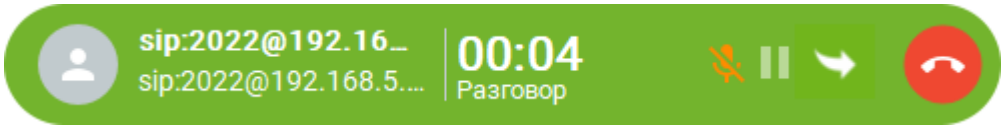
1	Перейдите в Dashboard	Переход в раздел Dashboard
2	Добавьте новый виджет	Клик по кнопке «Добавить виджет»
3	Сформируйте отчет «Количество исходящих звонков»	В поле «Показатель» указано значение «Количество исходящих звонков»
4	Выберите фильтр по сотрудникам	Клик по кнопке фильтра «По сотруднику»
5	Выберите сотрудников для сравнения результатов	Поле «Выберите сотрудника» заполнено
6	Выберите график «Рейтинг»	Выбран вид графика «Рейтинг»
7	Выберите сортировку по возрастанию	Выбрано значение сортировки "от меньшего к большему"
8	Добавьте виджет в рабочую область	Клик по кнопке «Добавить»
9	Выберите фото для своего профиля	Клик по кнопке Профиля – Пункт меню «Мой профиль»
10	Измените фотографию	Клик на иконке аватара профиля
11	Посмотрите свой результат в общем рейтинге	Сперва клик на иконку аватара пользователя в созданном виджете. Потом клик по кнопке "Далее" в окне подсказки
12	Установите плановое значение показателя	Клик по кнопке настройки виджета ("шестеренка")
13	Укажите значение показателя в поле "Задать вручную"	В поле "Задать вручную" введено значение
14	Сохраните изменения	Клик по кнопке "Применить"

2.5.2. Виджет

Панель телефонии отображает только один вызов в состоянии "Разговор". Остальные принятые вызовы отображаются в виде виджетов. Расположите виджет на экране в удобном для вас месте и система запомнит его размещение для отображения последующих вызовов.

Также виджет отображается на экране в то время, когда:

- свернута панель управления телефонии;
- окно программы не активно;
- окно программы свернуто.



Виджет позволяет:

- включать/отключать микрофон;
- переключаться между вызовами на удержании;
- переводить вызов;
- завершать вызов.

Номер абонента в плавающем виджете можно выделить и скопировать в буфер обмена с помощью стандартных горячих кнопок. Также пользователь может скопировать все данные софтфона, нажав правую клавишу мыши и выбрав в меню Ctrl+C (Копировать).

2.5.3. Совершение исходящих вызовов

Чтобы позвонить, введите нужный номер (способ связи) в поле клавиатурного блока. Кнопка позволяет поочередно удалить все введенные в поле символы. Затем нажмите .

Телефонные номера следует вводить в международном формате. Пример: 74952000000.

Если вы хотите указать номер офисной АТС, которая поддерживает донабор в тональном режиме, можно указать номер телефона вместе с добавочным местным номером. Для этого добавочный номер необходимо указать сразу после основного, разделив их точкой или запятой без пробела. Пример: 74955555.253. Перед донабором добавочного номера выдерживается пауза в 5 секунд.

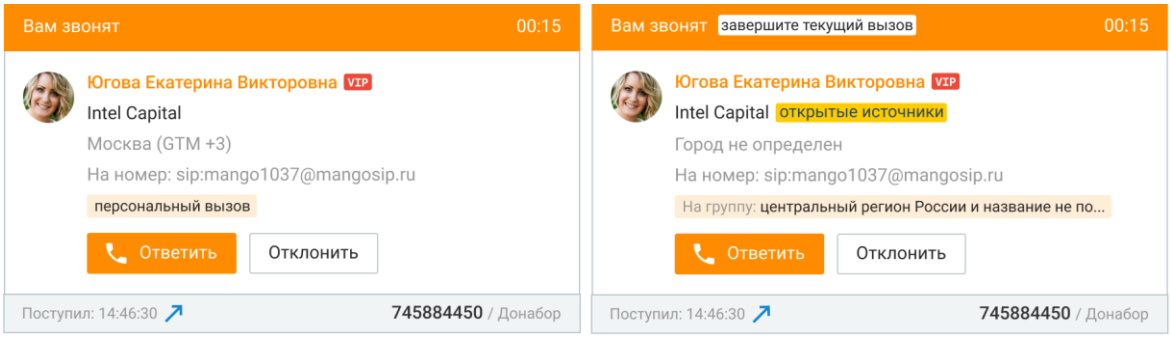
Для вызова абонента SIP введите адрес абонента (SIP ID) (например, ivanov@mangosip.ru). При этом идентификатор sip: является необязательным. Однако его можно указывать перед адресом абонента через двоеточие без пробела — например, при копировании контактной информации для звонка из других источников.

После соединения с абонентом вместо клавиатурного блока панель переходит в состоянии «Разговор».

При однократном нажатии на пиктограмму "трубка" в поле номеронабирателя подставляется последний (в рамках текущей сессии Контакт-центра) набранный номер.

2.5.4. Прием и классификация входящих вызовов

При поступлении вызова на номер (средство связи), выбранный для обслуживания вызовов, на экране появляется всплывающее окно карточки входящего вызова.



В правом верхнем углу карточки входящего вызова отображается время дозвона (время, прошедшее с момента начала распределения текущего вызова на сотрудника).

На самой карточке отображается:

- контактная информация звонящего абонента (при ее наличии). Если контактная информация отсутствует, то отображается номер абонента.
- компания звонящего абонента. Если данные определены из открытых источников, об этом имеется пометка.
- регион абонента или уведомление о том, что егион не определен.
- номер, на который звонит абонент с шагами голосового меню, которые он прошел до поступления на оператора. При этом если в разделе **ЛК ВАТС/Номера, подключенные к АТС** поле "Комментарий" к номеру телефона или SIP-Trunk, на который пришел вызов, заполнено, то в карточке входящего вызова комментарий отображается вместо номера.
- если звонок осуществляется на группу – отображается наименование группы, на которую поступил звонок; если входящий вызов поступил непосредственно на сотрудника, то отображается информация, что это персональный вызов.

В нижней части указывается время поступления вызова, а также номер, на который звонил абонент с шагами голосового меню, которые он прошел до поступления на оператора. Если в Личном кабинете в блоке настроек "Номера, подключенные к АТС" для этого номера заполнено поле "Комментарий", то комментарий будет отображен вместо номера.

Чтобы отклонить входящий вызов, нажмите кнопку **Отклонить**. Если вызов был распределен с группы, то он остается в очереди вызовов, дальнейшее его распределение осуществляется в соответствии с заданными настройками.

Чтобы ответить на входящий вызов, нажмите кнопку **Ответить**. После этого карточка разговора переходит в состояние «Разговор».

Если вы уже участвуете в вызове, то после ответа на новый входящий вызов предыдущий вызов устанавливается на удержание.

Каждый поступивший вызов, номер которого был не определен или не найден в адресной книге, можно вручную привязать к новому или существующему контакту. Кроме того, вы можете отредактировать информацию о существующем контакте непосредственно из карточки разговора. Подробное описание оперативного создания контактов приведено в этом разделе.

2.5.5. Перевод вызовов

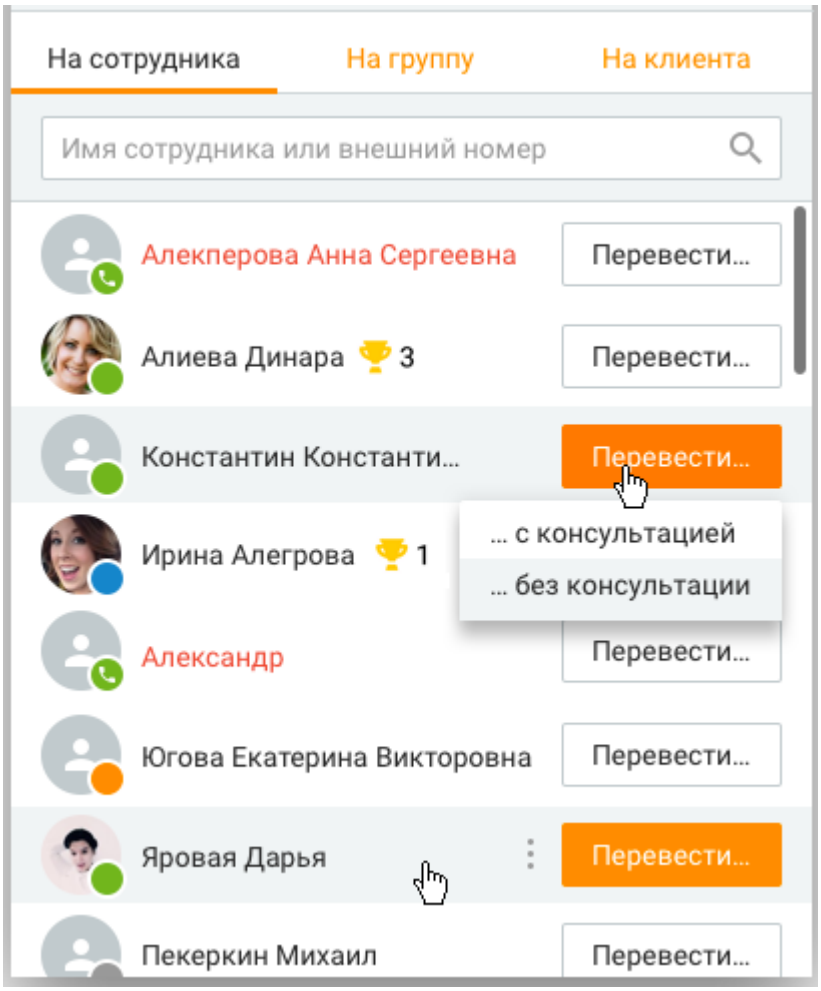
С помощью карточки разговора, находящейся в состоянии «Разговор», вы можете перевести вызов на другого пользователя Контакт-центра MANGO OFFICE, номер (способ связи), контакт из адресной книги или группу операторов. В процессе перевода вы можете немедленно перевести вызов на нужного абонента (т. н. перевод «Без консультации») или предварительно переговорить с абонентом, на которого переводите вызов, чтобы сообщить ему необходимую информацию (т. н. «перевод с консультацией»).

Для перевода вызова наведите курсор на имя и нажмите **Перевести**. При наличии нескольких номеров нажмите на  и нажмите **Перевести** напротив нужного номера. Укажите, необходима ли консультация

Для автоматических "сотрудников-роботов" вариант перевода "с консультацией" отсутствует. Перевод вызова на сотрудника-робота может быть осуществлён только на внутренний номер робота.

При выборе варианта **С консультацией** осуществляется дозвон на выбранный номер с целью консультации, при этом текущий вызов автоматически ставится на удержание. После завершения консультации необходимо выполнить соединение оператора с клиентом, нажав на кнопку **Объединить вызовы** на панели управления телефонией.

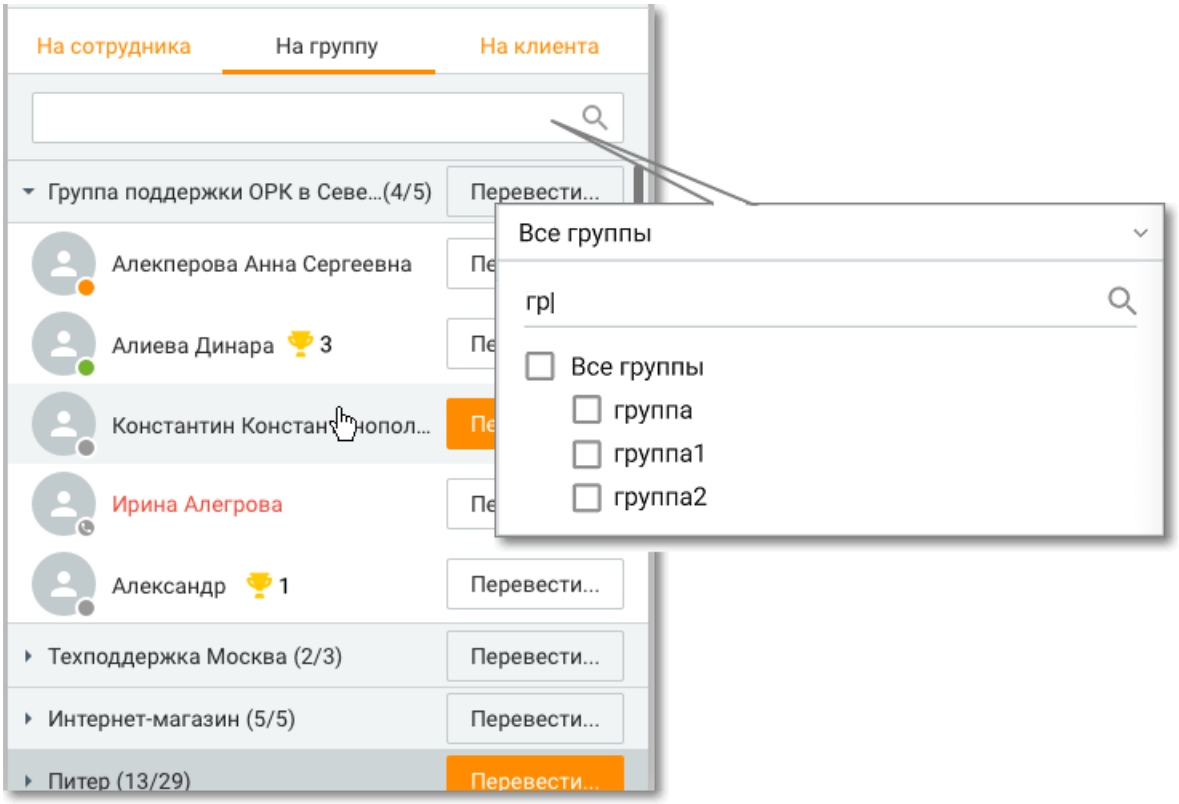
Если в карточке контакта помимо основного номера имеется еще и добавочный, то при переводе *с консультацией/без* возможен донабор на все имеющиеся номера.



Перевод вызова может осуществляться:

На сотрудника: осуществляется выбор нужного сотрудника из отсортированного по алфавиту списка. Имя сотрудника, занятого в вызове, отображается красным;

На группу: вызов переводится на группу сотрудников. В поле поиска задается наименование или часть наименования группы, после чего в выпадающем списке отображаются группы, соответствующие поисковому запросу. При раскрытии группы имена сотрудников, занятых в вызовах, отображаются красным/ Напротив наименования группы указывается количество свободных операторов, которые также находятся в статусе "На линии", и общее количество операторов;



На клиента: выберите нужный контакт, используя список контактов вашей адресной книги;

На номер: вы можете переводить вызовы на телефонные номера, а также на абонентов SIP, указывая соответствующий идентификатор перед именем абонента через двоеточие без пробела. Введите номер (способ связи) и нажмите **Перевести**.

Вы можете переводить вызовы на внешние, внутренние номера и дополнительные номера сотрудников / групп.



Телефонные номера следует вводить в международном формате. Пример: 74952000000.

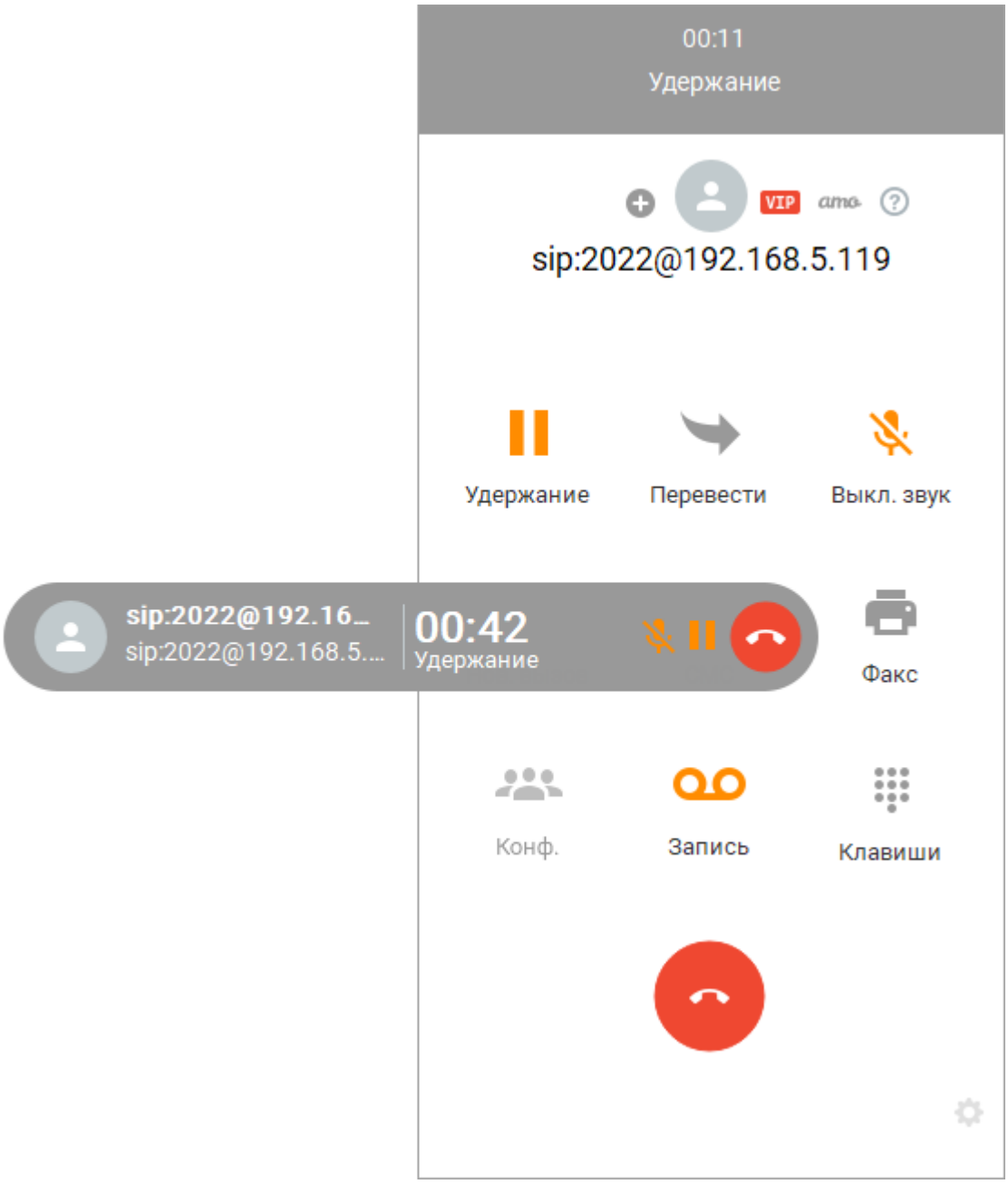
Если вы хотите указать номер офисной АТС, которая поддерживает донабор в тональном режиме, можно указать номер телефона вместе с добавочным местным номером. Для этого добавочный номер необходимо указать сразу после основного, разделив их точкой или

запятой без пробелов. Пример: 74955555,253. Перед донабором добавочного номера выдерживается пауза в 5 секунд.

2.5.6. Постановка вызовов на удержание

Вы можете поставить текущий вызов в карточке разговора на удержание — например, чтобы ответить на другой входящий вызов. Затем вы можете снять вызов с удержания и продолжить разговор с абонентом.

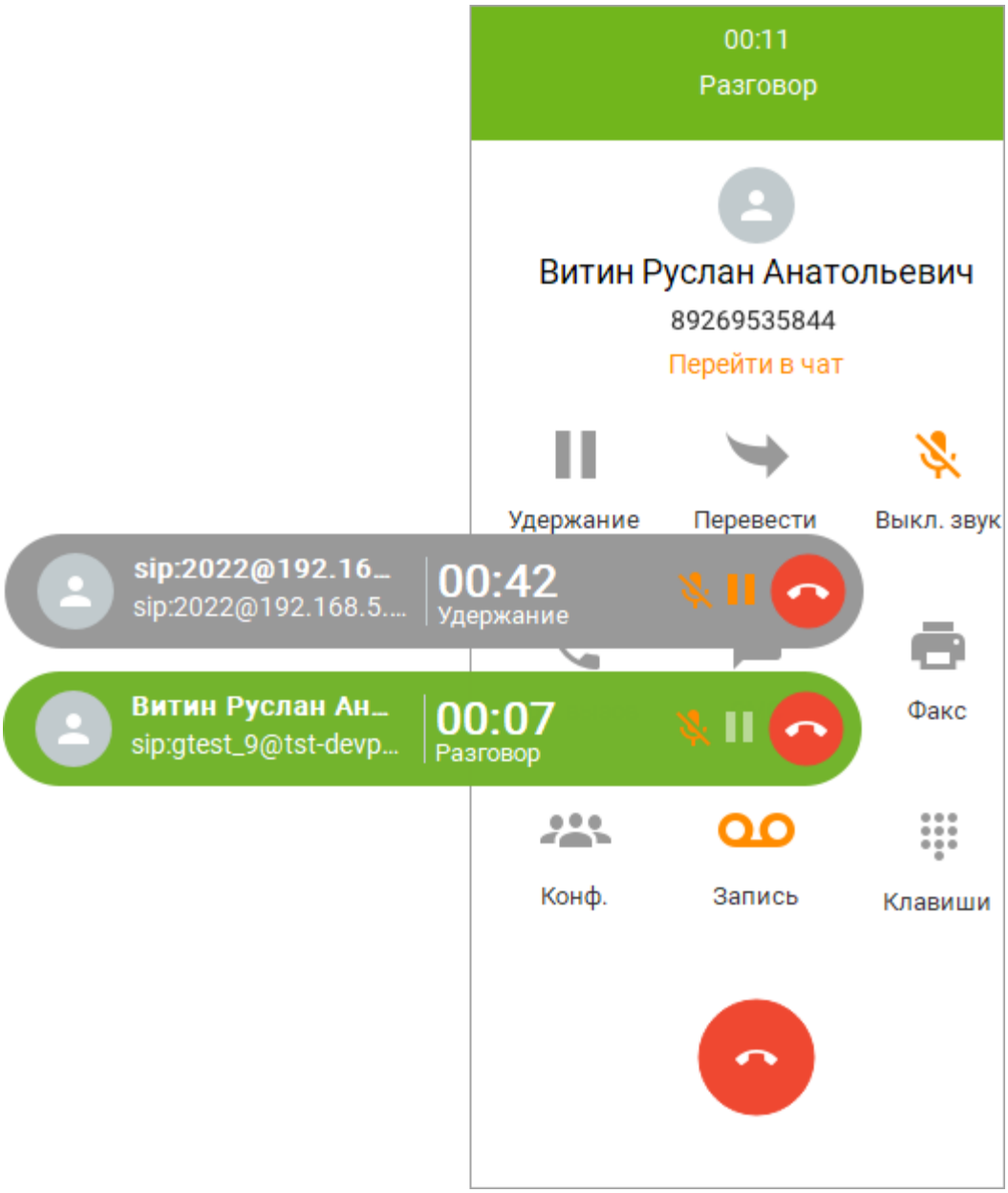
Чтобы поставить вызов на удержание, нажмите кнопку **Удержание** на панели либо на соответствующем виджете. Вызов ставится на удержание, при этом заголовок панели и виджет меняют цвет.



Чтобы снять вызов с удержания, нажмите кнопку **Удержание** еще раз.

При постановке вызова на удержание и снятии вызова с удержания длительность вызова не обнуляется.

При наличии двух (и более) вызовов на панели управления отображается только активный вызов, при этом второй вызов, находящийся на удержании, отображается в виде виджета. При снятии с удержания второго вызова первый автоматически переходит в режим удержания, при этом на панели отображается второй вызов.



Кроме кнопки паузы, вызов можно поставить на удержание посредством DTMF-команды. Для этого при помощи клавиатурного блока введите команду ##. Более подробное описание DTMF-команд приведено в этом разделе.

2.5.7. Организация конференций

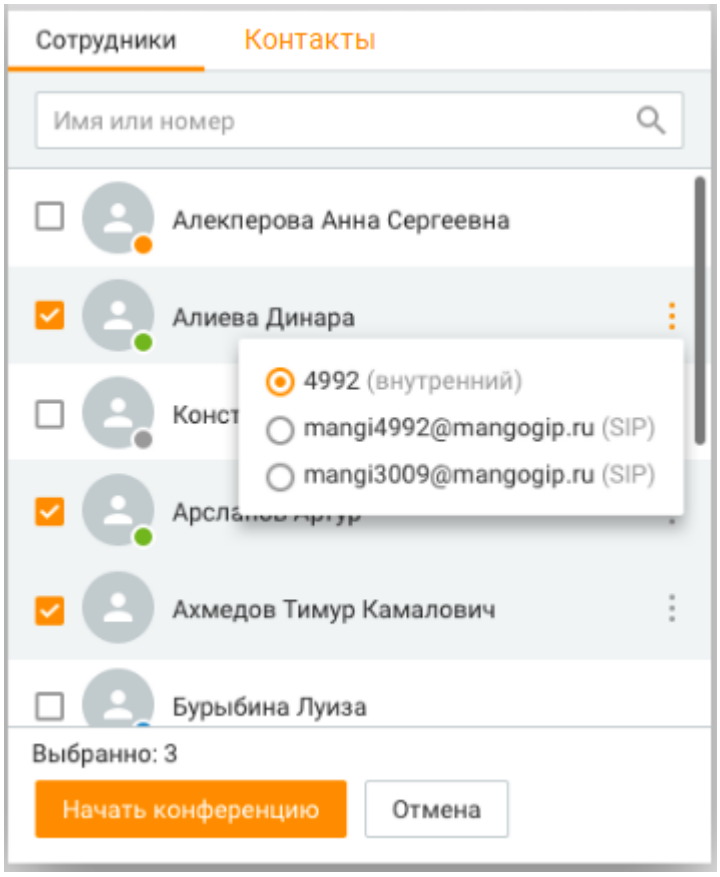
Конференции обеспечивают возможность участия в разговоре трех и более абонентов. Эта функция Контакт-центра MANGO OFFICE наиболее востребована при проведении

корпоративных совещаний, одновременном взаимодействии с несколькими заказчиками или удаленными партнерами. В качестве участников конференции могут выступать сотрудники Виртуальной АТС, контакты из адресной книги и другие внешние абоненты.

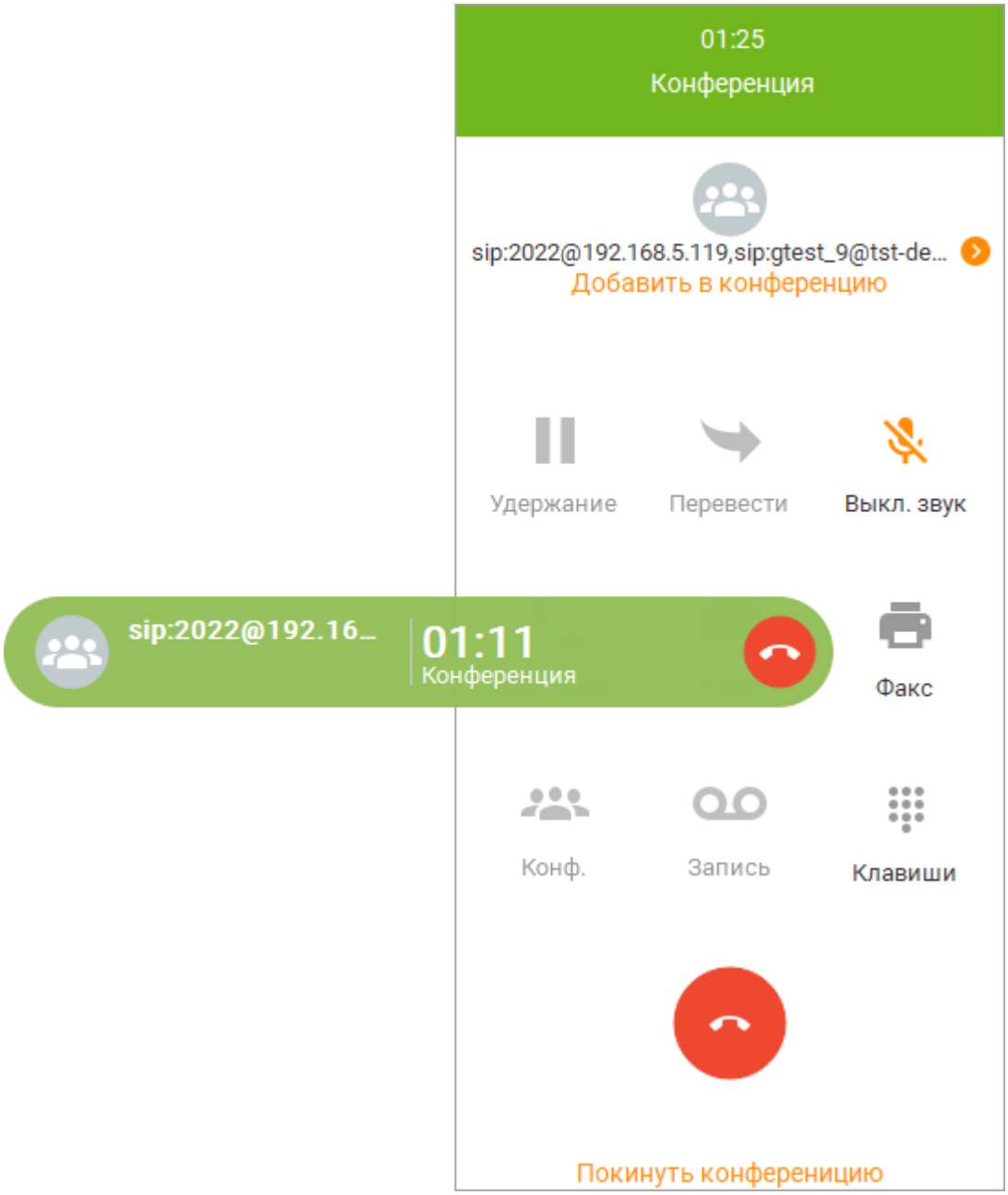
Максимальное количество участников конференции, а также стоимость подключения дополнительных участников, зависит от тарифного плана ВАТС. Количество участников можно изменить в инструментах ВАТС на странице "Конференция". Информацию о стоимости услуги на разных тарифных планах вы можете получить, посетив эту страницу.

С помощью панели управления телефонией вы можете создавать конференции и управлять ими.

Чтобы начать конференцию, нажмите кнопку **Конф.** и выберите тип участников конференции.

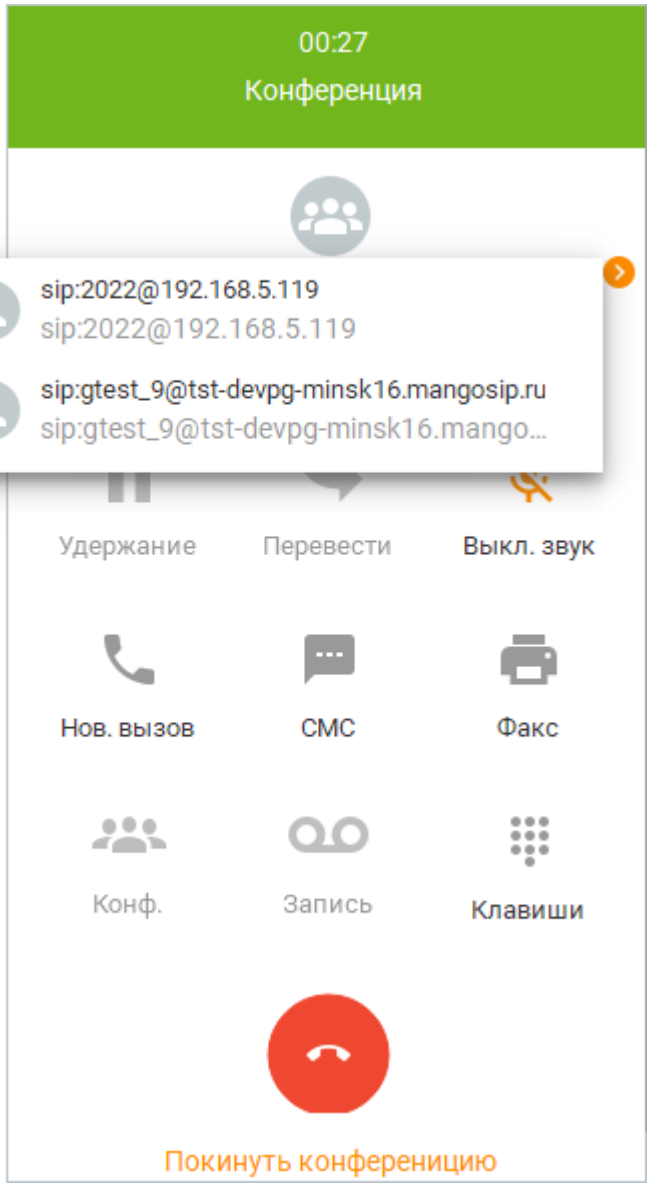


После выбора собеседника нажмите Начать конференцию. В случае успешного дозвона собеседнику разговор переходит в режим конференции.



Чтобы добавить участника в конференцию, нажмите "Добавить в конференцию" и выберите собеседника.

Для просмотра участников конференции нажмите . В результате на панели управления отобразится список участников.



Чтобы удалить участника из конференции, откройте список участников, наведите курсор на номер и нажмите "X".

Пользователь с ролью **Оператор** может удалять участников только из конференции, созданной им самим. **Супервизор** может удалять участников только из конференций, созданных операторами в группах, в которых он является супервизором. **Администратор** может удалять участников из любых конференций.

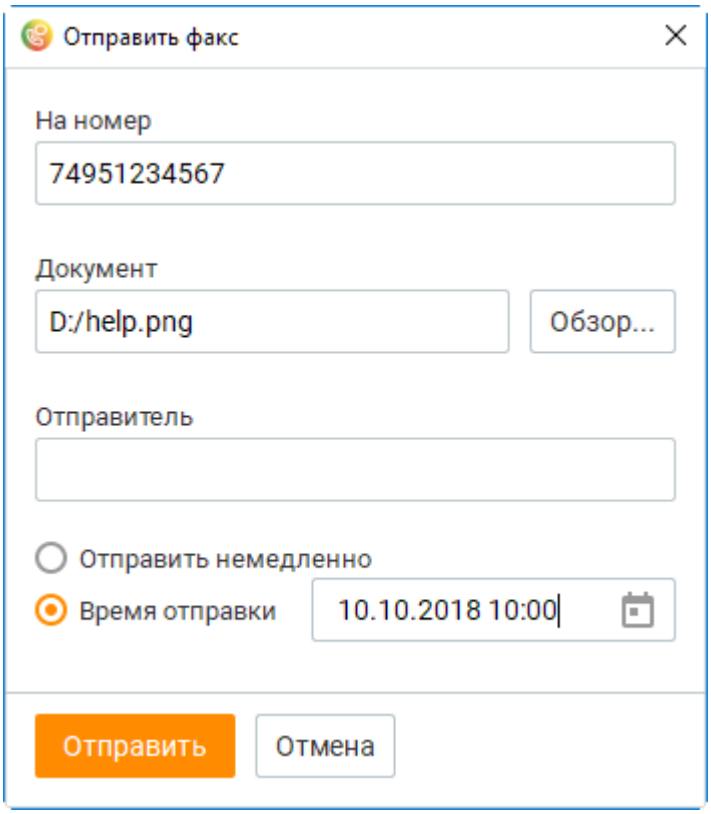
Чтобы завершить конференцию, нажмите .

Пользователь с ролью **Оператор** может завершать только конференцию, созданную им самим. **Супервизор** может завершать только конференции, созданные операторами в группах, в которых он является супервизором. **Администратор** может завершать любые конференции.

2.5.8. Отправка факсов

Чтобы отправить факсимильное сообщение, введите нужный номер (способ связи) в соответствующее поле на клавиатурном блоке и нажмите кнопку .

После этого на экране отображается окно Отправить факса.



Телефонные номера следует вводить в международном формате. Пример: 74952000000.

Вы также можете ввести нужный номер (способ связи) в соответствующее поле на клавиатурном блоке, а затем нажать кнопку . При этом в поле **На номер** автоматически подставляются введенные вами данные.

Затем выберите нужный документ, нажав кнопку с многоточием справа от поля под заголовком **Документ**. После этого (при необходимости) введите в поле **Отправитель** информацию, которая будет отображаться в поле «ОТ» («FROM») заголовка отправляемого факсимильного сообщения (например, название компании).

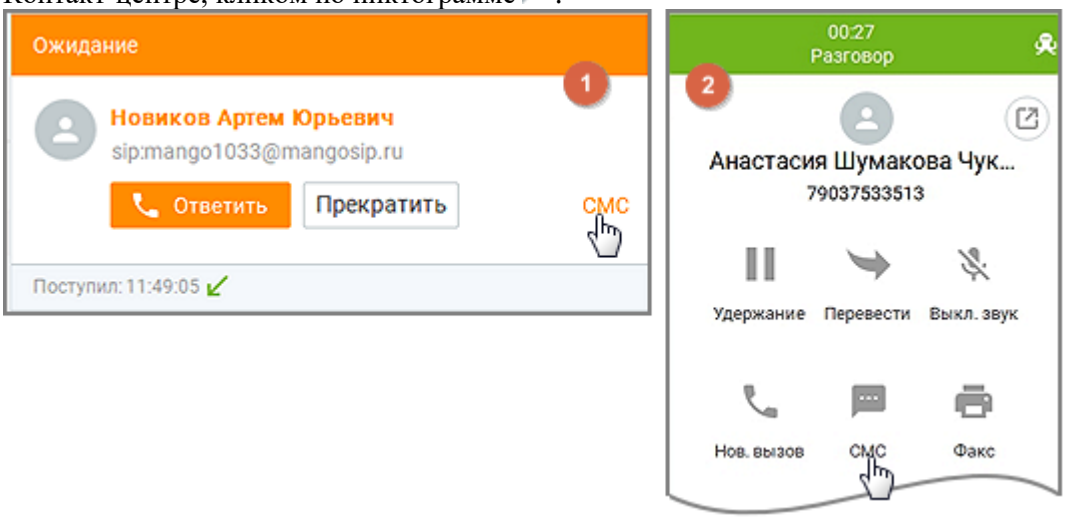
Если вы хотите отправить факс позже, выключите настройку **Отправить немедленно** и укажите желаемую дату и время отправки в формате дд.мм.гггг чч:мм, используя поле ввода или календарь и регулятор. По умолчанию в поле ввода подставляются текущая дата и время.

Нажмите **Отправить**. После этого Контакт-центр MANGO OFFICE регистрирует запрос на отправку факсимильного сообщения.

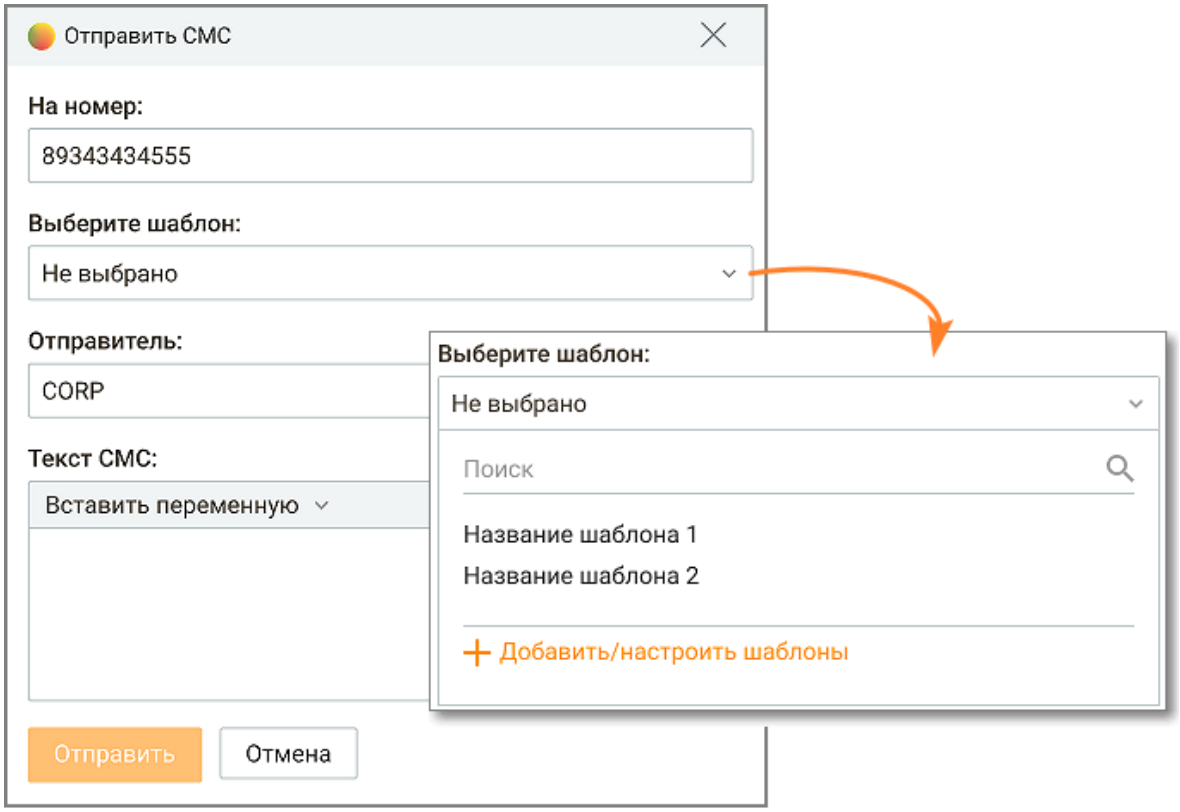
2.5.9. Отправка СМС

Оператор, на которого система распределила обработку звонка в рамках кампании исходящего обзвона, может инициировать отправку СМС в адрес собеседника.

- 1. До поднятия трубки собеседником – из всплывающей карточки звонка, кликом по кнопке "СМС" в правом нижнем углу окна:
- 2. После поднятия трубки собеседником – из карточки вызова в правой панели в Контакт-центре, кликом по пиктограмме .



После этого на экране отображается окно **Отправить СМС**.



Телефонные номера следует вводить в международном формате. Пример: 74955555555.

На номер – Введите номер (способ связи) и нужный текст. Максимальное количество символов – 280 при использовании символов (хотя бы одного) русской раскладки и 560 – для латинской и цифр.

Отправитель – В поле "Отправитель" отображается имя, от которого будет отправлено сообщение. Выбор имени отправителя доступен при подключении услуги "Отраслевое имя отправителя СМС" или "Индивидуальное имя отправителя СМС" в Личном кабинете ВАТС. Если услуга не подключена, ее можно подключить из всплывающего при клике на пиктограмму ⌄ окна.

Шаблон – Если пользователь отправляет сообщение на основе шаблона (даже если меняет в нем текст и/или переменную), отправка происходит от имени отправителя, выбранного в настройке соответствующего шаблона.

Кнопка *Добавить/настроить шаблоны* доступна только пользователям, в роли которых прописана данная настройка. Клик по кнопке открывает форму настроек шаблонов.

После ввода сообщения нажмите "Отправить". После этого Контакт-центр MANGO OFFICE регистрирует запрос на отправку СМС-сообщения.

Если в результате подстановки переменных при отправке хотя бы одна переменная не заполнена для конкретного контакта, то отправка СМС на номер это контакта не осуществляется.

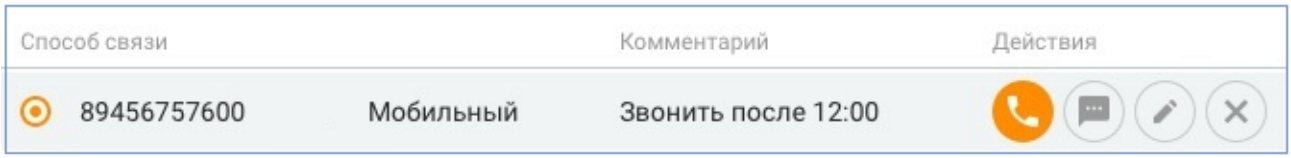
Для пользователя номер телефона клиента может быть скрыт настройками безопасности, тем не менее отправка смс-сообщения данному клиенту осуществляется.

Вместе с отправкой СМС создается закрытое обращение со следующими атрибутами:

- Имя отправителя СМС
- Идентификатор сотрудника, инициировавшего отправку СМС
- Получатель СМС
- Текст сообщения
- Дата и время инициации отправки СМС
- Результат отправки СМС

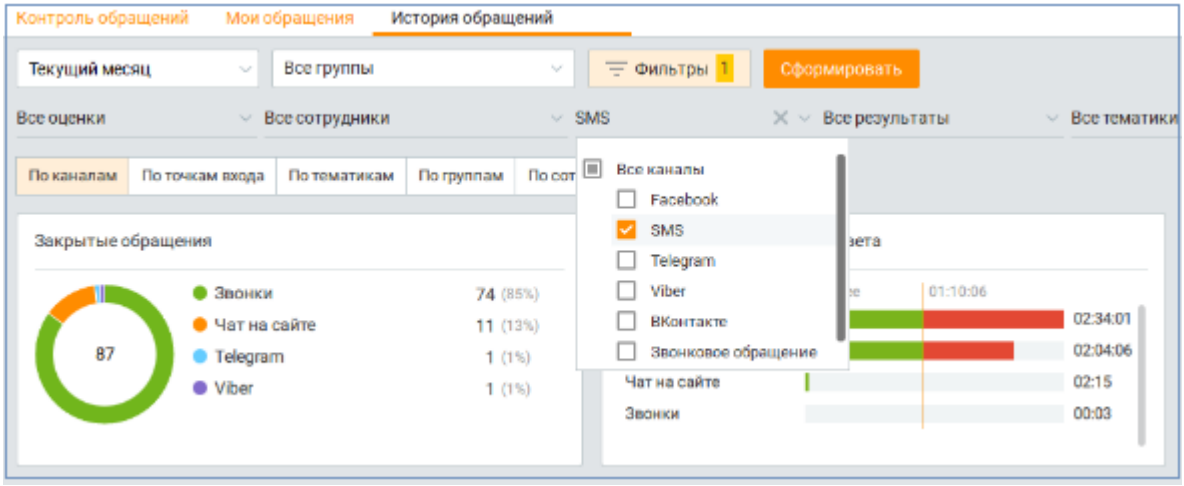
Закрытое СМС-обращение отображается в:

- истории обращений по контакту (в карточке контакта)



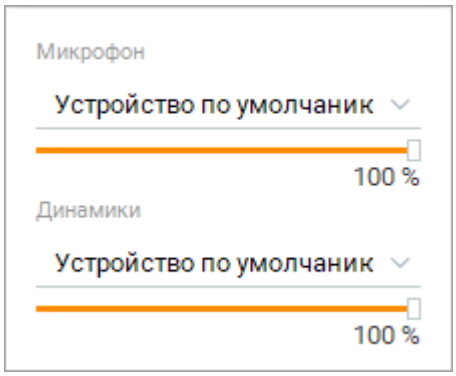
- общей истории обращений (отчет История обращений)

MANGO OFFICE



2.5.10. Настройка гарнитуры во время разговора

Чтобы настроить гарнитуру во время разговора, нажмите кнопку на панели на карточке разговора. После этого на экране отображается всплывающее окно с регуляторами, позволяющими установить нужную чувствительность микрофона и / или громкость головного телефона (телефонов) гарнитуры.



Чтобы оперативно отключить микрофон, нажмите на кнопку .

После этого микрофон гарнитуры отключается, на что указывает вид нажатой кнопки .

Чтобы вновь включить микрофон, нажмите кнопку .

При отключении гарнитуры на экране отображается уведомление вида "Микрофон и динамики не найдены. Проверьте подключение устройств".

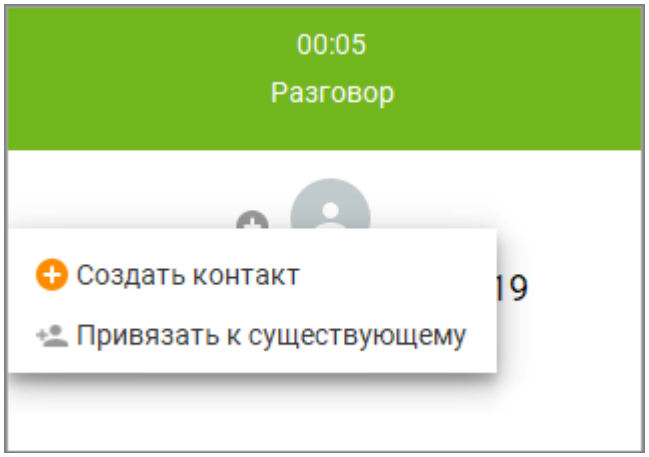
Список гарнитур, поддерживаемых Контакт-центром Mango OFFICE:

- JABRA EVOLVE 20 UC Stereo
- JABRA PRO 930
- JABRA UC VOICE 150 DUO
- Plantronics BlackWire C320M

2.5.11. Оперативное создание контактов

Вы можете работать с контактами в ходе разговора.

Чтобы создать новый контакт, нажмите кнопку и выберите действие "Создать контакт":



После этого на экране отобразится карточка нового контакта.

Чтобы привязать номер к другому контакту, нажмите ссылку "Привязать к существующему".

После этого на экране отображается всплывающее окно, позволяющее найти и выбрать нужный контакт. При вводе ФИО контакта работает автоподбор.

2.5.12. Запись разговоров

Контакт-центр MANGO OFFICE позволяет записывать текущий разговор непосредственно из карточки разговора.

Вы не можете записывать разговоры, участником которых не являетесь. Аналогичное ограничение действует и для прослушивания уже совершенных разговоров.

Пользователь с ролью Супервизор может записывать разговоры, в которых участвуют операторы в группах, где он является супервизором. Для этого необходимо подключиться к существующему разговору в режиме прослушивания или суфлирования, а потом включить запись собственного вызова.

Чтобы начать запись разговора, нажмите кнопку .

Также запись может начинаться автоматически, если в Личном кабинете подключен сервис "Запись разговоров" и в настройках установлена опция "Записывать все разговоры". На состояние записи указывает внешний вид кнопки.

Во время разговора остановить начатую запись нельзя.

Запись останавливается автоматически после завершения разговора.

После завершения записи вы сможете:

- прослушать разговор с использованием Истории вызовов;
- прослушать разговор, открыв карточку контакта;
- прослушать разговор или скачать запись в почтовом ящике / облачном хранилище Виртуальной АТС, с которой используется Контакт-центр MANGO OFFICE.

Способ хранения записи разговоров – в облачном хранилище или на внешнем ftp-сервере – настраивается в Личном кабинете ВАТС. В Контакт-центре значение этой настройки не изменяется.

Наличие возможности прослушивания и скачивания записей разговоров с использованием Личного кабинета Виртуальной АТС зависит от настроек дополнительной услуги «Запись разговоров». Для получения более подробной информации ознакомьтесь с

подразделами «Записи разговоров» и «Управление услугами» справочной системы Личного кабинета для Виртуальной АТС.

Вы также можете включить запись разговора с помощью специальной команды. Подробнее — в подразделе Использование DTMF-команд.

2.5.13. Использование DTMF-команд

Благодаря интеграции с Виртуальной АТС вы можете в ходе разговора оперативно использовать ее возможности с применением DTMF-команд — команд, вводимых с клавиатуры в тоновом режиме. При этом интерфейс пользователя не используется либо используется в минимальной степени (только для ввода команд с помощью клавиатурного блока), что может оказаться удобным в некоторых ситуациях.

DTMF-команды можно вводить:

- если вы используете встроенный софтфон Контакт-центра MANGO OFFICE) — с использованием клавиатурного блока карточки разговора или с клавиатуры компьютера;
- если вы используете внешний аппаратный телефон — с помощью клавиатуры этого телефона;
- если вы используете внешний софтфон — с использованием средств, предоставляемых этой программой.

Чтобы донабрать номер после установления соединения (например, для соединения с добавочным номером офисной АТС компании, на номер телефона которой вы дозвонились), просто введите нужный номер.

Чтобы принять факс во время разговора, введите команду **# 0**. После этого ваша Виртуальная АТС принимает факс и обрабатывает его в соответствии с настройками вашего почтового ящика или облачного хранилища. После приема факса вы возвращаетесь к разговору со звонящим вам клиентом.

Для использования функции приема факса у вас должна быть учетная запись сотрудника в Виртуальной АТС, с которой используется Контакт-центр MANGO OFFICE.

Чтобы перевести вызов без консультации, введите команду **# #**, затем номер сотрудника и еще раз введите #. После этого положите трубку.

Чтобы перевести вызов с консультацией, введите команду **# #**. При этом ваш текущий собеседник устанавливается на удержание. Затем наберите номер нужного сотрудника, еще раз введите # — и ждите ответа сотрудника.

- Если сотрудник не отвечает — еще раз введите команду **# #**, и вы вернетесь к разговору с текущим собеседником. После этого вы можете, например, набрать номер другого сотрудника и перевести звонок на него.
- Если сотрудник ответил — сообщите ему нужную информацию и положите трубку телефона. После этого удерживаемый на линии собеседник соединяется с сотрудником, на которого вы переводите вызов.

Чтобы создать конференцию, введите команду **# *** или **# #** на клавиатуре во время разговора. После этого Виртуальная АТС устанавливает вашего первого собеседника на удержание и выдает приглашение к вводу номера. Наберите нужный номер.

Если нужный номер не отвечает, введите команду **# #**, чтобы вернуться к разговору. А после успешного дозвона до нужного номера для создания конференции нужно будет нажать **# ***.

Чтобы добавить участника в конференцию, снова введите команду **# *** или **# #**. После этого Виртуальная АТС временно выводит вас из числа участников конференции. Далее действуйте так же, как при создании конференции — наберите нужный номер и т. д.

Чтобы выйти из текущей конференции, повесьте трубку телефона.

Чтобы записать текущий разговор, введите команду # 5 на клавиатуре.

Вы также можете осуществлять запись разговоров с помощью карточки разговора. Подробнее — в подразделе Запись разговоров.

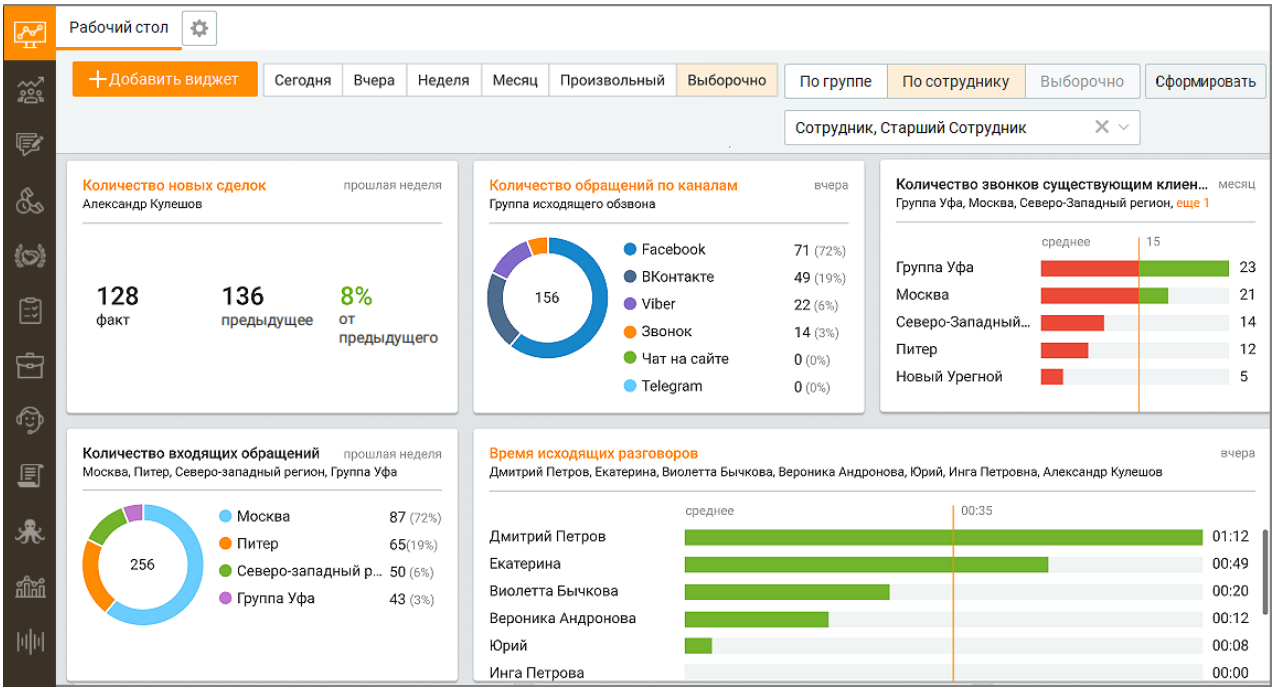
3. Dashboard

Вкладка **Dashboard** – элемент пользовательского интерфейса, отображается в главном окне программы. Вкладка доступна при наличии оплаченного подключения услуги.

На вкладке располагается набор виджетов, создаваемых пользователем, для быстрого просмотра отчетов по выбранным показателям для каждой из воронок продаж. В отчете учитываются все каналы коммуникации – текстовые и звонковые, которые подключены в Личном кабинете пользователя ВАТС.

На вкладке **Dashboard** пользователь может производить следующие действия:

- создание, редактирование и удаление рабочих столов
- фильтрацию отображаемых виджетов по периоду и участникам
- создание нового виджета
- дублирование существующего виджета
- перемещение виджета в окне вкладки
- удаление виджета
- переходить в соответствующий отчет в Контакт- Центре



Количество добавляемых на вкладку виджетов не ограничено. Чтобы обновить данные для всех виджетов, нажмите клавишу **F5**.

Если у пользователя недостаточно прав для просмотра данных по группе/сотрудникам, установленных в виджете, то виджет отображается без выбранных групп/сотрудников. Если у пользователя недостаточно прав для просмотра всех групп/сотрудников, установленных в виджете, то на экране отображается текст уведомления **Недостаточно данных для построения отчета**.

Доступны следующие общие фильтры:

- Сегодня – равен периоду в виджетах "Текущий день";
- Вчера – равен периоду в виджетах "Вчера";
- Неделя – равен периоду в виджетах "Текущая неделя";

- Месяц – равен периоду в виджетах "Текущий месяц";
- Произвольный – любой период длительностью не более 30 дней;

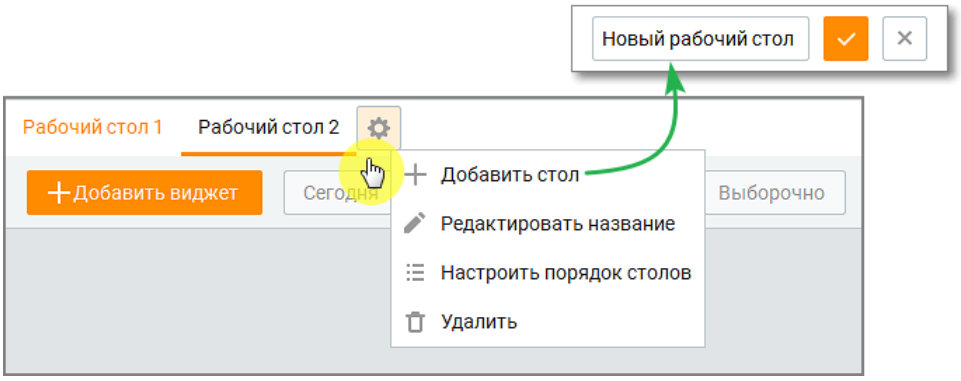
Показатели, у которых выбор произвольного периода недоступен: Пропущенные вызовы, Успешно перезвонили, Скорость перезвона (средняя), попыток дозвона (среднее).

- Выборочно – доступен для выбора в случае, если хотя бы один имеющийся виджет отличается по выбранному периоду от остальных виджетов;
- По сотруднику – выбор сотрудников из списка. Доступ к группам и сотрудникам согласно роли пользователя ВАТС;
- По группе – выбор групп из списка. доступ к группам и сотрудникам согласно роли пользователя ВАТС;
- Выборочно – доступен для выбора в случае, если хотя бы один имеющийся виджет отличается по выбранным группам или сотрудникам от остальных виджетов.

Клик по виджету открывает окно отчета, который является источником данных для показателей.

Это правило действует, если заголовок виджета выделен **оранжевым цветом.** Если переход из виджета в отчет возможен, но у сотрудника нет доступа к соответствующему разделу Контакт-центра, переход по ссылке не осуществляется.

Клик по пиктограмме ⚙ открывает окно дополнительных действий с Dashboard.



Добавить стол – пользователь может добавить до 10 рабочих столов.

Редактировать название – название рабочего стола может содержать не более 30 символов.

Настроить порядок столов – для изменения порядка рабочих столов на панели установите курсор на пиктограмме ⠿ и, удерживая левую кнопку мыши в нажатом состоянии, переместите стол вверх или вниз по списку.

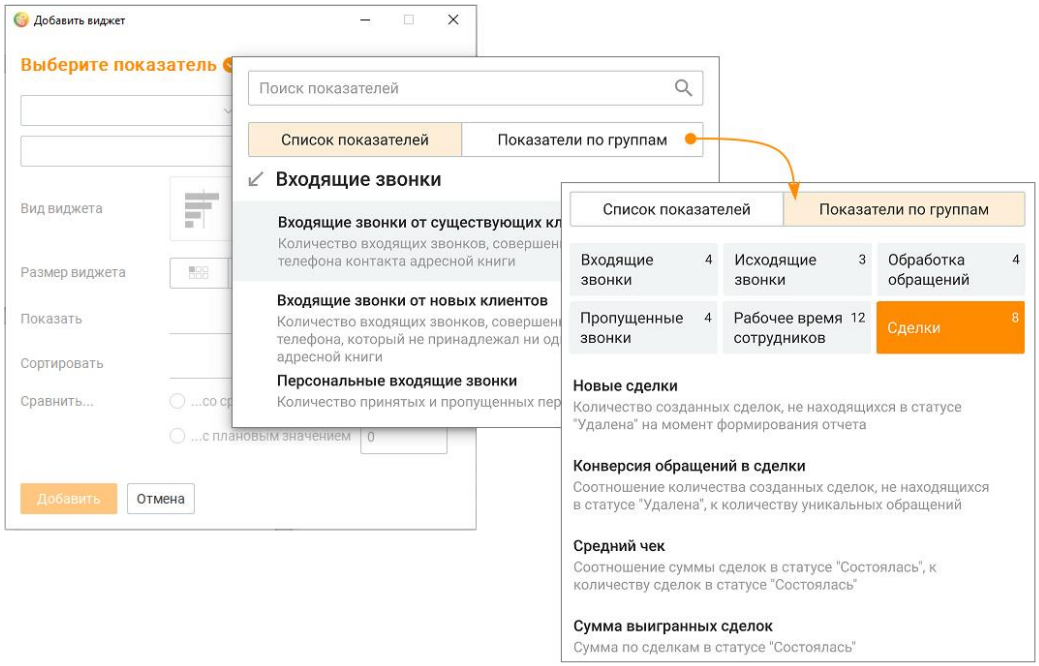
Удалить – удаление рабочего стола без возможности восстановления. Если удаляемый рабочий стол содержит виджеты, то он удаляется вместе с виджетами. Последний рабочий стол удалить невозможно.

3.1. Создание и настройка виджета

Для добавления на вкладку **Dashboard** нового виджета нажмите кнопку **Добавить виджет**.

При создании нового виджета необходимо настроить показатели данных для быстрого формирования отчета о текущем состоянии системы.

Кнопка добавления виджета доступна только после выбора показателя.



Настройка показателей данных для виджета

Поиск показателей доступен по наименованию групп показателей, наименованию показателей и текстам подсказки.

Вкладка **Список показателей** отображает все показатели данных, без группировки.

Вкладка **Показатели по группам** группирует показатели по следующим признакам:

Входящие звонки

- входящие звонки
- персональные входящие звонки
- входящие звонки от новых клиентов
- входящие звонки от существующих клиентов
- входящие звонки дольше ... мин.

Исходящие звонки

- исходящие звонки существующим клиентам
- исходящие звонки новым клиентам
- исходящие звонки
- исходящие звонки дольше ... мин.

Обработка обращений

- время обработки обращения (среднее)
- время ожидания ответа (среднее).
- обработанные обращения
- закрытые обращения

Время обработки обращений – время, в течение которого пользователь обрабатывал внешние вызовы и/или текстовые обращения в период с момента первой авторизации до последней деавторизации по каждому дню отдельно за выбранный период.

Пропущенные звонки

- попыток дозвона (среднее)
- скорость перезвона (средняя)
- успешно перезвонили
- пропущенные вызовы

Рабочее время сотрудников

- время обработки текстовых обращений (суммарно)
- исходящие разговоры (суммарно)
- входящие разговоры (суммарно)
- время "на линии" (суммарно)
- рабочее время (суммарно)
- рабочий день (по статусам)
- загруженность (среднее)
- время обработки текстовых обращений (среднее)
- исходящие разговоры (среднее)
- входящие разговоры (среднее)
- время «на линии» (среднее)
- рабочее время (среднее)
- принято персональных звонков
- пропущено персональных звонков

Сделки

- звонки клиентам без сделок
- новые сделки
- выигранные сделки
- проигранные сделки
- сумма выигранных сделок
- средний чек
- конверсия продаж
- конверсия обращений в сделки

Правила расчета показателей данных виджета

№	Показатель	Группа	Способ подсчета
1	Входящие звонки	Входящие звонки	Значение соответствует сумме показателей "Количество принятых групповых вызовов" и "Количество пропущенных групповых вызовов" в отчете Производительность сотрудников
2	Персональные входящие звонки	Входящие звонки	Значение соответствует сумме показателей "Количество принятых персональных вызовов" и "Количество пропущенных персональных вызовов" в отчете Производительность сотрудников
3	Входящие звонки от новых клиентов	Входящие обращения	Количество входящих (принятых персональных и групповых) звонков, совершенных с номера телефона, который не принадлежал ни одному контакту ни одной адресной книги на продукте (желтые страницы в текущем показателе не учитываются) на момент завершения вызова

4	Входящие звонки от существующих клиентов	Входящие обращения	Количество входящих (принятых персональных и групповых) звонков, совершенных с номера телефона контакта любой адресной книги на продукте, кроме желтых страниц, на момент инициации вызова
5	Входящие звонки дольше ... мин.	Входящие звонки	Количество входящих звонков заданной продолжительности. Результативными звонками считаются звонки с длительностью больше указанного пользователем значения. Значение зависит от бизнес процесса.
6	Исходящие звонки	Исходящие звонки	Значение соответствует значению показателя "Количество совершенных вызовов" в отчете Производительность сотрудников
7	Исходящие звонки новым клиентам	Исходящие звонки	Количество исходящих звонков, совершенных на номер телефона, который не принадлежал ни одному контакту ни одной адресной книги на продукте (желтые страницы в текущем показателе не учитываются) на момент инициации вызова
8	Исходящие звонки существующим клиентам	Исходящие звонки	Количество исходящих звонков, совершенных на номер телефона контакта любой адресной книги на продукте, кроме желтых страниц, на момент инициации вызова
9	Исходящие звонки дольше ... мин.	Исходящие звонки	Количество исходящих звонков заданной продолжительности. Результативными звонками считаются звонки с длительностью больше указанного пользователем значения. Значение зависит от бизнес процесса.
10	Пропущенные вызовы	Пропущенные звонки	Количество историй перезвона во всех статусах по операторам, которые с точки зрения отчета Производительность сотрудников пропустили групповой вызов (последний пропустивший групповой вызов оператор)
11	Успешно перезвонили	Пропущенные звонки	Количество историй перезвона со статусом Перезвонили по операторам, которые осуществили исходящий состоявшийся
12	Скорость перезвона (средняя)	Пропущенные звонки	Средняя по перезвонам скорость перезвона по пропущенным звонкам согласно соответствующему показателю в отчете Пропущенные вызовы
13	Попыток дозвона (среднее)	Пропущенные звонки	Среднее количество попыток дозвона согласно соответствующему показателю в отчете Пропущенные вызовы
14	Закрытые обращения	Обработка обращений	Количество обращений в отчете История обращений
15	Обработанные обращения	Обработка обращений	Количество обращений, закрытых с результатом "Обработано", в отчете История обращений
16	Время ожидания ответа (среднее)	Обработка обращений	Среднее время ожидания ответа на обращение в отчете История обращений. В показателе не учитываются обращения, созданные сотрудником.
17	Время обработки обращения (среднее)	Обработка обращений	Среднее время обработки обращения в отчете История обращений. В показателе не учитываются обращения, созданные сотрудником.

18	Рабочее время (среднее)	Рабочее время сотрудников	Среднее значение по сотрудникам за "рабочий" день выбранного периода на основании значения показателя "Суммарное рабочее время" в отчете Производительность сотрудников по операторам выбранных групп или по сотрудникам
19	Время на линии (среднее)	Рабочее время сотрудников	Среднее значение по сотрудникам за "рабочий" день выбранного периода на основании значения показателя "Суммарное время На линии" в отчете Производительность сотрудников по операторам выбранных групп или по сотрудникам
20	Входящие разговоры (среднее)	Рабочее время сотрудников	Среднее значение по вызовам за выбранный период на основании значения показателя "Средняя продолжительность разговора (Все принятые вызовы)" в отчете Производительность сотрудников по операторам выбранных групп или по сотрудникам
21	Исходящие разговоры (среднее)	Рабочее время сотрудников	Среднее значение по вызовам за выбранный период на основании значения показателя "Средняя продолжительность разговора (Исходящие вызовы)" в отчете Производительность сотрудников по операторам выбранных групп или по сотрудникам
22	Время обработки текстовых обращений (среднее)	Рабочее время сотрудников	Среднее значение по сотрудникам за "рабочий" день выбранного периода на основании значения показателя "Время обработки текстовых обращений" в отчете Рабочее время сотрудника по операторам выбранных групп или по сотрудникам
23	Загруженность (среднее)	Рабочее время сотрудников	Среднее значение по сотрудникам за "рабочий" день выбранного периода на основании значения показателя "Уровень загруженности" в отчете Рабочее время сотрудника по операторам выбранных групп или по сотрудникам
24	Рабочий день по статусам	Рабочее время сотрудников	График соответствует графику "Рабочий день по статусам" в отчете Рабочее время сотрудника по выбранному сотруднику
25	Рабочее время (суммарно)	Рабочее время сотрудников	Суммарное значение по сотрудникам за "рабочий" день выбранного периода на основании значения показателя "Суммарное рабочее время" в отчете Производительность сотрудников по операторам выбранных групп или по сотрудникам
26	Время на линии (суммарно)	Рабочее время сотрудников	Суммарное значение по сотрудникам за "рабочий" день выбранного периода на основании значения показателя "Суммарное время На линии" в отчете Производительность сотрудников по операторам выбранных групп или по сотрудникам
27	Входящие разговоры (суммарно)	Рабочее время сотрудников	Суммарное значение по сотрудникам за "рабочий" день выбранного периода на основании значения показателя "Суммарное время принятых групповых вызовов" в отчете Производительность сотрудников по операторам выбранных групп или по сотрудникам
28	Исходящие разговоры (суммарно)	Рабочее время сотрудников	Суммарное значение по сотрудникам за "рабочий" день выбранного периода на основании значения показателя "Суммарное время совершенных вызовов" в отчете Производительность сотрудников по операторам выбранных групп или по сотрудникам

29	Время обработки текстовых обращений (суммарно)	Рабочее время сотрудников	Суммарное значение по сотрудникам за "рабочий" день выбранного периода на основании значения показателя "Время обработки текстовых обращений" в отчете Рабочее время сотрудника по операторам выбранных групп или по сотрудникам
30	Пропущено персональных звонков	Рабочее время сотрудников	Значение соответствует показателю "Количество пропущенных персональных вызовов" в отчете Производительность сотрудников за выбранный период по выбранному оператору
31	Принято персональных звонков	Рабочее время сотрудников	Значение соответствует показателю "Количество принятых персональных вызовов" в отчете Производительность сотрудников за выбранный период по выбранному оператору
32	Звонки клиентам без сделок	Показатели по сделкам	Количество исходящих звонковых обращений на уникальные номера, не связанных со сделками, плюс количество исходящих звонковых обращений, на базе которых были созданы сделки
33	Новые сделки	Показатели по сделкам	Количество созданных за выбранный период сделок, которые на момент формирования отчета не находятся в статусе "Удалена"
34	Выигранные сделки	Показатели по сделкам	Количество сделок, которые были переведены в статус "Состоялась" за выбранный период и на момент формирования отчета эти сделки в статусе "Состоялась"
35	Проигранные сделки	Показатели по сделкам	Количество сделок, которые были переведены в статус "Не состоялась" за выбранный период и на момент формирования отчета эти сделки в статусе "Не состоялась"
36	Сумма выигранных сделок	Показатели по сделкам	Сумма сделок, которые были переведены в статус "Состоялась" за выбранный период и на момент формирования отчета эти сделки в статусе "Состоялась"
37	Средний чек	Показатели по сделкам	Сумма сделок, которые были переведены в статус "Состоялась" за выбранный период и на момент формирования отчета эти сделки в статусе "Состоялась" разделенная на количество сделок, которые были переведены в статус "Состоялась" за выбранный период и на момент формирования отчета эти сделки в статусе "Состоялась" (среднее арифметическое)
38	Конверсия продаж, %	Показатели по сделкам	Количество сделок, которые были переведены в статус "Состоялась" за выбранный период и на момент формирования отчета эти сделки в статусе "Состоялась" разделенное на Количество созданных сделок за выбранный период, которые на момент формирования отчета не находятся в статусе "Удалена". Показатель округляется до целого значения процента.
39	Конверсия обращений в сделки, %	Показатели по сделкам	Количество созданных сделок за выбранный период, которые на момент формирования отчета не находятся в статусе "Удалена" разделенное на количество уникальных обращений за выбранный период. В сделках в отчете "Воронка продаж" этот показатель называется "Уникальные клиенты". Число показателя округляется до целого.

			Примечание: при подсчете показателя связь обращений и сделок не учитывается.

Настройка источников данных виджета

1. Период отображения данных

- Текущий день – начиная с 00:00:00 текущей календарной даты
- Вчера – начиная с 00:00:00 до 23:59:59 предыдущей календарной даты
- Текущая неделя – начиная с 00:00:00 понедельника текущей недели
- Текущий месяц – начиная с 00:00:00 первого числа текущего месяца
- Произвольный период – любой период длительностью не более 30 дней. Не применим для показателей "Пропущенные вызовы", "Успешно перезвонили", "Скорость перезвона (средняя)", "Попыток дозвона (среднее)".

2. Выбор сотрудника или группы, по которым будут отображаться данные

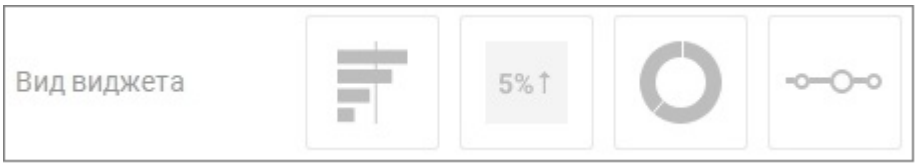
- **По группе** – отображается список групп, которые доступны для просмотра текущим пользователем. Не применим для показателя "Рабочий день по статусам".
- **По сотруднику** – отображается список сотрудников, которые доступны для просмотра текущим пользователем. Не применим для показателей "Скорость перезвона (средняя)" и "Попыток дозвона (среднее)" и "Рабочий день по статусам" если в виджете выбрано более одного сотрудника.

Можно выбрать несколько сотрудников или несколько групп.

Настройка внешнего вида виджета

1. Вид графика виджета

- Гистограмма – данные отображаются в виде горизонтальных полос разных цветов
- Сравнение – данные отображаются, как числа
- Диаграмма – данные отображаются в виде кольца с сегментами разного цвета
- Рейтинг – данные отображаются на горизонтальном графике. При наведении курсора на сотрудника отображается всплывающее окно с фото и именем сотрудника, а также значением соответствующего показателя. По клику на имени открывается карточка сотрудника.



Допускается выбор только одного из предложенных вариантов.

2. Группировка данных виджета

В зависимости от выбранного показателя и вида графика виджета доступна группировка данных по одному из следующих каналов:

- по группам;
- по сотрудникам;
- по точкам входа;
- по тематикам;

- по каналам;
- по результату;
- по воронкам.

Допускается выбор только одного из предложенных вариантов.

3. Сортировка данных виджета

В зависимости от вида графика виджета доступна сортировка данных:

- От большего к меньшему;
- От меньшего к большему;
- По алфавиту.

Допускается выбор только одного из предложенных вариантов.

4. Сравнить

Возможен выбор одного из вариантов сравнения значений показателей:

- с предыдущим периодом (для графика вида "Сравнение") или со средним арифметическим (для графиков вида "Гистограмма" и "Рейтинг");
- с плановым значением.

Допустимые форматы ввода планового значения вручную зависят от выбранного показателя.

- целое положительное число – для различных количественных показателей, для показателей процента загруженности;
- время (ЧЧ:ММ:СС) – для различных показателей длительности разговоров, пребывания в статусах и пр.

Среднее значение отображается на графиках вида "Гистограмма" и "Рейтинг" по всем выбранным группам/сотрудникам за выбранный период. Значения меньше и больше среднего трактуются как хуже, так и лучше, в зависимости от показателя. Цвет части сектора "хуже" среднего – красный, цвет части сектора "лучше" среднего -зеленый.

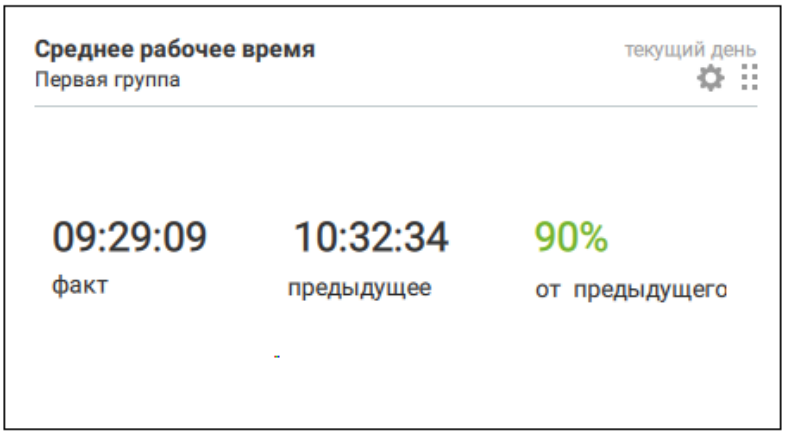


рис.1 Значение для сравнения формируется автоматически – "среднее".



рис.2 Значение для сравнения задается вручную – "план"

На графике вида "Среднее" – данные отображаются, как числа.



Если выбрана одна группа или один сотрудник, и в качестве среднего выбрано среднее арифметическое, то среднее значение не отображается.

5. Размер виджета

В зависимости от вида графика виджета доступно отображение окна в следующих вариантах:

- 1x1
- 1x2
- 2x1
- 2x2
- 1x3



Допускается выбор только одного из предложенных вариантов.

Как скопировать уже существующий виджет

Вы также можете добавить новый виджет путем копирования уже существующего. Для этого щелкните по кнопке и откройте виджет, который хотите скопировать. Далее нажмите кнопку **Дублировать**. Копия виджета будет размещена на свободном поле вкладки **Dashboard**.

При необходимости копию виджета можно отредактировать. Подробнее о редактировании в разделе "Редактирование виджета"

Создаваемый виджет может быть полностью идентичен ранее созданному виджету

3.2. Редактирование виджета

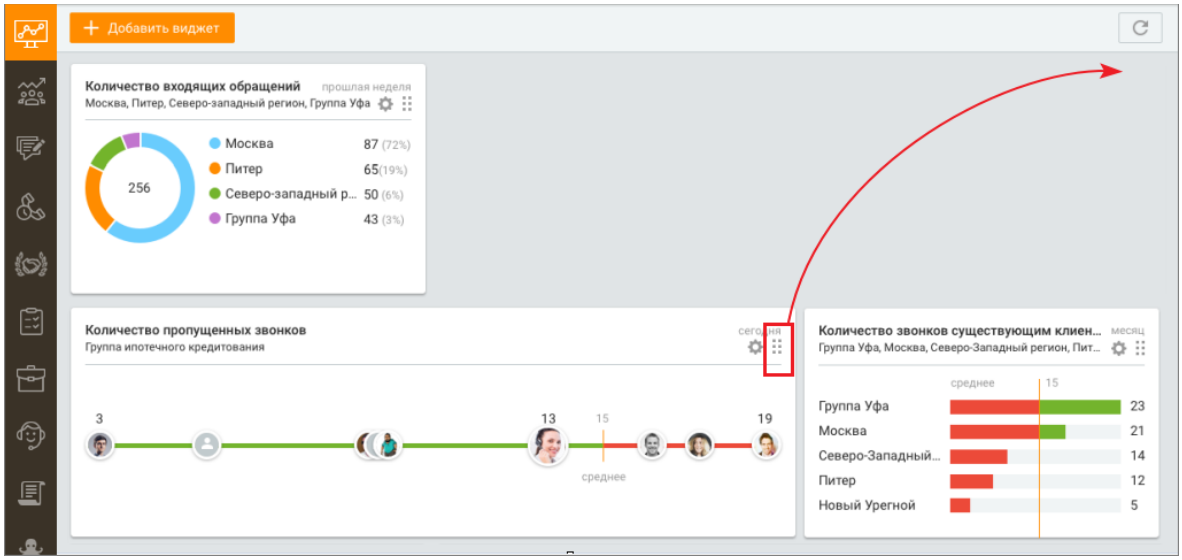
Пользователь может отредактировать (изменить настройки) любого виджета ранее добавленного на **Dashboard**.

Чтобы отредактировать виджет, нажмите пиктограмму в правом верхнем углу окна виджета.



После редактирования настроек нажмите кнопку **Применить**

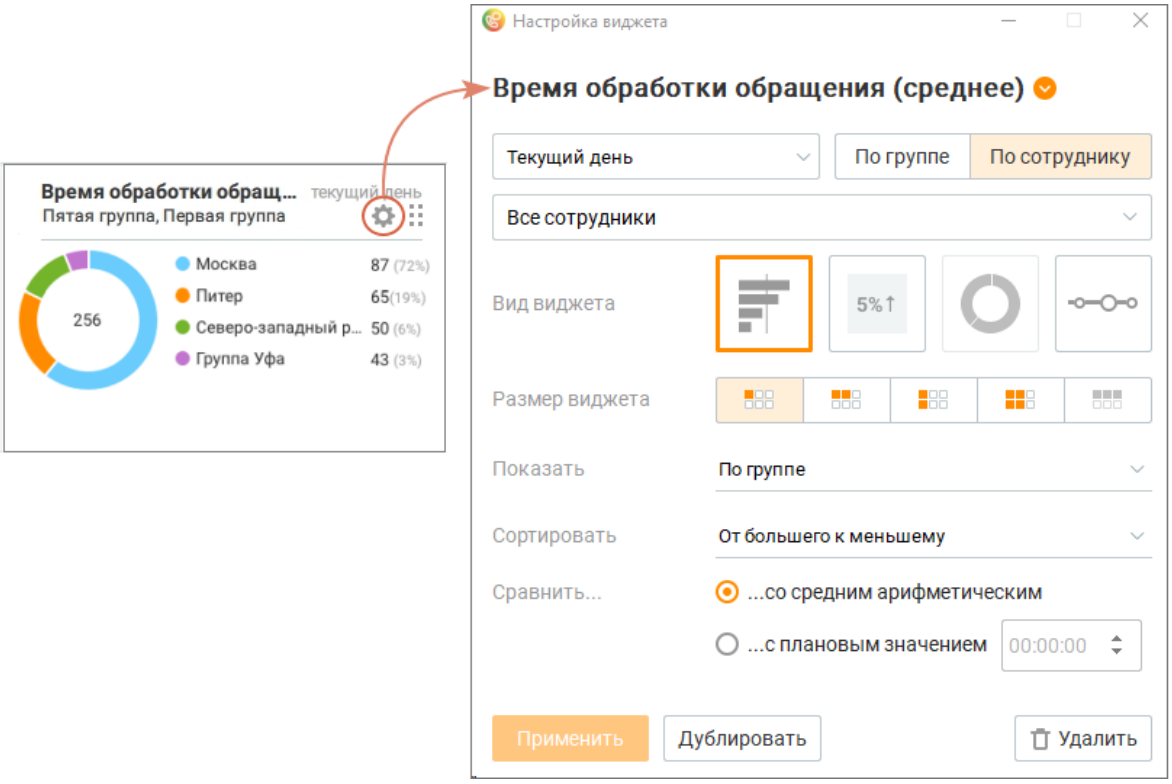
Пользователь может изменить расположение выбранного виджета относительно других виджетов путем перемещения. Для этого зафиксируйте курсор на пиктограмме ⠿ в правом верхнем углу окна виджета и перемещайте виджет на свободное поле вкладки **Dashboard**.



3.3. Удаление виджета

Пользователь может удалить любой ранее добавленный виджет на **Dashboard**.

Чтобы удалить виджет, нажмите пиктограмму ⚙ в правом верхнем углу окна.



В открывшемся окне нажмите кнопку **Удалить**. Во всплывающем окне подтвердите свое согласие на удаление.

При удалении настройки виджета нигде не сохраняются. Восстановить удаленный виджет невозможно.

3.4. Виджеты по умолчанию

При первом входе на Dashboard для пользователя с любой ролью установлено 9 виджетов.

- Входящие звонки
- Пропущенные вызовы
- Успешно перезвонили
- Исходящие звонки
- Исходящие звонки новым клиентам
- Исходящие звонки существующим клиентам
- Время на линии (суммарно)
- Входящие разговоры (суммарно)
- Исходящие разговоры (суммарно)

В предустановленных виджетах пользователю доступны данные в соответствии с его ролью. При наличии подконтрольных пользователю групп в виджетах данные отображаются также и по подконтрольным группам.

Пользователь может редактировать настройки предустановленных виджетов, а также удалять их.

4. Обращения

Модуль **Обращения** представляет набор связанных цифровых коммуникаций между клиентом и компанией для решения вопросов клиента. Коммуникациями служат приложение или инструмент, через которое клиент обращается в компанию (телефон, чат на сайте, e-mail, VK, Telegram и т. д.).

Модуль **Обращения** включает в себя несколько инструментов:

- Контроль обращений — мониторинг обращений в режиме реального времени;
- Автоматическое распределение обращений — настройка автоматического распределения поступающих обращений;
- Мои обращения — рабочий инструмент сотрудника для обработки обращения в реальном времени;
- Настройка автоматического действия — настройка автоматических действий по результату работы с обращением;
- История обращений — аналитическая информация по всем обращениям в компании в различных разрезах.

Поступившие обращения автоматически распределяются на сотрудника или группу согласно настройкам автоматического распределения обращений.

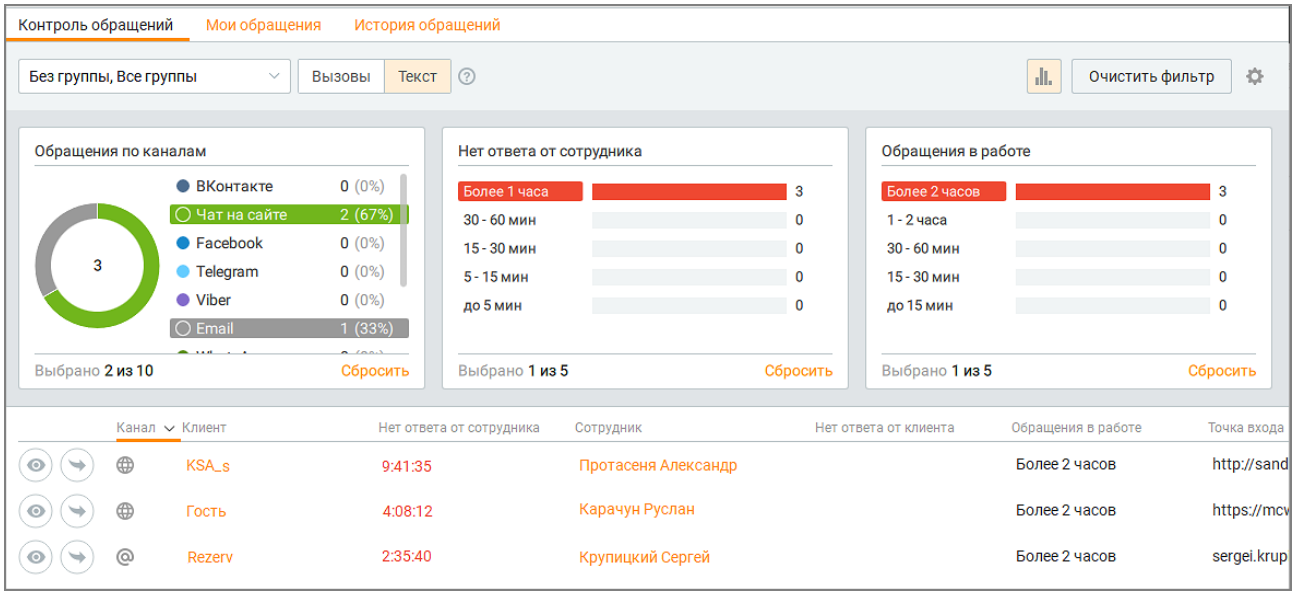
На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

Раздел отображается, если у пользователя имеются соответствующие права. Отключение услуги Мои обращения не позволит обрабатывать текстовые обращения, получать уведомления о новых текстовых обращениях. Также будет невозможно перехватить текстовое обращение.

4.1. Контроль обращений

Данный инструмент предназначен для мониторинга обращений в режиме реального времени по выбранной группе в разрезе вызовов и текстовых обращений.

Для получения отчета выберите одну либо несколько групп, по которым необходимо получить данные и нажмите кнопку **Применить**. Клик по кнопке "Очистить фильтр" удаляет заданные параметры фильтрации.



В отчете учитываются все каналы коммуникации – текстовые и звонковые, которые подключены в Личном кабинете пользователя ВАТС. Отчет отображается в виде трех графиков и табличной формы. Клик по пиктограмме  открывает блок графиков отчета. Клик по области графика (тексту либо изображению) приводит к фильтрации списка в таблице соответственно выбранному значению. Повторный клик по этой области приводит к отмене фильтрации. Клик по кнопке *Сбросить* очищает фильтр графика.

В зависимости от роли пользователя в Контакт-центре некоторые столбцы таблицы могут быть недоступны для просмотра.

Вызовы

Для обращений с типом "Вызовы" предусмотрены следующие графики:

- **Типы вызовов** — абсолютное и относительное количество вызовов, распределенных по типам;
- **Длительность вызова** — абсолютное и относительное количество вызовов, распределенных по длительности обработки вызова;
- **Клиенты** — абсолютное и относительное количество вызовов, распределенных по типам клиентов:
  - *Новые* — количество обращений от клиентов, не найденных в адресной книге, либо клиентов, обращавшихся ранее, но не сохраненных в адресной книге;
  - Существующие — количество обращений от клиентов, найденных в адресной книге.

В нижней части отчета отображаются сведения по каждому обращению в виде таблицы. Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните правой кнопкой мыши по пиктограмме  и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов, либо воспользуйтесь фильтром в шапке отчета. По умолчанию отображается весь набор столбцов.

Таблица включает следующие столбцы:

- **Пиктограмма**  для перехода к просмотру обращения;
- **Пиктограмма**  для перевода обращения на другого сотрудника;
- **Тип** — тип вызова (входящий, исходящий, обзвон);

- **Клиент** — при наличии клиента среди контактов адресной книги поле содержит кликабельное имя контакта. Нажатие на ссылку приводит к открытию карточки контакта;
- **Длительность вызова** — длительность обработки обращения текущим сотрудником. Указывается время с момента начала разговора сотрудника с клиентом;
- **Сотрудник** — имя сотрудника, обрабатывающего обращение в данный момент. Нажатие на имя приводит к открытию карточки сотрудника;
- **Точка входа** — адрес компании, на который обратился клиент. Для исходящих обращений к клиенту, созданных по инициативе сотрудника, точка входа не указывается. Для входящих обращений точка входа указывается как "Создал сотрудник".

Текст

Для обращений с типом "Текст" предусмотрены следующие графики:

- **Обращения по каналам** — абсолютное и относительное количество обращений в статусе "В работе", распределенных по каналам;
- **Нет ответа от сотрудника** — абсолютное и относительное количество обращений в статусе "В работе", распределенных по времени, прошедшему с момента получения последнего сообщения от клиента;
- **Обращения в работе** — абсолютное и относительное количество обращений, распределенных по времени обработки обращения сотрудником.

В нижней части отчета отображаются сведения по каждому обращению в виде таблицы. Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните правой кнопкой мыши по пиктограмме и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов, либо воспользуйтесь фильтром в шапке отчета. По умолчанию отображается весь набор столбцов.

Таблица включает следующие столбцы:

- **Пиктограмма** для перехода к просмотру обращения;
- **Канал** — пиктограмма канала, по которому поступило обращение;
- **Клиент** — при наличии клиента среди контактов адресной книги поле содержит кликабельное имя контакта. Нажатие на ссылку приводит к открытию карточки контакта. Если клиент обращается по Telegram, VK, Viber и получено имя аккаунта клиента, то отображается Имя аккаунта. Если обращение создано на основе СМС, WhatsApp или вызова от абонента, которого нет в адресной книге, то отображается номер телефона абонента. Иначе – отображается текст "Гость";
- **Нет ответа от сотрудника** — время, прошедшее с момента получения последнего сообщения от клиента. Не отображается в случае, когда последнее сообщение в обращении получено от сотрудника;
- **Сотрудник** — имя сотрудника, обрабатывающего обращение в данный момент. Нажатие на имя приводит к открытию карточки сотрудника;
- **Нет ответа от клиента** — время, прошедшее с момента отправки последнего сообщения от сотрудника. Не отображается в случае, когда последнее сообщение в обращении получено от клиента;
- **Обращения в работе** — время обработки обращения текущим сотрудником;
- **Точка входа** — адрес компании, на который обратился клиент. Для исходящих обращений к клиенту, созданных по инициативе сотрудника, точка входа не указывается. Для входящих обращений точка входа указывается как "Создал сотрудник".

4.2. Автоматическое распределение обращений

Настройки автоматического распределения обращений позволяют оптимизировать поток звонков и текстовых обращений, направляя их к соответствующим сотрудникам или группам операторов.

Настройка автоматического распределения обращений доступна пользователям с ролью Руководитель компании и Администратор.

Настройка автоматического распределения поступающих обращений производится в Личном кабинете ВАТС. Подробнее о распределении обращений узнайте в Справочнике пользователя ВАТС, раздел "Настройки дозвона и сообщений по умолчанию". В этом разделе представлены параметры, которые можно настроить для оптимального обслуживания клиентов:

Все подключенные каналы, в том числе и обращения, полученные из многоканального чата, участвуют в автоматическом распределении обращений на одинаковых условиях.

Настройки правил обработки звонковых обращений:

1. Если звонок адресован сотруднику:
   - Задается время дозвона до сотрудника.
   - Указывается сообщение, которое будет воспроизведено, если сотрудник не ответит на вызов.
   - Выбирается действие после проигранного сообщения: отбой, принятие голосовой почты или переадресация на внутренний номер.
2. Если звонок адресован группе:
   - Определяется порядок приема вызовов операторов внутри группы.
   - Устанавливается мелодия во время переадресации вызова до ответа оператора.
   - Задается время ожидания ответа оператора, после которого он исключается из распределения.
   - Предоставляется возможность ставить звонящего в очередь, если все сотрудники заняты, и настройка соответствующих параметров очереди и воспроизводимых сообщений.

Настройки правил обработки текстовых обращений:

- Включается автоматическое распределение текстовых обращений внутри операторов группы.
- Выбирается алгоритм распределения обращений: на наименее загруженного оператора или равномерное распределение.
- Задается максимальное количество обращений, которые может обрабатывать один сотрудник.
- Устанавливается максимальное время ожидания клиентом первого ответа от сотрудника.
- Определяется время, в течение которого новые обращения не будут автоматически распределены на оператора (не доступно при выборе алгоритма распределения "на наименее загруженного оператора").
- Предоставляются чекбоксы для настройки распределения текстовых обращений в зависимости от статуса операторов и ответственного оператора.

Эти настройки позволяют эффективно управлять потоком обращений и обеспечить быстрый и качественный ответ клиентам.

Руководитель назначает сотрудника или группу сотрудников, которые будут обрабатывать поступающие обращения. Очередь текстовых обращений и звонков не зависимы друг от друга. На обработку звонков и текстовых обращений может быть назначена одна группа или

несколько разных групп. При этом, при распределении текстовых обращений может учитываться занятость телефонной линии сотрудника.

Все обращения в компанию от клиента, которому назначен Ответственный, будут автоматически распределяться на ответственного сотрудника, если он доступен на момент обращения. В случае недоступности сотрудника обращения распределяются в соответствии с настройкой автоматического распределения обращений.

Распределение писем по e-mail обращениям

Если в новом обращении указан адрес хотя бы одного сотрудника ВАТС, сохраненный в его карточке сотрудника, то новое обращение сразу переходит в статус **В работе** и назначается на соответствующего сотрудника.

Если в письме, которое ведет к созданию обращения, не указано ни одного распознанного адреса сотрудника, то обращение отображается в очереди обращений и участвует в автоматическом или ручном распределении обращений.

После назначения сотрудника на обработку обращения (автоматически или вручную) назначенный сотрудник уже не меняется.

E-mail обращение, которое не было распределено на сотрудника в течение времени, заданного в настройках канала **E-mail** в Личном кабинете ВАТС, автоматически закрывается.

4.3. Мои обращения

Инструмент **Мои обращения** предназначен для обработки обращений, поступающих в Контакт-центр MANGO OFFICE посредством голосовых и текстовых обращений, получаемых при помощи мультиканальных виджетов, а также обратных звонков.

Также сотрудник может создать входящее обращение вручную, и заполнить его необходимой информацией.

Каждое обращение может быть связано:

- с одной сделкой
- с одним клиентом
- с одной организацией

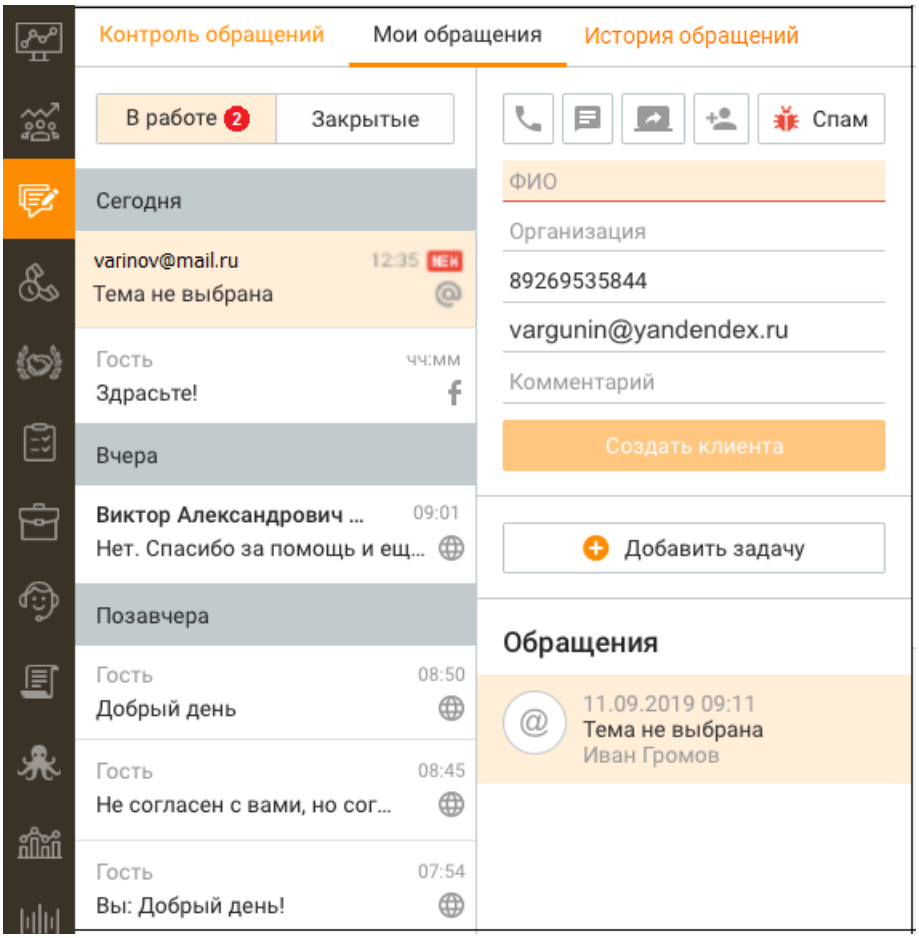
Приём обращений в обработку осуществляется при помощи панели очереди обращений.

Помимо входящих обращений, в этом разделе создаются и обрабатываются исходящие обращения сотрудника.

Функции инструмента:

- Создавать исходящие обращения;
- Обрабатывать обращение клиента;
- Создавать новый контакт клиента в адресной книге;
- Присваивать обращение существующему контакту;
- Получать и отправлять во всех текстовых каналах присоединенные к обращению файлы, включая аудио/видео/изображения;
- Просматривать открытые обращения контакта (при их наличии);
- Приглашать контакт к участию в видеоконференции;
- Указывать тему обращения, используя справочник тематик обращений;
- Переводить обращение на другого сотрудника Контакт-центра MANGO OFFICE;
- Возвращать обращение в Исходящий обзвон;
- Переносить задание на обзвон вручную оператором на конкретное время;
- Добавлять задачу или сделку, закрепляя их за контактом;

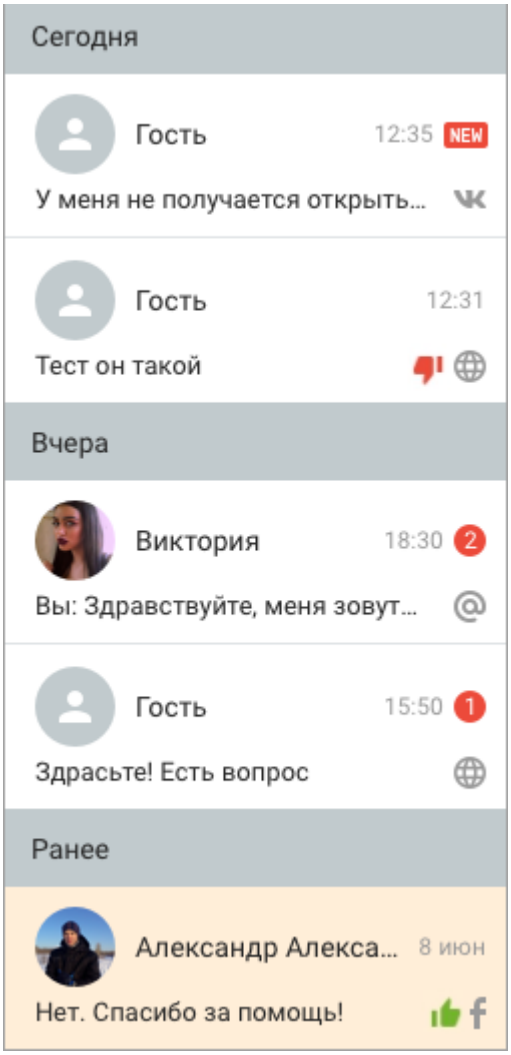
- Отправлять ссылку на оплату сделки, просматривать статус платежа (если подключена интеграция с ЮKassa);
- Отправлять клиенту форму для сбора контактов;
- Присваивать обращению статус СПАМ;
- Закреплять обращение за сделкой.



В левой части отображается список входящих и исходящих обращений (текстовых и звонковых), распределенных по группам: **В работе** и **Закрытые**.

Обращения отсортированы по времени последнего действия с обращением, и делятся на подгруппы: *Сегодня, Вчера,* Позавчера, Ранее.

Клик по ссылке "История обращений" переводит в подраздел История обращений, с установленным фильтром по сотруднику.



Для каждой записи указывается следующая информация:

Для звонков:

- Аватар в виде стрелки:
  - зеленая стрелка вверх для исходящих вызовов;
  - зеленая стрелка вниз для входящих вызовов;
  - синяя стрелка вверх для исходящего обзвона.
- номер телефона с которого поступил вызов или СМС. При поступлении вызова с признаком сокрытия номера вместо номера отображается "Номер скрыт";
- Время поступления вызова.

Для текстовых обращений:

- Аватар. В случае, когда обращение поступает от контакта адресной книги, запись содержит аватар с инициалами контакта и его ФИО. При получении обращения из социальной сети или мессенджера (Telegram, VK, WhatsApp, Viber, Avito), в качестве имени отображается имя аккаунта контакта. При отсутствии имени аккаунта отображается аватар серого цвета с именем "Гость";
- Статус собеседника в чате на сайте – отображается в случае присутствия собеседника в чате на сайте в статусе Online;
- Последнее сообщение в обращении;
- Время последнего сообщения;

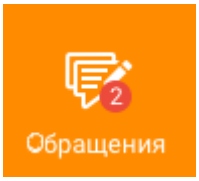
- Счетчик не просмотренных сообщений. При переключении на данное обращение счетчик обнуляется;
- Иконка, соответствующая каналу поступления обращения.
- Иконка оценки обращения клиентом. Отображается, если проставлена.

Любая часть сообщения может быть выделена и скопирована в буфер обмена стандартными средствами копирования/выделения Windows.

В Контакт-центре MANGO OFFICE отображаются все сообщения, получаемые при помощи мультиканальных виджетов, подключенных социальных сетей или мессенджеров (Telegram, VK, WhatsApp, Viber, Avito). При этом если сотрудник отвечает на сообщение непосредственно в мессенджере и социальной сети, ответ сотрудника в Контакт-центре не сохраняется.

Если сообщение получено из мультиканального виджета, обращение создает клик пользователя по любой кнопке виджета.

Общее количество обращений, содержащих не просмотренные сообщения, указывается на переключателе модуля.



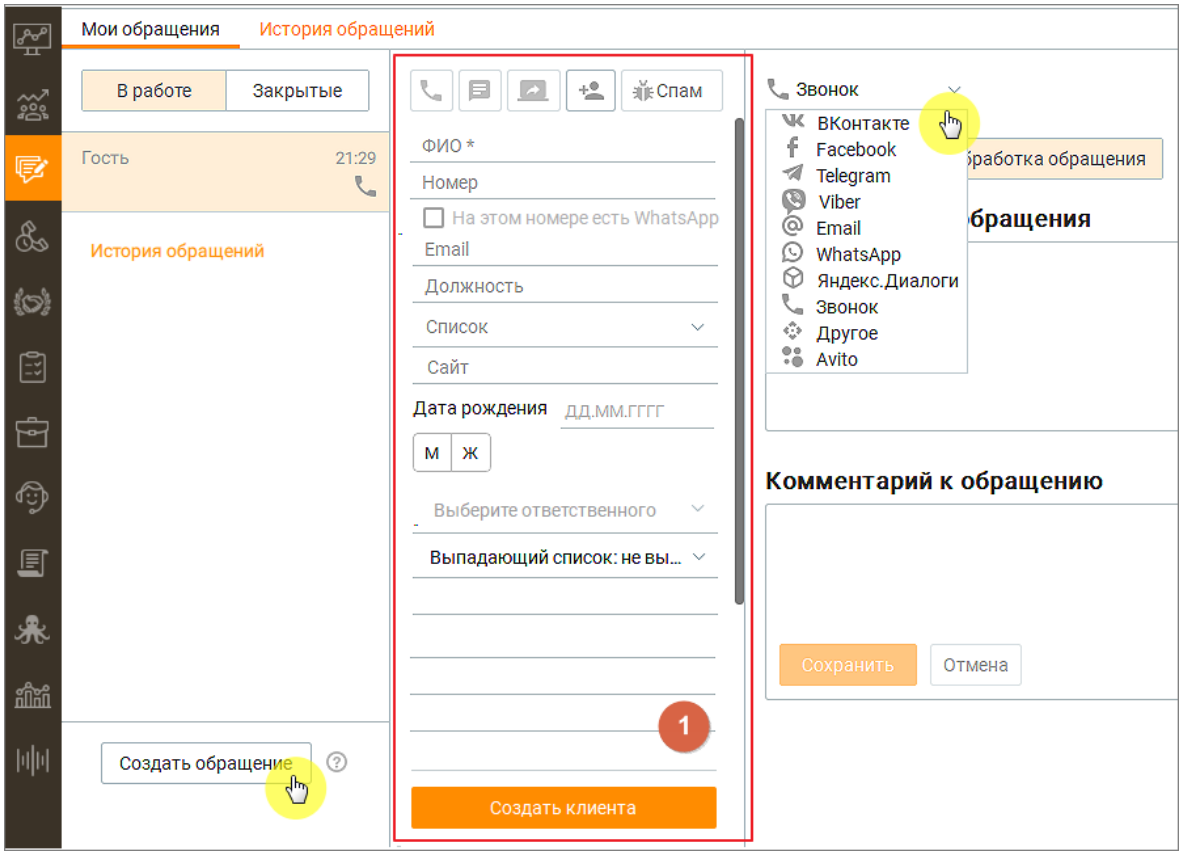
В окне обращения сотрудник может пригласить абонента к участию в видеоконференции, сгенерировав ссылку-приглашение кнопкой .

Далее:

- Исходящие обращения;
- Обработка обращения,
- Перевод обращения,
- Завершение обработки.

4.3.1. Исходящие обращения

Чтобы создать исходящее сообщение на вкладке **Обращения/Мои обращения** нажмите кнопку "Создать обращение". Далее из выпадающего списка выберите требуемый тип создаваемого обращения.



При создании исходящего текстового обращения к клиенту проверяется наличие открытых обращений:

Если открытое обращение с данным клиентом уже имеется, но находится в работе у другого оператора, то проверяется наличие других аккаунтов по выбранному каналу, доступных текущему пользователю. О наличии либо отсутствии аккаунтов пользователь уведомляется соответствующими системными сообщениями.

Если открытое обращение с данным клиентом отсутствует, в блоке 1 создается единичное исходящее текстовое обращение, которое отображается в блоке "В работе" пользователя. Исходящее текстовое обращение имеет статус *В работе* и создается со следующими атрибутами (часть атрибутов содержат значения по умолчанию):

- **Тема обращения** – "тема не выбрана";
- **Назначенный на обработку обращения пользователь** – пользователь, инициировавший исходящее обращение;
- **Клиент** – адрес клиента (аккаунт соц. сетей, мессенджеров, e-mail);
- **Точка входа** – адрес компании, выбранный оператором для инициации исходящих обращений по определенному каналу;
- **Коммуникации;**
- **Результат;**
- **Комментарий;**
- **Оценка;**
- **Тип обращения** – исходящее;
- **Группа, на которую было распределено обращение;**
- **Время создания обращения** – дата и время инициации создания исходящего обращения;
- **Время распределения обращения на группу;**
- **Время распределения обращения на сотрудника;**

- **Время первого ответа пользователя в обращении** – дата и время отправки первой коммуникации оператором в обращении;
- **Время закрытия обращения;**
- **ID обращения**, которое было переведено;
- **Кто перевел обращение.**

Если сообщение не может быть отправлено по любой причине (запрещено пользователем, запрещено каналом, не существует пользователя и т. д.), обращение переходит в статус "Закрыто" с результатом *"Запрещена отправка"*. О запрете отправки пользователь уведомляется системным сообщением.

Исходящие SMS-сообщения

Исходящие СМС-обращения могут быть инициированы сотрудником кликом по пиктограмме  (при наличии в карточке клиента/организации телефонного номера с типом "Мобильный"):

- в списке контактов;
- в карточке контакта с указанным номером мобильного телефона;
- в карточке контакта из закрытого СМС-обращения;
- из карточки обращения в Моих обращениях;
- в списке организаций;
- в карточке организации;
- из софтфона.

Также исходящие СМС-обращения могут быть инициированы сотрудником:

- из карточки обращения в Моих обращениях, если обращение от Гостя и обращение голосовое;
- в списке контактов с помощью массовой отправки СМС на несколько адресатов;

Исходящие звонковые сообщения

Исходящие звонковые обращения также могут быть инициированы сотрудником кликом по пиктограмме  или  :

1. Со стартовой страницы раздела **Мои обращения** в блоках *В работе* или *Закрытые*, при отсутствии в этих блоках обращений.
2. Из "шапки" обращения, в ответ на входящие сообщения.
3. Из карточки обращения завершенного входящего или исходящего вызова.
4. Из списка вкладки **Контакты** в разделе **Клиенты**.
5. Из карточки клиента, вкладки "Контакты", "Задачи и обращения".
6. Из карточки сделки, вкладки "Информация", "Задачи и обращения".
7. Из списка задач в Панели задач.

Создание исходящего звонкового сообщения возможно только при наличии в карточке клиента телефонного номера.

Если для клиента указан добавочный номер, то при звонке набор номера клиента происходит с учётом добавочного номера.

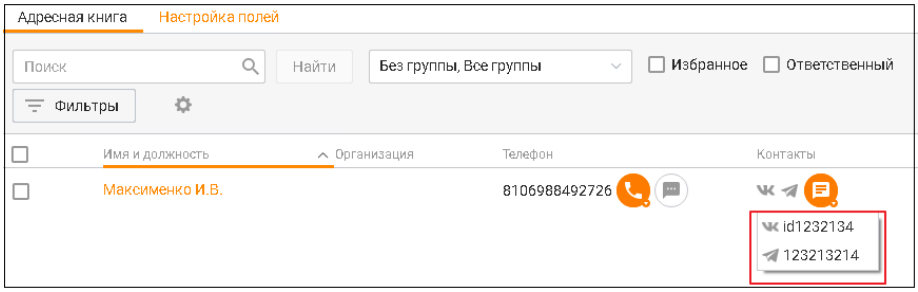
Исходящие текстовые сообщения по каналам ВКонтакте, Telegram, Viber, Avito.

Исходящие текстовые обращения по каналам ВКонтакте, Telegram, Viber или WhatsApp также могут быть инициированы сотрудником кликом по пиктограмме :

1. Из карточки клиента, вкладки "Контакты", "Задачи и обращения"
2. Из списка на вкладке **Контакты** в разделе **Клиенты**.
3. Из списка задач в Панели задач.
4. Из карточки сделки, вкладки "Задачи и обращения".
5. Из закрытого текстового обращения.

Создание исходящего текстового обращения к клиенту по какому-либо каналу возможно, если канал подключен (настроен аккаунт) хотя бы в одном виджете на продукте.

После клика по пиктограмме отображается выпадающий список с указанием всех доступных каналов коммуникации. Клик по одному из каналов приводит к созданию единичного текстового обращения в редакторе писем Контакт-Центра Mango Office.



В качестве исходящих контактных данных обращения будет указан аккаунт, настроенный во вкладке Настройки/Исходящие обращения.

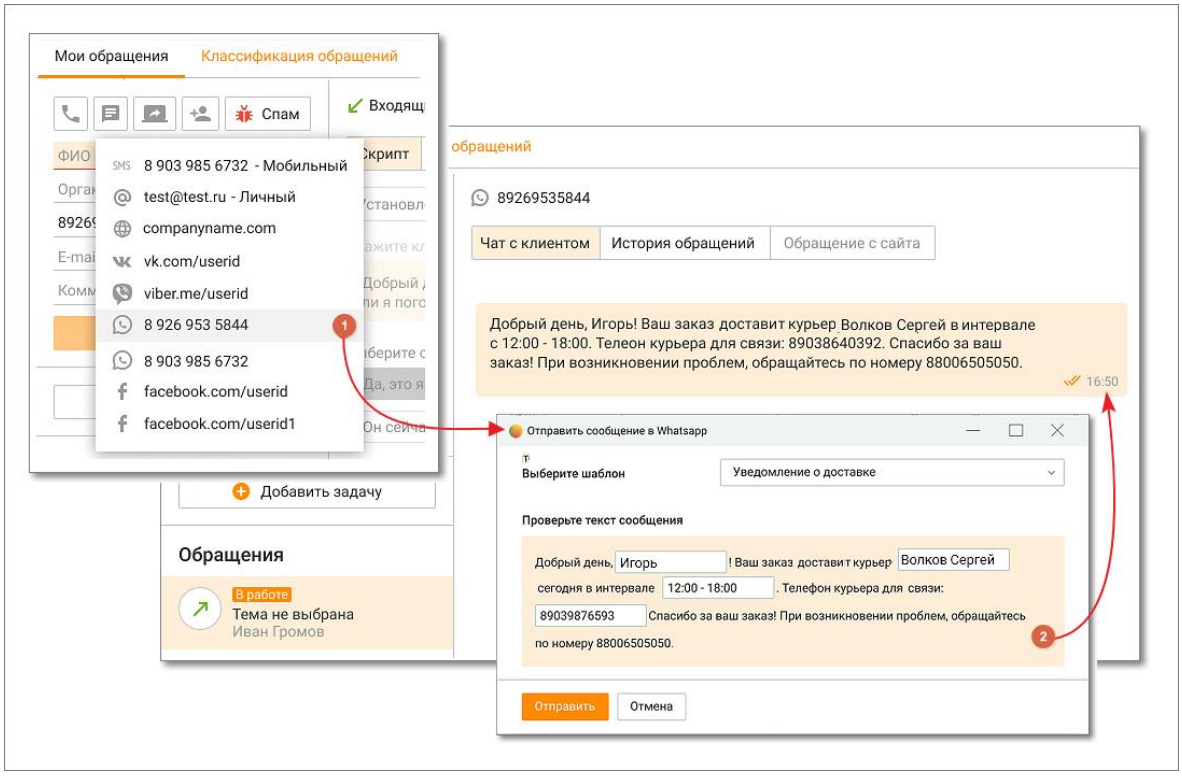
Исходящие текстовые сообщения по каналу WhatsApp

Чтобы инициировать отправку сообщений по каналу WhatsApp, в Настройках МАНГО Диалоги должен быть выбран провайдер MessageBird или WhatsApp Business (провайдер Edna), и заполнено поле Namespace. В противном случае сотрудник Контакт-центра сможет только отвечать на входящие сообщения клиентов.

Для отправки сообщений по каналу WhatsApp могут использоваться шаблоны, настроенные в Личном кабинете пользователя ВАТС:

После инициации WhatsApp-сообщения отправка контакту других сообщений недоступна до получения ответа от собеседника.

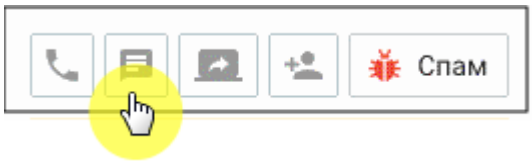
1. В списке контактных данных адресата выбирается канал WhatsApp;
2. В списке доступных шаблонов выбирается соответствующий шаблон. При ответе клиенту в поля подставляются данные клиента и сотрудника, установленные в настройках шаблона.



Исходящие текстовые обращения по каналу WhatsApp могут быть инициированы сотрудником кликом по пиктограмме  :

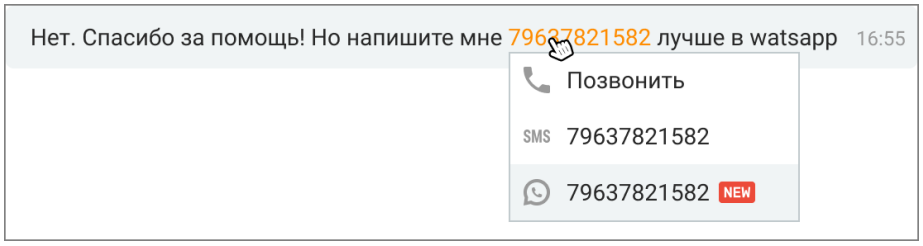
- из карточки клиента, вкладки "Контакты", "Задачи и обращения"
- из "быстрой" карточки клиента на вкладке "Мои обращения"
- из списка на вкладке **Контакты** в разделе **Клиенты**.
- из списка задач в Панели задач
- из карточки сделки, вкладки "Задачи и обращения"
- из закрытого текстового обращения
- из модуля «Роботы» MANGO OFFICE (при подключенном в MANGO Диалоги чат-боте)

При входящем **звонковом** обращении от нового клиента в выпадающем списке "Создать текстовое обращение" доступна возможность написать в WhatsApp.



При подключенном в MANGO Диалоги чат-боте в WhatsApp можно переводить звонковые обращения из модуля «Роботы» MANGO OFFICE robot.mango-office.ru, используя настроенные шаблоны WhatsApp HSM. При этом в Контакт-центре будет создано закрытое обращение с параметром: "Сотрудник": "имя чат-бота".

Также инициировать исходящее обращение можно из текста в чате с клиентом, кликом по номеру телефона:



Если клиент отвечает на сообщение, отправленное через WhatsApp, автоответчик и настройки нерабочего времени не будут применяться. Чат-бот сработает лишь в том случае, если он был установлен в качестве оператора во время начала рассылки; в противном случае работать не будет.

Исходящие e-mail сообщения

Исходящие e-mail обращения также могут быть инициированы сотрудником кликом по пиктограмме из карточки клиента, вкладки "Контакты".

Исходящие e-mail обращения могут отправляться:

- в почтовом клиенте Mango OFFICE – если подключен хотя бы один виджет с каналом коммуникации – E-mail.
- в стороннем почтовом клиенте: если ни один виджет с каналом коммуникации e-mail не подключен, в операционной системе запускается зарегистрированный по умолчанию почтовый клиент, где создается новое письмо. В поле Кому автоматически подставляется соответствующий адрес электронной почты.

Больше информации узнайте в подразделе справки Переписка с клиентом по e-mail.

Входящие обращения, созданные вручную

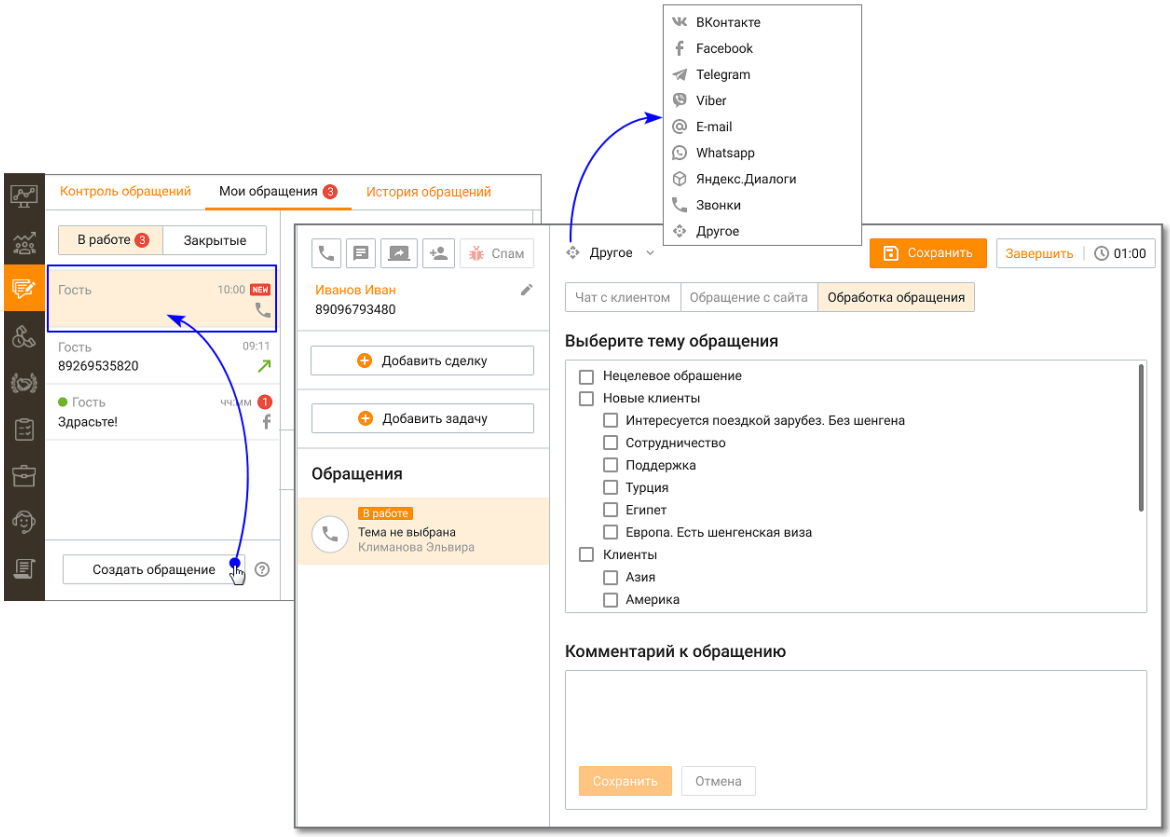
Сотрудник может создать входящее обращение вручную, нажав на кнопку **Создать обращение** в подразделе "Обращения/Мои обращения". В списке обращений "В работе" создается обращение от клиента *Гость*.

Отредактируйте созданное обращение, заполнив данные о клиенте. Укажите тему, канал обращения, комментарий. Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

Клик по кнопке **Завершить** закрывает сообщение. Автоматически обращение закрывается через 4 дня с момента создания.

Обращение, созданное вручную, нельзя перенаправить на другого сотрудника.

Точка входа такого обращения указывается, как "Создано сотрудником".



4.3.2. Обработка обращений

Шапка обращения

Шапка как голосового, так и текстового обращения содержит элементы:



- Кнопка инициации исходящего вызова – Кнопка отображается в случае, когда для контакта адресной книги указан хотя бы один номер телефона. При нажатии кнопки отображается меню выбора телефона для совершения вызова. При щелчке по номеру телефона выполняется дозвон.
- Кнопка создания текстового обращения – Пользователь может создать исходящее текстовое обращение для следующих контактных данных: номер мобильного телефона, E-mail, VK, Telegram, Viber, WhatsApp, Avito, CMC. Кнопка отображается в случае, когда для контакта адресной книги указан хотя бы один способ коммуникации. При нажатии кнопки отображается меню выбора адреса для отправки сообщения. При щелчке по E-mail выполняется открытие переписки с клиентом (редактора писем) с подставленным почтовым адресом. Все электронные письма, в адресатах которых (поля "кому" / "копия" / "скрытая копия") указан адрес компании, создают новое обращение или распределяются в уже существующее обращение в статусе "В Работе".
- Кнопка "Создать видеоконференцию" – Сотрудник может пригласить абонента к участию в видеоконференции, сгенерировав ссылку-приглашение.
- Кнопка "Привязать к существующему контакту" – При нажатии кнопки выберите контакт, к которому необходимо привязать текущее обращение. При привязке обращения в карточку существующего клиента добавляется номер телефона или другой адрес Гостя, а также история

обращений Гостя по данному номеру телефона или адресу. Если у контакта уже есть история обращений по другому адресу, то обращения (включая закрытые) с только что привязанного адреса "встраиваются" в историю обращений контакта.

- Кнопка "Спам" – щелчок по кнопке закрывает обращение с результатом "Спам", а в случае звонкового обращения – завершает вызов. Не отображается у клиентов из адресной книги. Закрытое кнопкой *"спам"* обращение помечается пиктограммой . В закрытом сообщении сохраняется история переписки.

Блок информации о клиенте (быстрая карточка клиента)

Блок информации о клиенте содержит элементы:

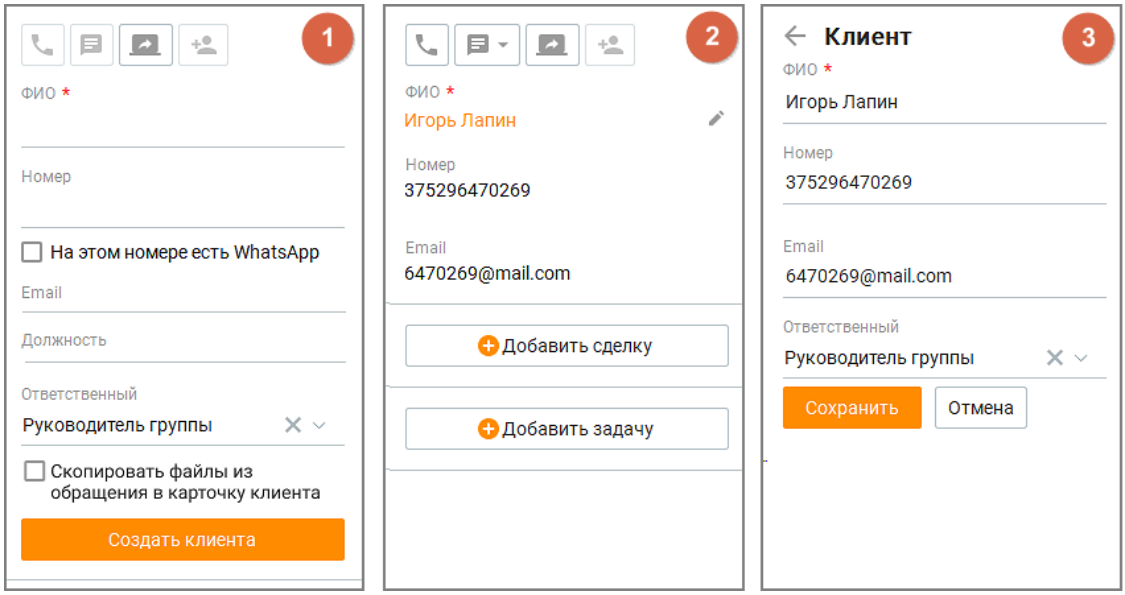


рис. 1 – Контакт отсутствует в адресной книге.

рис. 2 – Контакт имеется в адресной книге. По клику на пиктограмме "карандаш" открывается форма редактирования контакта. Щелчок по ФИО открывает карточку клиента.

рис. 3 – Форма редактирования контакта.

Список полей в блоке информации о клиенте соответствует полям, отмеченным в столбце *"Показывать в быстрой карточке"* таблицы во вкладке Клиенты/Настройка полей.

Если обращение создано в рамках кампании Исходящего обзвона, в быстрой карточке клиента отображается информация пользовательских полей, собранная в процессе обзвона. Чтобы ее просмотреть, кликните на ссылку "Информация о клиенте".

Кнопки "Добавить сделку" и "Добавить задачу"

Кнопка "Добавить сделку" доступна, если у клиента нет сделок "в работе", а поле ФИО содержит данные о клиенте. Щелчок по кнопке открывает форму создания/редактирования сделки. Обращение от клиента из адресной книги, у которого есть только одна сделка со статусом "в работе", автоматически привязывается к открытой сделке. Если открытых сделок больше, то обращение привязывается к последней по дате создания сделке.

Кнопка "Добавить задачу" доступна, если у контакта нет открытых задач, а поле ФИО и/или Телефон содержит данные о клиенте. Щелчок по кнопке открывает форму "Создания/редактирования задачи у клиента".

Для контакта, не указанного в адресной книге, кнопка "Добавить сделку" не отображается

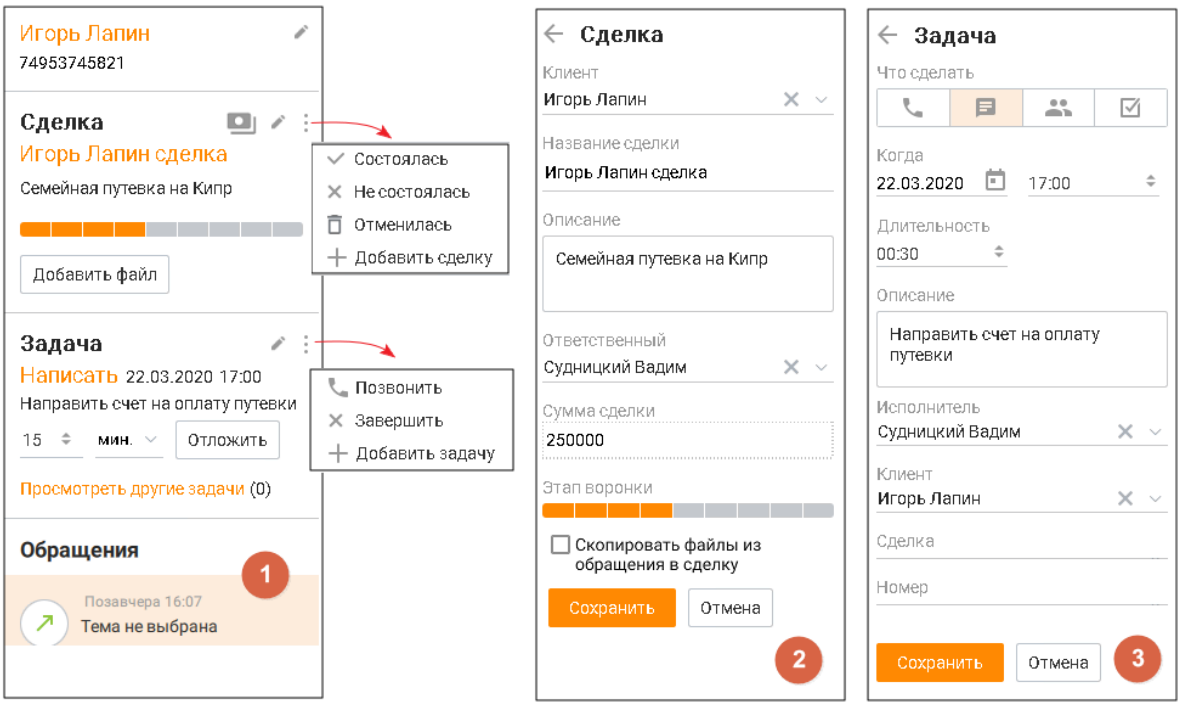


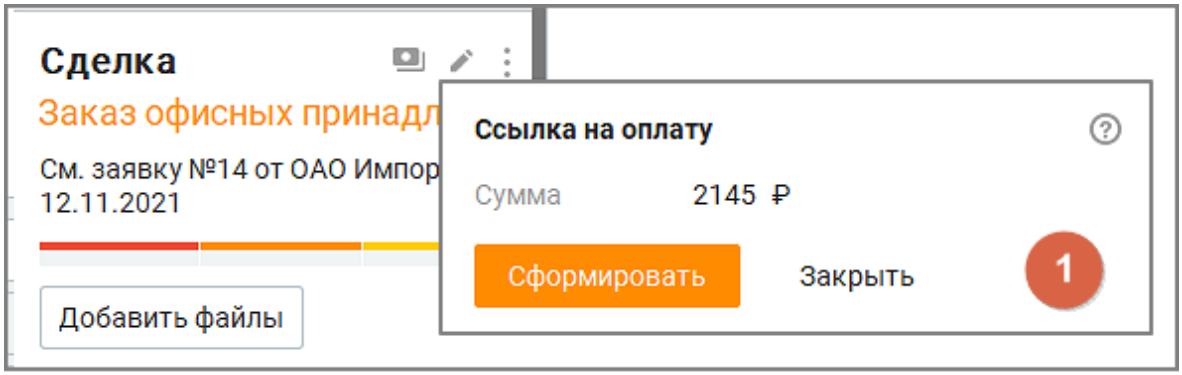
рис. 1 Форма просмотра клиента, данные которого имеются в адресной книге, а также его задач и сделок. Форма содержит базовый набор функций и элементов, что и формы карточки задачи и карточки сделки.

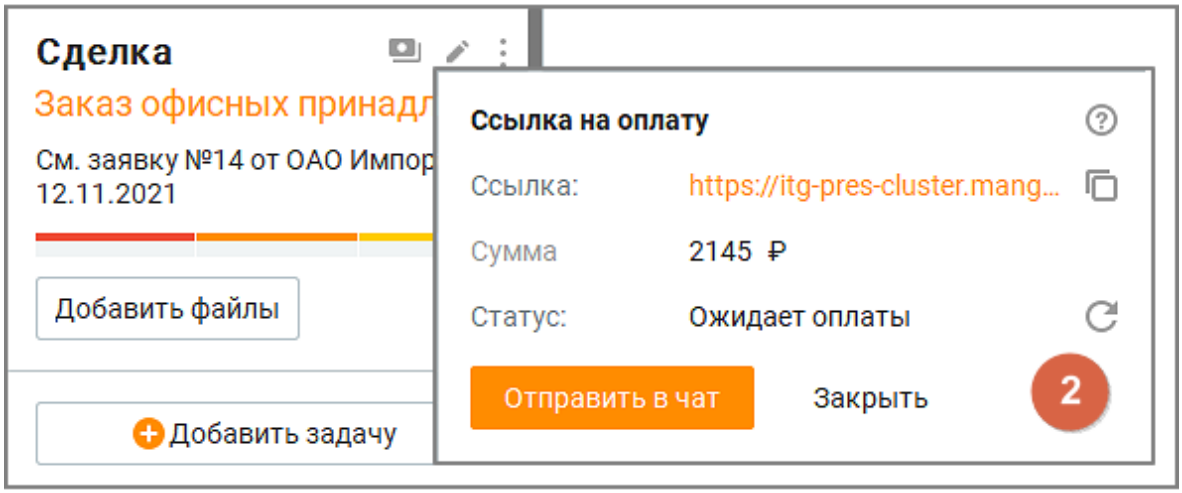
рис. 2 Форма создания/редактирования сделки. Форма содержит стандартный набор функций и элементов, что и формы создания/редактирования сделки.

рис. 3 Форма создания/редактирования задачи. Форма содержит стандартный набор функций и элементов, что и формы создания и редактирования задачи.

Кнопки статуса оплаты

Клик по пиктограмме открывает окно информации о статусе платежа по сделке:





- **рис. 1** Ссылка на оплату в сервисе ЮKassa не сгенерирована.
- **рис. 2** Ссылка на оплату сгенерирована, ожидается платеж.

Блок обращений

Блок обращений по умолчанию включает в себя 5 последних обращений клиента, отсортированных по дате создания, от новых сообщений к старым.

Каждое обращение содержит:

- **Иконка обращения** – значок соответствующего канала обращения;
- **Дата создания обращения** – дата, когда обращение было создано. Если обращение в работе, то вместо даты создания отображается *"В работе";*
- **Тема обращения** – если тема не проставлена, то отображается надпись *"Тема не выбрана"*. Выбор темы осуществляется во вкладке *Обработка обращения*.

Если у сотрудника нет доступных для выбора тематик, в карточке оператора для сообщений с сайта кнопка выбора темы недоступна.

- **ФИО сотрудника, обработавшего обращение;**
- **Оценка обращения клиентом**, если она проставлена – пиктограммы или ;
- **Кнопка "Загрузить ещё"** – отображается, если у клиента больше обращений, чем отображается в данный момент. Щелчок по кнопке загружает еще 5 последних по дате создания обращений;
- **Значок "Спам"** – отображается, если обращение было закрыто кнопкой спам.

Блок информации о выбранном обращении

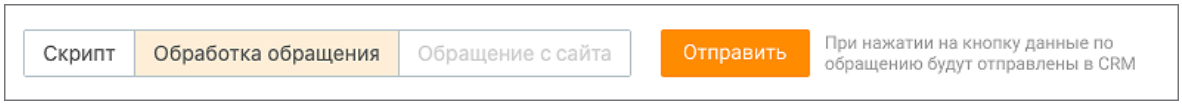
Блок информации о выбранном обращении содержит:

- общую информацию об обращении

- номер обращения – только для текстовых обращений: Чат на сайте, VK, Viber, Telegram, WhatsApp, Avito
- раздел "Скрипт"
- раздел "История обращений клиента"
- раздел "Чат на сайте"
- раздел "Обращение с сайта"
- раздел "Обработка обращения"

Если в разделе **ЛК ВАТС/Номера, подключенные к АТС** поле "Комментарий" к номеру телефона или SIP-Trunk, на который пришло обращение, заполнено, то в общей информации об обращении комментарий отображается вместо номера.

При подключенной интеграции в блоке доступна кнопка "Отправить" для передачи оператором данных об обращении в CRM-систему.



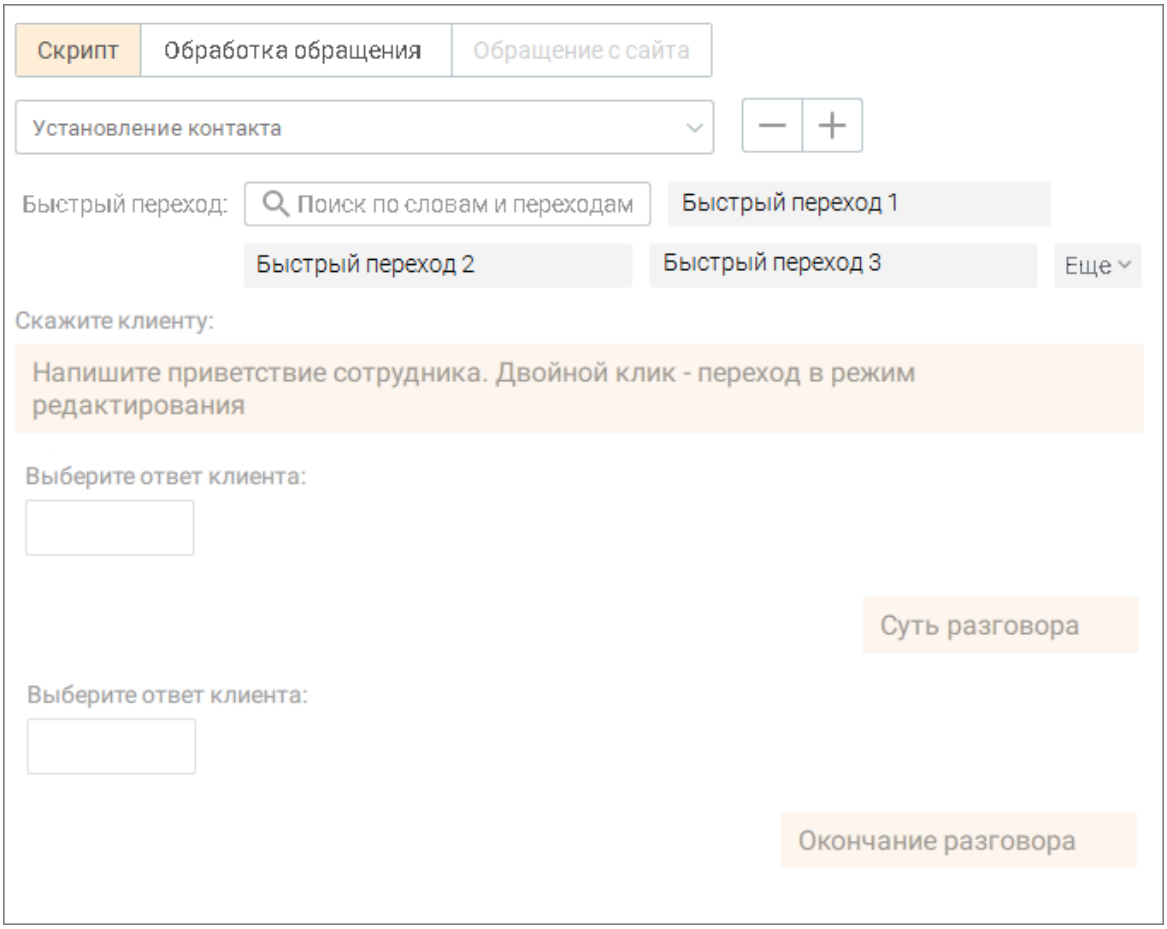
Отправка обращения в CRM возможна, только если обращение привязано к контакту Адресной книги.

Скрипт

Вкладка "Скрипт" отображается только при обработке голосовых вызовов.

Вкладка доступна при наличии хотя бы одного доступного скрипта. Выбор скрипта осуществляется из выпадающего списка. После выбора любого из ответов клиента, а также при вводе ответа, выбор скрипта блокируется.

Если в скрипте используются переменные из данных контакта в Адресной книге и пользователь заполняет соответствующие поля в Быстрой карточке клиента, внесенные данные автоматически подставляются в скрипт. Карточка контакта при этом не создается, данные о клиенте не сохраняются.

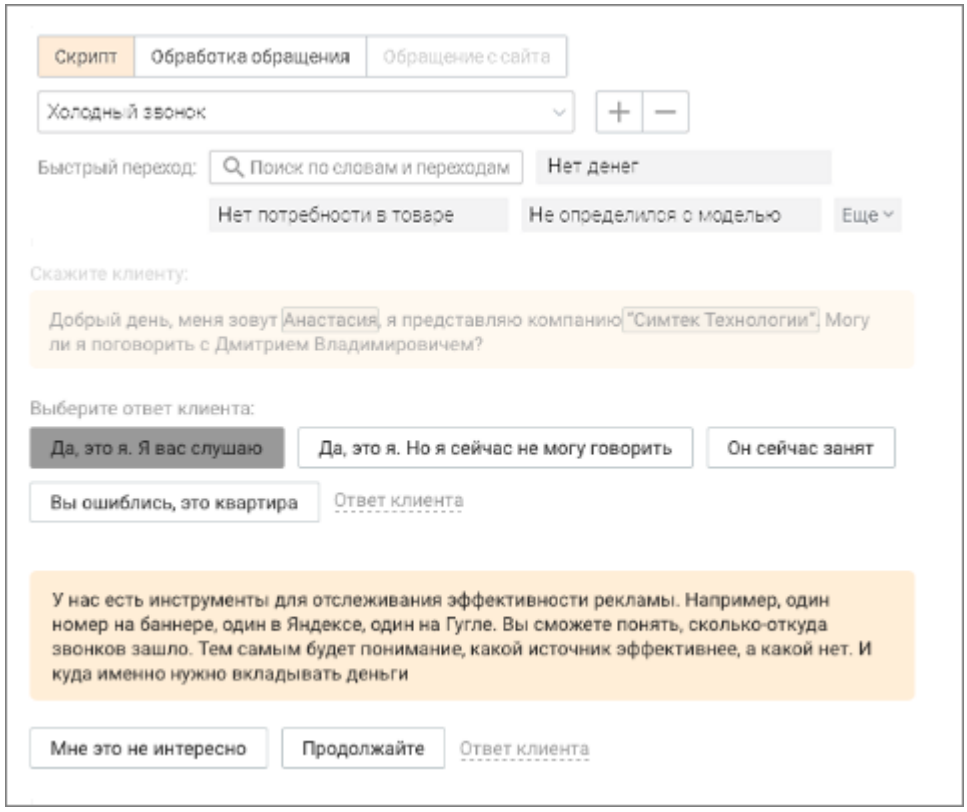


Быстрый переход

На вкладке также отображается список быстрых переходов для прохода скрипта. Список не отображается, если одновременно нет быстрых переходов и в скрипте не используются переменные. Имеется поле поиска по словам в тексте ответа сотрудника и в названии быстрого перехода.

Клик по кнопке **Еще** открывает полный список быстрых переходов.

После клика по быстрому переходу ответ сотрудника и соответствующие ему ответы клиента, установленные выбранным переходом, отображаются в ленте диалога, как очередной шаг скрипта. Если шаг, соответствующий быстрому переходу, в текущем диалоге уже был пройден 10 раз, то в перечне быстрых переходов этот переход виден, но недоступен для клика.



Действия в скрипте доступны только до завершения прохождения скрипта. После завершения прохождения скрипта, доступен только просмотр прохождения скрипта.

Ответ клиента

После ответа клиента сотрудник выбирает из вариантов, предложенных скриптом, соответствующий "ответ клиента". Далее скрипт предлагает сотруднику текст "скажите клиенту" для продолжения диалога с клиентом.

Также сотрудник может самостоятельно прописать ответ клиента в поле диалога.

Кнопка "Ответ клиента" отображается только в случае, если для текущего ответа сотрудника предусмотрен хотя бы один ответ клиента.

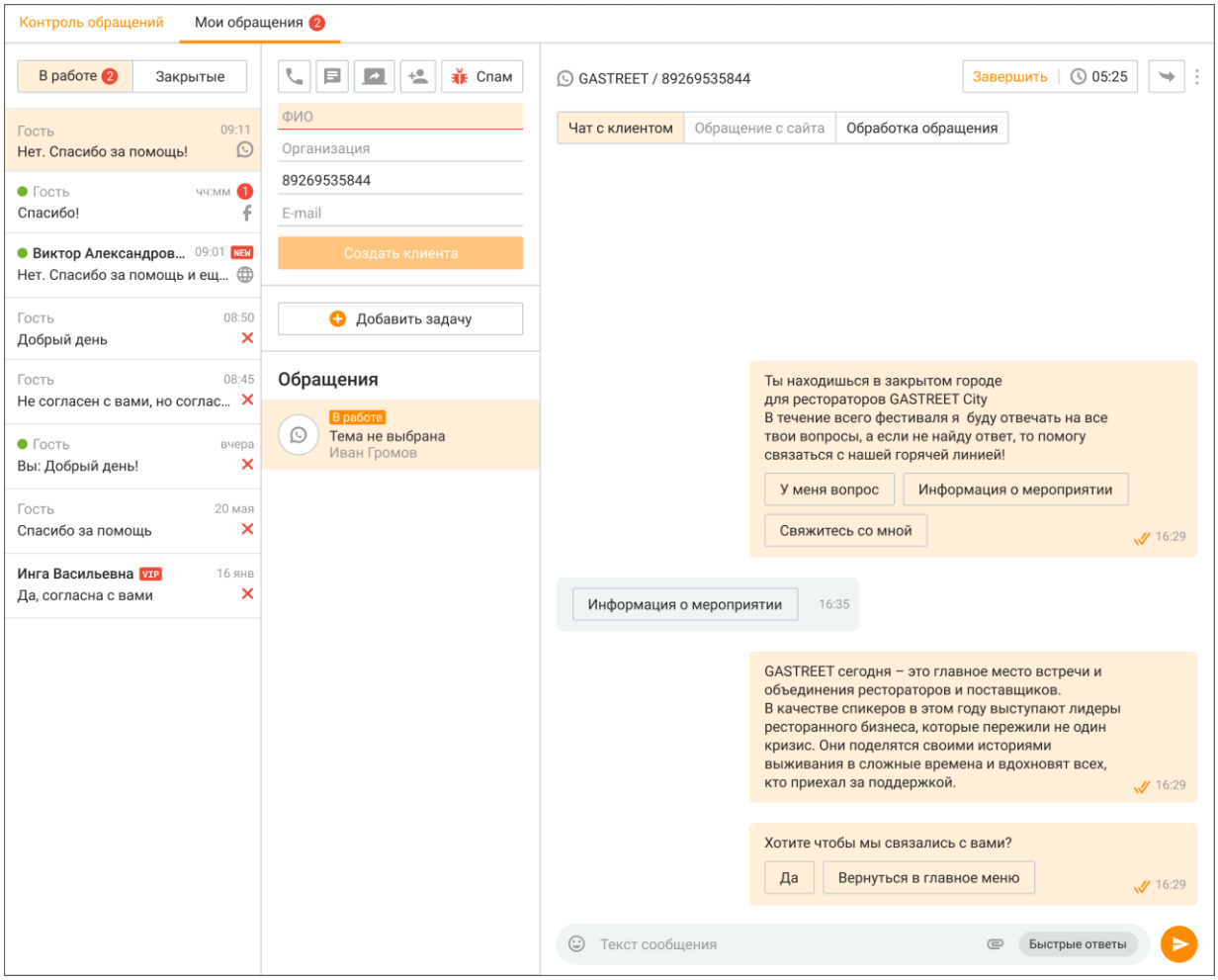
Завершить работу со скриптом

Клик по кнопке "Завершить работу со скриптом" завершает диалог с клиентом и блокирует возможность внесения изменений в прохождение скрипта.

Чат с клиентом

Вкладка "Чат с клиентом" отображается только при обработке текстовых обращений.

В чатах предусмотрена проверка орфографии с помощью стандартного контекстного меню, вызываемого в любом месте поля ввода сообщения чата кликом по правой кнопке мыши.



Список текстовых сообщений, получаемых, отправляемых сотрудником Контакт-центра MANGO OFFICE в рамках обращения, отображается в ленте обращения. Если канал обращения поддерживает кнопки быстрых ответов для пользователя, они также отображаются в ленте.

Если в ленте переписки более 100 сообщений, остальные доступны по клику на кнопке **Показать еще**.

Программа автоматически распознает ссылки и 11-значные номера телефонов. При нажатии на ссылку открывается браузер по умолчанию, и в нем в новой вкладке открывается соответствующая ссылке страница. При нажатии на номер выполняется инициация исходящего вызова на указанный номер телефона.

При получении слишком длинного текстового сообщения последние несколько символов заменяются на текст "Читать полностью...", являющийся кнопкой. При нажатии кнопки отображается отдельное окно, содержащее весь текст сообщения.

Для отправки сообщения установите курсор в область поля ввода, наберите сообщение и нажмите кнопку  либо клавишу **Enter**. Для перехода на следующую строку без отправки сообщения воспользуйтесь комбинациями клавиш **Ctrl+Enter**, **Shift+Enter**.

В чате сотрудник может вставить в сообщение одну или несколько картинок из буфера обмена (используя сочетание клавиш **Ctrl+V**) или из контекстного меню. Картинку можно удалить из сообщения, используя кнопку **Backspace** на клавиатуре.

Если в Личном кабинете ВАТС заданы соответствующие настройки, оператор Контакт-центра и посетитель виджета "чат на сайте" имеют возможность редактировать свое сообщение в течение заданного периода времени.

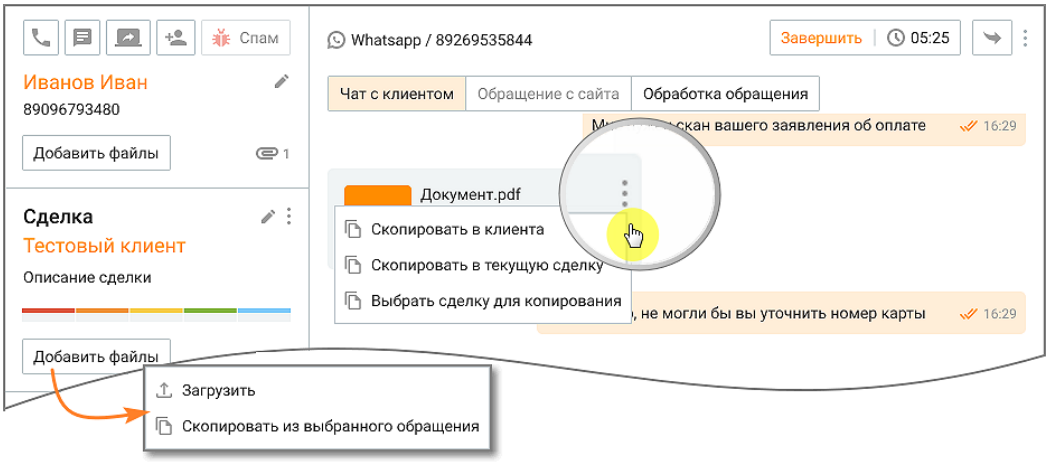
ФАЙЛЫ ЧАТА

Для того, чтобы отправить файл, щелкните по пиктограмме либо перетяните файл в поле отправки сообщения при помощи функции drag-and-drop. Допускается отправка файлов любого формата объемом не более 2 Гб. Состояние файла отображается в чате, как один из вариантов: *отправляется, ошибка, отправлен, доставлен, просмотрен*.

Также в чате доступен предпросмотр картинок, ссылок, файлов и сохранение файлов чата в карточку сделки или клиента.

Для файлов обращения доступны следующие действия:

- сохранить файл в карточку клиента – пиктограмма
- сохранить файл в карточку текущей сделки клиента – пиктограмма
- сохранить файл в карточку любой сделки клиента – пиктограмма
- сохраните все файлы обращения в карточку клиента или сделки – кнопка "Добавить файлы"
- сохранить все файлы обращения в новую сделку (при ее создании) – чекбокс "Скопировать файлы из обращения в сделку"
- сохранить все файлы обращения в карточку нового клиента (при ее создании) – чекбокс "Скопировать файлы из обращения в карточку клиента"



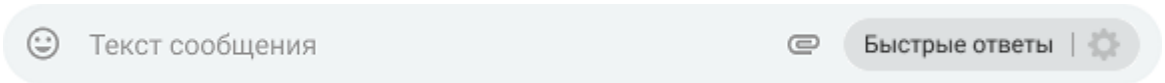
БЫСТРЫЕ ОТВЕТЫ

Для рационального использования времени сотрудников предусмотрена возможность использования быстрых ответов — заранее подготовленных сообщений, содержащих стандартные приветствия, ответы на часто повторяющиеся вопросы и т. п.

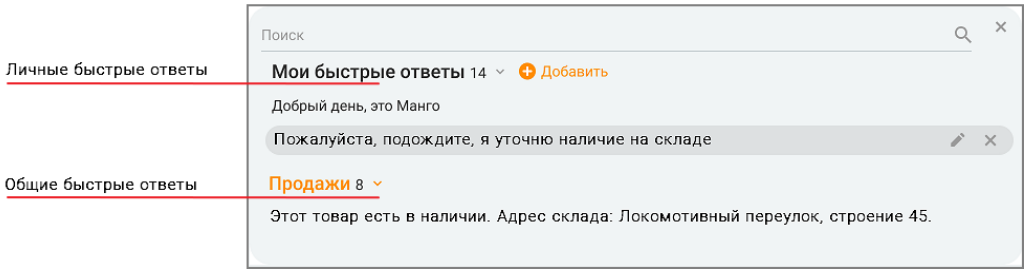
Быстрые ответы делятся на

- **общие** – доступные всем сотрудникам, в зависимости от их роли в Контакт-центре
- **личные –** добавленные конкретным сотрудником и недоступные другим сотрудникам

Для начала работы с быстрыми ответами настройте список **общих** быстрых ответов на вкладке "Быстрые ответы". Максимальное количество общих быстрых ответов на продукте – не более 1000.



Для выбора быстрого ответа нажмите кнопку "Быстрые ответы" в области поля ввода. В результате отобразится окно выбора быстрого ответа, с полем поиска.



При выборе ответа из формы "Быстрых ответов" выбранный ответ добавляется к тексту в строке ввода, а не заменяет его. Чтобы заменить текст, следует выделить в строке заменяемую часть.

Ведение списка быстрых ответов осуществляется в настройках программы на вкладке "Быстрые ответы". Переход на настройки быстрых ответов также доступен по клику на пиктограмме "шестеренка" – Быстрые ответы

Сотруднику доступны быстрые ответы:

- назначенные на группу/-ы, в которых состоит текущий сотрудник;
- без категории (такие быстрые ответы доступны всем);
- созданные текущим сотрудником на любом из устройств.

Быстрые ответы распределены по категориям. Напротив наименования категории отображается количество ответов, относящихся к данной категории.

Также у сотрудника имеется возможность ведения списка **личных** быстрых ответов. Для этого введите в поле ввода свой вариант ответа и нажмите Добавить. Максимальное количество личных быстрых ответов каждого сотрудника – 50.

Для поиска нужного быстрого ответа введите искомый текст в поисковом поле. При вводе не менее трех символов срабатывает автоподбор. Поиск выполняется согласно их приоритету в списке быстрых ответов:

- сначала в списке "моих быстрых ответов";
- затем в списке общих групповых ответов.

Свои быстрые ответы пользователь может:

- отредактировать – кликом по пиктограмме
- удалить – кликом по пиктограмме

Для отправки быстрого ответа выберите его из списка, в результате чего текст быстрого ответа отобразится в области ввода, после чего нажмите кнопку либо клавишу Enter.

ФОРМА СБОРА КОНТАКТНЫХ ДАННЫХ

Если в настройках модуля Манго Диалоги в Личном кабинете пользователя ВАТС выбрана опция *«Запрашивать информацию о клиенте» – «по запросу оператора»*, в разделе "Мои обращения" отображается кнопка для отправки формы сбора контактных данных в чат на сайте. Маркер ● кнопки означает, что форма сбора данных в этом обращении еще не отправлялась.



Чтобы отправить форму в чат с клиентом, последовательно нажмите на кнопки и .

После того как клиент заполнит форму сбора контактных данных и отправит ее в чате на сайте, в поле переписки отобразится служебное сообщение – "Заполнена анкета". Маркер кнопки сменит цвет на зеленый.

Форма сбора контактных данных в рамках одного обращения может быть отправлена только один раз. Повторная отправка формы не доступна.

История обращений клиента

История обращений клиента включает историю вызовов по текущему клиенту по всем номерам телефонов клиента по всем номерам телефонов компании.

При получении нового письма по адресу отправителя осуществляется идентификация Клиента, и данные контакта попадают в Историю обращений. Также в истории обращений клиента находятся обращения со всех текстовых каналов. При поступлении текстового обращения по другим каналам также осуществляется идентификация Гостя с существующим контактом (если имеется), с объединением всех данных по данному контакту.

Список обращений одновременно отображает не более 15 последних обращений клиента. Для просмотра всех обращений нажмите кнопку **Все обращения клиента**. В результате выполняется переход к вкладке "Обращения" карточки клиента.

При щелчке по теме обращения выполняется переход к выбранному обращению на вкладке просмотра обращений клиента в окне просмотра карточки клиента.

Обращение с сайта

Переход на вкладку доступен только при наличии информации о посетителе с сайта.

Также на вкладке отображается информация на сайте по динамическому номеру клиента.

Возможность просмотра информации по динамическому номеру доступна только при наличии подключенной услуги.

Обращения из чата на сайте, которые обрабатывает чат-бот с кнопками, при переводе на оператора отображаются в Контакт-центре:

- 1. Обращения – Мои обращения – Чат с клиентом
- 2. Карточка клиента – История обращений
-

Переписка с клиентом по e-mail

Переписка с клиентом может осуществляться:

- с электронной почты компании;
- с электронной почты сотрудника.

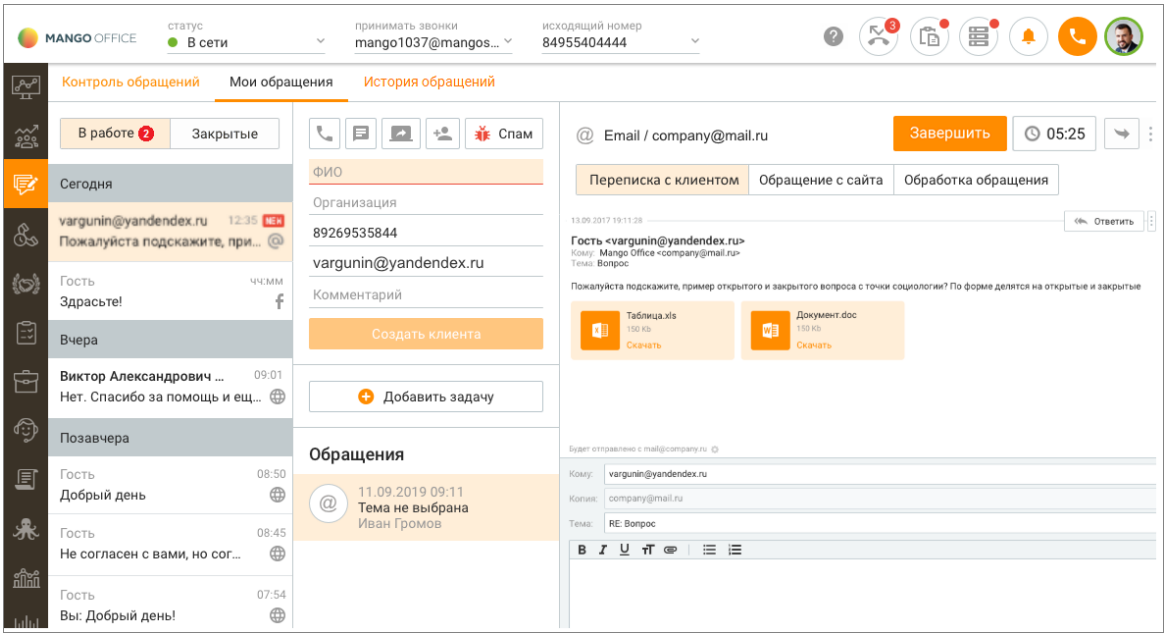
Как настроить отправку писем с электронной почты сотрудника, читайте в подразделе Телефония и E-mail.

После авторизации e-mail в Контакт-центр подгружаются все обращения, поступившие на электронную почту в период, когда e-mail не был авторизован.

Редактор писем Контакт-Центра Mango Office

При использовании для переписки редактора писем Контакт-Центра Mango Office:

- в качестве адресата указывается адрес клиента;
- в качестве отправителя указана электронная почта компании или сотрудника;
- в теме указана тема письма с добавленными символами "Re:"
- в строке "Копия" автоматически проставляется электронная почта компании;
- в поле ответа добавлена подпись для текущего письма (если настроена во вкладке "Телефония и e-mail"), а также предыдущая переписка со всеми вложениями.



Для отправки письма заполните поля формы, при необходимости добавьте присоединенные файлы при помощи стандартных средств Windows и нажмите кнопку **Отправить**. Если письмо не отправлено, то редактор переходит в состояние до нажатия кнопки "Отправить" и в трее отображается системное уведомление с иконкой "Восклицательный знак", с кнопкой закрытия уведомления и с текстом: "*Не удалось отправить письмо. Проверьте настройки электронной почты и попробуйте ещё раз*".

На иконке прикрепленного файла имеется информация о наименовании, типе, размере и статусе файла.

Сторонний почтовый клиент

Также переписка с клиентом может осуществляться в стороннем почтовом клиенте. Для этого щелкните по пиктограмме ⋮ и нажмите кнопку "Ответить в почтовом клиенте".

Чтобы письма, отправленные в стороннем почтовом клиенте, отображались в истории обращений, при каждом ответе клиенту необходимо указывать электронную почту компании в графе "Копия". Если же сотрудник компании пишет с почты компании в стороннем почтовом клиенте, такие письма автоматически попадают в обращения.

Для того, чтобы завершить обработку обращения, следует закрыть обращение либо перевести его на другого сотрудника.

- Перевод обращения;
- Перенос задания кампании Исходящего обзвона вручную на другое время;
- Закрытие обработки.

4.3.3. Перевод обращений

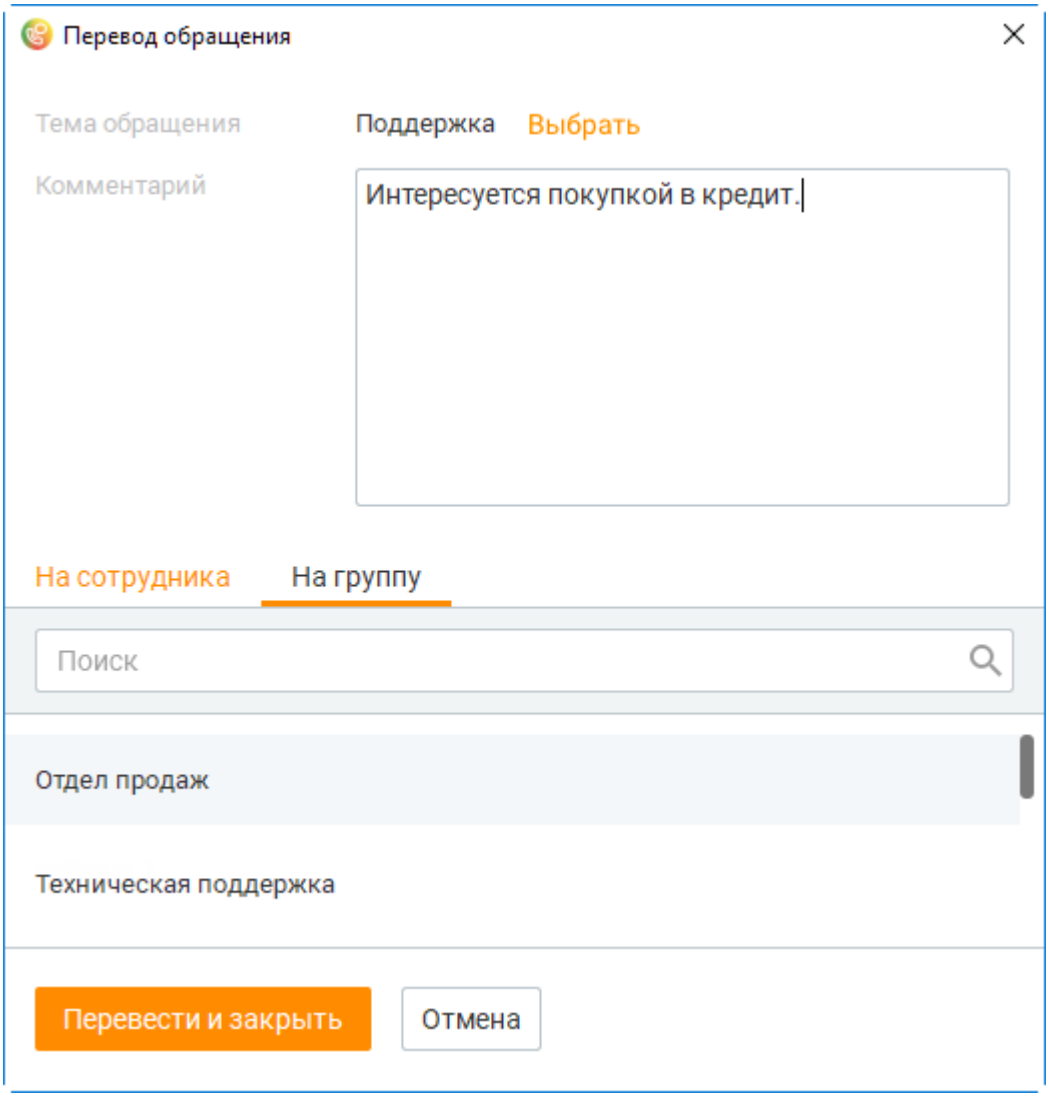
Для перевода обращения на другого сотрудника либо группу нажмите пиктограмму "Перевести".

Кнопка доступна пользователю, на которого назначено обращение, а также пользователям, у которых имеются подконтрольные группы.

Текстовое обращение нельзя перевести на сотрудника с ролью "Робот".

В результате на экране отобразится форма перевода обращения, позволяющая:

- изменить тему обращения – кнопкой *Выбрать*;
- выбрать сотрудника либо группу, на которого будет переведено обращение;
- ввести поясняющий комментарий. Комментарий не является обязательным. Если в обращении имеется комментарий, в списке обращений оно будет отмечено пиктограммой .



Для перевода части обращения нажмите кнопку и выберите пункт меню **Перевести часть обращения**. Также перевод можно осуществить кликом правой кнопкой мыши по сообщению и в открывшемся контекстном меню выбрать сообщения для перевода.

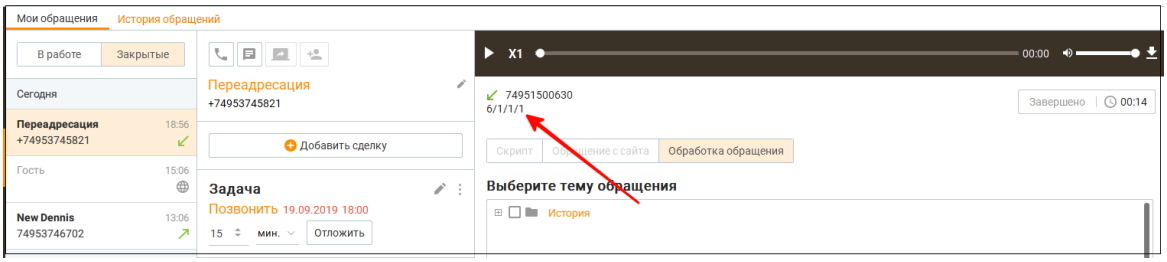
Далее установите флаги напротив сообщений, которые будут переведены, и нажмите **Перевести**.

Для завершения перевода сообщения нажмите **Перевести и закрыть**. В результате в рамках текущего сотрудника данное обращение будет закрыто и создано новое обращение, назначенное на указанного сотрудника либо группу.

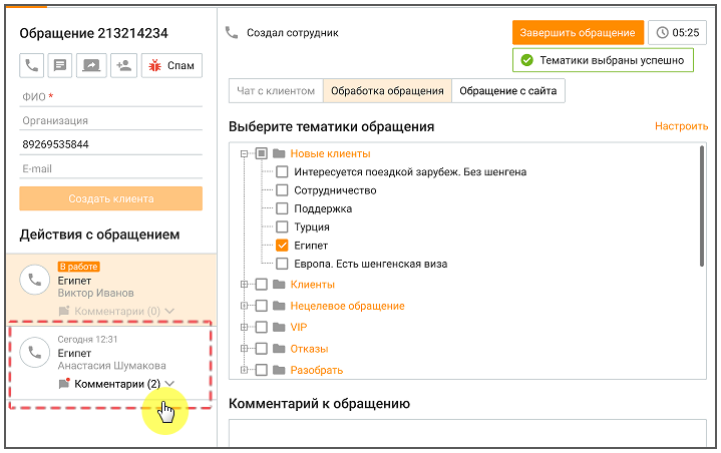
Перевод вызова

После перевода вызова на другого сотрудника на экране отображается окно завершения обработки обращения. При включенной настройке **Закрывать звонковое обращение после окончания разговора через ... секунд** окно завершения не отображается.

Полный путь переадресации закрытых обращений отображается в окне обращения:



Сотрудник, на которого переводят звонок, может видеть обращение с тематиками и комментариями сотрудника, от которого поступил перевод, пока звонок ещё не завершился.



Перевод e-mail-обращения

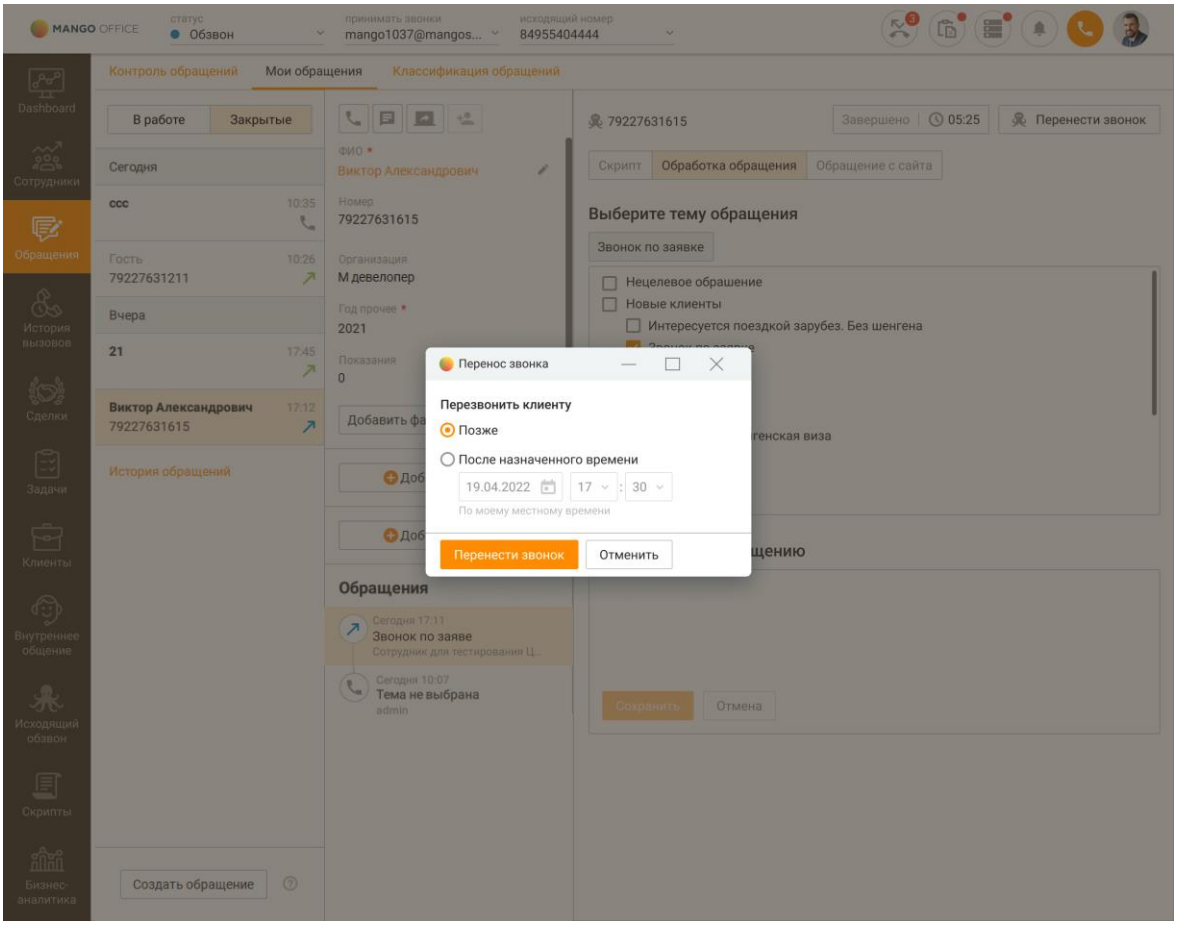
При переводе e-mail-обращения вся цепочка переписки (с вложениями) из исходного обращения доступна для просмотра в новом обращении, созданном после закрытия исходного.

4.3.4. Перенос задания на обзвон

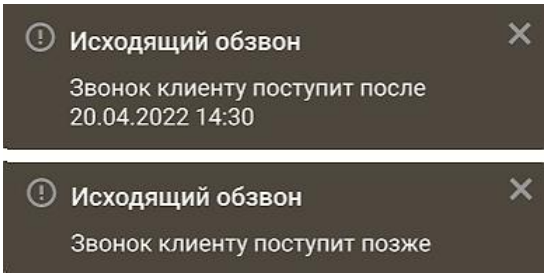
Оператор Контакт-центра, обрабатывающий звонки Исходящего обзвона, при общении с клиентом может вручную назначить перезвон клиенту на конкретное, удобное клиенту время. Звонок вернется в кампанию Исходящего обзвона, и будет выполнен в заданное оператором время.

Чтобы задать время перезвона после завершения разговора с клиентом в карточке завершенного вызова кликните по кнопке "Перенести звонок".

В открывшемся окне выберите вариант "Позже", либо задайте точную дату и время перезвона.



Сохраните изменения кнопкой "Перенести звонок". В правом нижнем углу экрана отобразится системное уведомление о времени повторного звонка клиенту в рамках кампании Исходящего обзвона.



4.3.5. Завершение обработки

Для звонковых обращений

Звонковое обращение закрывается сразу с завершением вызова, т. е. кликом по кнопке "Повесить трубку".

Для текстовых обращений

При закрытии текстовому обращению (кроме СМС-обращений) назначается один из результатов:

- Переведено – обращение переведено на другого сотрудника;
- Не обработано – сотрудник, после распределения обращения на него, закрывает обращение, взятое в работу, без единого ответа сотрудника;

- Спам – сотрудник закрывает обращение кнопкой "Спам";
- Запрещена отправка – исходящее текстовое обращение не было доставлено до пользователя. Повторная отправка таких сообщений из всех текстовых каналов невозможна.
- Обработано – во всех остальных случаях, отличных от описанных выше.

Текстовое обращение, полученное по каналам E-mail, WhatsApp, Viber, ВКонтакте, Telegram, Avito которое не было распределено на сотрудника в течение времени, заданного в настройках канала **E-mail** в Личном кабинете ВАТС, автоматически закрывается с результатом "Не обработано". Для закрытых текстовых обращений Гостей данные об имени пользователя, полученные из канала коммуникации, сохраняются.

СМС-обращение автоматически закрывается с результатом:

- Обработано – если смс было доставлено;
- Запрещена отправка – если смс не было доставлено. Повторная отправка такого сообщения невозможна.

Текстовое обращение, распределенное на сотрудника вручную, автоматически закрывается через промежуток времени, заданный в настройках канала **E-mail** в Личном кабинете, после отправки последнего сообщения в текущем обращении.

Текстовое обращение, распределенное на сотрудника в результате автоматического распределения обращений, в котором сотрудник не отправил ни одного сообщения, закрывается автоматически с результатом "Не обработано" согласно выставленным настройкам в Личном кабинете ВАТС, раздел "Обработка звонков", вкладка "Ожидание ответа", настройка "Максимальное время ожидания клиентом первого ответа от сотрудника".

Если закрытие обращения инициирует сторонний сервис, оно также закрывается с результатом "Не обработано".

Обращение, созданное сотрудником вручную, автоматически закрывается через 4 дня с момента создания.

Чтобы завершить обращение вручную, сотруднику следует нажать кнопку "Завершить обращение" в шапке обращения.



ПРИМЕР
Сотрудник закрывает обращение, взятое в работу. При этом время отправки первого ответа сотрудника позже времени последнего ухода клиента с сайта. Обращение закрывается с результатом "Обработано".

Закрытое обращение не отображается в мониторе очереди обращений и списке обращений, находящихся в работе у другого сотрудника.

Переоткрыть закрытое обращение не допускается. Присоединенные к закрытому обращению файлы недоступны для просмотра. В Контакт-центре отображаются данные о закрытых обращениях, полученных в модуле MANGO Диалоги Личного кабинета ВАТС.

Из закрытого текстового обращения можно инициировать новое исходящее обращение к клиенту кликом по кнопке  (действует для всех каналов, кроме Avito).

Оценка обращения

Если для канала обращения настроена возможность клиента оставить оценку работы сотрудника, то после закрытия обращения клиенту будет предложено поставить оценку согласно настроенным в модуле Контроль качества правилам для групп и отдельных сотрудников.

При маршрутизации обращений и дальнейшем их закрытии, правила отображаются в следующем порядке:

Обращение распределилось на сотрудника и его закрыл сотрудник с настроенным на него правилом оценки – клиенту отображается правило оценки сотрудника, который закрыл обращение.

Обращение распределилось на сотрудника и его закрыл сотрудник без настроенного на него правила оценки – клиенту правило оценки не отображается.

Обращение распределилось на группу с настроенным на нее правилом оценки и его закрыл сотрудник с настроенным на него правилом оценки – клиенту отображается правило оценки группы.

Обращение распределилось на группу с настроенным на нее правилом оценки и его закрыл сотрудник без настроенного на него правила оценки – клиенту отображается правило оценки группы.

Обращение распределилось на группу без настроенного на нее правила оценки и его закрыл сотрудник с настроенным на него правилом оценки – клиенту отображается правило оценки сотрудника, который закрыл обращение.

Обращение распределилось на группу без настроенного на нее правила оценки и его закрыл сотрудник без настроенного на нее правила оценки – клиенту правило не отображается.

Просмотр истории обращений осуществляется:

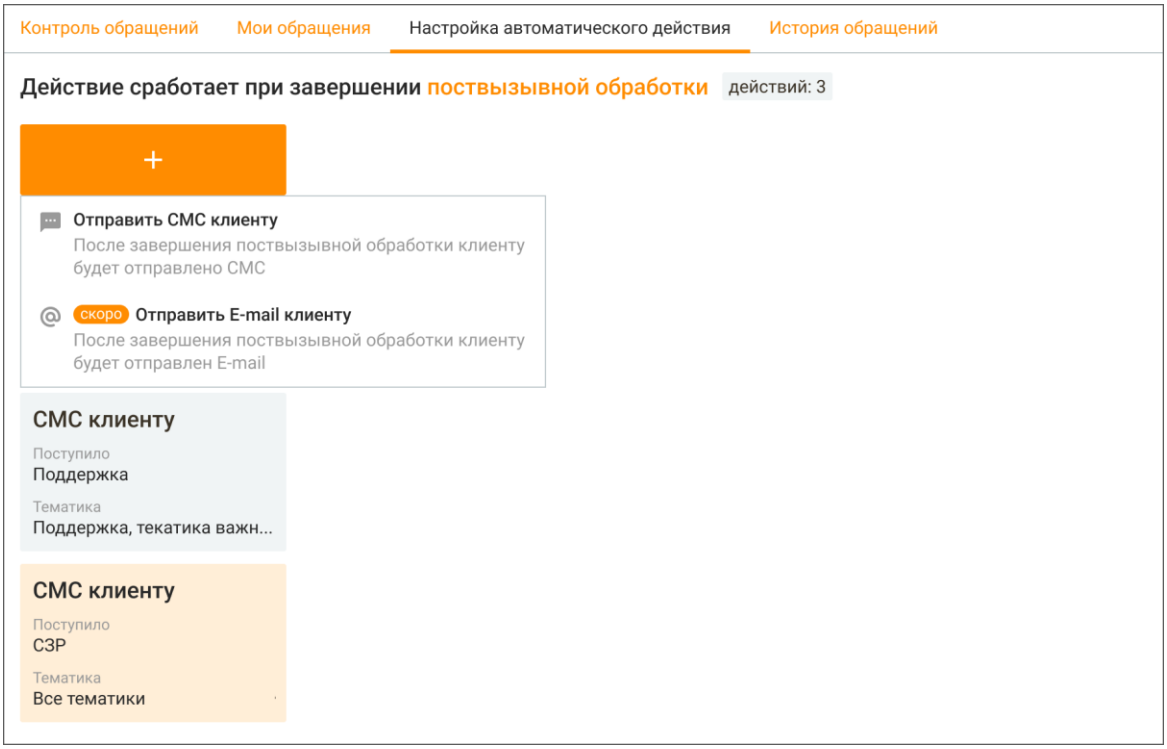
- При просмотре истории открытых и закрытых обращений;
- При просмотре карточки контакта (в случае, когда обращение было привязано к контакту адресной книги).

В случае, когда по клиенту, обращение с которым закрывается, есть хотя бы одна незакрытая задача, устанавливается флаг "Закрыть задачу".

4.4. Настройка автоматических действий

Вкладка отображается только для пользовательской роли Администратор.

Вкладка предназначена для настройки автоматических действий по результатам работы оператора с обращением. Пользователь может настроить отправку СМС сообщения с заданным текстом и переменными на номер телефона клиента по завершению звонка, чтобы закрепить результаты общения.

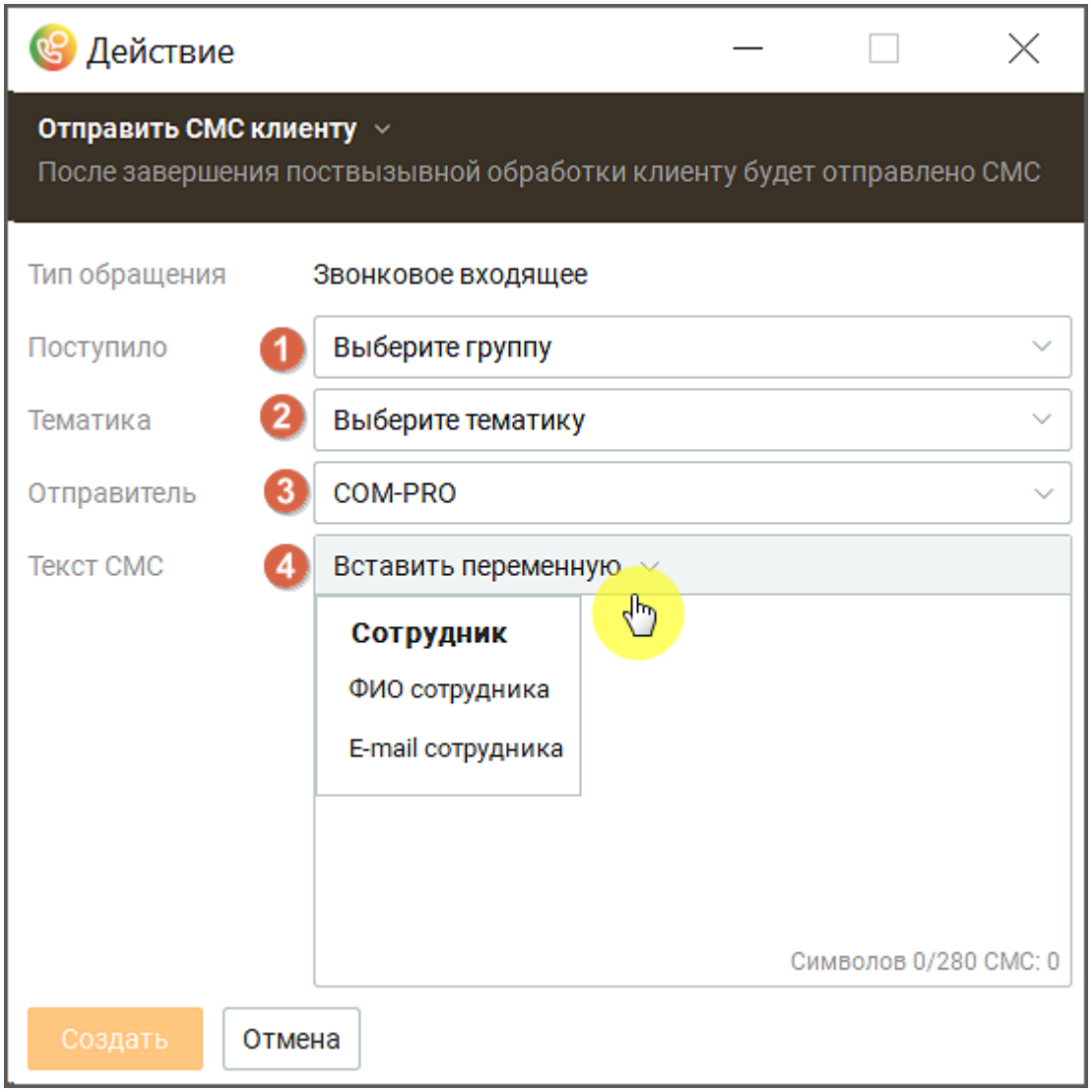


Тип триггера – на звонковое входящее обращение, срабатывает после завершения поствызывной обработки. В триггере может настраиваться использование шаблона СМС и выбираться параметры Адресной книги.

Максимальное количество автоматических действий – 20.

Автоматические уведомления могут быть настроены для следующих категорий получателей: на группу, на тематику.

Для добавления СМС сообщения необходимо кликнуть по кнопке "+" и в открывшемся окне произвести настройки триггера.



Настройки триггера:

1. Поступило – группа операторов Контакт-центра, на которую был распределен звонок.

2. Тематика – тематика, назанченная звонку.

3. Отправитель – выбор имени отправителя. Доступен при подключении услуги "Отраслевое имя отправителя СМС" или "Индивидуальное имя отправителя СМС" в Личном кабинете ВАТС.

4. Текст СМС – поле для текста СМС-уведомления. Максимальная дли текста 280 символов без учета переменных. При создании уведомления доступны следующие переменные:

- ФИО сотрудника
- E-mail сотрудника

4.5. История обращений

Для просмотра аналитической информации по обращениям клиентов следует отобрать обращения по периоду времени. Для этого выберите нужный период времени. При выборе варианта **Произвольный** становятся доступными поля **с** и **по**, где вы можете ввести нужную дату или выбрать ее, нажав на значок календаря. Вы также можете дополнительно указать

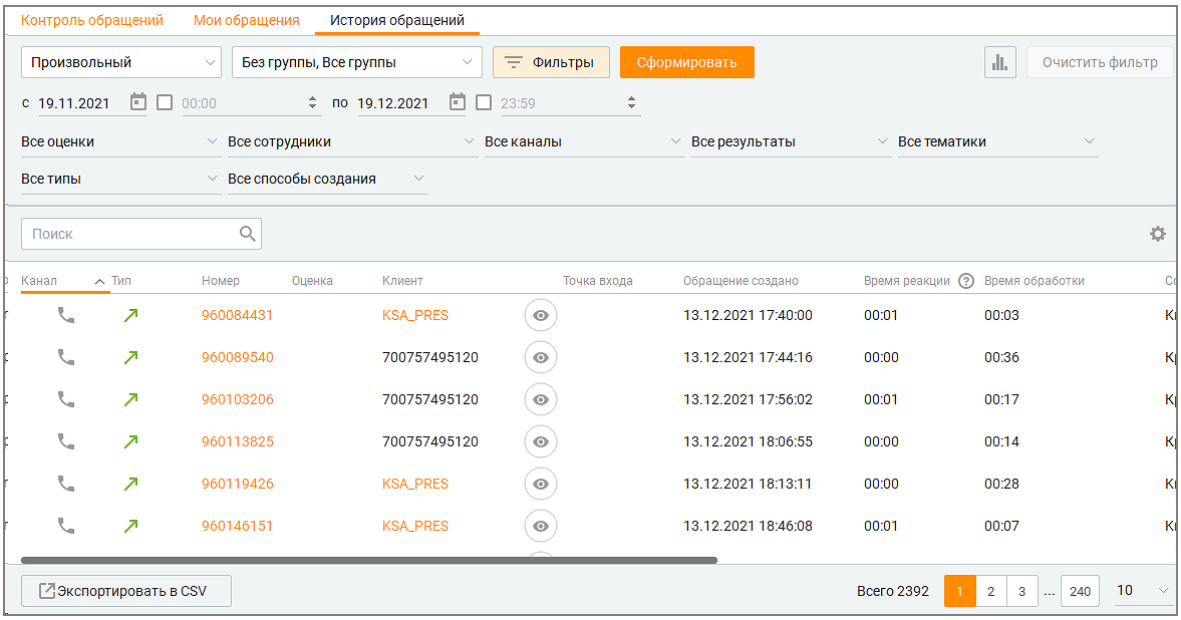
время суток для полей **с** и **по**. Для этого включите соответствующие настройки и укажите время.

Затем выберите группу(ы), по которым необходимо получить аналитические данные.

Для более детальной настройки нажмите кнопку **Фильтры**. В результате развернется дополнительная панель, содержащая фильтры по:

- оценке клиента;
- типу обращения;
- сотруднику;
- точке входа;
- результату обращения;
- тематике обращения;
- способу создания обращения.

После завершения выбора критериев нажмите кнопку **Сформировать**. После этого Контакт-центр MANGO OFFICE отобразит отчет по обращениям, сформированный в соответствии с критериями выбора, указанными вами выше.



Клик по кнопке "Очистить фильтр" удаляет заданные параметры фильтрации.

Клик по пиктограмме  открывает блок графиков отчета. Отчет содержит три графика:

- **Закрытые обращения** – общее количество закрытых обращений, соответствующее выбранным значениям фильтров. На графике "Закрытые обращения" (представление *по сотрудникам*) все обращения, обработанные удаленным оператором, и все обращения, которые не были распределены на оператора, отображаются под единым значением – "Оператор удален или Оператор не назначен".
- **Среднее время реакции оператора** – среднее время ожидания ответа оператора в каждом обращении, соответствующего выбранным значениям фильтров для выбранного способа представления, а также среднее время ожидания ответа оператора по всем обращениям согласно фильтрам;
- **Среднее время обработки** – среднее времени обработки каждого обращения, соответствующего выбранным значениям фильтров для выбранного способа представления, а также среднее время обработки по всем обращениям согласно фильтрам.

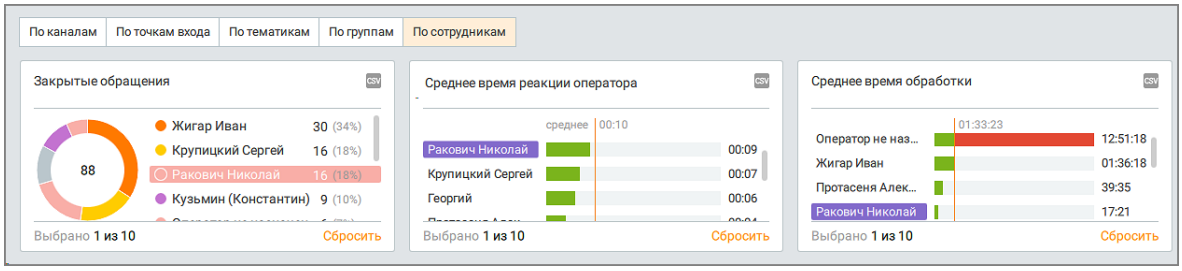
Внешний вид графиков меняется в зависимости от группировки данных по:

- каналам;
- точкам входа;

- тематикам;
- группам;
- сотрудникам.

Клик по области графика (тексту либо изображению) приводит к фильтрации списка в таблице соответственно выбранному значению. Повторный клик по этой области приводит к отмене фильтрации. Клик по кнопке *Сбросить* очищает фильтр графика.

При выборе каких-либо значений на графиках в фильтрах заполняются соответствующие комбобоксы, при снятии значений – значения в фильтре также снимаются.



Клик по кнопке F5 обновляет данные в отчетах. При переключении способа представления данные в графиках пересчитываются автоматически.

Клик по кнопке CSV приводит к открытию стандартного окна экспорта данных в CSV. Экспорт производится с учетом выбранных в фильтрах или с помощью поисковой строки значений.

В нижней части отчета отображаются сведения по каждому обращению в виде таблицы. Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов. По умолчанию отображается весь набор столбцов.

Таблица включает следующие столбцы:

- Пиктограмма 👁 для перехода к просмотру обращения;
- Канал: ВКонтакте, Чат на сайте, Звонковое обращение, Telegram, E-mail, CMC, Viber, WhatsApp, Avito;
- Тип: тип обращения (входящий, исходящий, проактивный чат);
- Номер обращения (в виде ссылки на вкладку "История обращений" с открытым соответствующим обращением);
- Точка входа: номер телефона, email и т.д. Если точка входа "номер телефона", то номер отображается в таблице и виджете (при наличии комментария к номеру в виджете отображается комментарий).
- Время обработки: время, которое потребовалось оператору на обработку обращения с момента взятия в работу до закрытия обращения;
- Время ожидания в очереди: время, в течение которого обращение находилось в очереди до распределения на оператора
- Время ожидания ответа оператора: время, которое потребовалось оператору на ответ с момента взятия в работу обращения;
- Оценка обращения (текстовое и числовое значение). Если в Личном кабинете ВАТС подключена услуга "Контроль качества (Омниканальная оценка диалогов)", то в таблице отображаются столбцы согласно всем настроенным в модуле Контроль качества оценкам: Оценка 1, Оценка 2, Оценка 3, Средняя оценка.

Если услуга "омниканальная оценка диалогов" включена:

Допустима фильтрация отчета по оценке обращений – выбор из списка со следующими значениями: **Все оценки** (отлично, хорошо, нормально, плохо, очень плохо), **Без оценки**.

- ✓ При выборе значений оценки *"Хорошо", "Плохо", "Без оценки"* в фильтре по оценке, в таблице выводятся и текстовые, и звонковые обращения (если это не противоречит условиям остальных фильтров).
- ✓ При выборе в фильтре оценки значений, относящихся только к звонковым обращениям (*"Отлично", "Нормально", "Очень плохо"*), в таблице выводятся только звонковые обращения (если это не противоречит условиям остальных фильтров).
- ✓ При выборе в фильтре оценки значений, относящихся одновременно к звонковым и текстовым обращениям, в таблице выводятся все удовлетворяющие условиям результаты.

ПРИМЕР: В фильтре "Оценка" выбраны значения "Отлично", "Хорошо", "Плохо". В таблице будут выведены все звонковые обращения с оценками "Отлично", "Хорошо", "Плохо" и все текстовые обращения с оценками "Хорошо", "Плохо" (если это не противоречит условиям остальных фильтров).

Ссылка на настройку **Омниканальной оценки диалогов** https://qm.mango-office.ru

Если услуга "омниканальная оценка диалогов" отключена:

Допустима фильтрация отчета по оценке обращений – выбор из списка со следующими значениями: **Все оценки** (хорошо, плохо), **Без оценки**.

- ✓ При выборе в фильтре значений *"Хорошо"* и/или *"Плохо"*, в таблице НЕ выводятся звонковые обращения. Обращения по всем остальным каналам выводятся в соответствии с выбранной в фильтре оценкой.
- ✓ При выборе в фильтре значения *"Без оценки"*, в таблице выводятся все звонковые обращения, а также обращения по остальным каналам, по которым не выставлена оценка.
- ✓ Значения поля "Оценка" для звонковых обращений не выводятся в таблице.

- Клиент: при наличии клиента среди контактов адресной книги поле содержит кликабельное имя клиента. Нажатие на ссылку приводит к открытию карточки контакта. Если клиент обращается по Telegram, VK, WhatsApp или Viber и получено имя аккаунта клиента, то отображается Имя аккаунта. Если обращение создано на основе вызова от абонента, которого нет в адресной книге, то отображается номер телефона абонента. Иначе – отображается текст "Гость";
- О номере: комментарий к входящему номеру телефона из ЛК ВАТКС (если есть).
  - Обращение создано;
  - Время реакции;
  - Время обработки;
  - Сотрудник;
  - Группа, на которую было распределено обращение;
  - Тема;
  - Результат;
  - Комментарий: содержимое поля копируется в буфер обмена кликом на пиктограмму .

В зависимости от роли пользователя в Контакт-центре некоторые столбцы могут быть недоступны для просмотра.

Поисковая строка допускает поиск по следующим полям:

- Номер обращения;
- Клиент (если существует контакт с соответствующими контактными данными, то поиск ведется по его имени; иначе – поиск ведется по номеру телефона, если обращение создано на основе вызова);
- Точка входа.

Для экспорта отчета в формате CSV нажмите кнопку **Экспорт в CSV**. В результате на экране отобразится форма настройки экспорта. В выгрузке отчета обращений имеется идентификатора звонка (поле "Контекст") по которому создано это обращение. Это помогает сопоставлять сделку с звонком в котором была создана сделка инструментами excel.

Если для экспорта выбрано поле "Текст СМС", то в файле данных будут экспортированы тексты из СМС-обращений.

5. Сделки

Модуль **Сделки** в меню разделов содержит список всех сделок, доступных к просмотру пользователю, в зависимости от его роли.

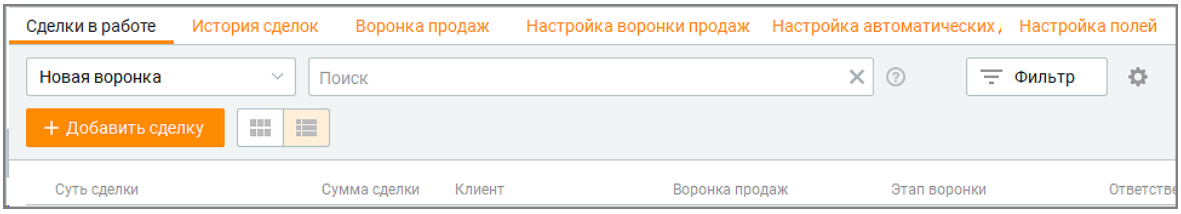
Модуль включает в себя несколько инструментов:

- Сделки в работе
- История сделок
- Воронка продаж
- Настройка воронки продаж (для пользователей с ролями Руководитель компании и Администратор)
- Настройка автоматических действий (для пользователей с ролями Руководитель компании и Администратор)
- Настройка пользовательских полей (для пользователей с ролями Руководитель компании и Администратор)
- Настройка причин отказа

На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

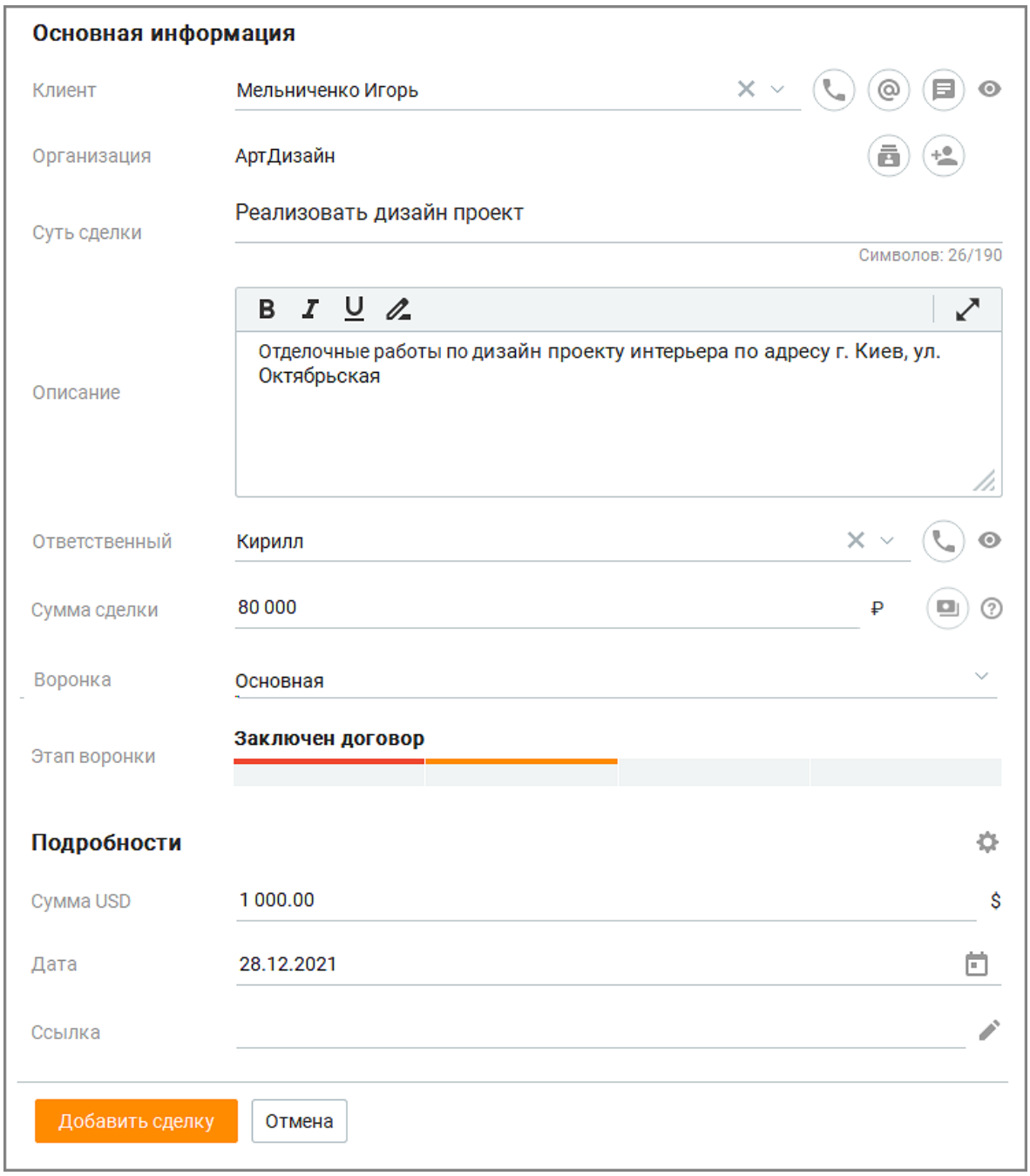
Для создания новой сделки откройте окно **Сделки** в меню разделов и нажмите **Добавить сделку**. По достижении количества сделок 1000, попытка добавить еще одну сделку приводит к появлению уведомления о достижении лимита.

При изменении подключенных услуг сделки сверх лимита не удаляются, но для работы доступно лишь 1000 последних по дате создания сделок (созданных или переоткрытых).



На карточке сделки заполните стандартные и пользовательские поля:

- **Клиент –** контакт адресной книги (вкладка Клиенты/Контакты). Если клиент был удален, то в созданной ранее сделке отображается как Удаленный клиент. Также можно добавить нового клиента кликом по кнопке "+ Новый клиент".
- **Организация** – поле автоматически заполняется данными об организации указанного выше клиента;
- **Суть сделки** – поле является обязательным к заполнению, допускается несколько сделок с одинаковым названием.
- **Описание** – описание сделки, не более 3000 символов;
- **Ответственный** – сотрудник, создавший сделку либо сотрудник, на которого назначена сделка при её создании. Ответственный сотрудник впоследствии может быть изменен вручную или автоматически. При смене Ответственного вручную пользователю будет предложено назначить связанные со сделкой задачи на нового Ответственного.
- **Сумма сделки** – сумма сделки, не более 12 цифр;
- **Воронка продаж –** наименование воронки продаж, к которой относится сделка (выбор из выпадающего списка);
- **Этап воронки** – выбор этапа сделки.



Пользовательские поля размещаются в блоке "Подробности". Клик по пиктограмме ⚙ открывает вкладку Настройка пользовательских полей.

Помимо полей, заполняемых пользователем при создании сделки, карточка сделки содержит пиктограммы:

– звонок клиенту или сотруднику. Кнопка активна, если в карточке клиента/сотрудника имеется номер телефона;

– отправить e-mail. Кнопка активна, если в карточке клиента указан адрес электронной почты. Для отправки e-mail в настройке Телефония и E-mail должен быть указан и авторизован адрес электронной почты сотрудника;

- отправить текстовое обращение. Кнопка активна, если в карточке клиента указан хотя бы один канал для текстовых обращений;

– открывает список всех контактов организации в модуле "Клиенты";

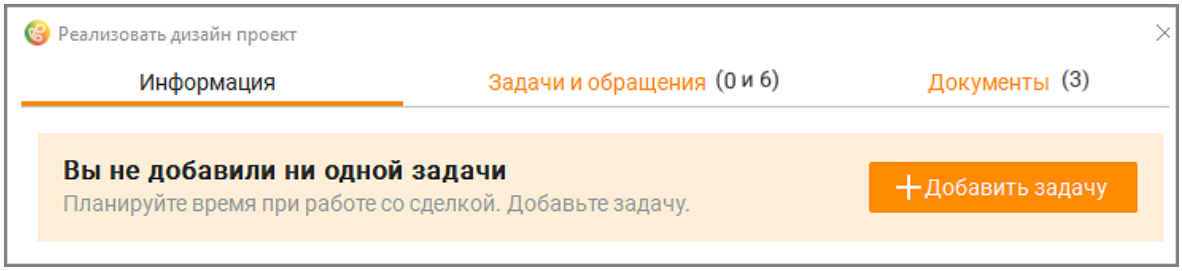
– открывает карточку добавления нового контакта в указанную организацию;

– просмотр карточки клиента/сотрудника;

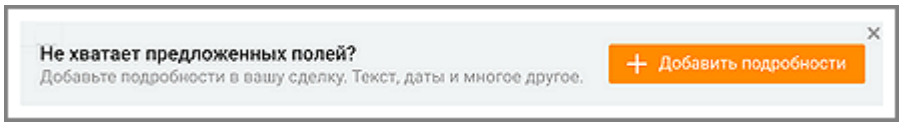
– редактирование текста;

– формирование ссылки на оплату сделки в сервисе ЮKassa.

После создания карточку сделки можно открыть в режиме просмотра и редактирования. У вновь созданной сделки отсутствуют задачи, поэтому отобразится соответствующее информационное сообщение.



Если у пользователя имеются права на настройку пользовательских полей, при создании сделки будут отображаться дополнительные блоки уведомлении.



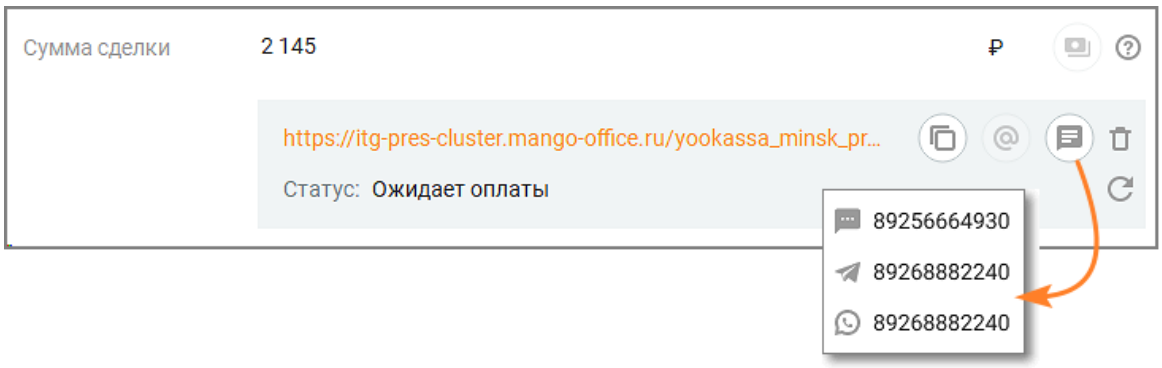
Оплата сделки

В карточке сделки сотрудник может сгенерировать ссылку на оплату сделки в сервисе ЮKassa.

В Личном кабинете пользователя ВАТС должна быть подключена интеграция с ЮKassa.

Чтобы сгенерировать ссылку, кликните по пиктограмме в строке "Сумма сделки". После того, как ссылка будет сгенерирована, ее можно:

- скопировать в буфер обмена кликом по пиктограмме ;
- отправить на e-mail, указанный в карточке клиента, кликом по пиктограмме ;
- отправить СМС-уведомлением (в преднастроенном системном шаблоне), WhasApp-уведомлением или текстовым обращением по выбранному каналу кликом по пиктограмме ;
- удалить кликом по пиктограмме . После удаления ссылка становится недействительной, платеж по ней не может быть произведен.
- Клик по пиктограмме обновляет статус платежа.

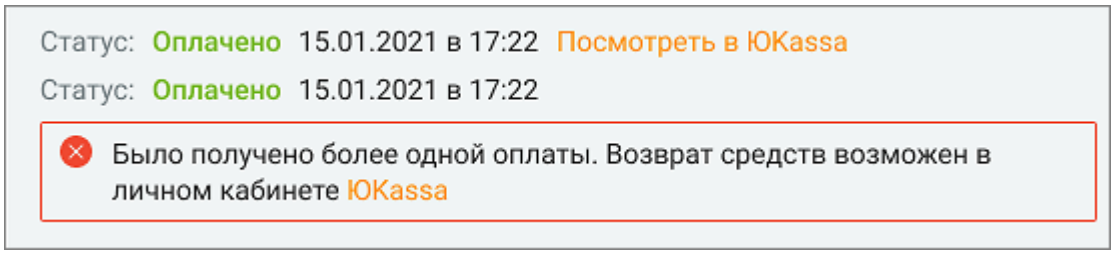


После получения оплаты статус платежа меняется на **Оплачено**. В карточке сделки отображаются дата и время оплаты, а также ссылка "Посмотреть в ЮKassa".

Ограничение по времени для оплаты платежей настраивается пользователем в личном кабинете ЮKassa. По истечении данного срока не оплаченный платеж автоматически отменяется, ссылка на оплату становится не действительной.

В настройках можно задать автоматическое перемещение сделки на выбранный этап после поступления оплаты.

Если клиент произвел оплату по ссылке несколько раз, в карточке сделки отразится информация обо всех полученных платежах, а также ссылка на Личный кабинет ЮKassa для возврата ошибочного платежа.



Статус сделки

Каждая сделка находится в одном из статусов:

- **В работе**
- **Не в работе**: Состоялась, Не состоялась, Удалена

При создании сделки ей присваивается статус **В работе**. Пользователь может изменить статус сделки одной из кнопок в карточке сделки:



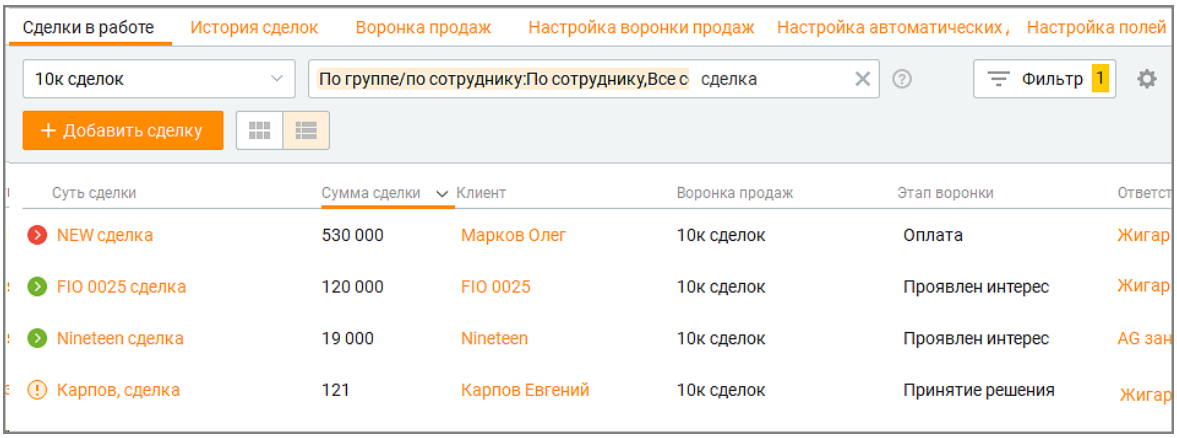
5.1. Сделки в работе

Вкладка предназначена для мониторинга сделок со статусом **В работе.**

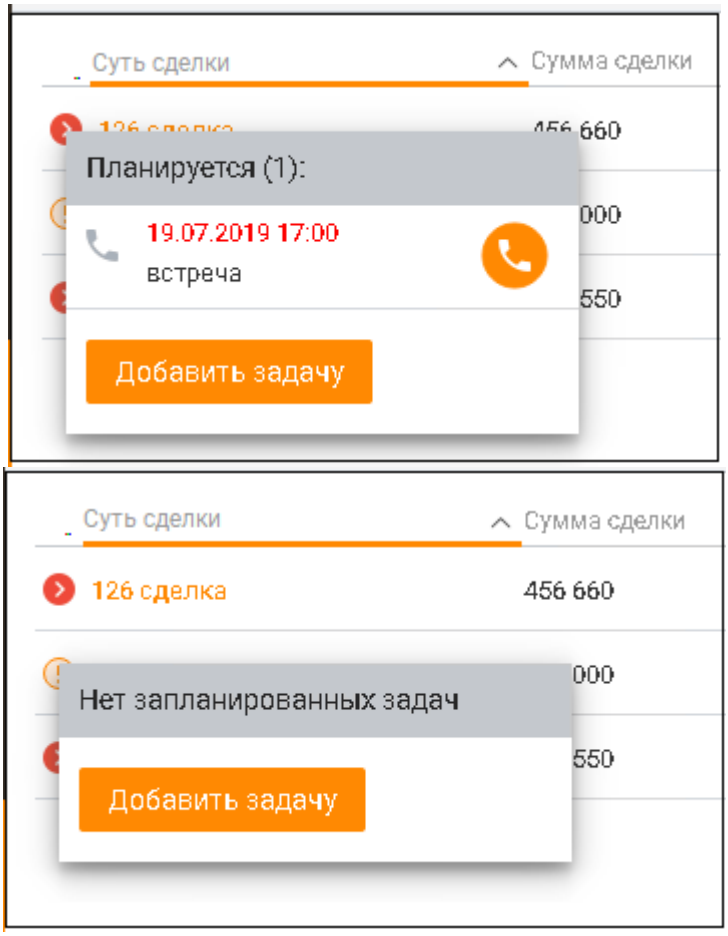
Переключатель По группе/По сотруднику доступен, если у пользователя в подчинении имеются группы или сотрудники.

Сделки в работе отображаются в табличном либо плиточном виде 

Табличный вид



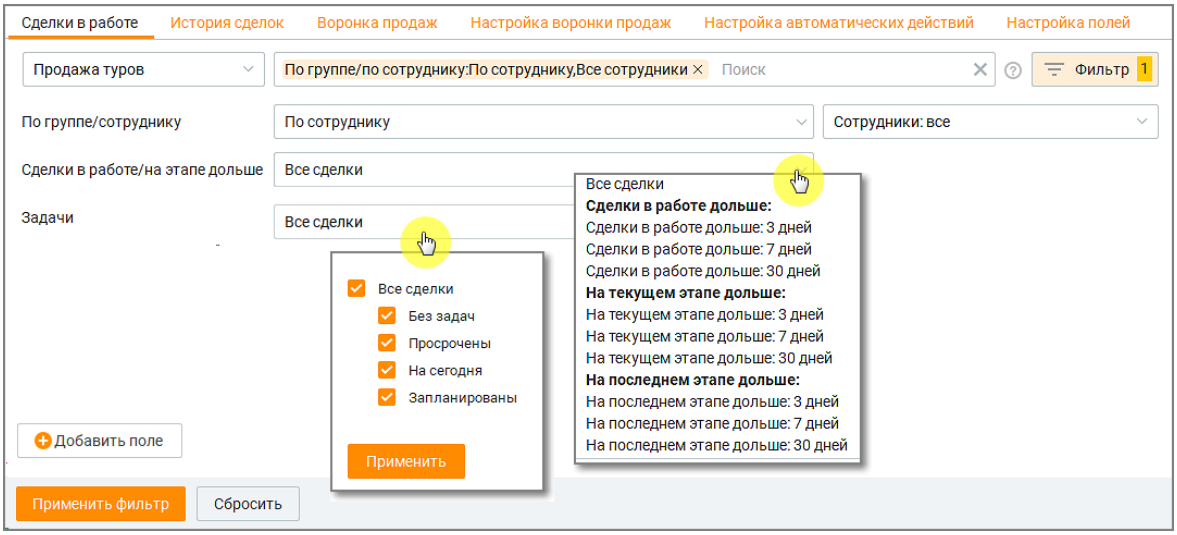
По клику на пиктограмме (пропущенные) или (запланированные) открывается список задач сделки. Значок означает отсутствие у данной сделки запланированных задач. Клик по кнопке запускает функцию вызова клиента. Кнопка отображается, если в карточке клиента имеется контактный телефон.



Предусмотрена фильтрация списка сделок в таблице. Чтобы открыть панель фильтрации, нажмите на кнопку **Фильтры**. Имеется строка поиска для быстрого поиска сделки.

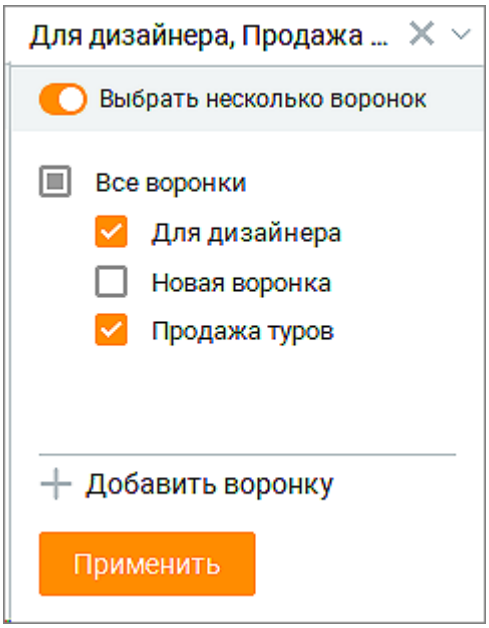
Чтобы отобрать сделки в зависимости от привязанных к ним задач, выберите нужный вариант в выпадающем списке **Все сделки**. Доступны следующие: **Все сделки, Без задач, Просрочены, С задачами на сегодня, Запланированы.**

Выбранные фильтры сохраняются после выхода пользователя из Контакт-центра и повторной авторизации.



Клик по кнопке "Добавить поле" открывает окно со списком полей вкладки **Настройка полей** для выбора дополнительного поля фильтрации.

Установка переключателя в режим "Включено" открывает возможность выбора нескольких воронок для формирования таблицы данных:



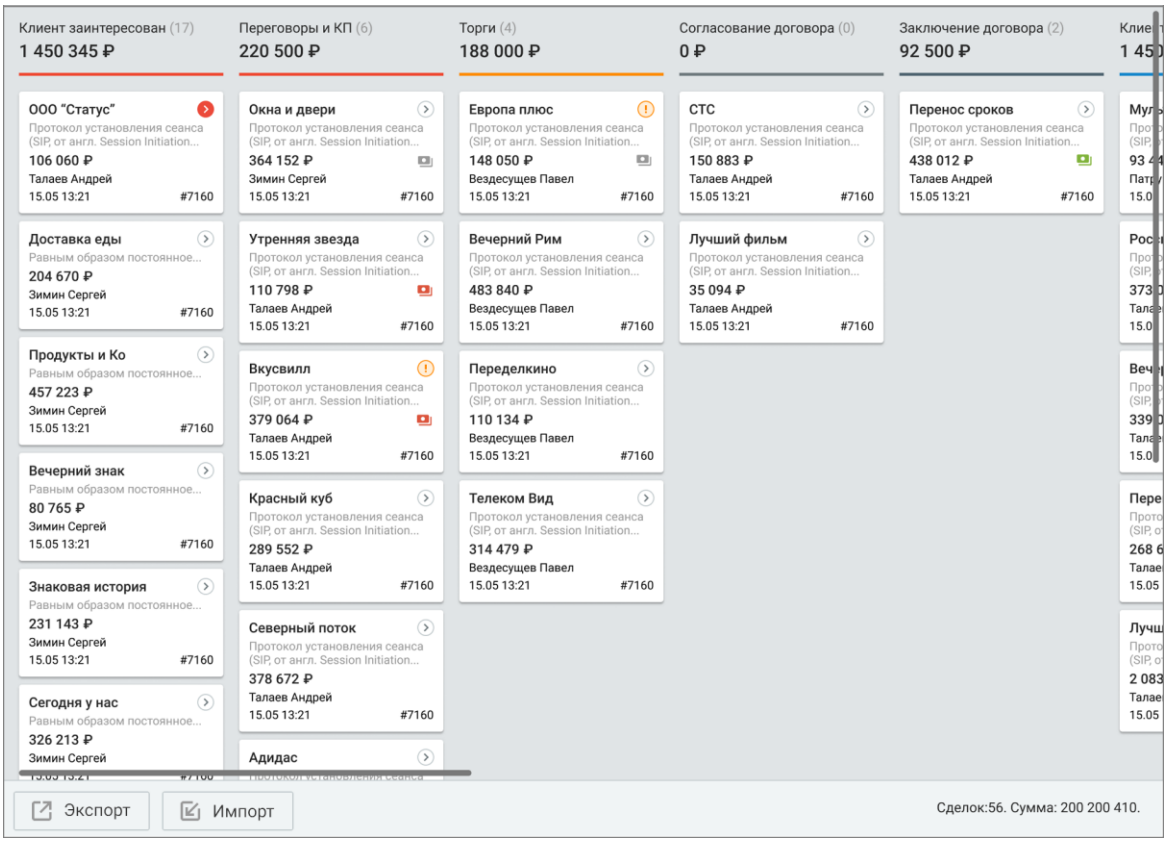
Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться в таблице. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов. По умолчанию отображается набор столбцов, соответствующих стандартным полям сделки:

- **Суть сделки** – название сделки;
- **Сумма сделки –** сумма сделки;

- **Клиент** – контакт адресной книги. Если клиент был удален, то в созданной ранее сделке отображается как Удаленный клиент;
- **Организация** – компания, к которой относится клиент;
- **Воронка продаж** – наименование воронки продаж;
- **Этап воронки** – текущий этап сделки;
- **Ответственный** – сотрудник, создавший сделку либо сотрудник, на которого назначена сделка при её создании;
- **Дата создания сделки** – дата создания сделки в формате дд.мм.гггг;
- **ID –** уникальный идентификатор сделки;
- **Дата первого обращения** – дата первого обращения клиента по данной сделке;
- **Дата последнего обращения** – дата последнего обращения клиента по данной сделке.

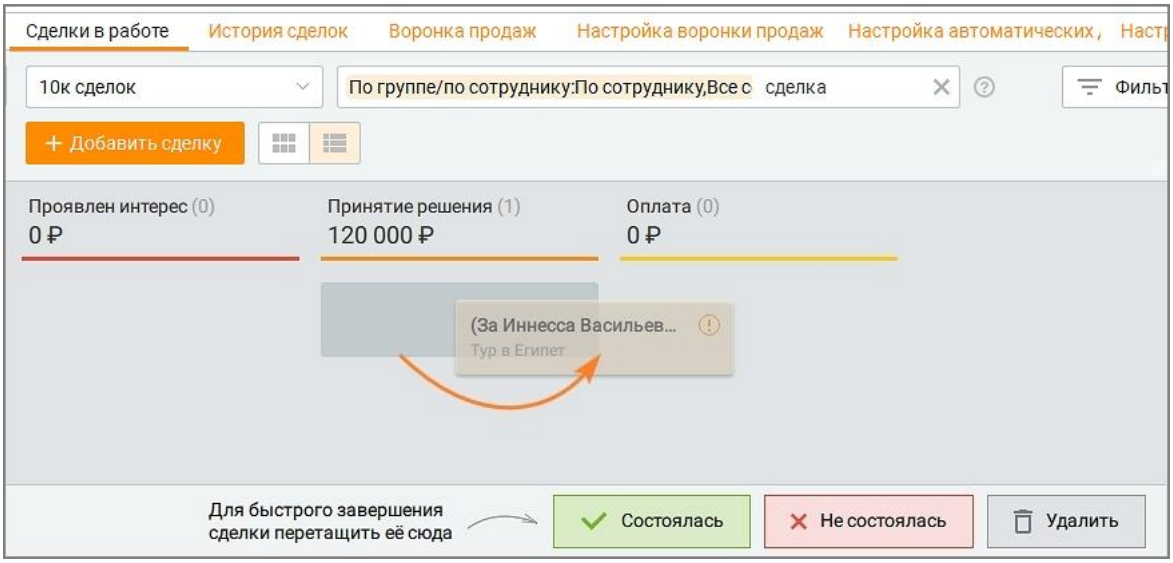
Плиточный вид

Если использована услуга "Увеличение лимита открытых сделок" (более 1000 шт.), плиточный вид не доступен



В плиточном варианте сделки расположены в соответствии с этапом воронки продаж, на котором находится сделка. По умолчанию сделки отфильтрованы по текущему сотруднику.

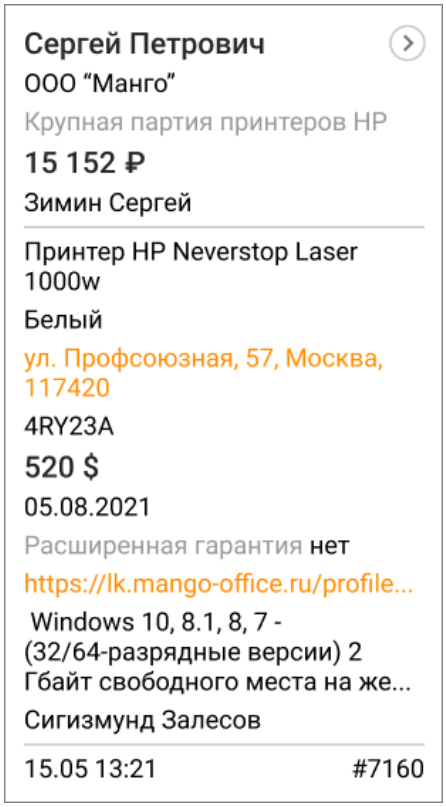
Для перемещения сделки между этапами установите курсор на сделке, и, удерживая левую кнопку мыши в нажатом состоянии, переместите сделку на нужный этап.



Для выбора строк, отображаемых в карточке сделки, щелкните по пиктограмме и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов. Для выбора доступны все системные и пользовательские поля, включая следующие:

- **Название** – название сделки;
- **Сумма сделки** – сумма сделки;
- **Организация** – организация, с которой осуществляется сделка;
- **Клиент** – контакт адресной книги. Если клиент был удален, то в созданной ранее сделке отображается как Удаленный клиент;
- **Ответственный** -ответственный за сделку;
- **Дата создания** – дата создания сделки;
- **ID сделки** – уникальный номер сделки в системе;

Рекомендуется выводить только самые важные данные, так как при выборе большого количества отображаемых полей карточка сделки увеличивается, а содержащаяся на ней информация воспринимается сложнее.



Если в сделке была сгенерирована ссылка на оплату через сервис ЮKassa, в карточках сделки плиточного вида отображаются пиктограммы статуса оплаты

– ссылка на оплату сгенерирована, ожидается оплата от клиента.

– оплата по ссылке получена;

– оплата не получена, ссылка устарела;

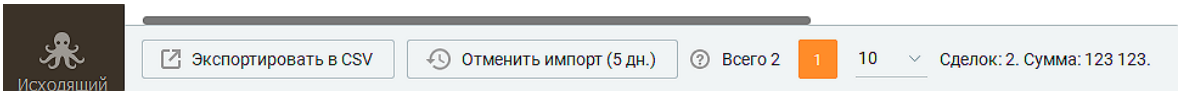
– оплата получена дважды, возможна ошибка.

Для экспорта списка нажмите кнопку **Экспорт**. После этого на экране отображается окно выбора параметров экспорта. Пользователь имеет возможность выбрать для экспорта все данные из адресной книги для контакта. Сохраните файл экспорта, используя стандартные средства операционной системы.

Для импорта сделок нажмите кнопку **Импорт**. Ознакомьтесь с информацией в открывшемся окне первого шага импорта, скачайте шаблон импортируемого файла в формате csv, заполните его и загрузите в Контакт-центр. На втором шаге импорта проверьте правильность сопоставления полей и, при необходимости, произведите другие настройки. По клику на кнопку **Начать импорт** сделки будут импортированы. По завершении в папке, содержащей файл импорта, создается файл "Журнала импорта".

Для последней процедуры импорта и в течение 5 дней возможна отмена импорта сделок. Например, если было два импорта сделок и пользователь хочет отменить импорт, то отмена может быть сделана только по последней загрузке сделок.

Чтобы отменить импорт, нажмите кнопку "Отменить импорт" в нижней части окна сделок. В открывшемся окне выберите сделки и подтвердите отмену импорта.

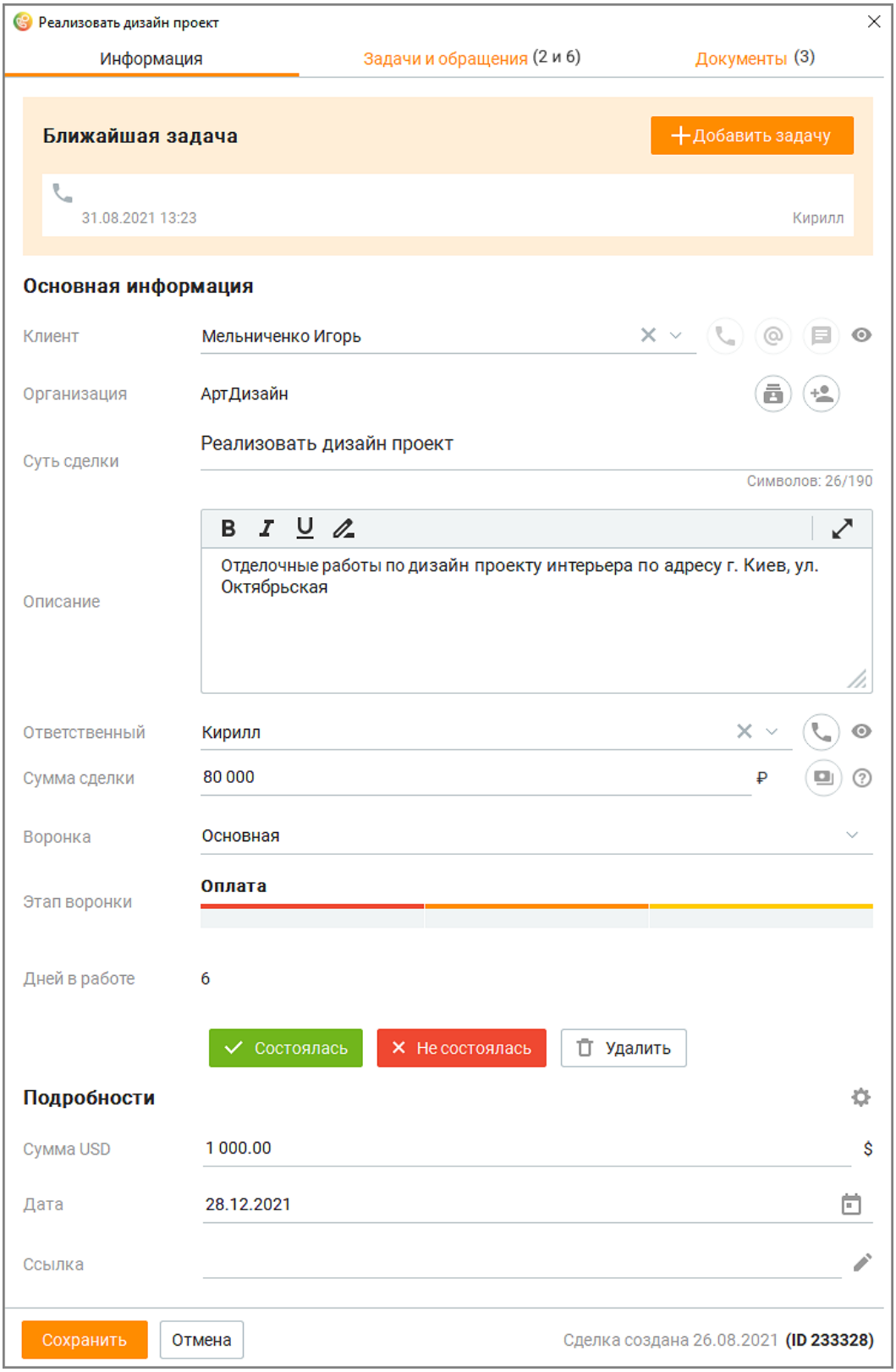


Карточка сделки

Чтобы открыть карточку сделки, щелкните правой кнопкой мыши по названию сделки. Открывается окно для просмотра и редактирования сделки. Сохранение изменений производится щелчком по кнопке Сохранить.

Карточка сделки откроется на вкладке **Информация.**

Информация



Помимо стандартных и пользовательских полей, заполняемых пользователем при создании сделки, карточка сделки содержит:

Сделка создана – дата создания сделки в формате дд.мм.гггг;

ID – уникальный идентификатор сделки. При создании сделки заполняется автоматически, не изменяется. Клик по ID приводит к копированию его в буфер обмена. При наличии связи с "родительской" сделкой также отображается ее ID.

Дней в работе – количество дней с даты создания сделки;

Состоялась – кнопки перевода сделки в статус "Состоялась";

Не состоялась – кнопка перевода сделки в статус "Не состоялась";

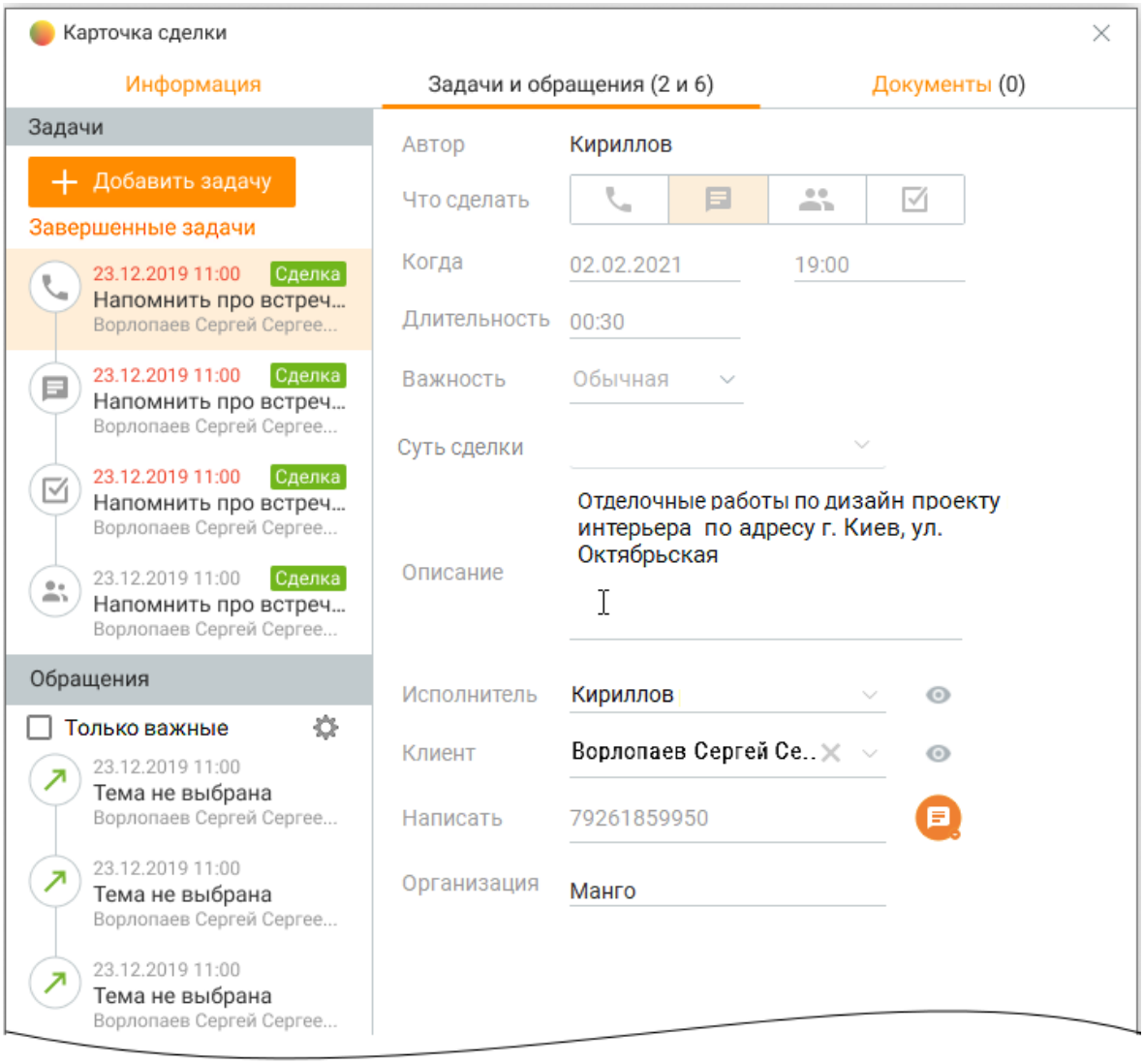
Удалить – кнопка удаления сделки.

При клике на область отображения **Ближайшая задача** открывается отображаемая в области задача.

Задачи и обращения

Сделка может быть связана со:

- одной или несколькими задачами
- одним или несколькими обращениями
- одним клиентом
- одной организацией
- одной сделкой



Задачи: Сделка связана с задачей только через клиента. Если в задаче, связанной со сделкой и каким-либо клиентом меняется клиент, то задача перестает быть связанной со сделкой, и привязывается к новому клиенту. Если клиент меняется у сделки, задача привязывается к новому клиенту, сохраняя связь со сделкой.

При изменении клиента сформированное по умолчанию название сделки *"имя_клиента сделка"* не меняется. Изменить название можно в карточке сделки.

Клик по кнопке "Завершенные задачи" открывает список завершенных задач. Фильтрация списка доступна по клику на пиктограмму  .

Обращения: Полученное или созданное обращение от клиента из адресной книги, у которого есть открытая сделка **В работе** автоматически привязывается к открытой сделке.

Если у клиента несколько открытых сделок, его обращения автоматически привязываются к последней по дате создания сделке со статусом *В работе*, где инициировавший создание обращения сотрудник является Ответственным. Если сотрудник не является ответственным ни в одной из сделок по клиенту, такое обращение автоматически привязывается к сделке в статусе *В работе* последней по дате создания, не зависимо от того кто является Ответственным за сделку.

Если чекбокс "Только важные" проставлен, в списке обращений выдаются только обращения с указанными настройками важности. Настройки важности задаются кликом по пиктограмме  .

ПРИМЕР 1:

У клиента "Василий" 3 сделки – "1","2" и "3". В сделке "1" ответственный – сотрудник А, в сделке "2" ответственный – сотрудник Б, и в сделке "3" ответственный – сотрудник А. Сотрудник Б звонит клиенту "Василий" из карточки клиента, то есть не из карточки сделки. Созданное обращение привязывается к сделке "2", поскольку сотрудник Б является ответственным за эту сделку.

ПРИМЕР 2:

У клиента "Николай" 3 сделки – "1","2" и "3". В сделке "1" ответственный – сотрудник А, в сделке "2" ответственный – сотрудник Б, и в сделке "3" ответственный – сотрудник А. Сотрудник А звонит клиенту "Николай" из карточки клиента, то есть не из карточки сделки. Созданное обращение привязывается либо к сделке "1", либо к сделке "3", поскольку сотрудник А является ответственным за обе этих сделки. Определяется какая сделка из сделок "1" и "3" была создана позднее, и обращение привязывается к сделке с наиболее поздней датой создания.

ПРИМЕР 3:

У клиента "Сергей" 3 сделки – "1","2" и "3". В сделке "1" ответственный – сотрудник А, в сделке "2" ответственный – сотрудник Б, и в сделке "3" ответственный – сотрудник А. Есть сотрудник В, который звонит клиенту "Сергей" по какому-либо вопросу. Сотрудник В не является ответственным ни за одну из сделок. Поэтому созданное обращение привяжется к той сделке из "1", "2" и "3", которая имеет наиболее позднюю дату создания.

При создании сделки из раздела Мои обращения сделка привязывается к последнему обращению клиента.

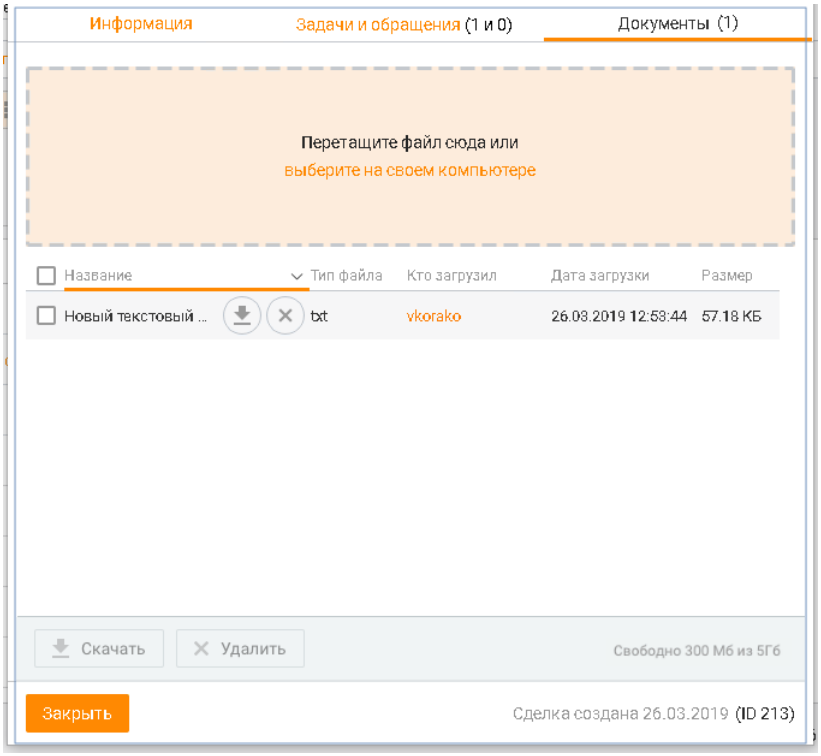
Каждая сделка связана только с одним клиентом. Поэтому вкладка Задачи и обращения карточки сделки содержит задачи и обращения данного клиента.

Документы

На вкладке **Документы** содержатся прикреплённые к карточке сделки файлы, полученные с рабочего места сотрудника. Размер загружаемого файла не должен превышать 100 МБ. Файл должен иметь название, уникальное для этой сделки.

Чтобы прикрепить файл, перетащите его на поле карточки, или выберите на своем компьютере, используя стандартные средства операционной системы.

Прикрепленные файлы можно скачать или удалить, предварительно подтвердив свое согласие на удаление.



Также пользователю доступно пакетное скачивание/удаление файлов. Кнопки **Скачать** и **Удалить** будут доступны после выбора файлов в списке.

После запроса на скачивание откроется стандартное окно проводника Windows с выбором пути для сохранения файлов.

Если сделка не имеет статуса "в работе", её редактирование невозможно.

5.2. История сделок

Вкладка **История сделок** содержит сделки со статусом **Состоялась, Не состоялась, Удалена.** Пользователь может открывать и просматривать карточки сделок, а также возвращать сделкам статус **В работе**.

Вкладка состоит из блока фильтров, блока визуализаций и табличной части. Вкладка содержит подробную детализацию по количеству сделок, их стоимости и статусам с учетом выбранных фильтров.

По умолчанию доступна фильтрация:

- по воронке – выбор из всех доступных пользователю воронок;
- по дате сделки – дата создания сделки, дата закрытия сделки;

- по времени – сегодня, вчера, текущая неделя, прошлая неделя, текущий месяц, текущий год, произвольный период;
- по участникам – по сотруднику, по группе (с возможностью выбора конкретных сотрудников или групп);
- клиенту – доступные варианты: заполнен, неважно. При выборе "Заполнен" рядом отображается поисковая строка по клиентам с возможностью выбора неточного совпадения;
- по организации – выбор из списка доступных пользователю организаций. Доступен поиск по точному или неточному совпадению наименования организации.
- по сумме сделки – выбор в диапазоне сумм.

Клик по кнопке "Добавить поле" открывает окно со списком полей вкладки **Настройка полей** для выбора дополнительного поля фильтрации.

Выбранные фильтры сохраняются после выхода пользователя из Контакт-центра и повторной авторизации.

Длительность произвольного периода не может превышать 31 день.

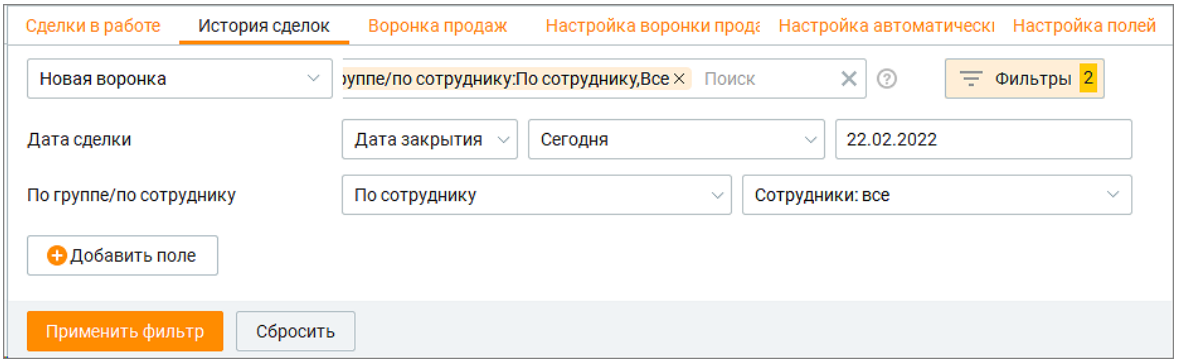


рис.1. Блок фильтров

Блок визуализаций отображает информацию по:

- количеству сделок
- сумме сделок

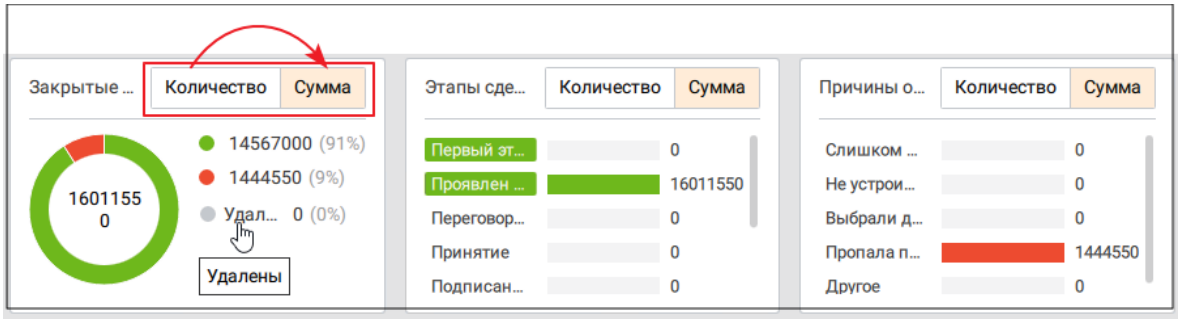


рис.2. Блок визуализаций

Клик по пиктограмме  сворачивает графики, оставляя открытой таблицу.

Таблица формируется по срезу **Группа/Сотрудники** и заданному пользователем периоду.

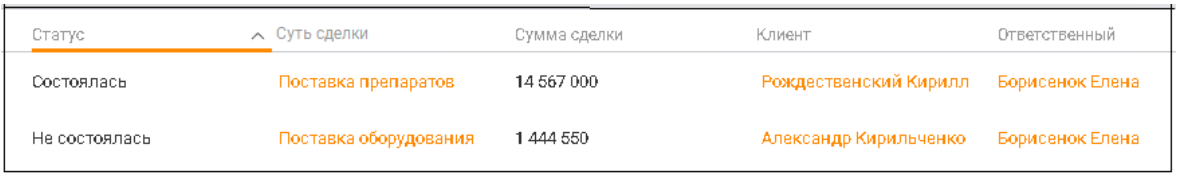


рис.3. Табличная часть

Предусмотрены следующие столбцы:

- Статус сделки
- Суть сделки
- Сумма сделки
- Клиент
- Организация
- Воронка продаж
- Этап воронки
- Ответственный
- Дата создания сделки
- Дата закрытия сделки
- Дата первого обращения
- Дата последнего обращения
- Всего задач
- Обращений
- Не состоялась по причине
- Комментарий
- ID сделки
- а также все пользовательские поля

Для сортировки данных по возрастанию/убыванию, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установить/снять флаги напротив наименований столбов. По умолчанию отображается весь набор столбцов.

Перевод сделки в статус Состоялась

Чтобы перевести сделку в статус **Состоялась**, необходимо щелкнуть по наименованию сделки, открыть карточку сделки и нажать на кнопку **Состоялась**.

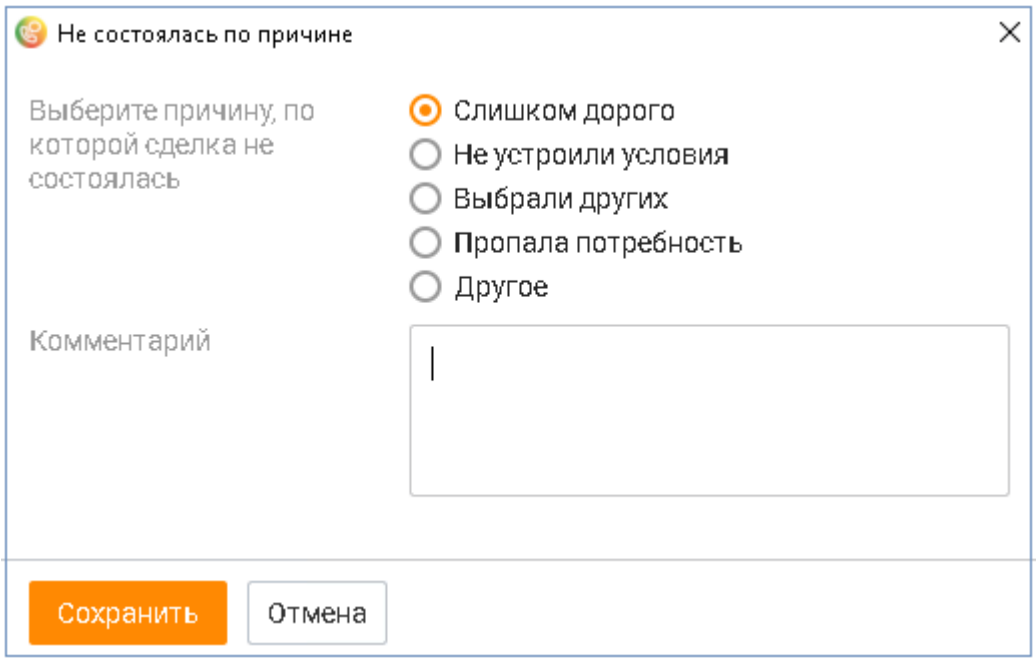
Карточка сделки промаркирована зеленым цветом.



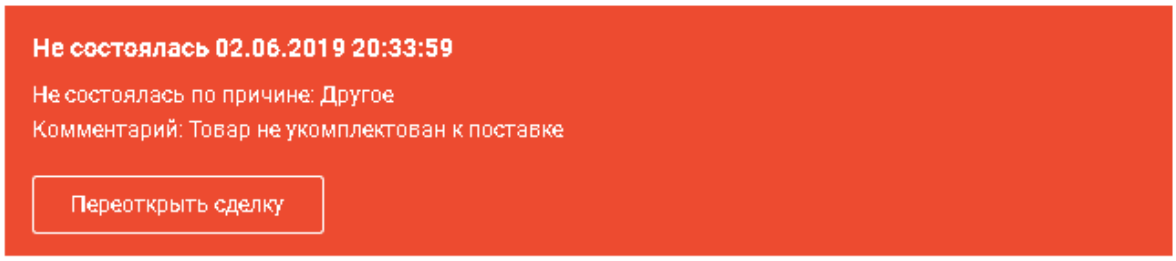
Нажатие на кнопку **Переоткрыть сделку** возвращает сделке статус **В работе.**

Перевод сделки в статус Не состоялась

Чтобы перевести сделку в статус **Не состоялась**, необходимо открыть карточку сделки и нажать на кнопку **Не состоялась.** Далее следует выбрать причину, по которой сделка не состоялась, и сохранить внесенные изменения.



Сделка со статусом **Не состоялась** недоступна для редактирования. Карточка сделки промаркирована красным цветом.

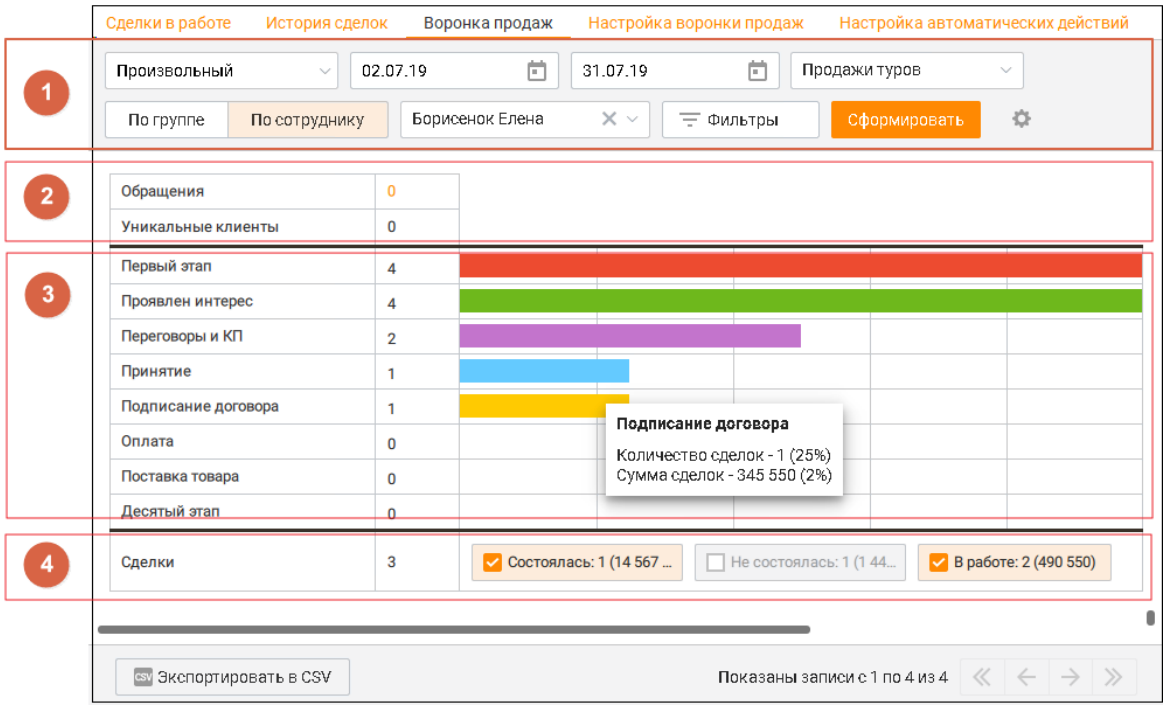


Нажатие на кнопку **Переоткрыть сделку** возвращает сделке статус **В работе.**

Также изменить статус сделки можно в плиточном виде окна Сделки в работе.

5.3. Воронка продаж

Вкладка **Воронка продаж** содержит визуально-графическую информацию о соответствующих этапах работы со сделками.



Воронка продаж можно условно разделить на следующие блоки:

1. Блок фильтров

Блок фильтров содержит ряд параметров, задаваемых пользователем

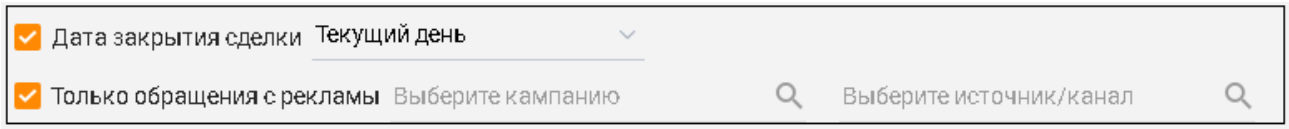
Период – временной период поиска. Доступны варианты: текущий день, последние 2 дня, текущая неделя, текущий месяц, произвольный период (с максимальной длительностью 31 день);

По группе/сотруднику – поиск по группе или сотруднику. Внутри среза доступны варианты: без группы, все группы, конкретная группа, все сотрудники, конкретный сотрудник, удаленный сотрудник;

Воронка продаж – отчет будет сформирован по выбранной воронке продаж.

Переключатель По группе/По сотруднику доступен, если у пользователя в подчинении имеются группы или сотрудники.

По клику на кнопке "Фильтры" открываются дополнительные параметры фильтрации поиска:



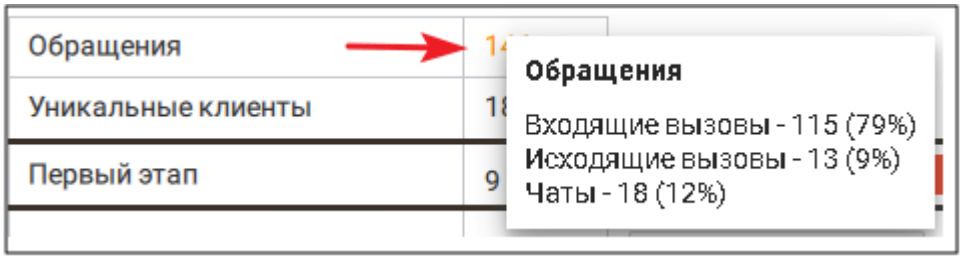
- Дата закрытия сделки – доступны варианты: текущий день, последние 2 дня, текущая неделя, текущий месяц, произвольный период (с максимальной длительностью 365 дней);
- Только обращения с рекламы – поиск по кампании или источнику рекламы.

Также дополнительная фильтрация поиска осуществляется в блоке **4. Статусы сделки**.

2. Блок Обращения и Клиенты

Блок содержит данные по количеству обращений и уникальных клиентов (с целевыми обращениями более 30 секунд), относящихся к найденным сделкам.

По клику на число сообщений всплывает информационное окно, содержащее данные о количестве обращений различных типов в числовом виде и процентном соотношении от общего количества обращений.



Группировка по воронке не учитывает связь обращений со сделками.

3. Блок Этапы сделки

Блок этапов сделки представляет собой горизонтальную гистограмму, отображающую количество сделок на каждом из этапов, заданных во вкладке Настройка воронки продаж.

При клике на столбец гистограммы всплывает информационное окно со следующими данными:

- наименование этапа;
- количество сделок на данном этапе – в числовом виде и процентном соотношении от общего (без учета фильтрации) количества сделок на этапе;
- сумма сделок данного этапа – в числовом виде и процентном соотношении от общего (без учета фильтрации) количества сделок на этапе.

Щелчок по названию этапа фильтрует сделки, которые находятся в данный момент на этом и последующих этапах. Таким образом количество сделок, отображаемое справа от названия этапа, равно количеству сделок, отображаемых в таблице (см. этап 5.Таблица).

4. Блок Статусы сделки

Блок статусов содержит чек-боксы для фильтрации по статусам сделок. Устанавливая галочку в соответствующем чек-боксе, пользователь включает в гистограмму данные о количестве сделок по статусам **Состоялась, Не состоялась, В работе.** Если не отмечен ни один чек-бокс, на гистограмме отображаются сделки, находящиеся во всех трех статусах.

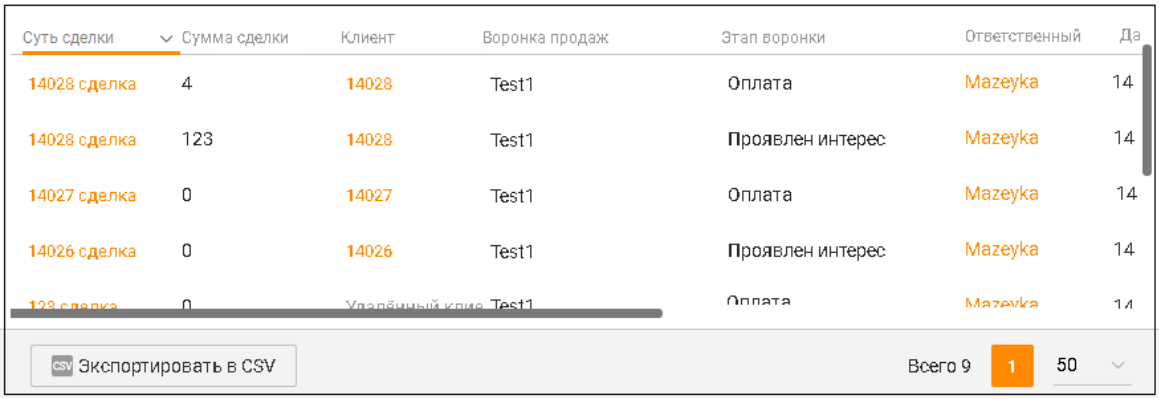
Также блок содержит суммарное число сделок, отображенных на гистограмме.

5. Таблица

В нижней части отчета отображаются сведения по каждой сделке в виде таблицы. Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов.

По умолчанию отображается весь набор столбцов (выделенные красным цветом столбцы недоступны для сортировки):

- название;
- сумма сделки;
- клиент – имя клиента со сделкой;
- воронка продаж;
- этап воронки
- ответственный – сотрудник, ответственный за сделку;
- дата создания
- обращений;
- ID;



Для экспорта отчета в формате CSV нажмите кнопку **Экспорт в CSV**. В результате на экране отобразится форма настройки экспорта. Выберите необходимые поля и сохраните файл экспорта, используя стандартные средства операционной системы.

5.4. Настройка воронки продаж

Воронки продаж настраиваются пользователями с правом доступа **Руководитель компании** или **Администратор**. Остальные пользователи имеют доступ только к уже настроенным воронкам.

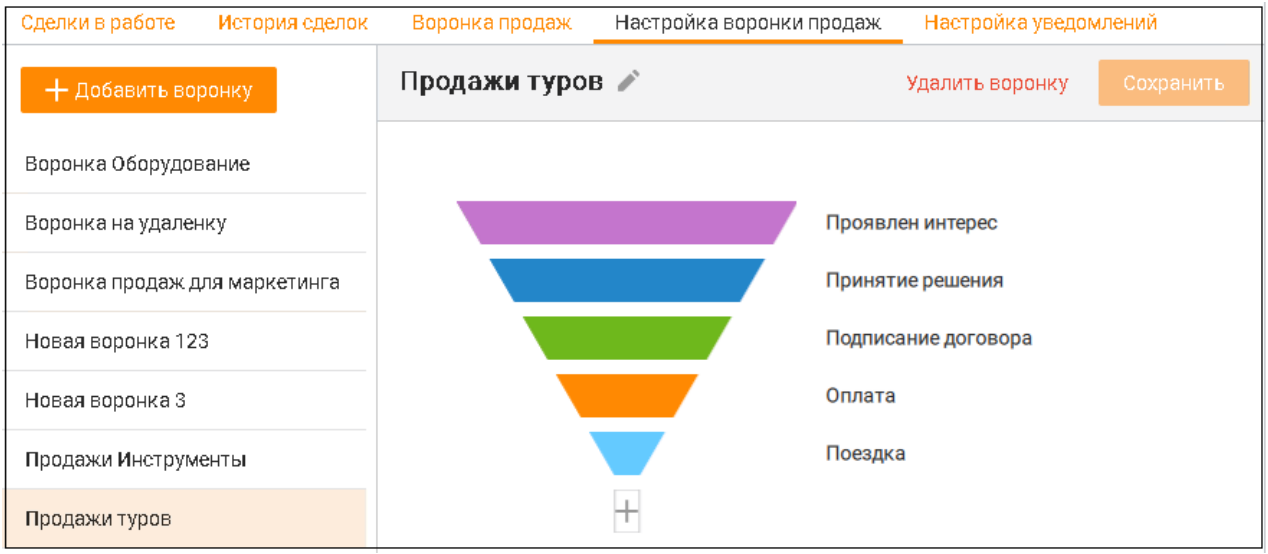
Пользователь может настроить несколько воронок продаж, для каждого из своих проектов. Каждая воронка включает в себя сделки по одному проекту. Сделка может быть частью только одной воронки.

На вкладке имеется предустановленная воронка продаж. Пользователь может добавлять, редактировать и удалять этапы воронки.

Чтобы добавить новую воронку продаж, щелкните по кнопке **+ Добавить воронку.**

Для каждой воронки следующие действия:

- Задать имя воронке – пиктограмма
- Удалить воронку
- Сохранить внесенные изменения
- Производить действия с этапами воронки.



Действия с этапами воронки

Каждая сделка воронки имеет определенный этап.

Одному этапу может соответствовать сколь угодно сделок, при этом одна сделка может соответствовать только одному этапу. При создании сделки назначается первый этап из возможных.

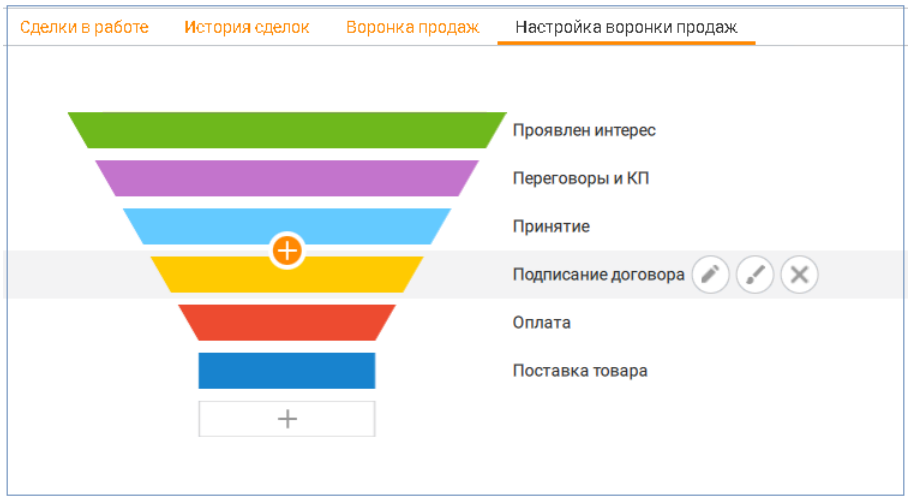
Любую сделку в статусе **В работе** можно перемещать между этапами.

1. Чтобы добавить новый этап воронки продаж, щелкните по значку +. Этап можно добавлять в любой части воронки. Для одной воронки допускается не более 10 этапов.

2. Чтобы отредактировать этап воронки продаж, наведите курсор на нужную строку и выберите один из двух вариантов:

 – редактировать название этапа воронки

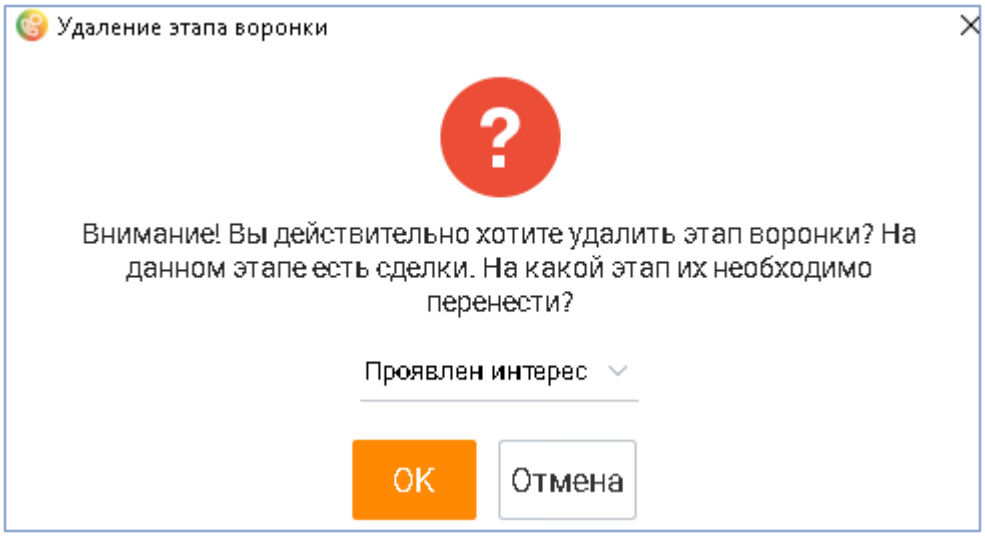
 – редактировать цвет воронки



3. Чтобы удалить этап, наведите курсор на нужную строку и щелкните по значку  .

Если в удаляемом этапе имеются сделки со статусом **В работе**, выберите другой этап в выпадающем окне и переместите сделки. Подтвердите свое согласие на удаление. Сделки,

которые не находятся в работе (со статусами **Состоялась, Не состоялась, Удалена)**, перемещаются на другой этап автоматически.



Оставшийся последним этап воронки удалить невозможно.

Чтобы удалить воронку кликните по кнопке **Удалить воронку**. Для удаления не доступны воронки и этапы, выбранные в настройках интеграции с ЮKassa.

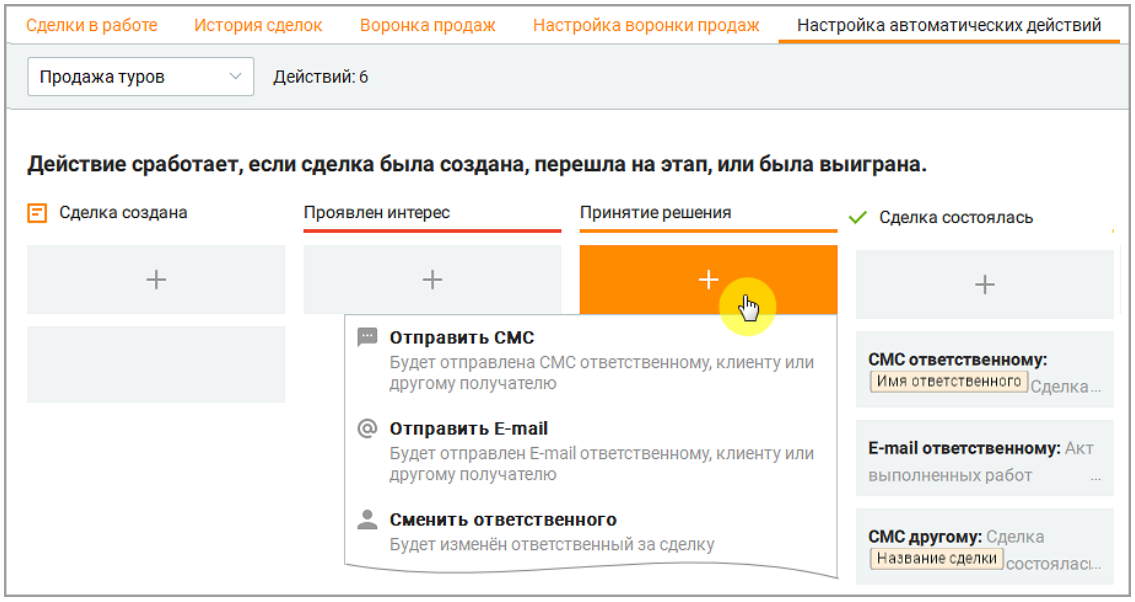
5.5. Настройка автоматических действий

Вкладка доступна для пользователей, обладающих соответствующими правами. См. Приложение 2, подраздел "Разрешения, применяемые при работе с модулем "Сделки".

Вкладка предназначена для настройки автоматических действий:

- отправки СМС и E-mail по изменению состояния сделок
- смены ответственного за сделку
- создания сделки
- создания задачи
- отправки веб-хука
- отправки секретного кода (в СМС-сообщении)
- добавить клиента в кампанию Исходящего обзвона

Выпадающий список "Воронка продаж" отображается, если в Контакт-центре настроено несколько воронок продаж. Все действия настраиваются для выбранной воронки.



Автоматические уведомления могут быть настроены для следующих категорий получателей:

- ответственному за сделку – ответственный сотрудник получает уведомления на номер мобильного телефона либо адрес электронной почты, указанный в карточке сотрудника;
- клиенту – клиент, к которому привязана сделка, получит уведомление на номер мобильного телефона либо адрес электронной почты, указанный в карточке клиента;
- другому получателю – уведомление будет отправлено на номер мобильного телефона либо адрес электронной почты, указанный в настройках уведомлений.

Для другого получателя может быть добавлено несколько номеров телефона/адресов электронной почты, кликом по пиктограмме  . Максимальное количество – 10.

Уведомления отправляются:

✓при создании или переоткрытии сделки

✓при переводе сделки на другой этап

✓при переводе сделки переведена в статус "Состоялась", "Не состоялась", "Удалена"

Ответственные за сделку и клиенты получают уведомления только по своим сделкам, другие получатели по всем сделкам.

Уведомления не отправляются:

✓при переводе сделки в статус "В работе"

✓если по причине удаления этапа закрытая сделка была перенесена на другой этап

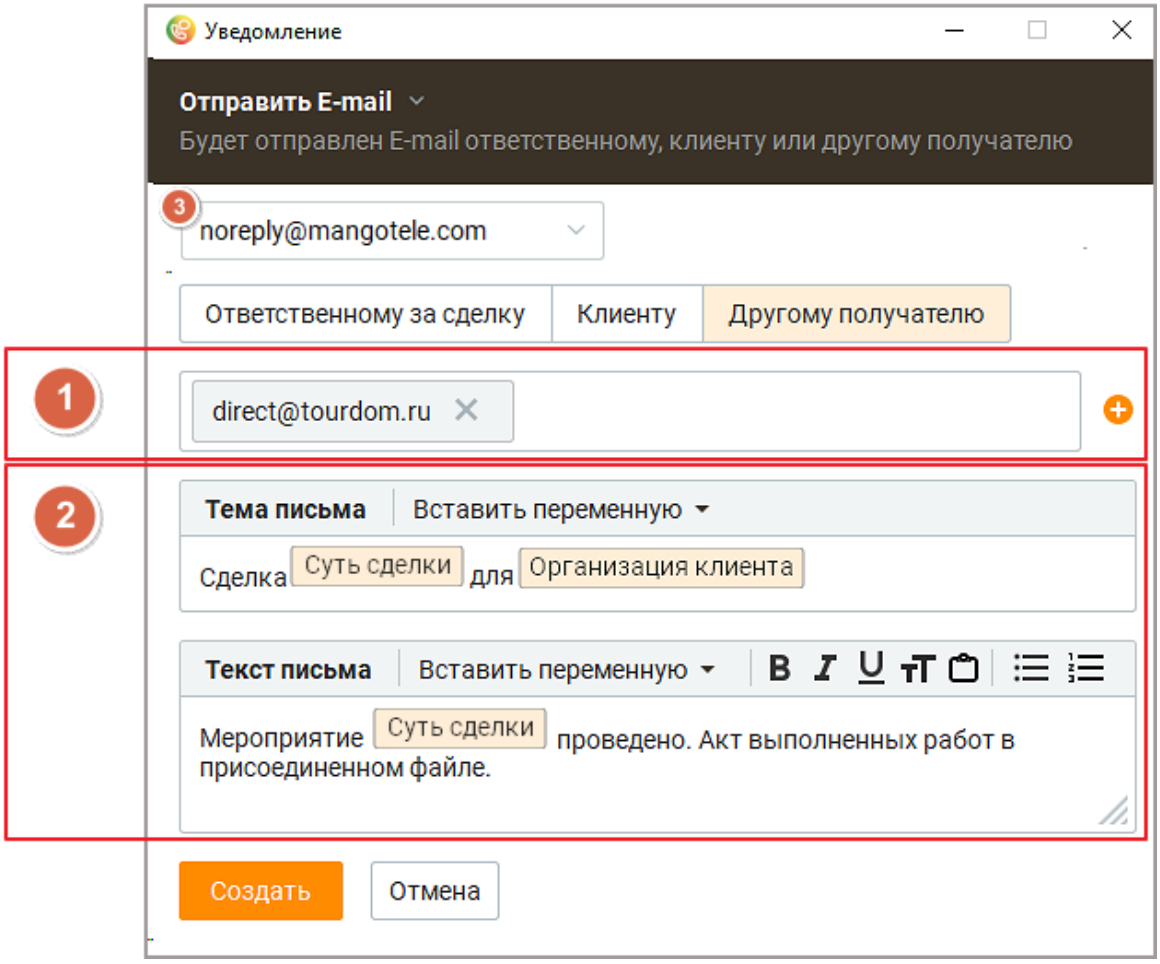
Создание уведомлений

Уведомления создаются для этапов сделок выбранной воронки. Типы создаваемых уведомлений:

Отправка письма с заданным текстом и переменными на E-mail:

- произвольный E-mail (другой получатель)
- ответственного за сделку
- клиента, связанного со сделкой

При создании уведомления адрес отправителя указан по умолчанию – это авторизованный электронный адрес компании. Также сотрудник может выбрать e-mail отправителя (поле 3) из авторизованных на вкладке **Телефония и E-mail.** Пользователь может выбрать из списка только авторизованные адреса компании.



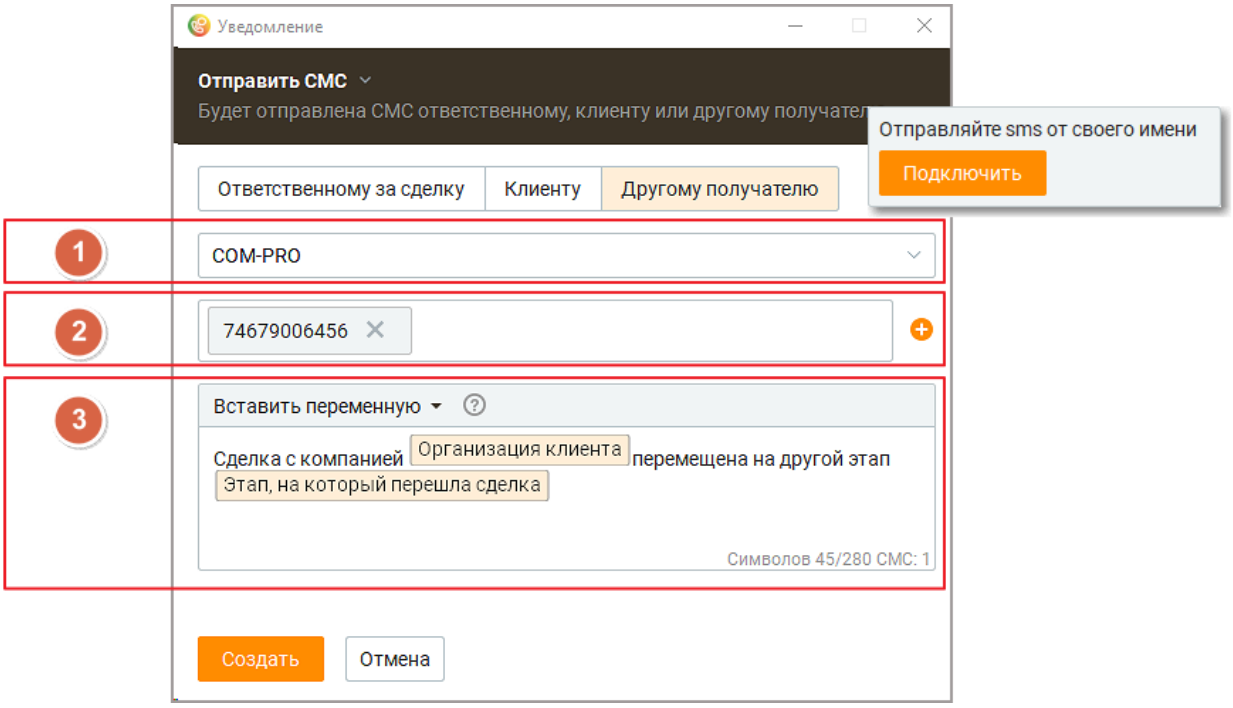
Блок 1: Дополнительный блок для контактных данных при создании e-mail-уведомления другому получателю.

Блок 2: Блок данных для создания e-mail-уведомления.

Отправка СМС сообщения с заданным текстом и переменными на номер телефона:

- произвольный номер телефона (другой получатель)
- ответственного за сделку
- клиента, связанного со сделкой

Формат номера телефона 7XXXXXXXXXX или 8XXXXXXXXXX.



Блок 1: Блок выбора имени отправителя. Доступен при подключении услуги "Отраслевое имя отправителя СМС" или "Индивидуальное имя отправителя СМС" в Личном кабинете ВАТС.

Блок 2: Дополнительный блок для контактных данных при создании СМС-уведомления другому получателю.

Блок 3: Блок данных для создания СМС-уведомления, с информацией об атрибутах создаваемого СМС-сообщения

При создании уведомления доступны следующие переменные:

- Имя клиента
- Номер телефона клиента (приоритет мобильному номеру телефона) – Номер клиента
- E-mail клиента
- Организация клиента
- Должность клиента
- Сайт клиента
- Имя ответственного за сделку сотрудника – Имя ответственного
- Мобильный номер ответственного за сделку сотрудника – Номер телефона ответственного
- Добавочный номер ответственного за сделку сотрудника – Добавочный номер ответственного
- Отдел ответственного за сделку сотрудника – Название отдела ответственного
- Должность ответственного за сделку сотрудника – Должность ответственного
- E-mail ответственного за сделку сотрудника – E-mail ответственного
- Количество открытых сделок у ответственного за сделку сотрудника – Открытых сделок у ответственного
- Суть сделки
- Описание
- Сумма сделки
- ID сделки
- Название этапа, на который перешла сделка – Этап, на который перешла сделка

- Название этапа, с которого перешла сделка – Этап, с которого перешла сделка
- Дней в работе сделка – Длительность сделки
- Причина, по которой сделка не состоялась (доступно только для этапа "Сделка не состоялась") – Причина, по которой сделка не состоялась
- Комментарий к причине, по которой сделка не состоялась (доступно только для этапа "Сделка не состоялась") -Комментарий к причине, по которой сделка не состоялась
- Комментарий клиента;
- Дата создания сделки.

При наличии пользовательских полей они также могут быть использованы в качестве переменных.

Изменить ответственного за сделку

Чтобы изменить ответственного за сделку кликните по пиктограмме + добавления действия и выберите в выпадающем списке пункт меню "Сменить ответственного".

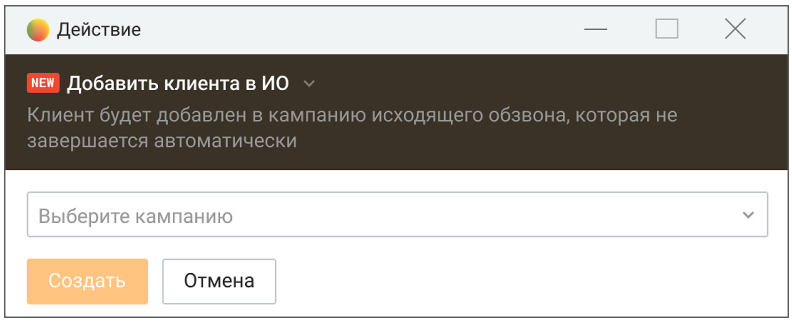
Выберите сотрудника, который назначается ответственным за сделку.

Чекбокс "Сделать ответственным в связанных сущностях" – если проставлен, при наступлении события, также меняется Ответственный в связанных со сделкой задачах, находящихся в статусе "Запланирована". При этом задачи с выбранным параметром "автоматический набор" игнорируются.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

Добавление контакта в Исходящий обзвон

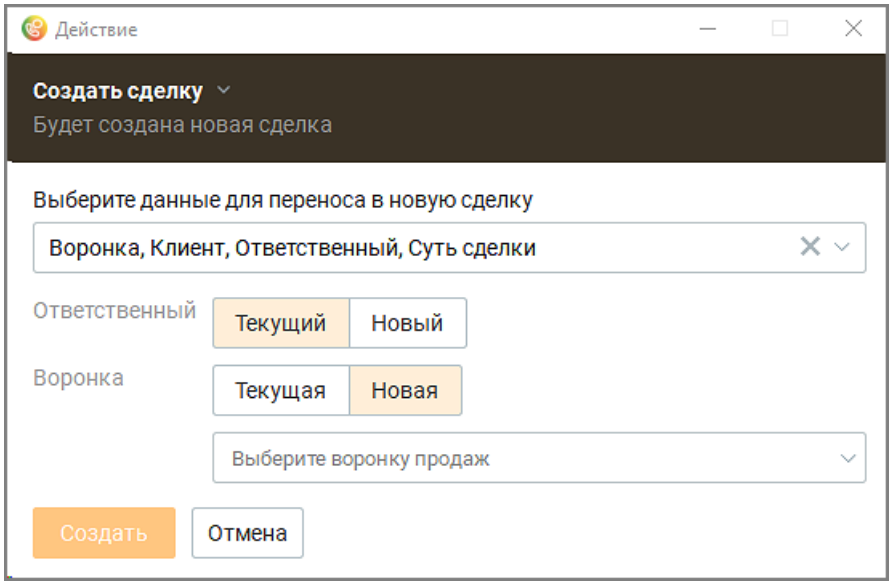
Пользователь может выбрать добавление клиента в кампанию Исходящего обзвона для любого этапа сделки.



Выберите кампанию – для выбора кампании Исходящего обзвона доступны только кампании, которые не завершаются автоматически.

Создание сделки

При автоматическом создании сделки имеется возможность выбрать какие данные переносить из сделки-источника, а также настроить параметры для создаваемой сделки – ответственного, воронки и этапа.



В окне настроек создания сделки укажите:

- данные, которые будут перенесены в новую сделку – для выбора доступны все поля сделки, включая пользовательские;
- ответственного за сделку – текущего или нового сотрудника (из выпадающего списка всех сотрудников). Если удален сотрудник, на которого автоматическое действие изменяет ответственного, то в сделке будет отображаться "Удаленный сотрудник";
- воронку продаж, в которой создается новая сделка – текущую или другую воронку (из выпадающего списка всех доступных пользователю воронок продаж).

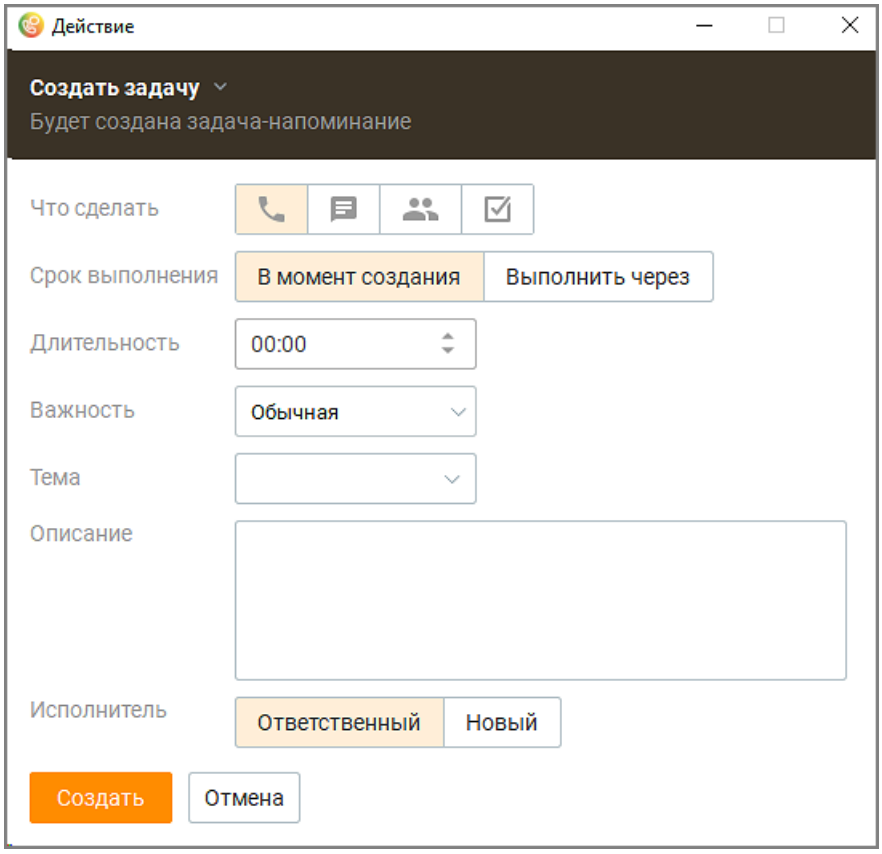
Сохраните внесенные изменения кликом по кнопке **Сохранить**.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

У пользователя процесс продажи услуги подразумевает оказание двух услуг в разных отделах. Например, регистрация товарного знака.
Первым этапом специалист-1 исследует, возможна ли регистрация товарного знака, который хочет клиент. После завершения исследования регистрация знака передается специалисту-2 в юридический департамент.
При этом конверсия по сделкам у каждого из специалистов/отделов своя. Поэтому логически верно одну продажу разделить на две связанные сделки, чтобы впоследствии правильно оценить конверсию. В каждую новую сделку их сделки-источника могут быть перенесены различные поля.

Создание задачи

При автоматическом создании задачи на выбранного исполнителя имеется возможность настраивать некоторые дополнительные параметры и изменять ответственного в связанных со сделкой задачах. Такая задача автоматически привязывается к сделке, инициировавшей её создание.



В окне настроек создания задачи укажите:

- **Что сделать** – целевое действие задачи. Доступны варианты: Позвонить, Написать, Встретиться, Сделать;
- **Срок выполнения** – в момент создания или с отложенным временем выполнения. При выборе второго варианта открываются поля для указания даты и времени выполнения задачи;
- **Длительность** – длительность задачи. После завершения указанного времени задача считается просроченной;
- **Важность** – важность задачи. Доступны варианты "Обычная", "Неважно", "Важно";
- **Тема** – тема задачи. Доступен выбор из имеющихся вариантов, или создание новой темы;
- **Исполнитель** – ответственный за сделку. Доступен выбор текущего или нового сотрудника (из выпадающего списка всех сотрудников). Если удален сотрудник, на которого автоматическое действие изменяет ответственного, смена ответственного выполняться не будет.

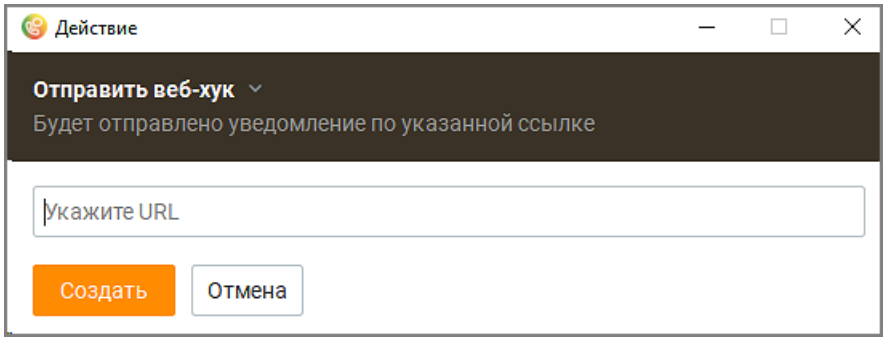
Сохраните внесенные изменения кликом по кнопке **Сохранить**.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Пользователь Контакт-центра продает программный продукт. При этом у пользователя в процессе есть обязательный важный этап – демонстрация продукта. Так как менеджеры часто забывают связаться с клиентом на этом этапе (человеческий фактор), пользователю необходимо для всех сделок настроить автоматическое создание задач на менеджеров при переходе на определенный этап.

Отправка веб-хука

В Контакт-центре MANGO OFFICE имеется возможность отправить информацию о сделке на указанный пользователем URL.



В окне настроек отправки веб-хука укажите URL, на который должен быть автоматически отправлен веб-хук.

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

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

У пользователя есть стороннее приложение, которое управляет прогнозом продаж, и настроено на прием событий, по определенному URL. При переходе сделки на любой из этапов воронки, сторонняя система должна узнать об этом, изменить прогноз и оповестить руководителей об обновлении данных в виде графика.

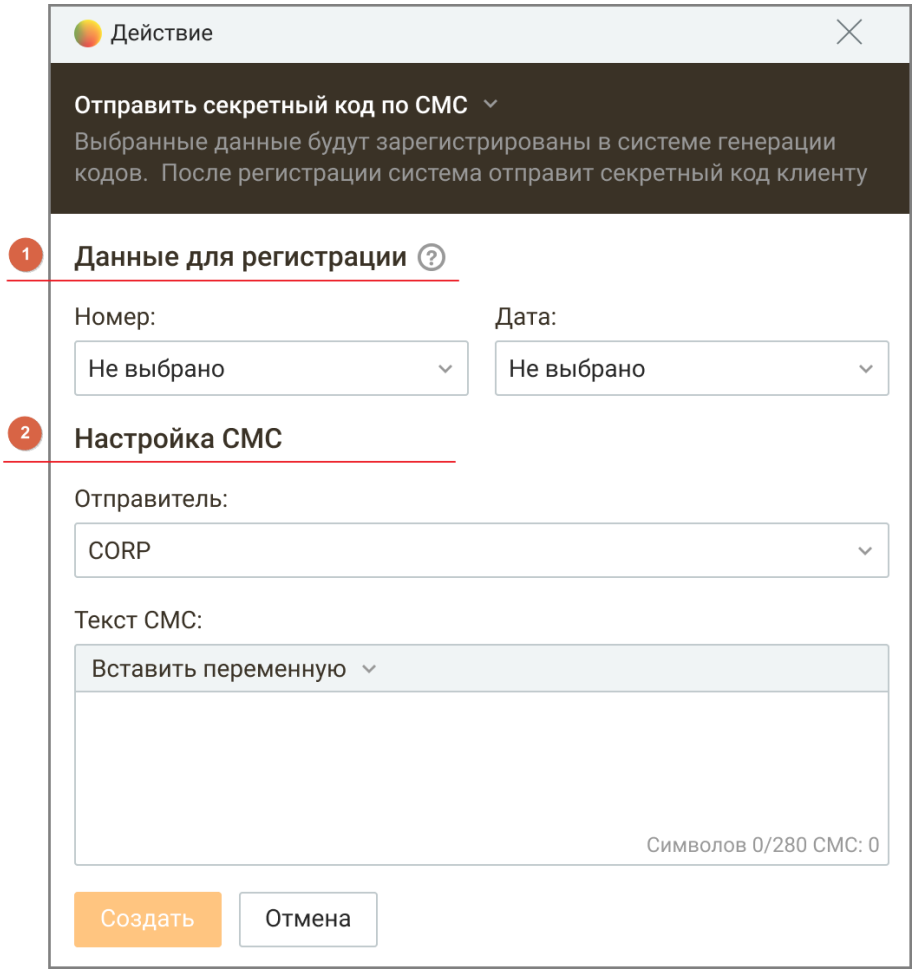
Отправка секретного кода по СМС

Для подтверждения ряда операций возможна генерация и отправка секретного кода клиенту в СМС-сообщении. Выбранные в окне настроек данные регистрируются в системе генерации секретных кодов.

Автоматическое действие доступно только при подключенной услуге "Автоматическое действие: Отправить секретный код по СМС".

Автоматическое действие состоит из следующих этапов:

- регистрация данных в системе (блок 1. "Данные для регистрации") и генерация секретного кода
- отправка СМС сообщения на номер телефона Клиента (блок 2. "Настройка СМС")



В окне настроек укажите:

Номер/Дата – выбор атрибутов сделки, на основании которых будет сгенерирован секретный код. Для выбора пользователю доступны все поля сделок (основные и пользовательские). Как правило, атрибутами выступают номер и дата документа, проходящего по сделке (договор, накладная и др.). Нельзя выбрать один атрибут более одного раза. Далее система формирует уникальный секретный код, где идентификаторы кода – переданные атрибуты.

Если пользовательское поле, выбранное в настройках данной операции, было удалено, автоматическое действие не сработает.

Отправитель – выбор имени отправителя. Доступен при подключении услуги "Отраслевое имя отправителя СМС" или "Индивидуальное имя отправителя СМС" в Личном кабинете ВАТС;

Текст СМС (с переменными) – текст СМС-уведомления, с информацией об атрибутах создаваемого СМС-сообщения. При создании уведомления доступны переменные, аналогичные п."Создание уведомлений/СМС"

Клиент	Ответственный	Сделка	Тригерные операции
Имя	Имя	Название	Секретный код
Номер	Номер	Описание	
E-mail	Добавочный номер	Сумма	
Организация	Название отдела	ID	

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

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Клиент заказывает доставку товара, оплачивая его online. После оплаты клиенту приходит СМС-уведомление с секретным кодом. Для получения товара клиент должен сообщить секретный код курьеру, доставившему товар.

Просмотр, редактирование и удаление автоматических действий

В столбцах этапов отображается:

- ФИО нового ответственного
- часть текста сообщения, если тип уведомления – СМС
- часть текста письма, если тип уведомления – E-mail

Для редактирования автоматического действия кликните на него и внесите необходимые изменения в открывшемся окне действия. Сохраните изменения кнопкой **Применить.**

Для удаления автоматического действия кликните на него и нажмите кнопку **Удалить** в открывшемся окне действия.

Пользователь не может создать два абсолютно одинаковых условия (триггера) для выполнения автоматического действия.

Разные типы автоматических действий дополняют друг друга и могут пересекаться для этапов или статусов сделки.

Примеры использования автоматических действий

ПРИМЕР 1
Пользователь создает автоматическое действие "Создать задачу" для статуса "Сделка создана". Ни на одном из этапов воронки пользователь больше не создает автоматическое действие такого типа (могут быть созданы автоматические действие другого типа, например "Сменить ответственного"). В данном случае, при создании или пере-открытии сделки на любом из этапов воронки, будет создаваться задача согласно настройкам автоматического действия "Создать задачу" для статуса "Сделка создана".

ПРИМЕР 2
Пользователь создает автоматическое действие "Создать задачу" для статуса "Сделка создана" и для этапа воронки "Презентация демо-версии". Для этапа воронки "Выставить счет" данный тип автоматического действия не создан. В данном случае, при создании или пере-открытии сделки на этапе "Презентация демо-версии", используется автоматическое действие "Создать задачу" именно данного этапа. В случае, если сделка создается или пере-открывается на этапе "Выставить счет", используется автоматическое действие "Создать задачу" настроенное для статуса "Сделка создана".

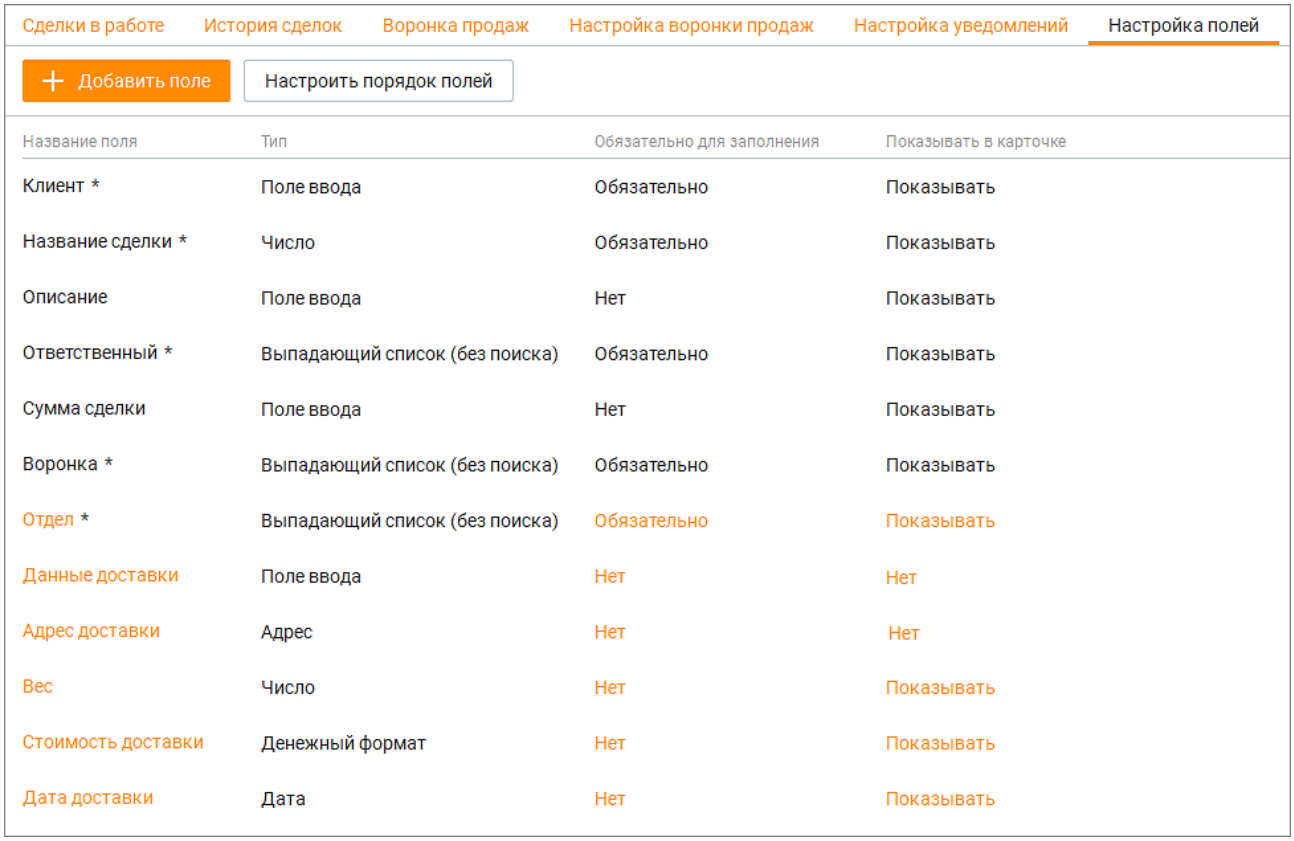
ПРИМЕР 3
Пользователь создает автоматическое действие "Создать задачу" для этапов "Презентация демо-версии" и "Выставить счет". Для статуса "Сделка создана" данный тип автоматического действия не создан. В данном случае при создании или пере-открытии сделки на этапах "Презентация демо-версии" или "Выставить счет", будет использоваться автоматическое действие настроенное для этих этапов.

5.6. Настройка пользовательских полей

В модуле Сделки доступно добавление пользовательских полей. Максимальное количество пользовательских полей определяется условием дополнительно подключаемой услуги.

Кнопка Добавить поле предназначена для добавления пользовательских полей в модуль Сделки.

Кнопка Настроить порядок полей позволяет настроить порядок, в котором пользовательские поля будут отображаться в карточке сделки и быстрой карточке в разделе "Мои обращения".



Название поля	Тип	Обязательно для заполнения	Показывать в карточке
Клиент *	Поле ввода	Обязательно	Показывать
Название сделки *	Число	Обязательно	Показывать
Описание	Поле ввода	Нет	Показывать
Ответственный *	Выпадающий список (без поиска)	Обязательно	Показывать
Сумма сделки	Поле ввода	Нет	Показывать
Воронка *	Выпадающий список (без поиска)	Обязательно	Показывать
Отдел *	Выпадающий список (без поиска)	Обязательно	Показывать
Данные доставки	Поле ввода	Нет	Нет
Адрес доставки	Адрес	Нет	Нет
Вес	Число	Нет	Показывать
Стоимость доставки	Денежный формат	Нет	Показывать
Дата доставки	Дата	Нет	Показывать

Поля отмеченные символом *, являются обязательными к заполнению. Если это поле отображается в карточке и быстрой карточке сделки, там оно также отмечено символом * (звездочка).

Добавление пользовательских полей

Для добавления пользовательского поля следует кликнуть по кнопке **Добавить поле**. Откроется выпадающий список с вариантами типов поля. Доступны следующие типы пользовательских полей:

Поле ввода – от 1 до 255 символов, текст. Если необходимо больше символов, используйте поле «Текстовая область».

Выпадающий список – количество значений от 1 до 300. Возможно два варианта списка: с единственным или множественным выбором;

Адрес – поиск указанного адреса в Google-картах;

Число – используется только для ввода целых чисел;

Денежный формат – не более 14 знаков, после запятой не более 2 знаков. То есть 999999999999.99 максимально возможное значение;

Дата – ввод данных в формате: ДД.ММ.ГГГГ;

Флаг – содержит одно из двух значений: Да/Нет, Истина/Ложь или Вкл/Выкл.

Ссылка – хранение ссылок на URL-адреса;

Текстовая область – от 1 до 1000 символов;

Пользователь – список значений, отображающий всех пользователей АТС.

Созданные пользовательские поля применяются для старых и новых сделок всех статусов, во всех воронках.

Пользовательские поля доступны для сохранения в файл импорта при импорте сделок.

Настройки пользовательских полей

После выбора типа поля следует установить его настройки. Выбор типа пользовательского поля доступен только при создании. Изменение типа пользовательского поля в уже созданном поле – не доступно.

Отмеченные * настройки поля не могут быть впоследствии изменены.

В зависимости от типов полей доступны следующие настройки:

№	Тип настройки	Описание настройки
1	Название поля	Произвольное, уникальное имя. Не может повторять название стандартных полей. Длина не более 30 символов. Доступна для всех типов полей.
2	Количество символов*	Настройка ограничения на количество вводимых символов в содержимом поля. Доступна для полей: • Поле ввода • Адрес • Число • Ссылка
3	Проверка заполненного значения на уникальность*	Проверка содержимого пользовательского поля на уникальность при создании или изменении. Пустое значение на уникальность не проверяется. Доступна для полей: • Поле ввода • Адрес • Число • Денежный • Ссылка
4	Только для чтения	Вне зависимости от прав и ролей пользователей, содержимое поля будет не доступно для изменения, в случае включения настройки. Доступна для полей: • Поле ввода • Адрес • Число • Денежный • Ссылка
5	Указать ограничение для суммы*	Настройка ограничения на ввод суммы чисел. Доступна для полей: • Денежный
6	Валюта*	Список содержит иконки трех валют для выбора: • Рубль • Евро • Доллар

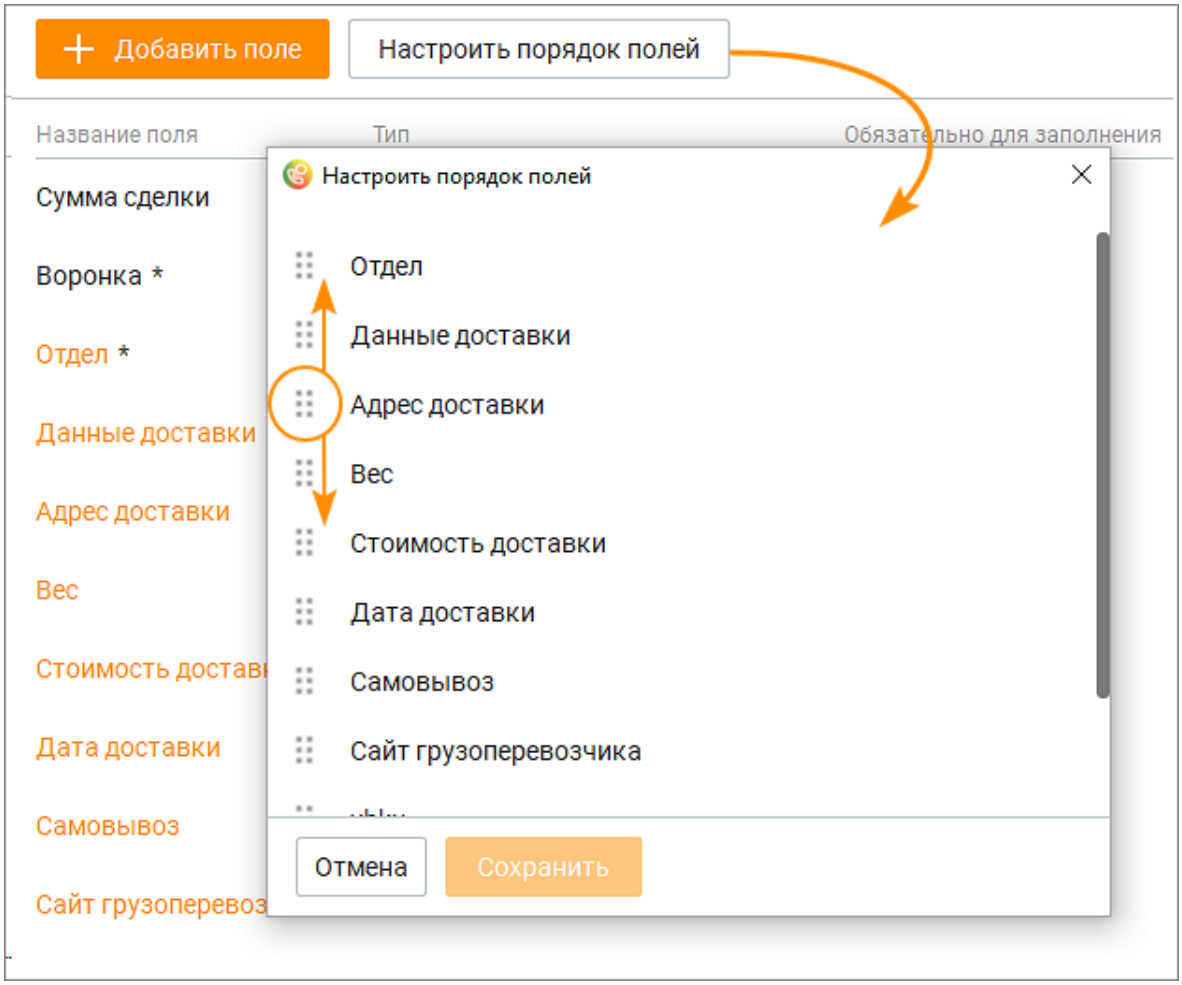
		Доступна для полей: • Денежный
7	Доступно несколько вариантов для выбора*	Переключает список с единичным выбором значения, на список с множественным выбором. Доступна для полей: • Выпадающий список
8	Показывать поиск по значениям	Включает/отключает поисковое поле, с поиском по значениям выпадающего списка. Доступна для полей: • Выпадающий список • Пользователь
9	Действия со значениями выпадающего списка	Доступны следующие действия: • Наименование значения списка – произвольное, уникальное наименование значения выпадающего списка; • Добавление значения списка – настройка, добавляющая плюс еще одно значение выпадающего списка к существующему одному значению, созданному системой автоматически; • Изменение порядка расположения значений. Пользователю доступно изменение порядка созданных значений, повышая приоритет (перемещая выше), либо уменьшая приоритет (перемещая ниже); • Удаление значения списка – настройка, удаляющая значение выпадающего списка без возможности восстановления. Доступна для полей: • Выпадающий список

Дополнительные настройки для пользовательских полей:

№	Наименование настройки	Описание настройки
1	Обязательность заполнения	При включенном состоянии, включена проверка, которая не позволяет создавать или изменять сделки, если содержимое поля – пусто
2	Показывать в карточке	Включено или выключено отображение поля на интерфейсе карточки сделки
3	Порядок полей	Настройка позволяет менять порядок расположения полей в интерфейсе. Влияет только на порядок расположения поля, не изменяет данные или содержимое пользовательского поля.

Настроить порядок пользовательских полей

Клик по кнопке **Настроить порядок полей** открывает окно, в котором пользователь может изменить порядок отображения пользовательских полей.



Для изменения порядка полей зафиксируйте левую кнопку мыши на пиктограмме ⠿ и переместите поле вверх или вниз по списку. Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

Удаление пользовательских полей

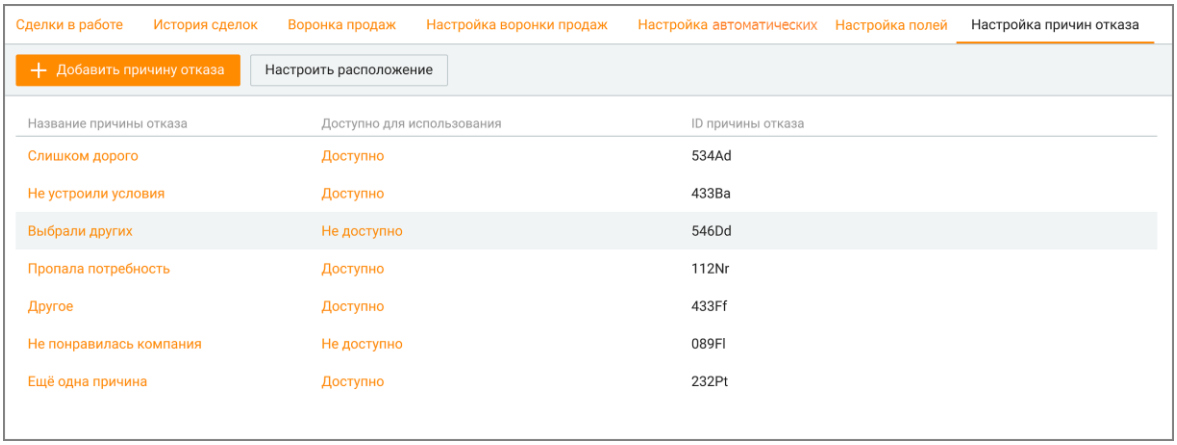
Для удаления поля кликните на наименование поля и в открывшемся окне нажмите кнопку **Удалить**. Подтвердите согласие на удаление.

При удалении пользовательского поля удаляется поле и все содержимое поля, без возможности восстановления.

5.7. Настройка причин отказа

Вкладка доступна пользователю при наличии права "Настраивать причины отказа в сделках", установленного для роли пользователя в ЛК ВАТС. Для отображения вкладки отметьте ее в Настройки/Видимость разделов.

Создаваемые причины отказа доступны как для новых, так и для существующих сделок.

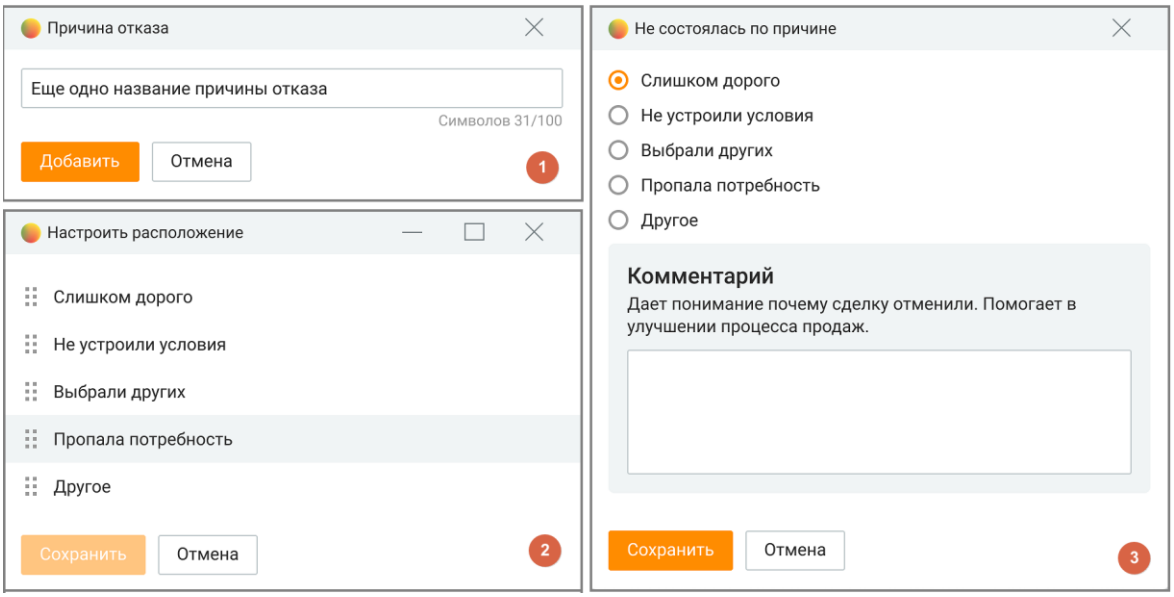


На вкладке пользователь может производить следующие действия:

1. **Добавить причину отказа** кликом по кнопке "Добавить причину отказа" (рис.1). Максимальное количество вариантов – 20. Предустановленные элементы списка:

- Слишком дорого
- Не устроили условия
- Выбрали других
- Пропала потребность
- Другое

2. **Настроить порядок причин отказа,** кликом по кнопке "Настроить расположение". От настроек (рис.2) зависит в каком порядке причины отказа будут отображаться пользователю (рис.3). Для изменения порядка причин отказа установите курсор на пиктограмме ⠿ и, удерживая левую кнопку мыши в нажатом состоянии, переместите причину вверх или вниз по списку.
3. **Удалить причину отказа.** Для этого следует кликнуть по выбранной причине и в открывшемся окне нажать кнопку "Удалить". Если после удаления последней доступной причины отказа все остальные остаются не доступными, то первая недоступная причина отказа автоматически переводится в доступную.
4. **Отредакировать причину отказа**. Для этого следует кликнуть по выбранной причине и в открывшемся окне произвести изменения. Далее нажать кнопку "Сохранить".
5. **Скрыть или отобразить причину отказа** из доступного сотрудникам списка. Для этого следует кликнуть по строке **Доступно** или **Недоступно** в столбце "Доступно для использования".



Статистика по причинам отказа отображается в блоке визуализаций вкладки История сделок. В табличной части вкладки доступен для отображения столбец "Не состоялась по причине".

Созданные пользователем причины отказа доступны для сохранения в файл импорта при импорте сделок.

6. Задачи

Модуль **Задачи** доступен, если на продукте пользователя подключена соответствующая услуга.

Задачи предоставляют руководителям и сотрудникам возможность эффективно планировать коммуникации с клиентами. Допускается создание как своих задач, так и задач с назначенным исполнителем (при наличии соответствующих прав).

Пользователи с ролью Сотрудник могут создавать и просматривать только свои задачи, с ролью Оператор и Супервизор – свои и сотрудников своей группы. Роли Администратор доступны создание и просмотр задач по всем сотрудникам.

Раздел **Задачи** содержит вкладки Календарь задач и Отчет по задачам.

Также пользователям доступны:

- Список задач в верхней панели;
- Создание задачи;
- Просмотр задач из других модулей.

Задача может находиться в одном из следующих статусов:

- Создана
- Завершена
- Подтверждена – только если автор и исполнитель задачи не совпадают;

Задача может быть связана:

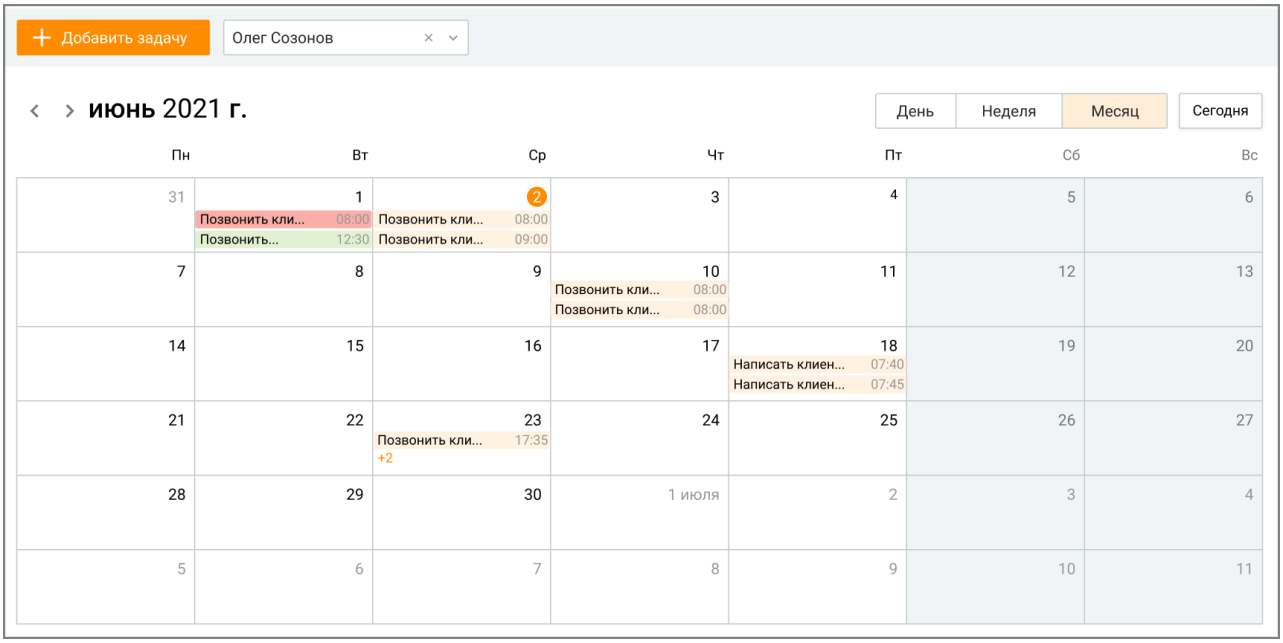
- с одной сделкой
- с одним клиентом
- с одной организацией
- с обращениями

Если в задаче, связанной со сделкой и каким-либо клиентом меняется клиент, то задача перестает быть связанной со сделкой, и привязывается к новому клиенту. Если клиент меняется у сделки, задача привязывается к новому клиенту, сохраняя связь со сделкой.

На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

6.1. Календарь задач

Подраздел ***Календарь задач*** открывает окно календаря с кнопкой добавления задачи и выпадающим списком для выбора исполнителя задачи:



В выпадающем списке доступны все сотрудники из подконтрольных и своих групп пользователя, включая самого пользователя. В календаре отображаются задачи выбранного сотрудника, в которых он назначен исполнителем.

Пользователь может просматривать календарь в периодах: за день, за неделю, за месяц. При наведении курсора на задачу всплывает окно, содержащее основную информацию о задаче из карточки задачи:

- Что сделать
- Когда
- Важность
- Тема
- Клиент
- Номер
- Описание

Временной интервал размещения задачи в календаре соответствует временному интервалу, установленному в карточке задачи.

Задачи в календаре отображаются в виде цветных блоков:

- красный – задача в статусе "Просрочена";
- зеленый – в статусе "Завершена";
- голубой – в статусе "Подтверждена";
- светло-оранжевый – задачи в прочих статусах.

Создание задачи

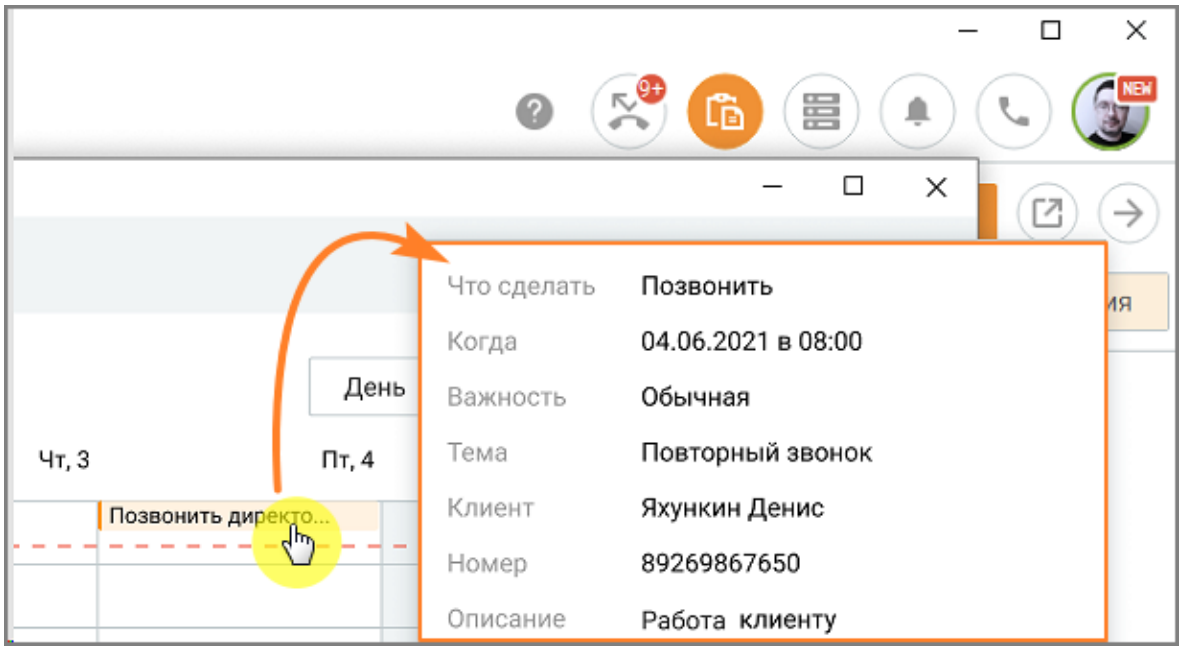
Пользователь с ролью *Руководитель* может создавать, редактировать и просматривать все задачи сотрудников из своей или подконтрольной группы. Пользователь с ролью *Сотрудник* может создавать задачи на других сотрудников, состоящих с ним в одной группе, редактировать и просматривать задачи, назначенные им на других сотрудников.

Чтобы создать новую задачу, нажмите на кнопку **Добавить задачу**, либо кликните левой кнопкой мыши по ячейке календаря. Откроется карточка создания задачи. Заполните карточку в соответствии с инструкцией из раздела Создание задачи.

Просмотр и редактирование задачи

Пользователь с ролью Сотрудник не может просматривать и редактировать задачи других сотрудников, назначенные другим пользователем.

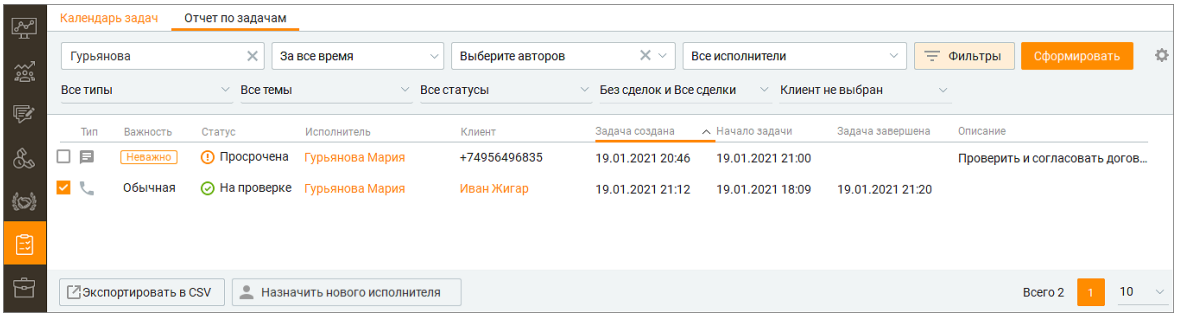
При наведении курсора на блок задачи всплывает окно, содержащее краткую информацию о задаче.



Для просмотра или редактирования задачи кликните по блоку задачи в календаре, откорректируйте карточку и сохраните внесенные изменения.

6.2. Отчет по задачам

Подраздел ***Отчет по задачам*** открывает окно отчета со строкой поиска и кнопкой **Сформировать** для формирования отчета:



Поиск осуществляется без учета регистра и по всем текстовым полям, доступным в отчете: тема задачи, важность, статус, автор, исполнитель, описание.

Отчет показывает текущее состояние задачи на момент формирования отчета. Для построения отчета установите параметры фильтрации (основные и дополнительные), нажимая кнопку **Применить** в выпадающем окне каждого фильтра.

- **Основные параметры фильтрации**: Период, Автор, Исполнитель.
- **Дополнительные параметры фильтрации** (открываются кликом по кнопке Фильтры): Тип, Тема задачи, Статус задачи, Наличие/отсутствие сделок, Клиент.

Пользователь имеет возможность, массово перенести незавершенные задачи с одного исполнителя на другого. Для этого необходимо отметить чекбоксы выбранных задач и нажать кнопку "Назначить нового исполнителя". В открывшемся окне выберите нового исполнителя и сохраните изменения кнопкой "Назначить". Если после переноса у нового исполнителя будет более 10 задач, об этом системное сообщение уведомит предварительно.

Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов.

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

6.3. Список задач в верхней панели

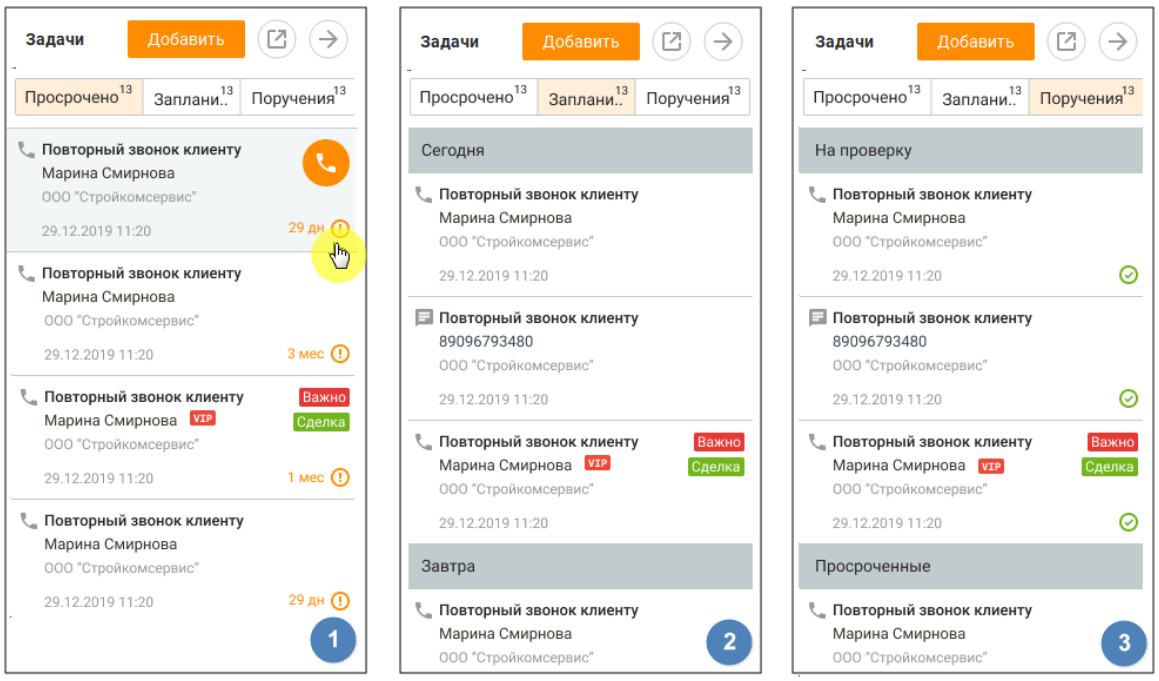
Для просмотра списка задач из верхней панели нажмите  .

В правой части рабочей области отразится список задач, разделенный по трем вкладкам:

1. **Просрочено** – для авторов и исполнителей задач;
2. **Запланировано** – для авторов и исполнителей задач;
3. **Поручения –** отображается только для авторов задач.

Вкладка "3.Поручения" не отображается, если у пользователя нет права постановки задач на других пользователей.

Если на продукте включена услуга "Скрытие номера клиента", номер может быть недоступен для просмотра и редактирования. Узнать больше здесь.



Кнопки для открепления  и закрепления  блока задач. Окно с откреплённым блоком может быть расположено в любом месте рабочего стола, и отображается поверх всех окон.

Клик по кнопке  приводит к скрытию блока.

Если в контактных данных клиента указан мобильный телефон, при наведении курсора на поле задачи доступны быстрые действия:

- для задач типа "написать" клик по пиктограмме  открывает окно создания СМС-сообщения;
- для задач типа "позвонить" клик по пиктограмме  инициирует исходящий вызов.

Пользователь может позвонить на указанный в задаче номер:

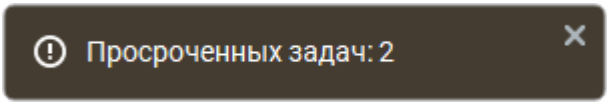
- из карточки клиента;
- из карточки сотрудника;
- из карточки сделки;
- из уведомлений;
- из списка задач в панели задач;
- из списка задач выбранной сделки;
- из быстрой карточки в разделе "Мои обращения".

Просроченные задачи

В списке *Просрочено* отображаются просроченные задачи, где исполнитель – текущий пользователь.

При наличии просроченных задач иконка модуля задач и вкладка "просроченные" помечаются красным маркером.

При входе в Контакт-центр MANGO OFFICE пользователю отображаются уведомление о наличии просроченных задач.



Для каждой задачи из списка указывается следующая информация:

- Пиктограмма, обозначающая действие, которое необходимо выполнить в рамках задачи: позвонить, написать, встретиться, сделать;
- Дата и время выполнения задачи;
- Краткое описание задачи;
- ФИО клиента.
- Наименование сделки

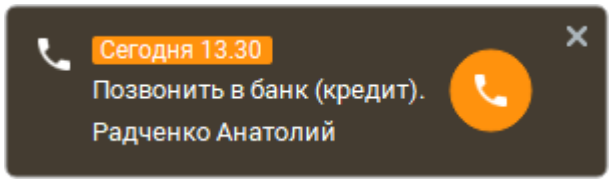
При щелчке по задаче выполняется переход к карточке задачи в режиме просмотра.

Запланированные задачи

В списке *Запланировано* отображаются запланированные задачи, где исполнитель – текущий пользователь.

Для каждой задачи из списка планируемых указывается та же информация, что и для просроченных задач.

При наступлении времени выполнения задачи на экране отображается соответствующее уведомление и раздается звуковой сигнал. При этом инициация целевого действия (позвонить, написать) доступна из уведомления.



При щелчке по задаче на экране отображается карточка задачи в режиме редактирования.

Поручения

В списке *Поручения* отображаются задачи, где текущий пользователь является автором, но не является исполнителем.

Список состоит из трех частей:

- На проверку – для задач в статусе *Завершена,* просроченных или запланированных.
- Просроченные – для просроченных незавершенных задач;
- Планируются – для запланированных незавершенных задач.

6.4. Создание задачи

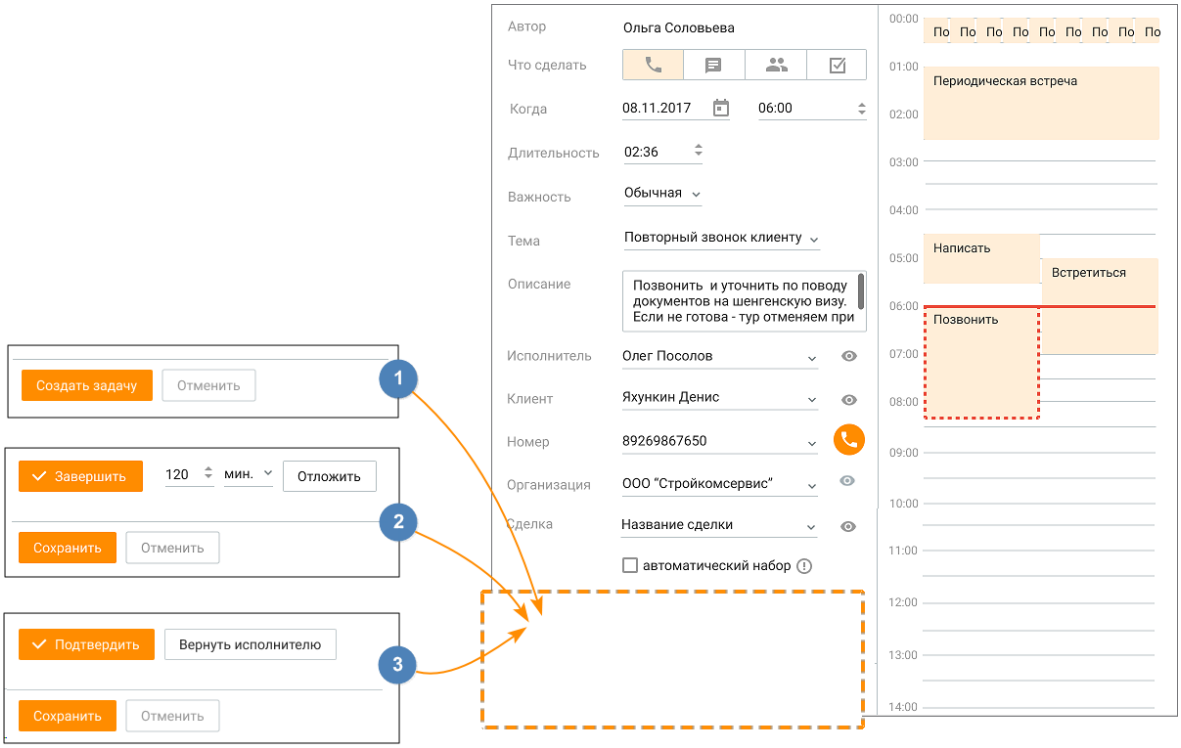
Создание задач доступно пользователям, обладающим правом "Назначать задачи".

Возможны как единичные, так и массовые постановки задач.

При создании задачи постановщик может назначить исполнителя задачи в зависимости от права доступа: либо только себя, либо только кого-то из своей или подконтрольной группы, либо любого пользователя.

Далее рассмотрим **Карточку задачи** в режимах:

1. Создания задачи;
2. Просмотра, редактирования и завершения (без подтверждения) задачи;
3. Подтверждения и завершения задачи.



БЛОК 1. Создание задачи

Для создания единичной задачи откройте список задач и нажмите Добавить задачу.

Откроется карточка создания задачи, где в поле Автор указан постановщик задачи.

На карточке задачи заполните поля:

- **Что делать** – целевое действие задачи. Доступны варианты: Позвонить, Написать, Встретиться, Сделать.
- **Когда** – дата и время выполнения задачи. Выбранное время можно изменять вручную по линейке календаря;
- **Длительность** – длительность задачи. Выбранную длительность можно изменять вручную на линейке календаря. После завершения указанного времени задача считается просроченной;
- **Важность** – приоритетность задачи. Доступны варианты: важно, обычная, неважно;
- **Тема** – выбор из списка имеющихся тем, либо создание новой темы (возможно создание не более 50-ти тем);
- **Описание** – описание задачи, максимум 1024 символа. Поле не является обязательным к заполнению;
- **Исполнитель** – исполнитель задачи. При наличии соответствующих прав в качестве исполнителя допускается выбор другого сотрудника;
- **Клиент** – контакт адресной книги либо произвольный номер. Выбранный номер будет записан и в поле "Клиент", и в поле "Номер";
- **Номер** – номер телефона контакта (выбирается из доступных номеров телефона клиента) либо произвольный номер, указанный в строке Клиент. Если на продукте включена услуга "Скрытие номера клиента", номер может быть недоступен для просмотра и редактирования. (Узнать больше здесь).
- **Организация** – поле автоматически заполняется информацией об организации из Карточки клиента и недоступно для редактирования;
- **Сделка** – выбор сделки доступен после выбора клиента.

При необходимости совершения автоматического дозвона клиенту в запланированное время, отметьте галочкой чекбокс "автоматический набор".

Завершите создание новой задачи кликом по кнопке Создать задачу. Исполнителю задачи отображается системное уведомление (приведены варианты для массовой и единичной постановки задач):



Сотрудники могут отключить уведомления о назначении задач в разделе Настройки/Пользовательские.

БЛОК 2. Просмотр, редактирование и завершение задачи (без подтверждения)

Пользователь может отредактировать задачу, если он является ее автором и/или исполнителем. Если задача находится в статусе Подтверждена, ее просмотр или редактирование невозможно.

В режиме редактирования задачи доступны следующие действия:

- **Позвонить** – кнопка отображается только для запланированных задач и только в случае наличия у контакта телефонного номера для вызовов и мобильного номера для сообщений;
- **Завершить задачу** – кнопка Завершить. Если автор и исполнитель совпадают, задача завершается. Иначе – после нажатия кнопки задача ожидает подтверждения автора о завершении (см. Блок 3);
- **Отложить задачу на заданное время** – кнопка Отложить.

Клик по пиктограмме открывает карточку Клиента, Исполнителя или Сделки.

Клик по пиктограмме приводит к удалению информации о Клиенте или Исполнителе.

Чтобы сохранить изменения не завершая задачи, закройте окно, нажав на пиктограмму .

При нажатии кнопки *Отложить* внесенные изменения также будут сохранены, а срок выполнения задачи отложен на заданное количество времени.

БЛОК 3. Подтверждение и завершение задачи

Если автор и исполнитель задачи не совпадают, для завершения задачи необходимо получить подтверждение Автора. Автор может совершить следующие действия в Карточке задачи:

Подтвердить – перевод задачи в статус Подтверждена и завершение задачи;

Вернуть исполнителю – вернуть задачу на доработку исполнителю.

Сохраните внесенные изменения.

Задача в статусе *Подтверждена* недоступна для редактирования и просмотра.

Массовая постановка задач

Чтобы произвести постановку задачи более, чем одному контакту, отметьте контакты в разделе "Контакты". Затем на панели массовых действий кликните последовательно на кнопки **Еще → Поставить задачу**.

Для контактов, у которых не проставлен Ответственный, массово задачи не создаются.

Для контактов, у которых имеется Ответственный, будут созданы задачи со следующими предустановленными параметрами:

- исполнитель – ответственный по контакту;

- клиент – соответствующий клиент;
- номер – основной номер телефона клиента;
- сделка – если у клиента есть хотя бы одна сделка со статусом "в работе", задача прикрепляется к ближайшей из них. Если такая сделка отсутствует, поле остается пустым.

Длительность и время при массовой постановке задач:

- длительность каждой задачи при массовой постановке принимается равной 10 минут. Рассчитывается Контакт-центром в момент создания массовой постановки задач, и не доступно для редактирования пользователю.
- для каждой следующей задачи время задачи увеличивается на длительность предыдущей, т. е. на 10 минут.
- при массовой постановке задач учитывается время и длительность уже стоящих у пользователя задач.

Остальные параметры – **тип задачи, описание, автоматический набор** – прописываются вручную в окне массовой постановки задачи.

```
Пример 1. У пользователя нет других задач.

Исходные данные: Массовая постановка задач в количестве – 3;
Когда: 30.12.2020. Время: 10:00;
Исполнитель: Ответственный по клиенту (предположим что ответственный
один);
Распределение:
1 задача – 10:00;
2 задача – 10:10;
3 задача – 10:20;
Если ответственных несколько, то задачи распределяются разным
ответственным с тем же алгоритмом.
```

```
Пример 2. У пользователя есть другие задачи

Исходные данные: Массовая постановка задач в количестве – 7;
Когда: 30.12.2020. Время: 10:00;
Исполнитель: Ответственный по клиенту (предположим что ответственный
один);
У ответственного по клиенту уже есть задача "Звонок". Когда: 30.12.2020.
Время 10.30;
Длительность: 1 час.

Распределение:
1 задача – 10:00;
2 задача – 10:10;
3 задача – 10:20;
Задача "Звонок" – 10:30;
4 задача – 11:30;
5 задача – 11:40;
6 задача – 11:50;
7 задача – 12:00;

Если ответственных несколько, то задачи распределяются разным
ответственным с тем же алгоритмом с учетом задач каждого из
ответственного.
```

Как работает автоматический дозвон

В запланированное в задаче время Контакт-центр MANGO OFFICE осуществляет попытки дозвона до указанного исполнителя. После того, как исполнитель отвечает на звонок, осуществляется одна попытка дозвона клиенту.

Количество попыток дозвона до исполнителя и пауза между попытками соответствуют параметрам формы "Запланированный звонок", заданным в Настройках.

Если использованы все попытки дозвона, при этом:

- система дозвонилась клиенту (клиент ответил на звонок) – задачу с настройкой "автоматический звонок" необходимо завершить принудительно, нажав на кнопку "Завершить" в карточке задачи.
- система не дозванивается до исполнителя или клиента – задача помечается, как просроченная.

Если попытки дозвона использованы не все, при этом:

- система дозвонилась клиенту (клиент ответил на звонок) – задача остается в разделе "Запланированные". Чтобы завершить задачу, необходимо нажать на кнопку "Завершить" в карточке задачи.
- система продолжает дозваниваться до исполнителя или клиента, до истечения установленного количества попыток дозвона.

Редактирование данных или завершение задачи с автоматическим звонком возможно не позднее, чем за 5 минут до наступления времени, указанного в задаче. Поля карточки задачи в этом случае недоступны для редактирования (кроме полей Описание и Сделка). Перенос задачи допускается на время, до которого также остается не менее 5 минут. О невозможности завершения задачи пользователь уведомляется системным сообщением.

Если две задачи с автоматическим дозвоном назначены на одно и то же время, то вначале запускается та задача, которая была создана раньше. При этом дозвон по второй задаче состоится только по завершении первого разговора, но не позднее текущего дня.

Дозвон осуществляется только в том случае, если исполнитель находится в статусах "На линии", "Обзвон", "Перерыв".

В правой части карточки отображается планирование задач сотрудника на указанный день.

Новая задача до момента сохранения помечается пунктиром. Сплошной линией отображается текущее время. Если поставленная ранее задача растягивается на два дня, она отображается в календарях в каждом из дней.

На одно время одного исполнителя допускается поставить не более десяти задач. При превышении этого числа на экране отобразится соответствующее предупреждение.

Создание задачи также доступно:

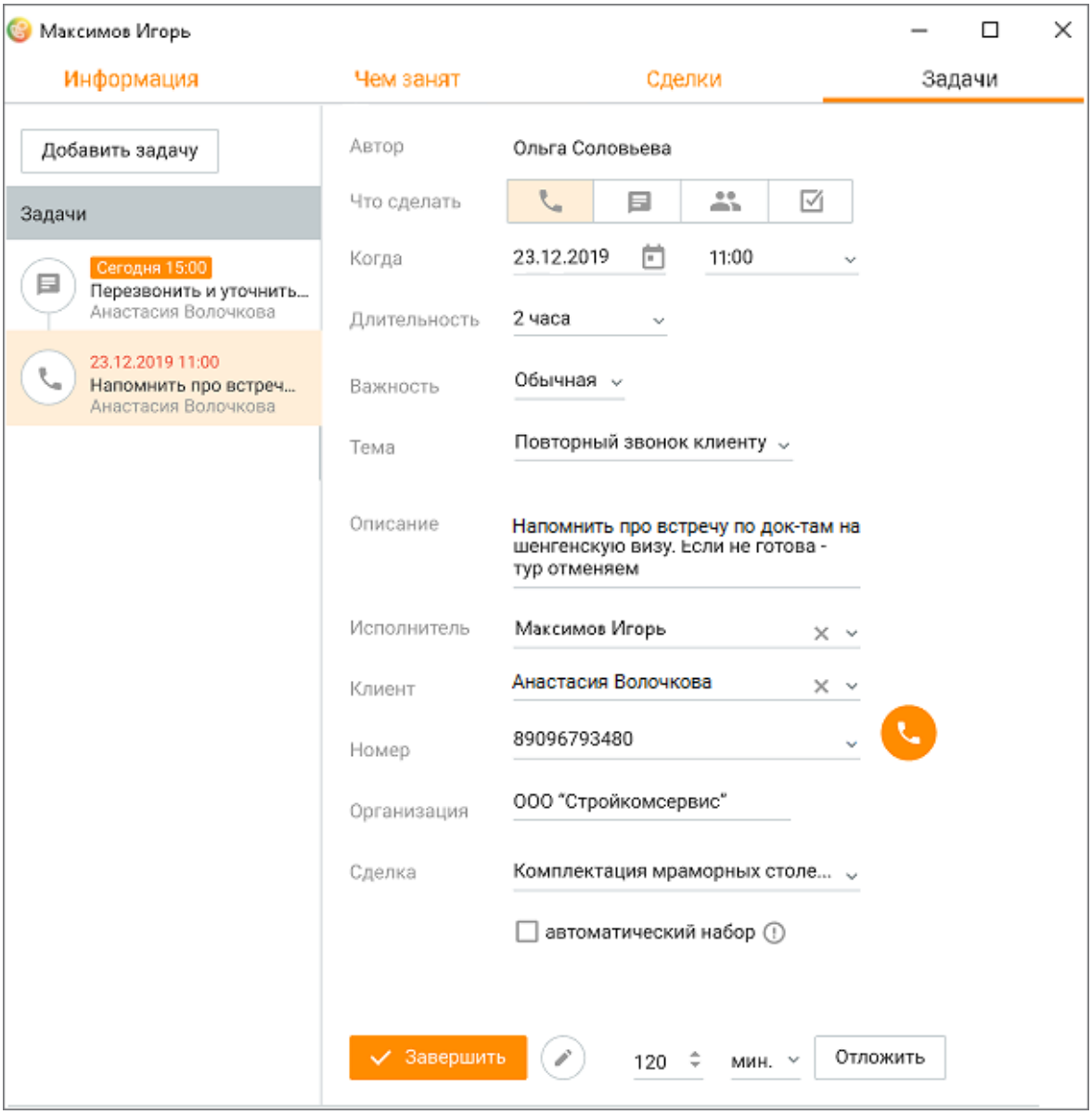
- из вкладки Клиенты/Контакты (адресной книги)
- из карточки сделки
- из Календаря задач
- из окна Мои обращения

В этих вкладках при создании или сохранении изменений в задаче также производится проверка на достижение максимального количества задач на одно время одного исполнителя. О достижении лимита пользователь уведомляется системным сообщением.

6.5. Просмотр задач из других модулей

Список задач, запланированных по клиенту, также доступен в карточке клиента на вкладке "Задачи и обращения", а также в карточке "Сделки".

Список запланированных задач, назначенных на сотрудника, также доступен в карточке сотрудника на вкладке "Задачи".



7. Сотрудники

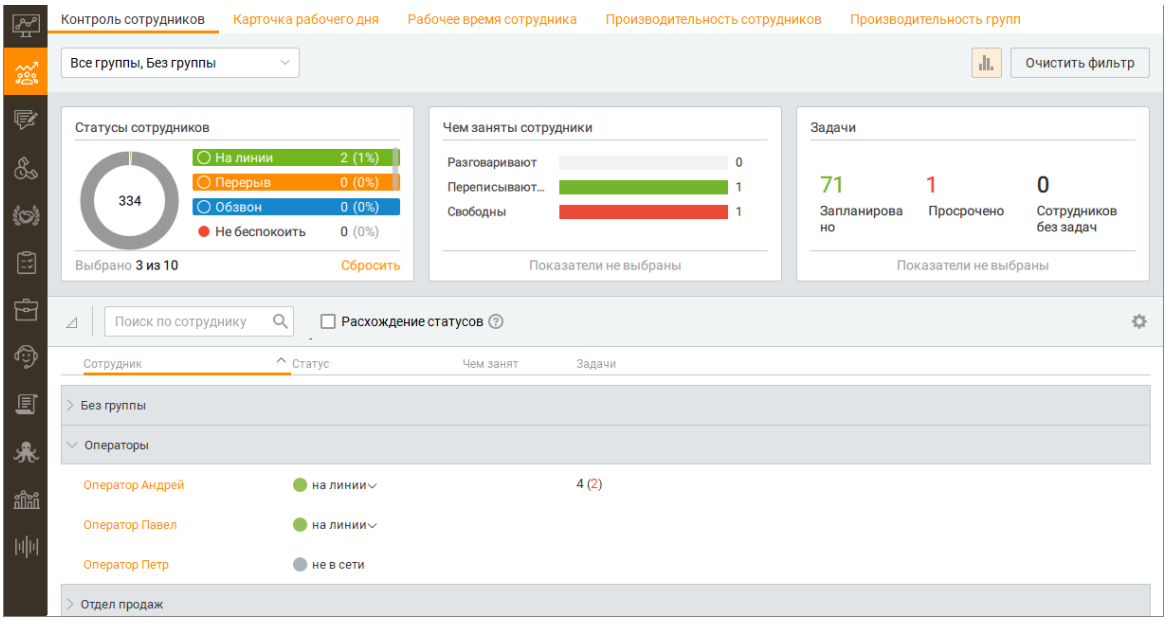
Модуль **Сотрудники** включает в себя несколько инструментов:

- Контроль сотрудников — отслеживание в режиме реального времени состава подконтрольных сотрудников, их статусов, активности и т.д;
- Карточка рабочего дня — анализ статусов и звонковой активности сотрудников в течение рабочего дня по часам, а также настройка уведомлений для отслеживания достижения пороговых значений интересующих показателей;
- Рабочее время сотрудника — инструмент предоставляет операторам возможность просмотра своего рабочего времени, супервизорам — просмотра рабочего времени операторов своей группы и руководителям компаний — просмотра рабочего времени любого сотрудника.
- Производительность сотрудников — инструмент предоставляет сотрудникам возможность просмотра показателей своей производительности, супервизорам и операторам — просмотра показателей производительности операторов своей группы, руководителям компаний — просмотра показателей производительности всех сотрудников компании.
- Производительность групп — инструмент предоставляет операторам и супервизорам возможность просмотра показателей производительности своей группы, руководителям компаний — просмотра показателей производительности всех групп компании.

На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

7.1. Контроль сотрудников

Этот отчет позволяет получить аналитические данные о работе сотрудников Контакт-центра MANGO OFFICE в режиме реального времени. В отчете учитываются все каналы коммуникации – текстовые и звонковые, которые подключены в Личном кабинете пользователя ВАТС.



Отчет доступен только для пользователей с ролями **Супервизор** и **Администратор**.

Чтобы получить отчет о работе сотрудников, следует выбрать одну либо несколько групп. Формирование отчета выполняется автоматически по мере выбора групп. Клик по кнопке "Очистить фильтр" удаляет заданные параметры фильтрации.

Если вы выбрали вариант **Без группы** в списке **Группы**, то отчет формируется по сотрудникам, не входящим ни в одну группу.

Отчет отображается в виде трех графиков и табличной формы. Клик по пиктограмме  открывает блок графиков отчета.

Предусмотрены следующие графики:

- **Статусы сотрудников** — количество сотрудников и процентное соотношение к общему количеству сотрудников в определенном статусе. В центре кольцевой диаграммы отображается сумма всех значений из данного графика. В отчете отображаются только те пользовательские статусы, которые существовали в выбранный период времени;
- **Чем заняты сотрудники** — данный график приводит значения трех показателей:
  - Разговаривают — количество сотрудников у которых в обработке хотя бы один вызов/дозвон (внутренний либо внешний), вне зависимости от наличия в обработке текстовых обращений (в чате или по e-mail);
  - Переписываются — количество сотрудников у которых в обработке хотя бы одно текстовое обращение по любому текстовому каналу из доступных, и нет ни одного вызова/дозвона (внутреннего либо внешнего);
  - Свободны — количество сотрудников у нет в обработке ни одного текстового обращения и вызова/дозвона (внутреннего либо внешнего).
- **Задачи** — данный график приводит значения трех показателей:
  - Запланировано — общее количество задач у сотрудников (в том числе и просроченных);
  - Просрочено — количество просроченных задач у сотрудников;
  - Сотрудников без задач — количество сотрудников, не имеющих запланированных и/или просроченных задач.

При щелчке по области графика выполняется фильтрация списка сотрудников в таблице, соответственно выбранному значению. Повторный щелчок по этой области приводит к отмене фильтрации. Допускается комбинация условий фильтра выбором нескольких значений. Клик по кнопке *Сбросить* очищает фильтр графика.

Выбор в рамках одного графика объединяет показатели условием "ИЛИ", показатели с разных графиков объединяются логическим условием "И".

Пример:

(*На линии "ИЛИ" Перерыв) "И" (Разговаривают "или" Свободны) "И" Просрочено*.

Сброс фильтров по графикам выполняется при нажатии кнопки **Очистить фильтр**.

Табличная часть отчета содержит перечень сотрудников, удовлетворяющий условиям фильтрации.

Предусмотрена оперативная фильтрация сотрудников по:

- ФИО сотрудника из профиля;
- Любому номеру телефона сотрудника;
- E-mail сотрудника.

Для фильтрации введите значение в поле "Поиск по сотруднику". При вводе искомого текста фильтрация списка сотрудников осуществляется автоматически.

Для отображения только тех сотрудников, чьи текущие статусы не совпадают с запланированными в WFM, отметьте чекбокс "Расхождение статусов"

Клик по пиктограмме сворачивает/разворачивает группы сотрудников в таблице.

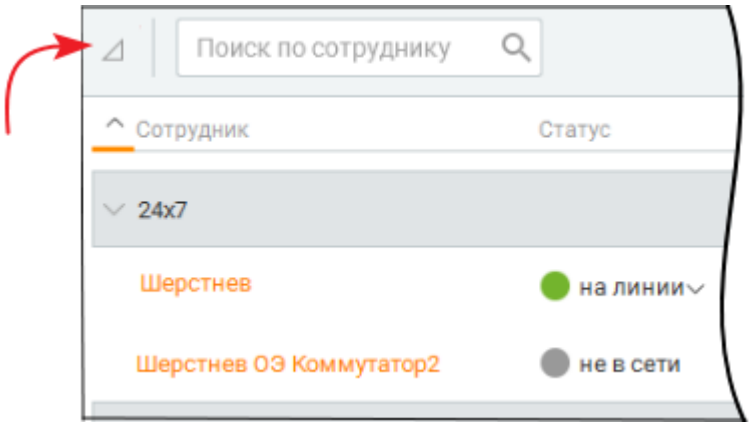


Таблица содержит столбцы:

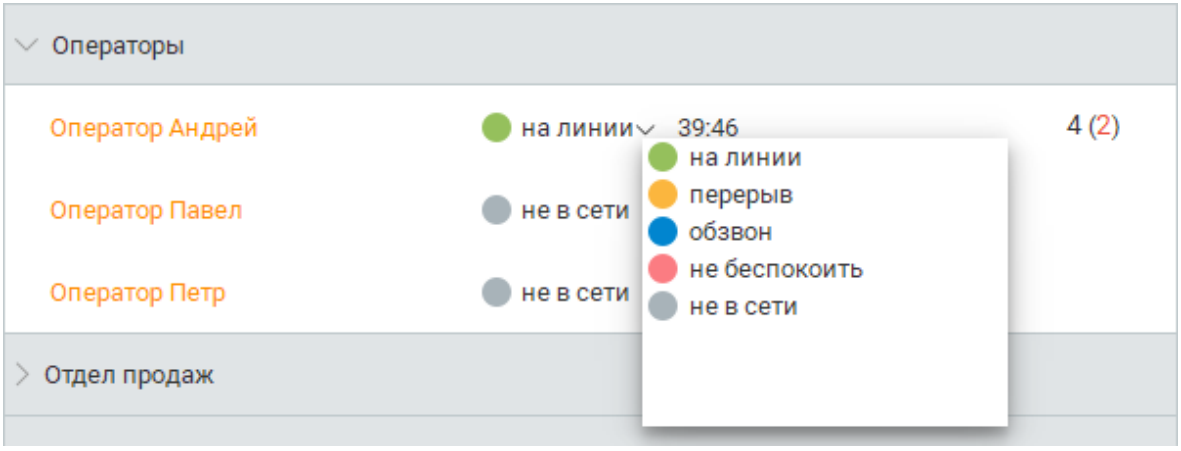
- **Сотрудник** – имя сотрудника;
- **Статус** – актуальный статус сотрудника;
- **Чем занят** – количество текстовых обращений в статусе «В работе», назначенных на текущего сотрудника (значок чата) и количество вызовов/дозвонов у сотрудника в настоящий момент (значок трубки);
- **Задачи** – количество запланированных задач (в работе), назначенных на текущего сотрудника, в том числе и просроченных. В скобках указывается количество просроченных задач.

При наведении курсора на строку данная строка изменяет цвет и в ней дополнительно отображается:

- время нахождения в текущем статусе (время с момента последней смены статуса, под сменой статуса также необходимо понимать вход и выход из системы);
- пиктограммы «трубки», «чата» и «видео», при нажатии на которые можно совершить вызов данному сотруднику, открыть с ним чат или сделать видеозвонок соответственно.

При щелчке по имени сотрудника отображается карточка сотрудника. Вид карточки зависит от роли вызывающего карточку пользователя.

При щелчке по статусу отображается меню для принудительной смены статуса у сотрудника.



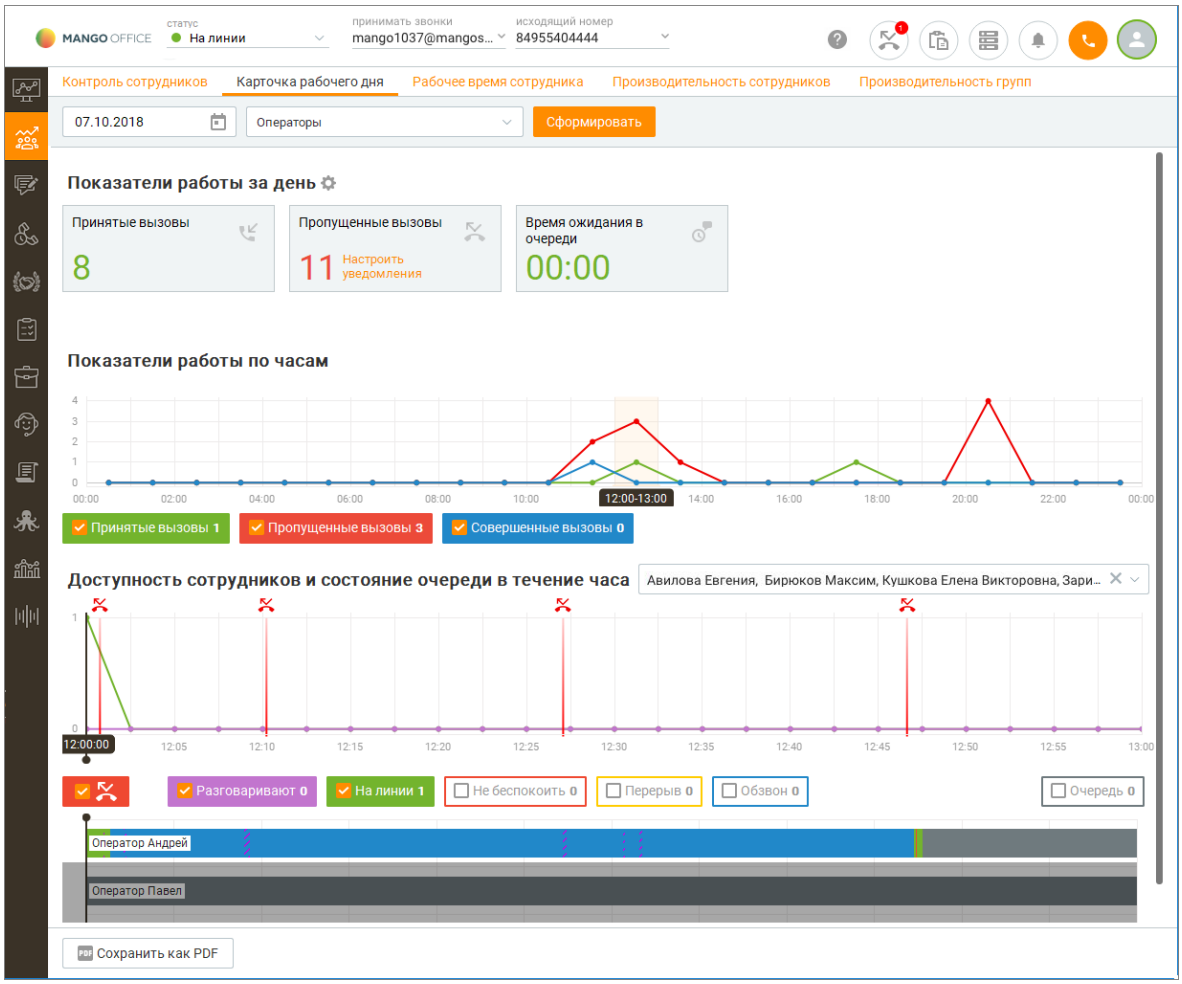
7.2. Карточка рабочего дня

Отчет "Карточка рабочего дня" позволяет получить детальную информацию о работе группы за день, а именно:

- общую информацию о выбранных показателях производительности по группе за день;
- графическое отображение динамики изменений основных показателей производительности (Принятые, Пропущенные, Совершенные) по группе за день;
- графическое отображение данных о работе операторов в разрезе их доступности (количество звонков в очереди, доступен, занят разговором и т.д). Карточка рабочего дня содержит два графика: с общей информацией по всем сотрудникам группы и по каждому сотруднику отдельно.

Дополнительное описание механизма данного отчета доступно на сайте компании.

Работа с отчетом доступна пользователям с ролью **Оператор**, **Супервизор** и **Администратор**.



Период хранения данных на графиках – 30 календарных дней.

Для получения подробной информации по работе сотрудников группы за день выполните следующие действия:

1. Выберите дату. По умолчанию выбран текущий день.

2. Выберите группу сотрудников. Для обновления информации по выбранной группе нажмите **Сформировать**. При изменении остальных параметров обновление карточки рабочего дня выполняется автоматически.
3. При необходимости укажите список отслеживаемых показателей производительности групп (их описание приведено здесь). Для этого в блоке "Показатели работы за день" нажмите пиктограмму  , установите флажки и выберите показатели производительности.
4. Укажите сотрудников, по которым будет сформирован отчет. Для этого используйте выпадающий список **Все сотрудники** в блоке "Доступность сотрудников и состояние очереди в течение часа". Максимальное число сотрудников, по которым отображаются данные, 500 человек.

В блоке "Показатели работы по часам" в виде графика приведена информация по основным показателям производительности (Принятые, Пропущенные, Совершенные). Для того, чтобы просмотреть доступность сотрудников за определенный час, щелкните левой кнопкой мыши по определенному часу. В результате информация о доступности за выбранный час будет отображена в блоке "Доступность сотрудников и состояние очереди в течение часа".

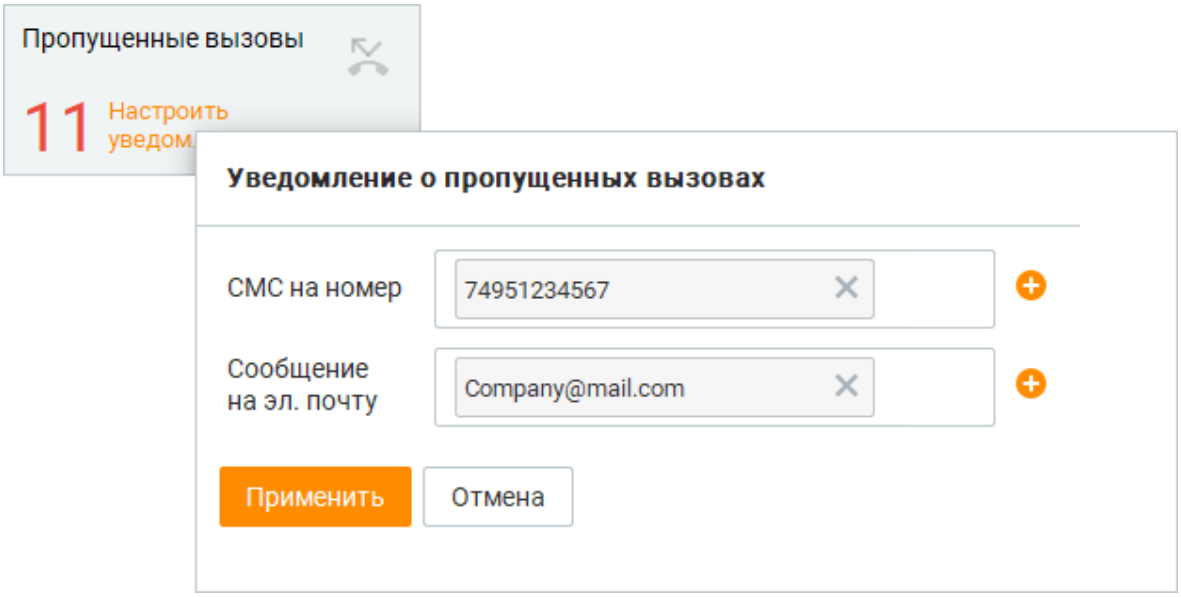
Доступность сотрудников описывается показателями статусов:

- **Разговаривают** — Количество сотрудников в статусе “На линии”, занятых разговорами;
- **Свободны** — Количество свободных сотрудников “На линии”;
- **Не беспокоить** — Количество сотрудников в статусе “Не беспокоить”;
- **Перерыв** — Количество сотрудников в статусе “Перерыв”;
- **Очередь** — Количество вызовов в очереди;
- **Исходящий обзвон** — Количество сотрудников в статусе “Исходящий обзвон”.

Вы можете скрыть/показать показатели на графиках, нажав левой кнопкой мыши по показателю. При этом блок, содержащий название показателя, меняет свой цвет, значение показателя не выводится на график.

Почасовой график доступности сотрудников содержит отметки, расположенные с частотой 2 минуты 30 секунд. Пропущенные вызовы отмечаются отдельными маркерами  . Если количество пропущенных вызовов превысит 5 за 5 мин, то рядом с маркером будет указано количество пропущенных вызовов за этот период. При нажатии на маркер пропущенного вызова будут помечены все сотрудники, которые хотя бы один раз пропустили данный вызов.

Чтобы настроить отправку уведомлений о пропущенных вызовах, воспользуйтесь уведомлениями на панели показателей либо нажмите ссылку "Настроить уведомления" в показателе "Пропущенные вызовы". Уведомления настраиваются только для групп и подчиняются настройкам расписания, как и другие уведомления. По умолчанию в качестве электронного адреса, на который будет отправлено уведомление, указывается E-mail текущего пользователя из карточки сотрудника ЛК.



В результате на указанные номера и адреса будет отправлено сообщение вида:

Пропущен звонок с номера +79265786677. Группа Отдел Продаж Новосибирск.

Если номер клиента на пропущенных вызовах совпадает, то отправка сообщений осуществляется не чаще, чем один раз в 5 минут.

Для экспорта отчета в формате PDF (Adobe Acrobat) или HTML нажмите соответствующую ссылку. После этого на экране отображается окно "Сохранить отчет". Сохраните файл отчета, используя стандартные средства операционной системы.

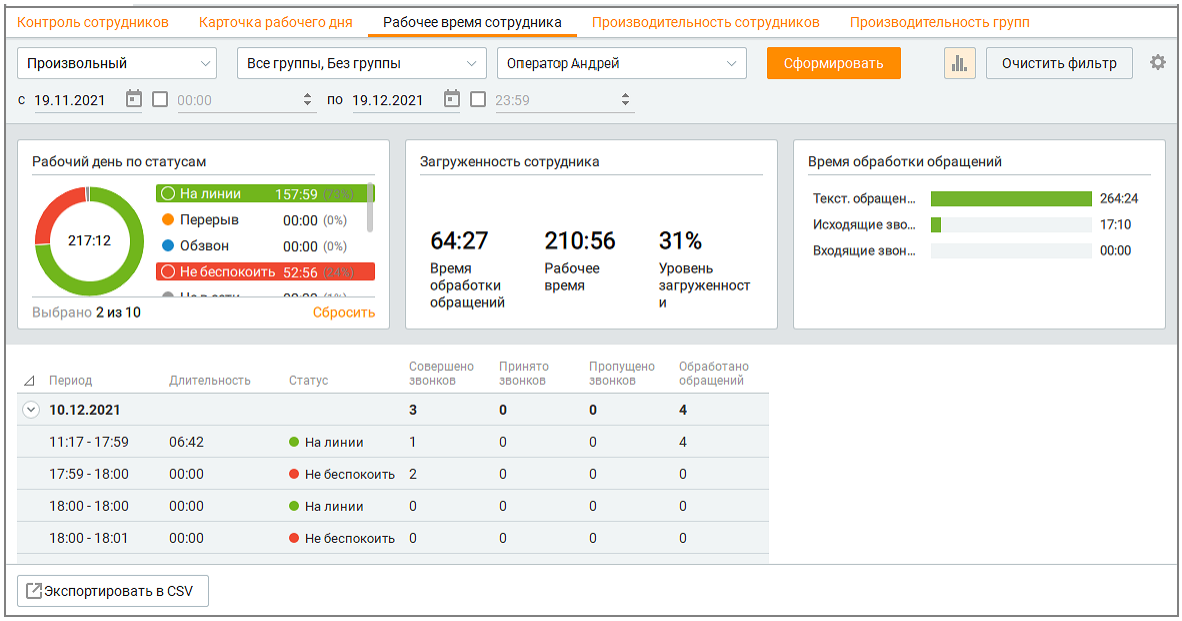
Для того, чтобы распечатать отчет, нажмите ссылку **Распечатать**. После этого на экране отображается стандартное окно операционной системы, позволяющее вывести файл на печать.

7.3. Рабочее время сотрудника

На вкладке можно получать аналитические данные о времени работы сотрудников Контакт-центра за выбранный период в разрезе их статусов.

По сотрудникам

Для получения отчета об истории работы операторов отберите вызовы по периоду. Для этого выберите нужный период времени из списка **Период**.



При выборе варианта **Произвольный** становятся доступными поля **с** и **по**, где вы можете ввести нужную дату или выбрать ее, нажав на значок календаря. Вы также можете дополнительно указать время суток для полей **с** и **по**. Для этого включите соответствующие настройки и укажите время.

Затем следует выбрать группу и её сотрудника, по которому необходимо получить аналитические данные. Для этого используйте раскрывающиеся списки **Группы** и **Сотрудники**.

При выборе варианта **Без группы** в списке **Сотрудники** также будут доступны сотрудники, не входящие ни в одну группу. При выборе определенной группы в списке **Сотрудники** доступны для выбора только сотрудники этой группы.

После завершения выбора критериев нажмите кнопку **Сформировать**. После этого создается отчет об истории работы операторов, сформированный в соответствии с критериями выбора, указанными вами выше. Клик по кнопке "Очистить фильтр" удаляет заданные параметры фильтрации.

Отчет отображается в виде трех графиков и табличной формы. Клик по пиктограмме  открывает блок графиков отчета.

Предусмотрены следующие графики:

- **Рабочий день по статусам** — длительность рабочего дня по каждому дню отдельно за выбранный период (включая статус "Не в сети", если пользователь пребывал в этом статусе во время рабочего дня. Рабочим днем считается время с момента первой авторизации до последней деавторизации пользователя в Контакт-центре.

В скобках приводится значение в процентах пребывания сотрудника во всех статусах в течение рабочего дня (в том числе в статусе "Не в сети") с округлением до целых процентов. Щелчок по области графика (легенде либо изображению) приводит к фильтрации списка периодов в таблице соответственно выбранному значению. Отображение показателей определяется условием "ИЛИ", например: На линии "ИЛИ" Перерыв. Повторный щелчок по выделенной области отменяет фильтрацию.

- **Загруженность сотрудника** — данный график приводит значения трех показателей:
  - **Время обработки обращений** — время, в течение которого пользователь обрабатывал внешние вызовы и/или текстовые обращения в период с момента первой авторизации до последней деавторизации по каждому дню отдельно за выбранный период;

- **Рабочее время** — длительность рабочего дня за исключением длительности периодов пребывания сотрудника в статусе "Не в сети" и в статусе "Перерыв" с момента первой авторизации до последней деавторизации по каждому дню отдельно за выбранный период);
- **Уровень загруженности** — отношение времени обработки обращения к рабочему времени в процентах.

- **Время обработки обращений** — данный график приводит значения трех показателей:
  - **Входящие звонки** — суммарная длительность входящих внешних вызовов, обработанных текущим пользователем в течение выбранного рабочего дня;
  - **Исходящие звонки** — суммарная длительность исходящих внешних вызовов, обработанных текущим пользователем в течение выбранного рабочего дня;
  - **Текстовые обращения** — время обработки обращений без суммы времени обработки входящих вызовов и исходящих вызовов.

Клик по области графика (тексту либо изображению) приводит к фильтрации списка в таблице соответственно выбранному значению. Повторный клик по этой области приводит к отмене фильтрации. Клик по кнопке *Сбросить* очищает фильтр графика.

В табличной части отчета отображаются периоды, в которых статус пользователя не менялся, с приведением суммарных данных по приему и обработке вызовов и обращений. Для того, чтобы отобразить/скрыть колонку таблицы, щелкните по пиктограмме ⚙ и выберите нужные колонки.

Описание расчета показателей рабочего времени сотрудника:

	Наименование колонки	**Описание**	**Источник**
1	Дата	Отображаются отдельно даты в течение выбранного в фильтре периода	-
2	Период	Отображаются начало и конец каждого периода каждого дня отдельно, в течение которых пользователь непрерывно находился в одном статусе	-
3	Длительность	Длительность периода, в течение которого статус пользователя не менялся	-
4	Статус	Отображается цветная иконка статуса и наименование статуса, в котором пользователь находился непрерывно в заданный период.	Указан в том числе по пользовательским статусам, существовавшим в выбранный период
5	Совершено звонков	Количество исходящих вызовов, совершенных выбранным оператором в выбранный день в выбранный период в выбранном статусе	Отчет "История вызовов", разрез по сотруднику: Исходящие вызовы и Автоперезвоны . Соответствует количеству **плеч*** в отчете "История вызовов"
6	Принято звонков	Количество принятых внешних групповых и персональных вызовов выбранным оператором в	Отчет "История вызовов", разрез по сотруднику: Входящие вызовы. Принятые вызовы, Автоперезвоны.

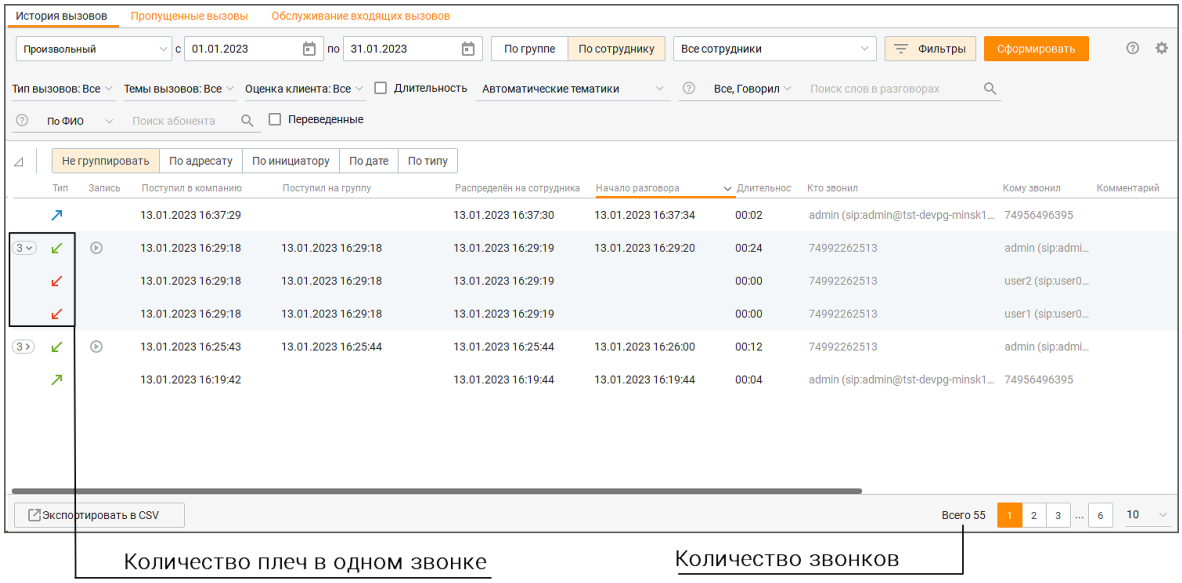
		выбранный день в выбранный период в выбранном статусе	Соответствует количеству **плеч*** в отчете "История вызовов"
7	Пропущено звонков	Количество пропущенных выбранным оператором **плеч*** во внешних персональных и групповых вызовах в выбранный день в выбранный период в выбранном статусе	Отчет "История вызовов", разрез по сотруднику: Пропущенные вызовы, Входящие вызовы. Соответствует количеству **плеч*** в отчете "История вызовов"
8	Принято персональных звонков	Количество принятых внешних персональных вызовов выбранным оператором в выбранный день в выбранный период в выбранном статусе	Отчет "История вызовов", разрез по сотруднику: Персональные вызовы, Входящие вызовы, Принятые вызовы. Соответствует количеству **плеч*** в отчете "История вызовов"
9	Пропущено персональных звонков	Количество пропущенных выбранным оператором **плеч*** во внешних персональных вызовах в выбранный день в выбранный период в выбранном статусе	Отчет "История вызовов", разрез по сотруднику: Входящие вызовы. Пропущенные вызовы. Соответствует количеству **плеч*** в отчете "История вызовов
10	Обработано обращений	Суммарное количество текстовых обращений (все каналы, кроме голосового), закрытых текущим пользователем за выбранный период в выбранный день в выбранном статусе с одним из следующих результатов: "Обработано", "Переведено"	Отчет "История обращений", разрез по сотруднику: Текстовые каналы (Результаты: "Обработано", "Переведено")

Примечание: Данные в таблице могут не совпадать с данными в отчете "История вызовов", так как в текущей версии Контакт-центра в отчете "История вызовов" суммируется количество звонков, а при расчете показателей таблицы используется количество плеч* звонка.

*** Плечо –** событие, инициированное в Контакт-центре поступлением звонка.

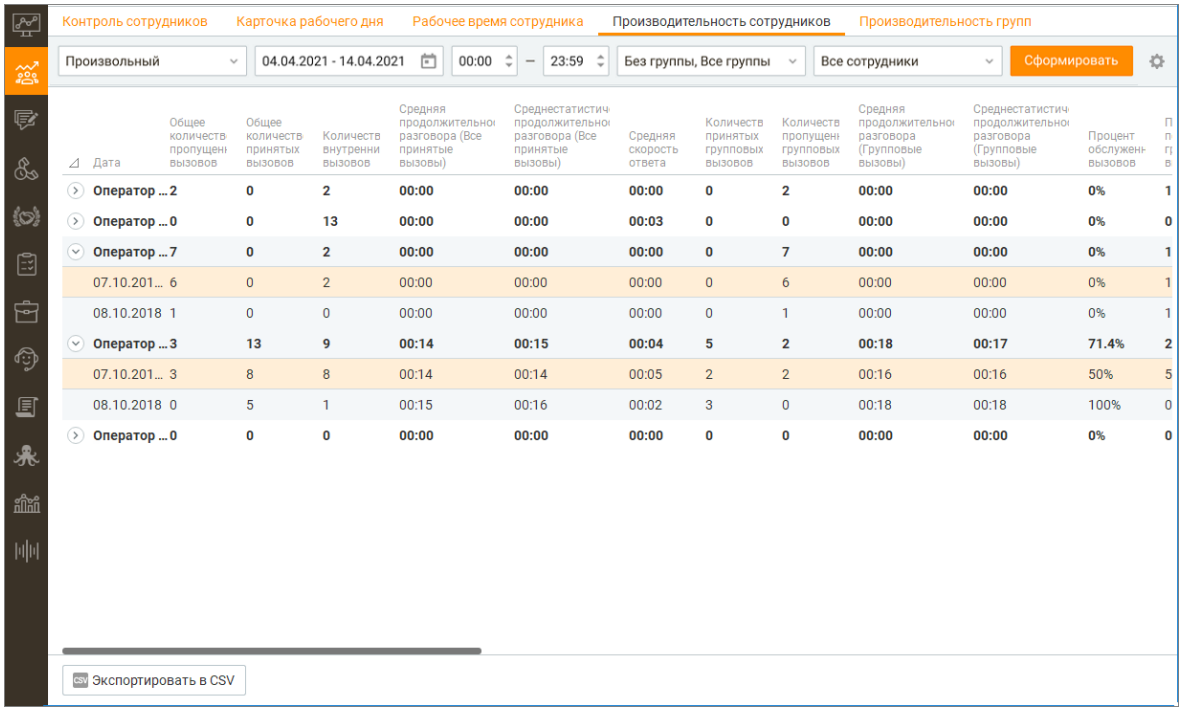
Пример: Поступил звонок, который был распределен на группу А из пяти сотрудников. Никто из сотрудников не ответил на звонок. Далее звонок был распределен на группу В из следующих пяти сотрудников. На звонок ответил один из сотрудников группы. Таким образом один звонок содержит 11 плеч: поступление (1 плечо), распределение на группу А (5 плеч), распределение на группу В (5 плеч).

Если необходимо вручную перепроверить данные, приведеные в таблице, перейдите на вкладку **История вызовов/История вызовов,** отфильтруйте необходимые данные по сотруднику и посчитайте количество плеч вызовов.



7.4. Производительность сотрудников

Этот отчет позволяет получать подробную статистическую информацию о показателях производительности сотрудников за выбранный отчетный период. При этом вы сами выбираете статистические показатели, по которым будет оцениваться эффективность работы сотрудников. Таким образом вы можете, например, отслеживать динамику изменения показателей отдельного сотрудника, либо сравнивать показатели двух сотрудников между собой.



Чтобы получить отчет о показателях производительности сотрудников, вначале следует отобрать вызовы по периоду времени. Для этого выберите нужный период времени из списка **Период**.

При выборе поля **с** и **по**, где вы можете ввести нужную дату или выбрать ее, нажав на значок календаря, период автоматически изменится на **Произвольный**. Вы также можете дополнительно указать время суток для полей **с** и **по**. Для этого установите соответствующие флажки и введите или укажите время.

Затем вы можете выбрать группу(ы) и при необходимости сотрудника(ов), по которым необходимо получить аналитические данные. Для этого используйте раскрывающиеся списки **Группы** и **Сотрудники**.

Если вы выбрали группу в списке **Группы**, то в списке **Сотрудники** будут доступны для выбора только сотрудники этой группы, а также вариант **Все сотрудники**. Если вы установили флажок **Без группы** в списке **Группы**, то в списке **Сотрудники** будут доступны для выбора также сотрудники, не входящие ни в одну группу.

При необходимости вы также можете выбрать нужные столбцы отчета. Для этого нажмите на значок .

После завершения выбора критериев нажмите кнопку **Сформировать**. После этого создается отчет о показателях производительности сотрудников , сформированный в соответствии с критериями выбора, указанными вами выше. Отчет отображается на странице в табличном виде и включает выбранные вами столбцы.

Чтобы экспортировать отчет в формате CSV, нажмите соответствующую кнопку. После этого на экране отображается окно **Сохранить отчет**. Сохраните файл отчета, используя стандартные средства операционной системы.

Подробнее о показателях производительности сотрудников

Общее количество пропущенных вызовов

Общее количество пропущенных вызовов, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику, исключая внутренние вызовы (за исключением автоперезвонов и обратных звонков).

Общее количество принятых эффективных вызовов

Общее количество принятых вызовов длительностью более 30 секунд, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику, исключая внутренние вызовы.

Общее количество принятых вызовов

Общее количество принятых вызовов, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику, исключая внутренние вызовы.

Количество принятых групповых вызовов

Общее количество принятых вызовов, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику (за исключением автоперезвонов и обратных звонков).

Количество пропущенных групповых вызовов

Общее количество пропущенных вызовов, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику (за исключением автоперезвонов и обратных звонков).

Количество принятых персональных вызовов

Общее количество принятых вызовов, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику (за исключением автоперезвонов и обратных звонков).

Количество пропущенных персональных вызовов

Общее количество пропущенных вызовов, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику. Исключая внутренние вызовы.

Количество совершенных вызовов

Общее количество совершенных вызовов (исходящие вызовы и исходящий обзвон), взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику за исключением внутренних и несостоявшихся вызовов.

Количество попыток дозвона

Общее количество попыток дозвона, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику. Источники: Исходящие вызовы (состоявшиеся и несостоявшиеся), Исходящий обзвон (состоявшиеся и несостоявшиеся), Автоперезвоны (принятые и пропущенные).

Количество внутренних вызовов

Общее количество внутренних вызовов, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику.

Средняя продолжительность разговора (Все принятые вызовы)

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки из истории вызовов в разрезе по сотруднику с типом вызовов Принятые вызовы, исключая внутренние вызовы.

Среднестатистическая продолжительность разговора (Все принятые вызовы)

Медиана, рассчитанная на основе выборки из истории вызовов в разрезе по сотруднику с типом вызовов Принятые вызовы, исключая внутренние вызовы.

Средняя продолжительность разговора (Групповые вызовы)

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Принятые вызовы.

Среднестатистическая продолжительность разговора (Групповые вызовы)

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки из истории вызовов в разрезе по группе с фильтром по сотруднику и с типом вызовов Принятые вызовы.

Средняя продолжительность разговора (Персональные вызовы)

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки, получаемой путем: общее количество принятых вызовов, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику с типом "Принятые вызовы", исключая внутренние вызовы, минус общее количество принятых вызовов из отчета "История вызовов" с разрезом по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Принятые вызовы".

Среднестатистическая продолжительность разговора (Персональные вызовы)

Медиана, рассчитанная на основе выборки, получаемой путем: общее количество принятых вызовов, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику с типом "Принятые вызовы", исключая внутренние вызовы, минус общее количество принятых вызовов из отчета "История вызовов" с разрезом по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Принятые вызовы".

Средняя продолжительность разговора (Исходящие вызовы)

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки из истории вызовов в разрезе по сотруднику с типом вызовов "Исходящие вызовы" и "Исходящий обзвон". Единица измерения: мм:сс. Не отображается по умолчанию в списке Текущие столбцы отчета.

Среднестатистическая продолжительность разговора (Исходящие вызовы)

Медиана, рассчитанная на основе выборки из "Истории вызовов" в разрезе по сотруднику с типом "Исходящие вызовы" и "Исходящий обзвон".

Максимальная продолжительность разговора

Максимальное значение длительности разговора по принятым вызовам, рассчитанное на основе выборки из "Истории вызовов" в разрезе по сотруднику. Исключая внутренние вызовы.

Процент обслуженных групповых вызовов

Процент обслуженных вызовов = Количество Принятых групповых вызовов / (Количество Принятых групповых вызовов + Количество Пропущенных групповых вызовов) (за исключением автоперезвонов и обратных звонков).

Процент потерянных групповых вызовов

Процент потерянных групповых вызовов = Количество Пропущенных групповых вызовов / (Количество Принятых групповых вызовов + Количество Пропущенных групповых вызовов) (за исключением автоперезвонов и обратных звонков).

Количество входящих вызовов с SL 10 секунд

Количество внешних вызовов, поступивших на группу и получивших там обслуживание выбранным оператором, время ожидания в очереди которых меньше заданного значения (10 секунд) за выбранный период.

Количество входящих вызовов с SL 20 секунд

Количество внешних вызовов, поступивших на группу и получивших там обслуживание выбранным оператором, время ожидания в очереди которых меньше заданного значения (20 секунд) за выбранный период.

Количество входящих вызовов с SL 30 секунд

Количество внешних вызовов, поступивших на группу и получивших там обслуживание выбранным оператором, время ожидания в очереди которых меньше заданного значения (30 секунд) за выбранный период.

Уровень обслуживания SL 10 секунд

Количество входящих вызовов с SL 10 секунд поделенное на Количество принятых групповых входящих вызовов по каждому выбранному сотруднику.

Уровень обслуживания SL 20 секунд

Количество входящих вызовов с SL 20 секунд поделенное на Количество принятых групповых входящих вызовов по каждому выбранному сотруднику.

Уровень обслуживания SL 30 секунд

Количество входящих вызовов с SL 30 секунд поделенное на Количество принятых групповых входящих вызовов по каждому выбранному сотруднику.

Суммарное рабочее время

Суммарное время в статусах **На линии**, **Обзвон**, **Не беспокоить** на основе выборки из отчета "Рабочее время".

Суммарное время внешних разговоров

Сумма на основе выборки всех внешних разговоров (включая исходящий обзвон и обратные звонки) из истории вызовов в разрезе по сотруднику.

Суммарное время внутренних разговоров

Сумма на основе выборки всех разговоров из истории вызовов в разрезе по сотруднику.

Уровень загруженности оператора

Уровень загруженности оператора = Суммарное время внешних разговоров / Рабочее время.

Суммарное время На линии

Суммарное время в статусе **На линии** на основе выборки из отчета "Рабочее время".

Суммарное время Перерыв

Суммарное время в статусе **Перерыв** на основе выборки из отчета "Рабочее время".

Суммарное время Обзвон

Суммарное время в статусе **Обзвон** на основе выборки из отчета "Рабочее время".

Суммарное время Не беспокоить

Суммарное время в статусе **Не беспокоить** на основе выборки из отчета "Рабочее время".

Суммарное время Все звонки

Суммарное время в статусе **Все звонки** на основе выборки из отчета "Рабочее время".

Суммарное время /Пользовательский статус/

Суммарное время в статусе /Пользовательский статус/ на основе выборки из отчета "Рабочее время".

Для каждого пользовательского статуса предусмотрен соответствующий показатель.

Время входа в систему

Значение параметра "Начало работы" из личной статистики оператора.

Время выхода из системы

Время (дата) последнего изменения статуса в течение суток на основе выборки из отчета "Рабочее время".

Средняя скорость ответа

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки из отчета по обслуживанию входящих вызовов с фильтрацией по сотруднику.

Суммарное время совершенных вызовов

Общее время совершенных вызовов из истории вызовов в разрезе по сотруднику с типом "Исходящие вызовы" и "Исходящий обзвон".

Суммарное время принятых групповых вызовов

Общее время принятых вызовов из истории вызовов в разрезе по группе с фильтрацией по сотруднику с типом "Входящие вызовы" и "Обратные звонки".

Количество принятых обратных звонков

Общее время совершенных вызовов из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Обратные звонки".

Количество пропущенных обратных звонков сотрудником

Общее количество пропущенных вызовов из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Обратные звонки".

Количество пропущенных обратных звонков клиентом

Общее количество пропущенных вызовов из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Обратные звонки".

Количество принятых автоперезвонов

Общее количество совершенных вызовов из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Автоперезвон – Принятые".

Количество автоперезвонов, пропущенных сотрудником

Общее количество совершенных вызовов из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Автоперезвон – Пропущенные сотрудником".

Количество автоперезвонов, пропущенных клиентом

Общее количество совершенных вызовов из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Автоперезвон – Пропущенные клиентом".

Средняя оценка клиента

Среднее арифметическое значение по полю "Оценка клиента" по всем оцененным вызовам с участием сотрудника, в разрезе по сотруднику. Показатель доступен только при подключении в Личном кабинете ВАТС соответствующей услуги. В показателе не учитываются оценки, которые были проставлены, когда сотрудник подключался к разговору в режиме прослушивания или суфлирования.

Среднее время поствызывной обработки (исходящий обзвон)

Среднее арифметическое значение времени, затраченного на поствызывную обработку сотрудником по всем вызовам Исходящего обзвона. В расчет не попадают:

- кампании ИО, в настройках которой не указан параметр "Поствызывная обработка";

- заказ обратного звонка;
- автоперезвон.

Среднее время поствызывной обработки (исходящие вызовы)

Среднее арифметическое значение времени, затраченного на поствызывную обработку сотрудником исходящих вызовов.

Среднее время поствызывной обработки (входящие вызовы)

Среднее арифметическое значение времени, затраченного на поствызывную обработку входящих вызовов сотрудником. В расчете участвуют персональные звонки и звонки, которые были распределены на группу, в которую входит сотрудник.

Суммарное время поствызывной обработки вызова

Общее время, затраченное на поствызывную обработку исходящих вызовов, входящих вызовов, а также вызовов кампании ИО.

Оплачиваемое время

Рассчитывается как разница между временем выхода из системы и временем входа в систему.

Загруженность оператора (Utilization)

Рассчитывается как суммарное рабочее время сотрудника, поделенное на его оплачиваемое время.

Занятость оператора (Occupancy)

Рассчитывается как время обработки звонков сотрудником, поделенное на его суммарное рабочее время. Внутреннее общение в расчете показателя не учитывается.

Расчет медианы

В текущем и следующем разделе используется такое понятие, как медиана. В данном случае это длительность. В отличие от среднего арифметического значения, медиана рассчитывается следующим образом:

- При нечетном количестве элементов набора, отсортированного по возрастанию, значением медианы является центральный элемент, например:

8 -> M = 8

1, **1**, 8 -> M = 1

1, 2, **4**, 4, 8 -> M = 4

- При четном количестве элементов набора, отсортированного по возрастанию, значением медианы является среднее арифметическое последнего элемента левой половины и первого элемента правой половины набора, например:

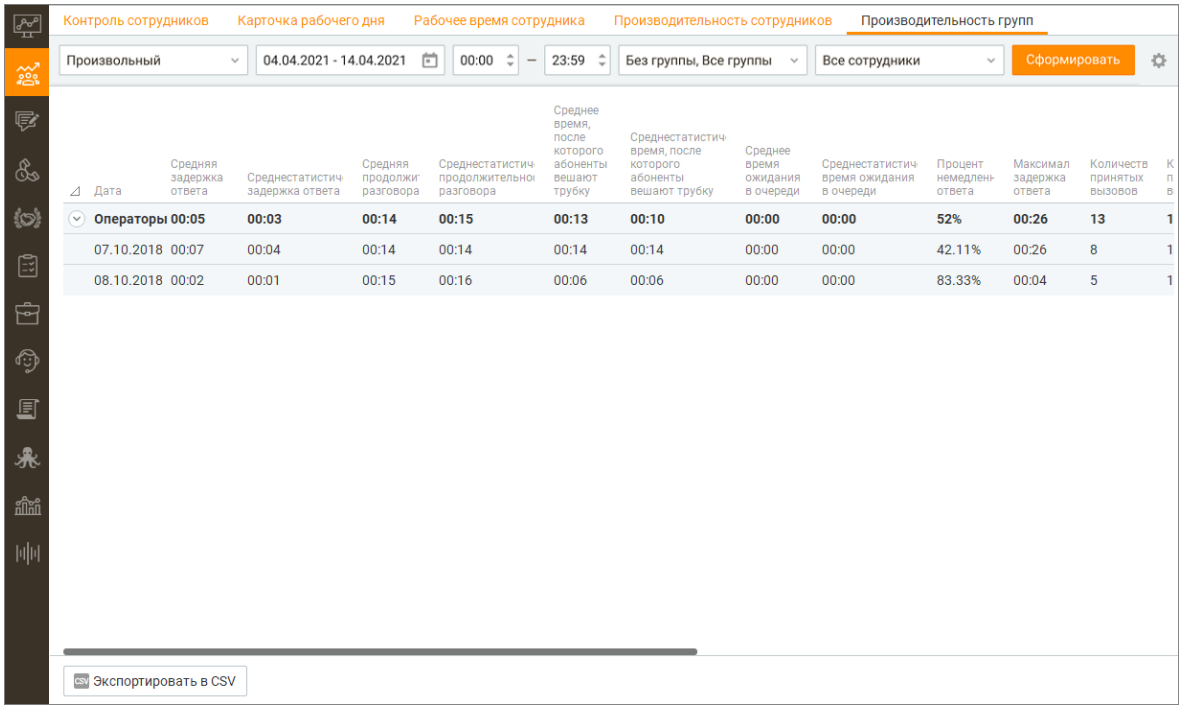
8, **12** -> M = 10

6, 8, **9**, **9**, 17, 17 -> M = 9

1, 6, 8, **8**, **12**, 12, 19, 22 -> M = 10

7.5. Производительность групп

Этот отчет позволяет получать подробную статистическую информацию о показателях производительности групп сотрудников за выбранный отчетный период. При этом вы сами выбираете статистические показатели, по которым будет оцениваться эффективность работы групп сотрудников. Таким образом, вы можете, например, отслеживать динамику изменения показателей отдельной группы, либо сравнивать показатели двух групп между собой.



Чтобы получить отчет о показателях производительности групп, вначале следует отобрать вызовы по периоду времени. Для этого выберите нужный период времени из списка **Период**.

При выборе поля **с** и **по**, где вы можете ввести нужную дату или выбрать ее, нажав на значок календаря, период автоматически изменится на **Произвольный**. Вы также можете дополнительно указать время суток для полей **с** и **по**. Для этого установите соответствующие флажки и введите или укажите время.

Затем вы можете выбрать группу(ы) для получения аналитические данные. Для этого используйте раскрывающийся список **Группы**.

При необходимости вы также можете выбрать нужные столбцы отчета. Для этого нажмите на значок и выберите необходимые столбцы.

После завершения выбора критериев нажмите кнопку **Сформировать**. После этого создается отчет о показателях производительности групп сотрудников, сформированный в соответствии с критериями выбора, указанными вами выше. Отчет отображается на странице в табличном виде и включает выбранные вами столбцы.

Чтобы экспортировать отчет в формате CSV, нажмите соответствующую кнопку. После этого на экране отображается окно **Сохранить отчет**. Сохраните файл отчета, используя стандартные средства операционной системы.

Подробнее о показателях производительности групп сотрудников

Средняя задержка ответа

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Общее время ожидания**. Единица измерения: мм:сс. Не отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Среднестатистическая задержка ответа

Медиана, рассчитанная на основе выборки из отчета Обслуживание входящих вызовов, показатель **Общее время ожидания**. Единица измерения: мм:сс. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Средняя продолжительность разговора

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Время разговора**. Единица измерения: мм:сс. Не отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Среднестатистическая продолжительность разговора

Медиана, рассчитанная на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Время разговора**. Единица измерения: мм:сс. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Среднее время, после которого абоненты вешают трубку

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Время ожидания вызова в очереди**. Единица измерения: мм:сс. Не отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Среднестатистическое время, после которого абоненты вешают трубку)

Медиана, рассчитанная на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Время ожидания вызова в очереди**. Единица измерения: мм:сс. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Среднее время ожидания в очереди

Среднее арифметическое значение, рассчитанное на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Время ожидания вызова в очереди**. Единица измерения: мм:сс. Не отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Среднестатистическое время ожидания в очереди

Медиана, рассчитанная на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Время ожидания вызова в очереди**. Единица измерения: мм:сс. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Суммарное время входящих разговоров

Суммарное время групповых внешних входящих разговоров на выбранную группу за выбранный период.

Количество принятых вызовов

Количество входящих принятых вызовов, рассчитанное на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Количество вызовов**. Единица измерения: шт. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Общее количество принятых эффективных вызовов

Количество принятых групповых вызовов длительностью больше 30 секунд, на основе выборки из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику. (Внутренние вызовы исключаются).

Общее количество принятых персональных вызовов

Количество принятых персональных вызовов всех сотрудников группы, на основе выборки из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику. (Внутренние вызовы исключаются).

Общее количество пропущенных персональных вызовов

Количество пропущенных персональных вызовов всех сотрудников группы, на основе выборки из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику. (Внутренние вызовы исключаются).

Количество пропущенных вызовов

Количество входящих пропущенных вызовов, рассчитанное на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Количество вызовов**. Единица измерения: шт. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**. Если вызов завершается во время проигрывания служебных сообщений (приветствия и т.д.), он считается пропущенным.

Количество поступивших вызовов

Количество входящих вызовов, рассчитанное на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Количество вызовов**. Единица измерения: шт. Не отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Количество вызовов, получивших немедленный ответ

Количество входящих вызовов с показателем Время ожидания вызова в очереди = 0, рассчитанное на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**, показатель **Количество вызовов**. Единица измерения: шт. Не отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Процент обслуженных вызовов

Процент обслуженных вызовов = Количество принятых вызовов / Количество поступивших вызовов. Единица измерения: %. Не отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Процент пропущенных вызовов

Процент пропущенных вызовов = Количество пропущенных вызовов / Количество поступивших вызовов. Единица измерения: %. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Процент немедленного ответа

Процент немедленного ответа = Количество вызовов, получивших немедленный ответ / Количество поступивших вызовов. Единица измерения: %. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Максимальная задержка ответа

Максимальное значение показателя **Общее время ожидания для входящих принятых вызовов** на основе выборки из отчета **Обслуживание входящих вызовов**. Единица измерения: мм:сс. Не отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Максимальная продолжительность разговора

Максимальная продолжительность разговора среди показателей групп, попавших в отчет на основе выборки из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику. Внутренние вызовы исключаются.

Процент первичных вызовов

Процент первичных вызовов = Количество вызовов Найденных в адресной книге / Количество вызовов. Из отчета **Обслуживание входящих вызовов**. Единица измерения: %. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Процент обслуженных первичных вызовов

Процент обслуженных первичных вызовов = Количество принятых вызовов Найденных в адресной книге / Количество вызовов Найденных в адресной книге. Из отчета **Обслуживание входящих вызовов**. Единица измерения: %. Отображается по умолчанию в списке **Текущие столбцы отчета**.

Количество совершенных вызовов

Общее количество исходящих вызовов из истории вызовов в разрезе по сотрудникам группы с типом "Исходящие вызовы" и "Исходящий обзвон", за исключением внутренних и несостоявшихся вызовов.

Количество попыток дозвона

Общее количество попыток дозвона, взятое из отчета "История вызовов" в разрезе по сотруднику группы. Источники: Исходящие вызовы (состоявшиеся и несостоявшиеся), Исходящий обзвон (состоявшиеся и несостоявшиеся), Автоперезвоны (принятые и пропущенные).

Количество входящих вызовов с SL 10 секунд

Количество внешних вызовов, поступивших на группу и получивших там обслуживание, время ожидания в очереди которых меньше заданного значения (10 секунд) за выбранный период.

Количество входящих вызовов с SL 20 секунд

Количество внешних вызовов, поступивших на группу и получивших там обслуживание, время ожидания в очереди которых меньше заданного значения (20 секунд) за выбранный период.

Количество входящих вызовов с SL 30 секунд

Количество внешних вызовов, поступивших на группу и получивших там обслуживание, время ожидания в очереди которых меньше заданного значения (30 секунд) за выбранный период.

Уровень обслуживания SL 10 секунд

Количество входящих вызовов с SL 10 секунд поделенное на Количество принятых групповых входящих вызовов по каждой группе.

Уровень обслуживания SL 20 секунд

Количество входящих вызовов с SL 20 секунд поделенное на Количество принятых групповых входящих вызовов по каждой группе.

Уровень обслуживания SL 30 секунд

Количество входящих вызовов с SL 30 секунд поделенное на Количество принятых групповых входящих вызовов по каждой группе.

Количество принятых обратных звонков

Общее количество принятых обратных звонков из истории вызовов в разрезе по группе с фильтрацией по сотруднику.

Количество обратных звонков, пропущенных сотрудником

Общее количество обратных звонков, пропущенных сотрудником, из истории вызовов в разрезе по группе с фильтрацией по сотруднику.

Количество обратных звонков, пропущенных клиентом

Общее количество обратных звонков, пропущенных клиентом, из истории вызовов в разрезе по группе с фильтрацией по сотруднику.

Количество принятых автоперезвонов

Общее время совершенных вызовов из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Автоперезвон – Принятые".

Количество автоперезвонов, пропущенных сотрудником

Общее время совершенных вызовов из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Автоперезвон – Пропущенные сотрудником".

Количество автоперезвонов, пропущенных клиентом

Общее время совершенных вызовов из истории вызовов в разрезе по группе и фильтрации по сотруднику с типом "Автоперезвон – Пропущенные клиентом".

Средняя оценка клиента

Среднее арифметическое значение по полю "Оценка клиента" по всем оцененным вызовам с участием сотрудников группы. Показатель доступен только при подключении в Личном кабинете ВАТС соответствующей услуги.

Среднее время поствызывной обработки (исходящий обзвон)

Среднее арифметическое значение времени, затраченного на поствызывную обработку всех вызовов группы в рамках исходящей кампании.

Среднее время поствызывной обработки (исходящие вызовы)

Среднее арифметическое значение времени, затраченного на поствызывную обработку всех исходящих вызовов группы.

Среднее время поствызывной обработки (входящие вызовы)

Среднее арифметическое значение времени, затраченного на поствызывную обработку всех входящих вызовов группы.

Загруженность операторов (Utilization)

Общее суммарное рабочее время всех сотрудников группы, поделенное на общее оплачиваемое время всех сотрудников группы.

Средний процент занятости операторов группы (Occupancy)

Общее время, затраченное на обработку звонков всех сотрудников группы, поделенное на общее суммарное рабочее время всех сотрудников группы. Внутреннее общение в расчете показателя не учитывается.

7.6. Достижения сотрудников

Наглядным показателем работы сотрудника является иконка "Достижений сотрудника" которая размещается

- в карточке/профиле сотрудника;
- в списке сотрудников в разделе Внутреннее общение;
- в софтфоне;
- в окне перевода вызова.

Один сотрудник за день может получить одно достижение одного вида и несколько достижений разного вида.

Виды достижений:



Библиотекарь. Для получения достижения сотрудник должен проставить все тематики у всех закрытых обращений. Если не закрыто ни одного обращения, достижение не будет получено.



Спринтер. Для получения достижения сотрудник должен отвечать на внешние входящие вызовы в течение 4-х секунд. Если за день не поступило ни одного вызова, достижение не засчитывается. Если у сотрудника зафиксировано единовременно 2 вызова, и на один из этих двух вызовов он ответил медленнее обозначенного времени, то такой вызов не лишает его возможности получить достижение.



Голкипер. Для получения достижения сотрудник должен не пропустить ни одного внешнего вызова, (пропущенный вызов по второй линии не учитывается). Если за день не поступило ни одного вызова, достижение не засчитывается. Если у сотрудника зафиксировано единовременно 2 вызова, и на один из этих двух вызовов он не ответил, то такой вызов не лишает его возможности получить достижение.



Кумир. Для получения достижения сотрудник должен совершить и принять больше всех внешних вызовов длительностью более 30 секунд в своей группе. В каждой группе достижение получает только один сотрудник. Если за день не поступило ни одного вызова, достижение не засчитывается.

Спикер. Для получения достижения сотрудник должен провести больше всех времени в разговорах с внешними вызовами в своей группе. В каждой группе достижение получает только один сотрудник. Если за день не поступило ни одного вызова, достижение не засчитывается.

Писатель. Для получения достижения сотрудник должен закрыть больше всех текстовых обращений в своей группе. В каждой группе достижение получает только один сотрудник. Если за день не поступило ни одного вызова, достижение не засчитывается.

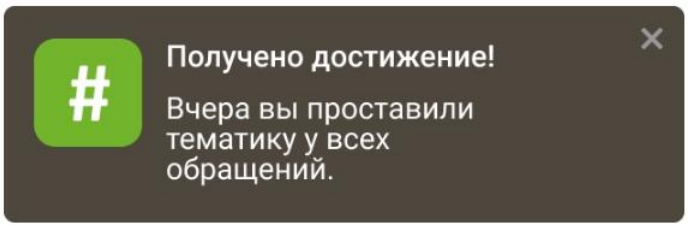
Знаток. Достижение даётся сотруднику при прохождении доступных ему квестов.

Состояния значков:

- достижение не получено/не пройден ни один квест – серый значок;
- достижение получено/пройден один квест из доступных – зеленый значок;
- достижение получено 7 раз подряд/пройдены все доступные квесты – разноцветный значок.



После получения достижения на экране сотрудника отображается уведомление. Текст уведомления соответствует полученному достижению.



Правила получения достижений в группах

- Если в одной группе одинаково выполнили условия 2 и более сотрудников, то достижение назначается случайным образом одному из сотрудников.
- Если один сотрудник состоит в нескольких группах и занимает первое место в двух и более группах по одному достижению, то получает достижение в рамках одной группы, определение в рамках какой именно производится случайным образом.
- Если в группе только 1 сотрудник, то он не может получить групповые достижения (Кумир, Спикер, Писатель) в рамках этой группы.
- Если в группе только у одного сотрудника за рабочий день были обращения, то такой сотрудник не может получить групповые достижения (Кумир, Спикер, Писатель) за этот день.

В начале каждого месяца достижения обнуляются. При этом в подсказке каждого достижения остается информация о ранее полученных достижениях.

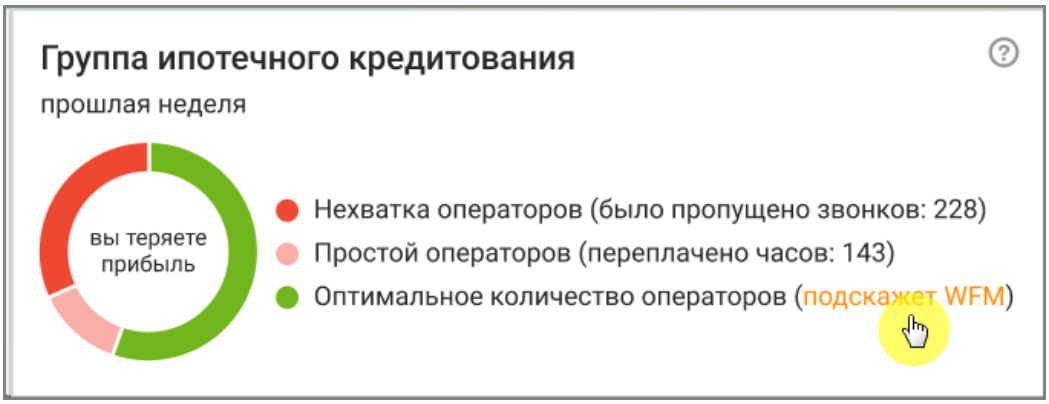
8. План работы (WFM)

Модуль **План работы (WFM)** позволяет вести графики рабочего времени сотрудников, осуществлять контроль за сотрудниками в реальном времени, планировать загрузку сотрудников и распределение их работы в течение рабочего дня, уведомлять сотрудников о нарушении графиков.

Отчеты и настройки вкладки:

- График работы
- Планирование загрузки
- Отчеты
- Настройки

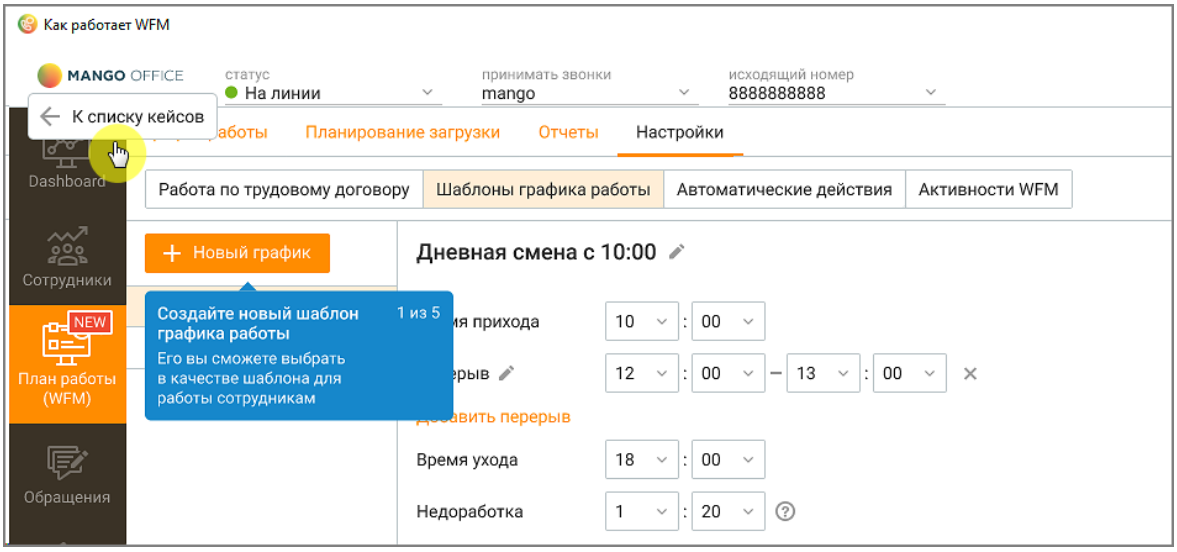
Если услуга "Планирование работы (WFM)" не подключена, Администратор и Руководитель компании, а также пользователь с ролью "Супервизор" могут ознакомиться с функционалом, пройдя по информационной ссылке.



Онбординг позволяет пользователю быстро адаптировать функционал вкладки под свои потребности.



Возврат к разделам Онбординга происходит по нажатию кнопки "К списку кейсов"



8.1. График работы

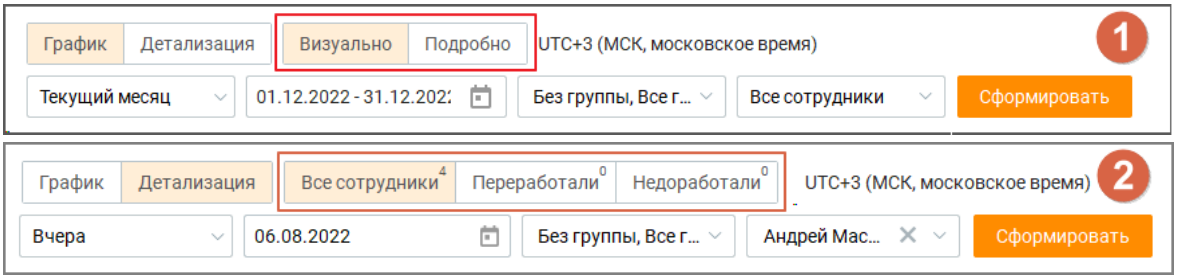
Раздел отображается только для пользовательских ролей Администратор и Руководитель компании при подключенной в ЛК ВАТС услуге "Планирование работы (WFM)".

Графики рабочего времени могут быть индивидуальны для сотрудников по количеству рабочих дней и времени начала/окончания.

На вкладке "График работы" руководитель может:

- задавать время начала и окончания работы;
- планировать рабочий день сотрудника по статусам: На линии, Обзвон, Не беспокоить и т.д.;
- запланировать отпуска, дни обучения и административной работы сотрудников;
- отмечать дни, проведенные сотрудником на больничном;
- задать количество, продолжительность и периодичность перерывов в виде интервалов времени таким образом, чтобы перерывы сотрудников пересекались как можно реже. Система помогает составить для этого оптимальное расписание;
- устанавливать выходные дни сотрудника;
- формировать отчет по форме Т-13;
- отслеживать текущую обстановку по сотрудникам;
- оставить отзыв о сервисе.

Руководитель может просматривать отчеты по работе сотрудников в двух вариантах: (1) график и (2) детализация.



При просмотре в варианте "детализация" дополнительно отображаются данные по

- всем сотрудникам
- переработавшим сотрудникам
- недоработавшим сотрудникам.

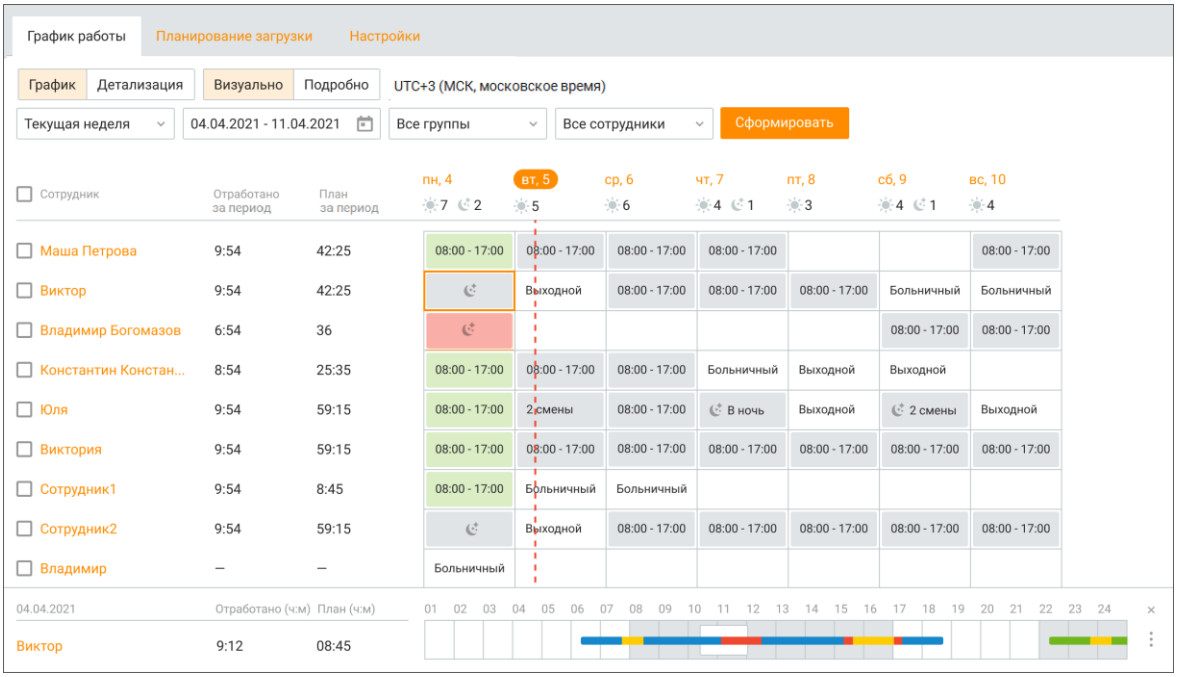


Рисунок 1 – Пример окна Контакт-центра с вариантом отображения "график"

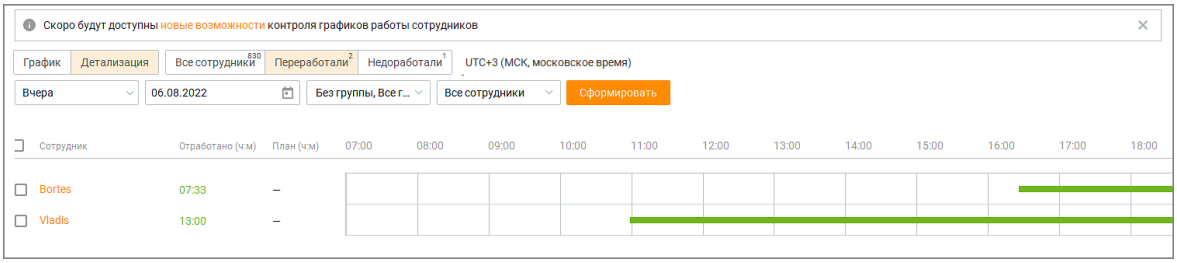


Рисунок 2 – Пример окна Контакт-центра с вариантом отображения "детализация", по переработавшим сотрудникам

Рассмотрим получение отчета для варианта отображения "График".

Для получения отчета об истории работы операторов отфильтруйте данные по:

- **периоду** –
  - если вариант просмотра "график" – вчера, текущая неделя, текущий месяц, произвольный;
  - если вариант просмотра "детализация" – вчера, текущий день, завтра, произвольный;
- **группе** – все группы, без группы, конкретная группа;
- **сотруднику** – все сотрудники, конкретный сотрудник;

Клик по кнопке **Сформировать** формирует таблицу отчета с учетом заданных элементов фильтрации. Цветовая градация ячеек помогает руководителю быстро оценить общую картину работы сотрудников.

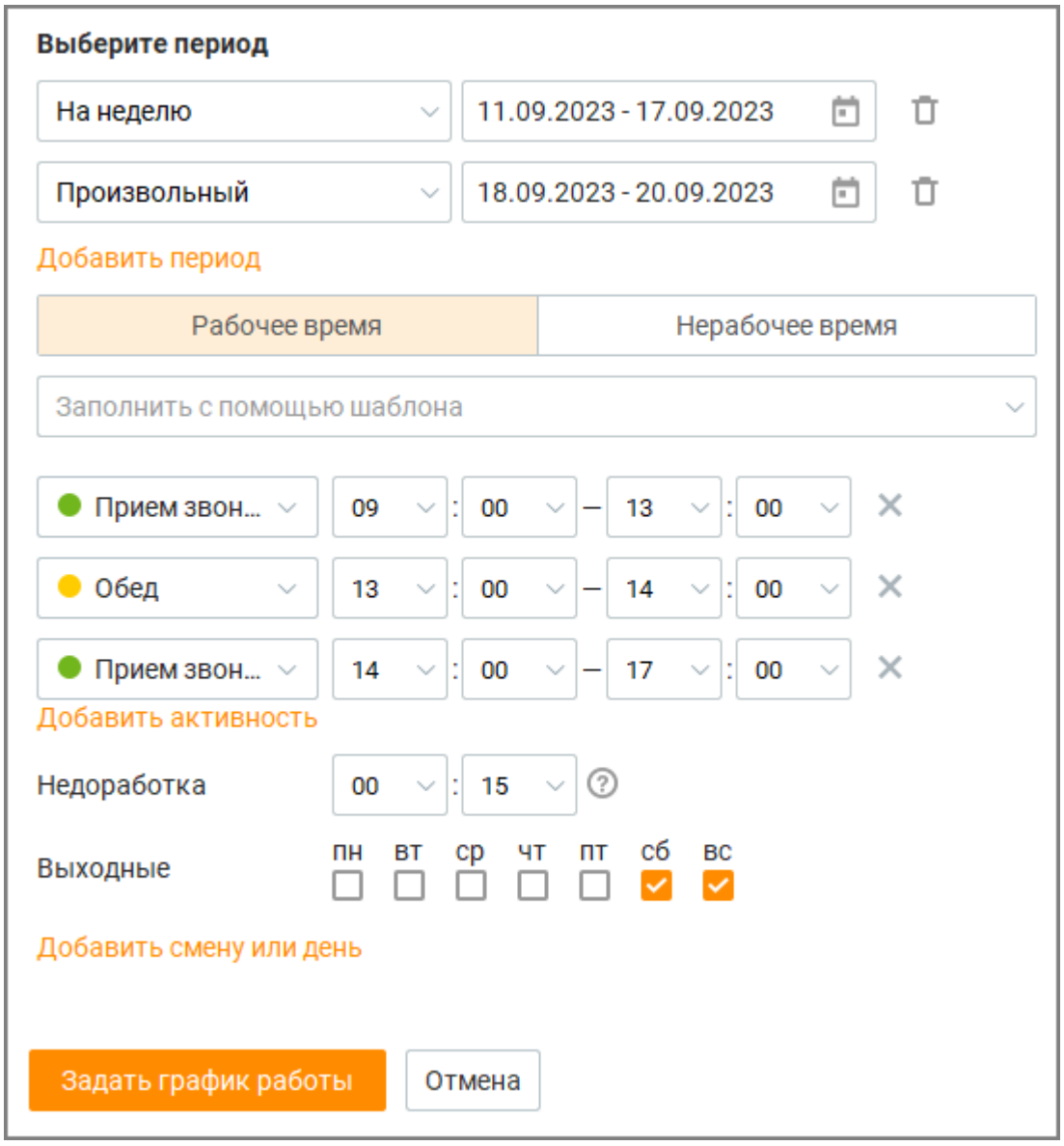
08:00 - 17:00 – сотрудник отработал времени больше или равно запланированному по плану;

08:00 - 17:00 – сотрудник отработал времени меньше, чем было запланировано по плану;

08:00 - 17:00 – нет данных для расчёта. Данное время еще не наступило.

В ячейках нерабочего времени отображается запись о типе нерабочего времени.

При выборе сотрудника или группы сотрудников кнопка **Задать график работы** становится доступной для нажатия. Клик по кнопке открывает окно формирования графика:



Задайте график, заполнив следующие поля:

Период – период, на который задается график: на день, на неделю, на месяц, на квартал, на год, произвольный; Задать график на прошедший период невозможно. Допускается задать до 10-ти периодов.

Рабочее время:

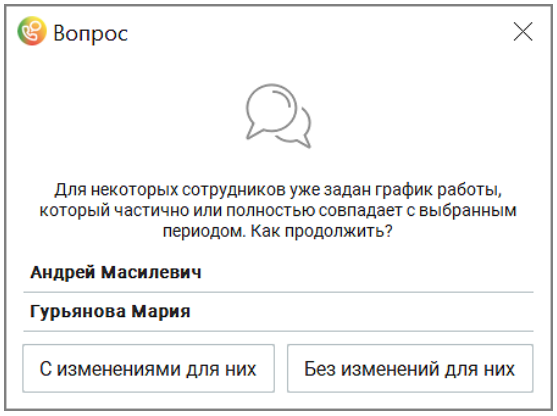
- **Применить шаблон** – выбор из ранее настроенных шаблонов графиков;
- **Перечень активностей** – настройка активностей на период рабочего дня сотрудника;
- **Недоработка** – разница по времени между плановым и фактическим показателем, на которую можно уменьшить плановое время работы. Например, здесь можно указывать время, на которое сотрудник может опоздать.
- **Выходные –** чекбоксы для выбора выходных дней;
- **Добавить смену или день** – добавление рабочей смены или рабочего дня сотруднику.

Нерабочее время:

- Выбор планового типа нерабочего времени.

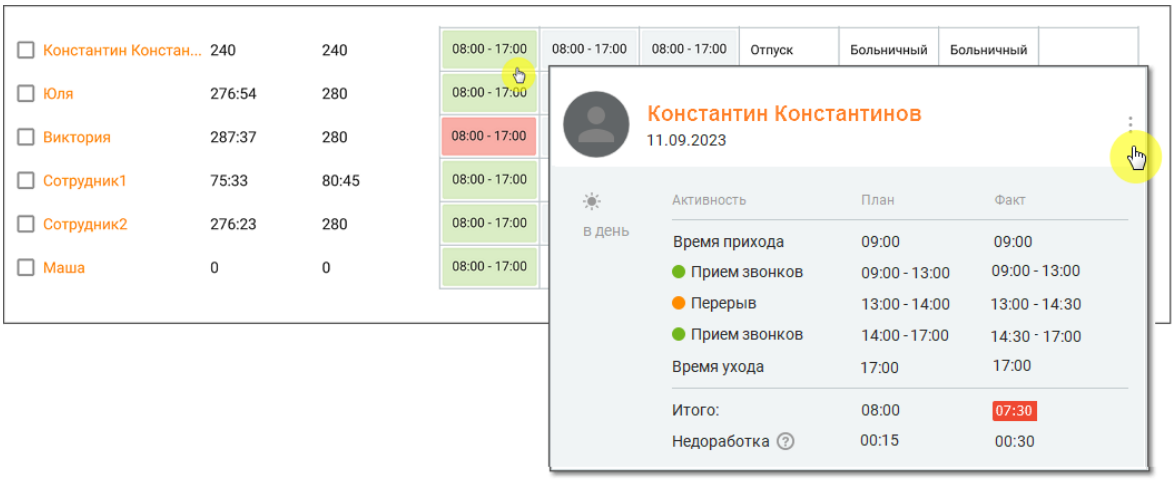
Сохраните внесенные изменения кликом по кнопке **Задать график работы.**

Если для некоторых сотрудников график работы уже был задан ранее, откроется окно запроса.



Выберите – изменить или оставить существующий график у сотрудников – одной из двух кнопок.

Чтобы просмотреть график работы сотрудника, следует кликнуть по любому из дней на вкладке в строке детализации выбранного сотрудника, либо на пиктограмму ⋮. В открывшемся окне приведены плановые и фактические данные о времени работы сотрудника.



На этапе сохранения изменений возможны системные уведомления о графике работы сотрудника/сотрудников. Они помогают корректно сформировать график работы.

В графике работы учитываются данные региона местонахождения сотрудника (указан в профиле сотрудника). Если все сотрудники компании работают в одном регионе, данные по смещению времени работы не отображаются.

Администратор может сохранить график работы сотрудника за произвольный период времени для предоставления его сотруднику, чтобы сотрудник знал свои рабочие дни. В отчете видно ежедневное время работы сотрудника и его выходные дни. Для этого необходимо отметить чекбокс сотрудника, нажать кнопку "Сохранить в Exel" в левом нижнем углу экрана и выбрать место сохранения графика.

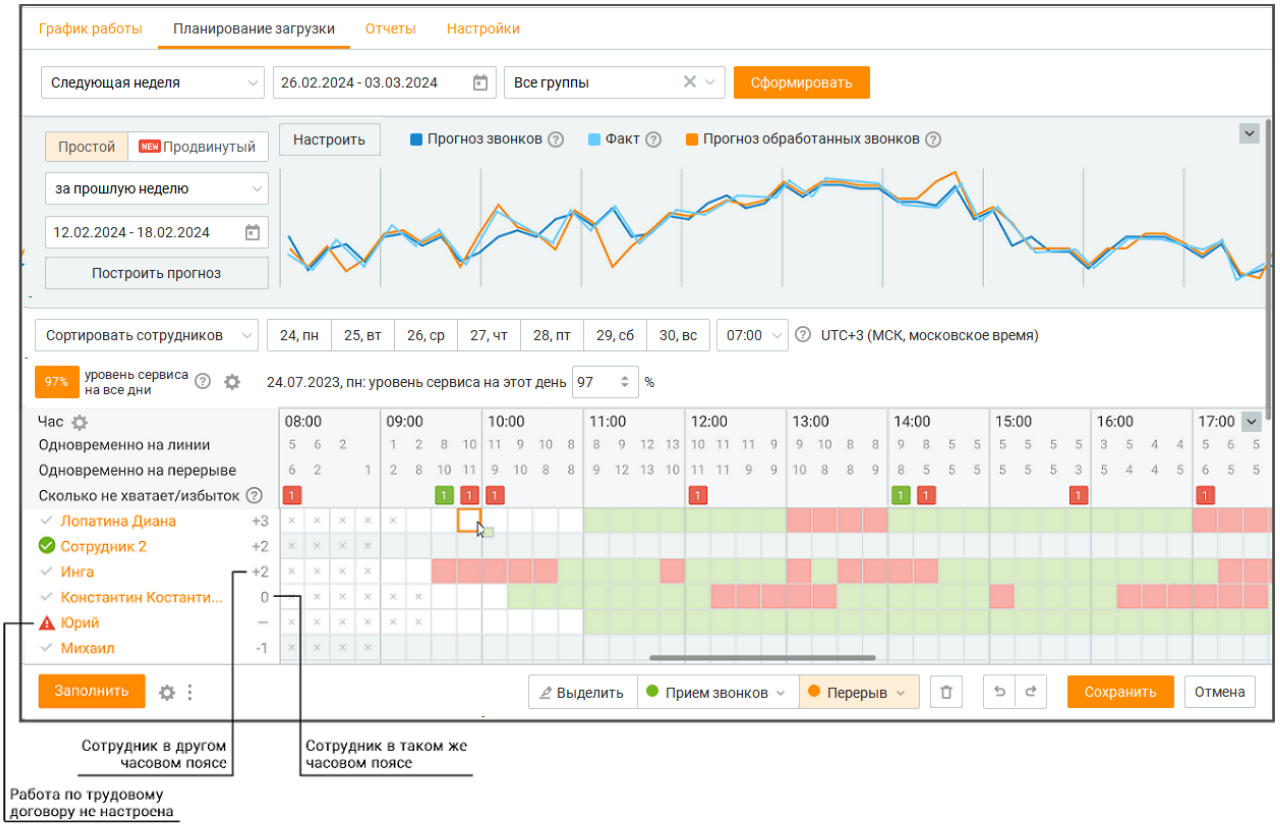
8.2. Планирование загрузки

Раздел отображается только для пользовательских ролей Администратор и Руководитель компании при подключенной в ЛК ВАТС услуге "Планирование работы (WFM)".

При помощи планирования загрузки сотрудников руководитель может внести "поправочные коэффициенты" и с их помощью увидеть плановую загрузку за требуемый период:

Руководителяю доступна информация для ввода об основных показателей работы подразделения за выбранный период (SLA, ATH и т.д)
Руководитель получает информацию о расчетном количестве сотрудников (плановом) за каждые 15 минут рабочего дня
Руководитель может заполнить согласно плановым данным расписание на следующий период

Окно планирования содержит четыре блока: блок фильтров, блок графика прогноза, блок уровня сервиса и таблица настроек количества сотрудников.



Блок фильтров

Пользователю доступна фильтрация по периоду (следующая неделя, следующий месяц, произвольный) и группе.

Блок графика прогноза

Чтобы получить прогноз о количестве входящих и обработанных звонков следует выбрать временной период, на основании которого будут строится графики, и нажать кнопку **Получить прогноз.** Данные рассчитываются по формуле Эрланга.

Пользователям доступны два уровня прогнозирования обращений: простой и продвинутый. При подключенной в ЛК ВАТС услуге „WFM Pro” пользователи могут воспользоваться продвинутым уровнем прогнозирования, который учитывает различные факторы, такие как сезонность, тренды, выходные и праздничные дни. Кроме того, этот прогноз способен

автоматически сглаживать пиковую нагрузку, обеспечивая эффективное управление обработкой обращений.

График прогноза состоит из трех частей:

- график запланированной нагрузки (синяя линия) – получен путем расчетов на основании данных предыдущего временного периода
- график фактически распределенной нагрузки (оранжевая линия) – максимальное количество обработанных входящих звонков при текущей нагрузке и запланированном количестве сотрудников
- график фактической нагрузки (голубая линия) – действительное количество входящих звонков

Если на графике оранжевая линия будет ниже синей, это означает, что часть входящих звонков не будет обработана. В этом случае рекомендуется увеличить количество операторов, работающих на линии.

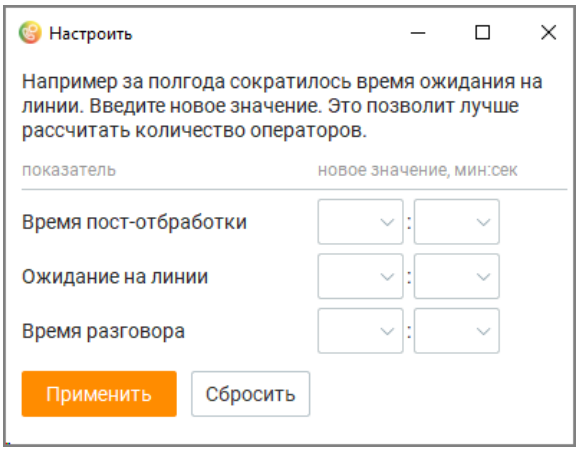
Клик по шкале графика откроет всплывающее окно с данными о сотрудниках за выбранный день. Клик по названию графика отключает/включает график.

Также данные частично отражаются в блоке ниже.

Кнопка **Настроить –** дополнительные пользовательские настройки

Для корректного построения графика работы пользователь имеет возможность настраивать:

- Время поствызывной обработки
- Время ожидания на линии
- Время разговора



Пример использования:

У компании за полгода значительно сократилось время ожидания на линии и постзвонковая обработка. Компании необходимо использовать эти данные. С помощью пользовательских настроек график прогноза дня конкретной компании будет более точным.

Блок уровня сервиса

- Уровень сервиса – процентный показатель количества звонков, отвеченных сотрудником, по отношению к общему количеству вызовов. В блоке пользователь может установить дневной уровень сервиса. Постоянный уровень сервиса задается пользователем в подвкладке "Настройки".
- Час – диапазон времени. Клик по пиктограмме ⚙ открывает окно настройки отображения информации о звонках.
- Одновременно на линии – количество сотрудников, работающих в статусе "На линии".

- Одновременно на перерыве – количество сотрудников, работающих в статусе "Перерыв".
- Сколько не хватает/избыток:

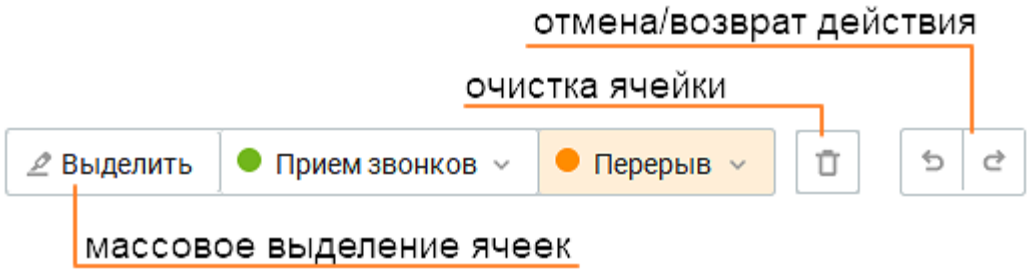
1 – число в строке показывает сколько необходимо сотрудников для заданного уровня сервиса, на основании расчета прогноза количества входящих звонков и среднего времени обработки вызова сотрудником. Увеличьте количество сотрудников на указанное число для сохранения уровня сервиса.

1 – уменьшите количество сотрудников на указанное число для оптимизации трудовых ресурсов.

Увеличить или уменьшить количество работающих сотрудников можно в таблице ниже.

Таблица настроек количества сотрудников

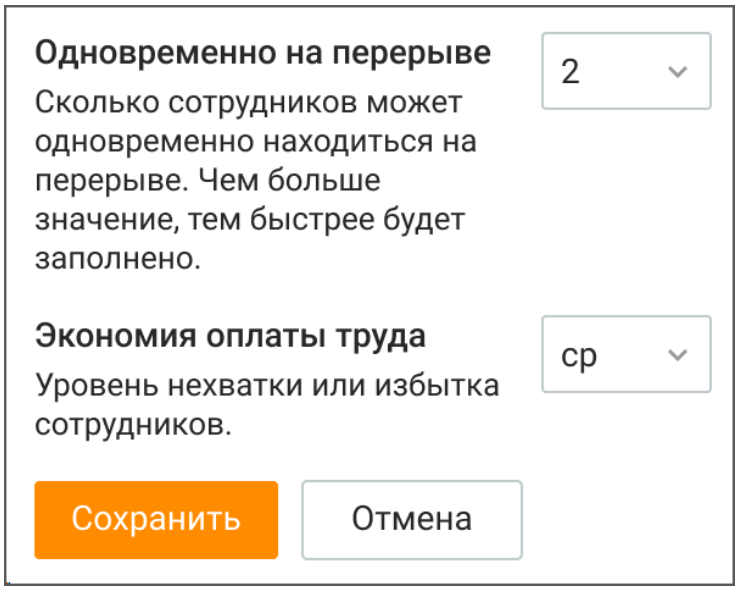
Таблица содержит список сотрудников и данные о рабочем времени сотрудников на каждые 15 минут дня. Редактировать данные таблицы можно в окне таблицы, выбирая нажатием левой кнопки мыши на панели редактирования соответствующий маркер окраски и вставляя его в таблицу.



Кнопка ЗАПОЛНИТЬ

Пользователь (с соответствующими правами доступа) имеет возможность выполнять автоматическую генерацию расписания сотрудников в Контакт-центре.

Клик по кнопке **Заполнить** в левом нижнем углу экрана открывает форму быстрого заполнения графика работы сотрудников с учетом количества сотрудников на перерыве одновременно (1-10) и желаемого уровня экономии оплаты труда (минимальный, средний, максимальный).

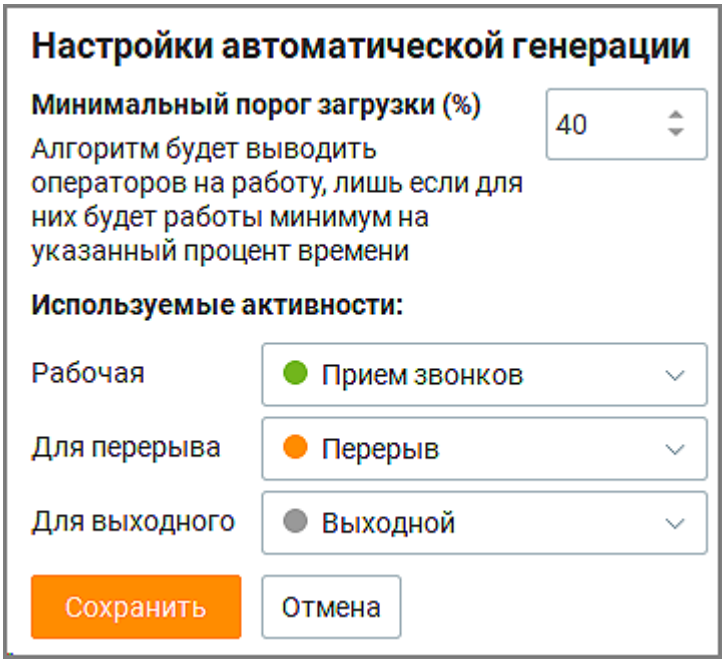


Клик по кнопке **Сохранить** сохраняет внесенные данные и закрывает форму. В предыдущем окне автоматически заполняется таблица настроек количества сотрудников.

Дополнительные возможности на вкладке.

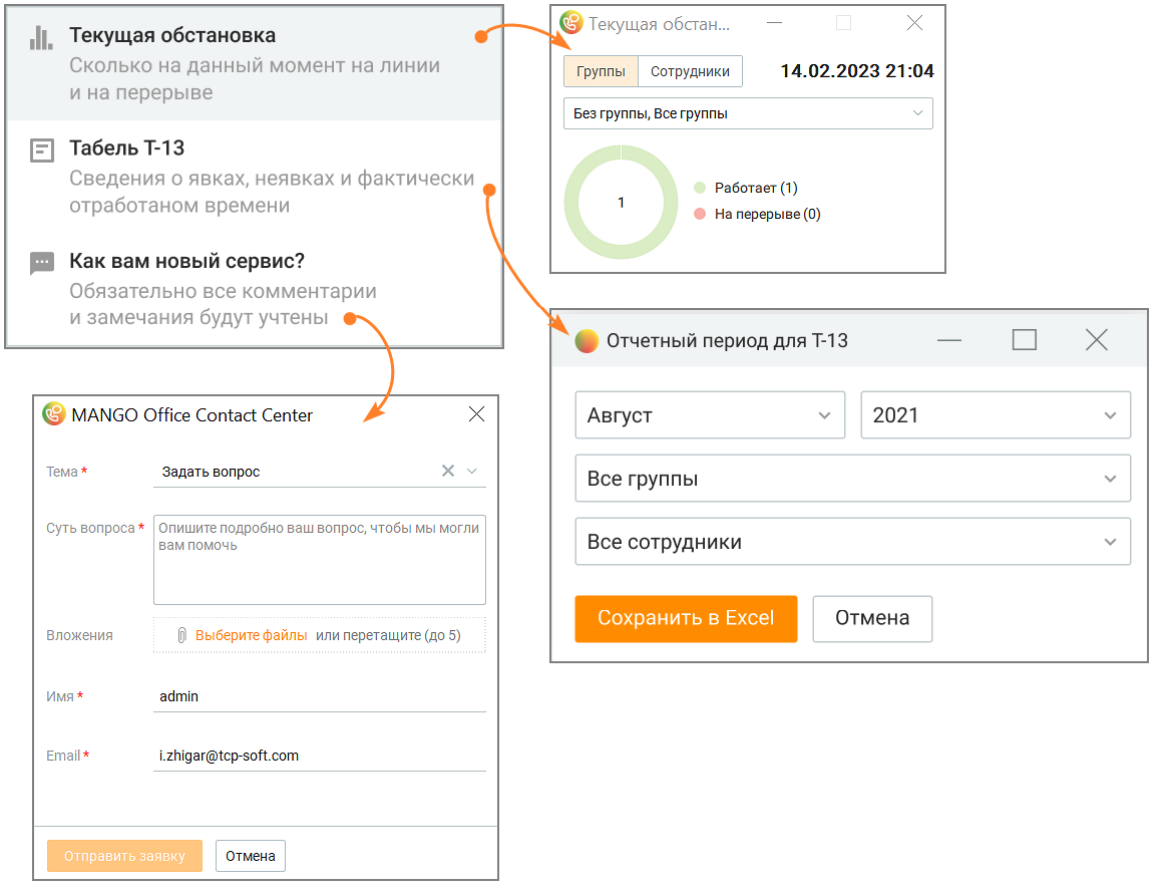
Кнопка 

Клик по кнопке  в нижней части экрана открывает всплывающее окно с настройками автоматической генерации.



Кнопка .

Клик по кнопке в нижней части экрана открывает всплывающее окно с тремя дополнительными опциями вкладки.



Отчет по форме Т-13: Администратор может сохранить график работы сотрудника за месяц в форме "отчетного периода для Т13". Для этого необходимо выбрать месяц и группу, отметить чекбоксы сотрудников и нажать кнопку "Сохранить в Exel".

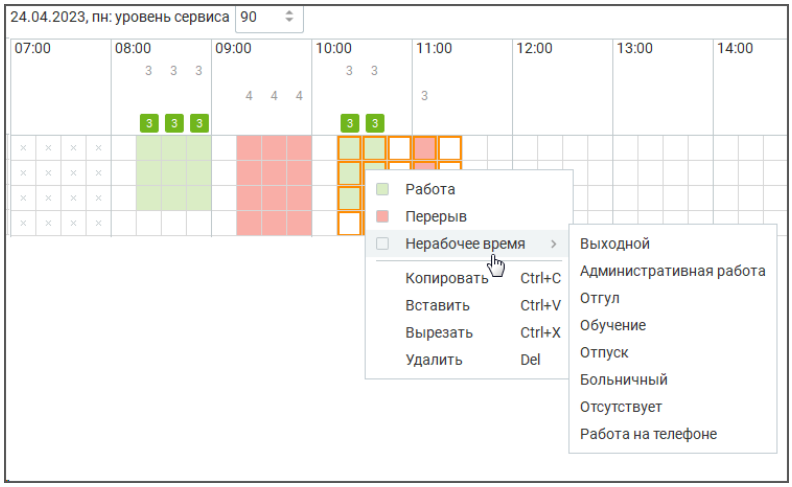
Как вам новый сервис? Пользователь может оставить в форме свой комментарий по качеству сервиса и предложения по его улучшению.

Текущая обстановка: Форма показывает количество групп/сотрудников, находящихся на работе и на перерыве в текущий момент времени.

Для упрощения работы пользователь имеет возможность работать с таблицей в планировании загрузки при помощи следующих комбинации клавиш:

Клавиши	Действие
Ctrl+A	выбрать всю таблицу
ESC	отменить выделение
Ctrl+C, Ctrl+Insert	копировать выбранную область таблицы
Ctrl+X, Shift+Delete	вырезать выбранную область таблицы
Ctrl+V, Shift+Insert	вставить выбранную область таблицы
Ctrl+Z	отменить
Ctrl+Y	вернуть
Delete	удалить значение в выбранных ячейках

Также пользователь имеет возможность выделять диапазон ячеек при помощи клавишей мыши или кнопки "Выделить," и в дальнейшем управлять выбранным диапазоном.



8.3. Отчеты

На вкладке отображается пунктуальность сотрудников, для удобства оперативного контроля за ними, а также настраиваются критерии пунктуальности.

Отчет доступен в разрезах по дню и по периоду.

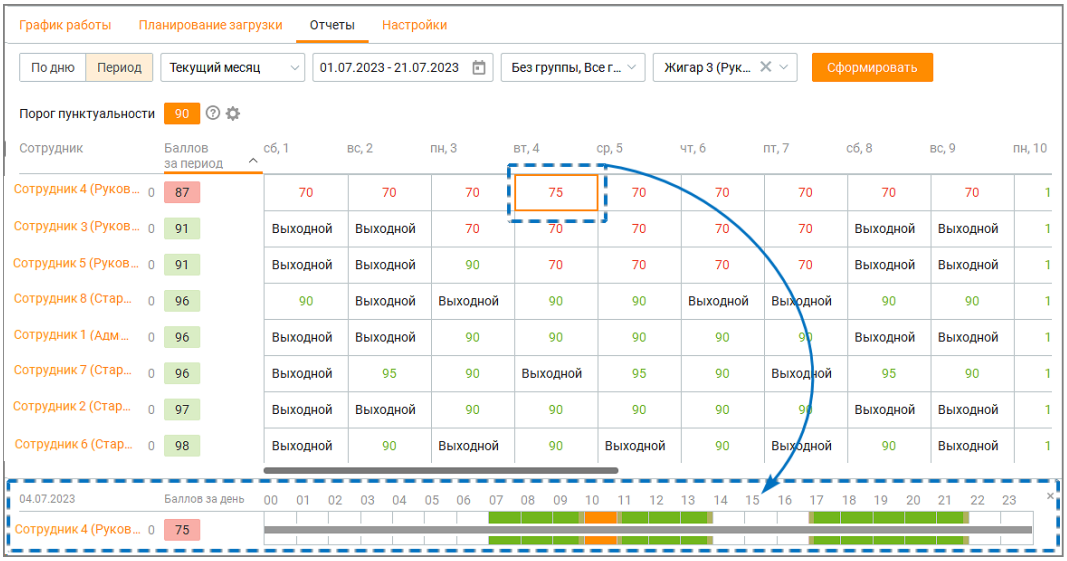


Рис. 1. Отчет пунктуальности в разрезе по периоду

Для получения отчета отфильтруйте данные по:

- **дню/периоду** –
  - если вариант просмотра "день" – вчера, текущий день, произвольный;
  - если вариант просмотра "период" – вчера, текущий день, текущиая неделя, текущий месяц, произвольный;
- **группе** – все группы, без группы, конкретная группа;
- **сотруднику** – все сотрудники, конкретный сотрудник;
- **начало рабочего дня** (только для разреза "по дню") – задает время отсчета начала рабочего дня.

Клик по кнопке **Сформировать** формирует таблицу отчета с учетом заданных элементов фильтрации. Цветовая градация ячеек помогает руководителю быстро оценить общую картину пунктуальности сотрудников.

Клик по ячейке дня в "Отчете пунктуальности" в разрезе по периоду открывает детализацию дня выбранного сотрудника.

Клик по строке сотрудника в Отчете пунктуальности в разрезе по дню открывает детализацию плановой и фактической активности выбранного сотрудника.

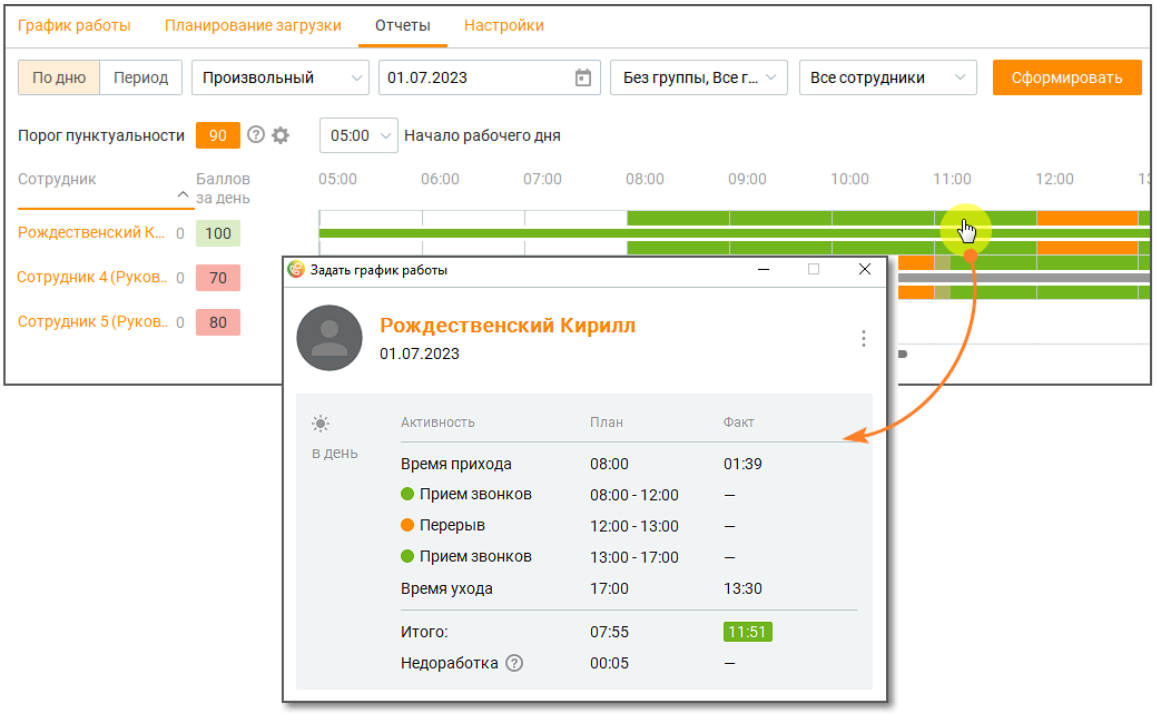
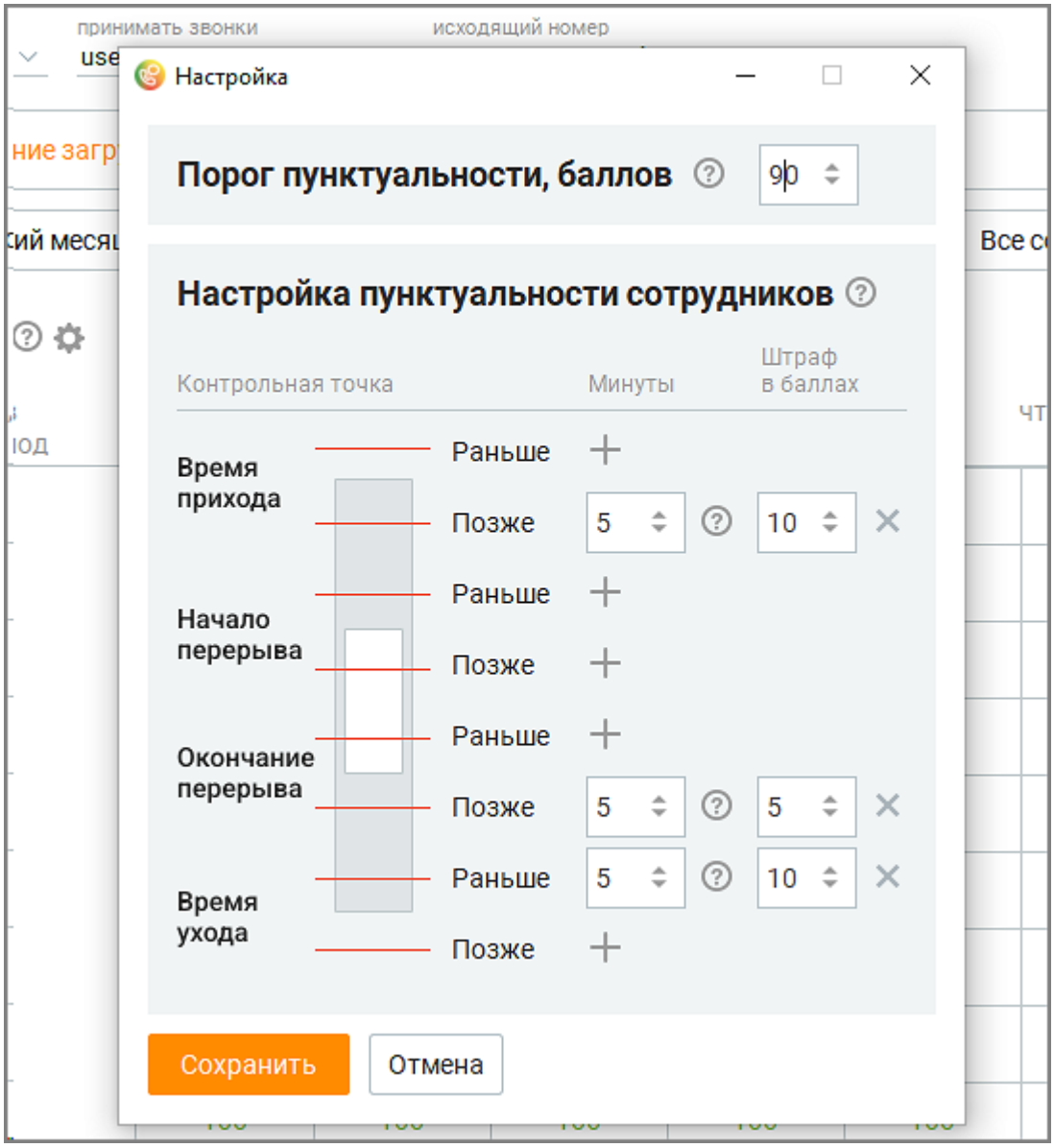


Рис. 2. Отчет пунктуальности в разрезе по дню

Пользователь может экспортировать отчет о пунктуальности со вкладок "По дню" и "Период" в формате csv. Выгрузка файла осуществляется при нажатии кнопки Сохранить график в нижней части экрана.

Клик по пиктограмме ⚙ открывает панель настроек критериев пунктуальности.

Пиктограмма панели настроек критериев пунктуальности отображается только при подключенной в ЛК ВАТС услуге "Планирование работы (WFM)" и включенной в ЛК ВАТС опции "Настраивать порог пунктуальности" (Безопасность и ограничения/Настройка доступа/Любая пользовательская роль/Инструменты/WFM).



Допустимый для выбора диапазон минут – от 1 до 15, баллов – от 1 до 10. Клик по пиктограмме ✕ удаляет строку критерия. Клик по пиктограмме + добавляет строку критерия.

В разделе настроек пунктуальности теперь вы можете не только отслеживать приход и уход сотрудников, но и выявлять любые нарушения рабочего статуса в течение дня. Это поможет обеспечить дополнительный контроль за соблюдением установленного рабочего режима.

Настройка штрафов за нарушение пунктуальности:

- В настройках порога пунктуальности вы можете установить штрафы за несанкционированный переход сотрудников из рабочего статуса в нерабочий и наоборот.
- Укажите количество баллов, которое будет отниматься за каждое такое нарушение. Штрафы будут начисляться пропорционально продолжительности времени нарушения.
- Вы можете задать минимальное время нарушения, которое будет учитываться, чтобы избежать случайных ошибок.

Новые нарушения будут выделены цветом для лучшего визуального восприятия. Временные интервалы, когда были зафиксированы нарушения, теперь отображаются на графике в профиле настройки.

Мониторинг пунктуальности активен только во время установленной рабочей активности сотрудника.

После настройки критериев сохраните изменения кнопкой **Сохранить**.

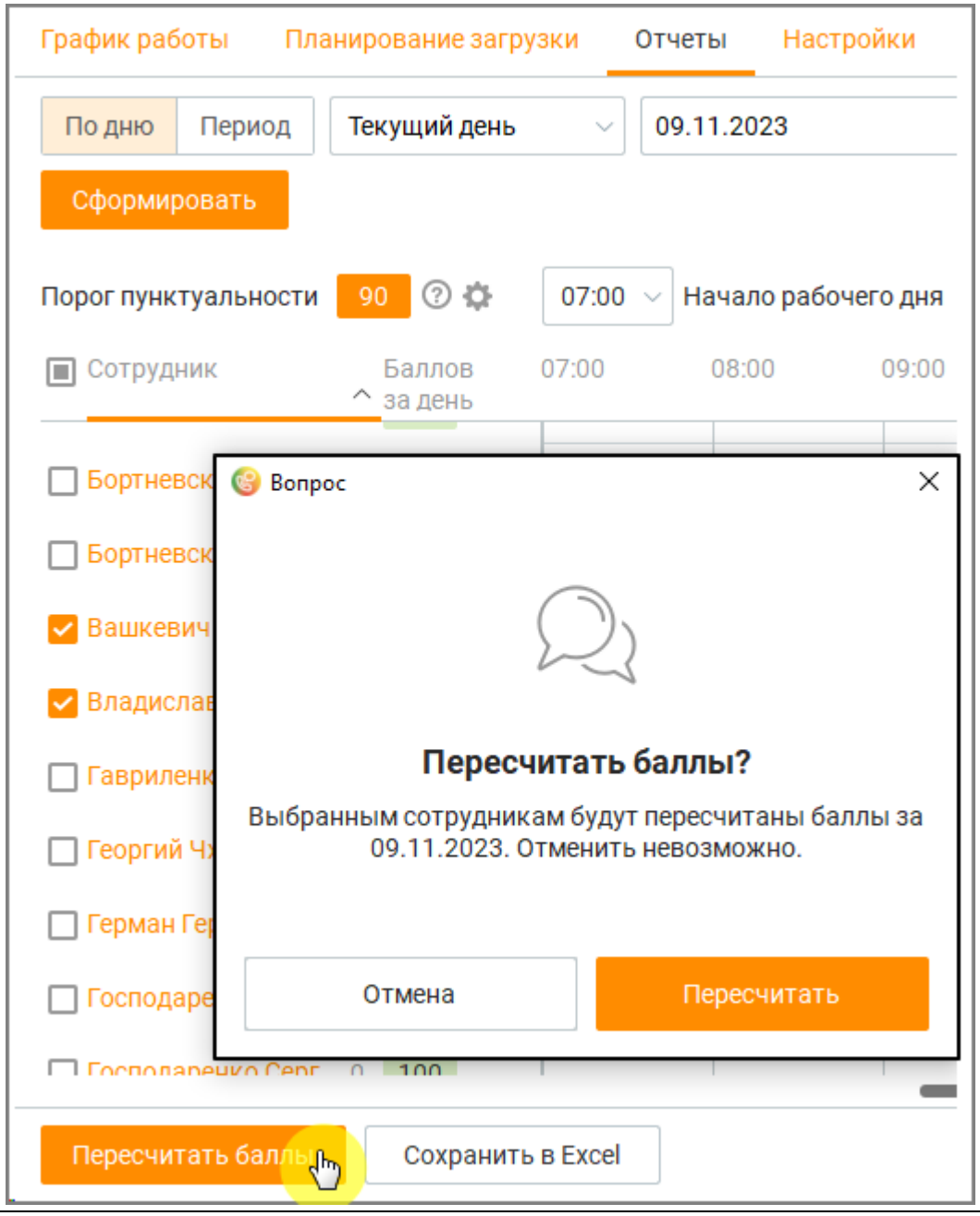
Клик по кнопке **Отменить** отменяет внесенные изменения и закрывает панель настроек.

ПРИМЕР

Для сотрудников компании настроены графики работ (акхтивности: прием звонков, перерыв, обед). Возникла форс-мажорная ситуация – отключилась электроэнергия, сотрудники не могут принимать звонки не по своей вине. Чтобы автоматически пересчитать баллы пунктуальности для сотрудников, необходимо произвести следующие действия:

1) Отредактировать график работ на день форс-мажора в Планировании загрузки.

2) На вкладке Отчеты/По дню выбрать сотрудников, для которых необходимо пересчитать баллы пунктуальности, и нажать кнопку "Пересчитать баллы". Подтвердите действие.



8.4. Обмен сменами

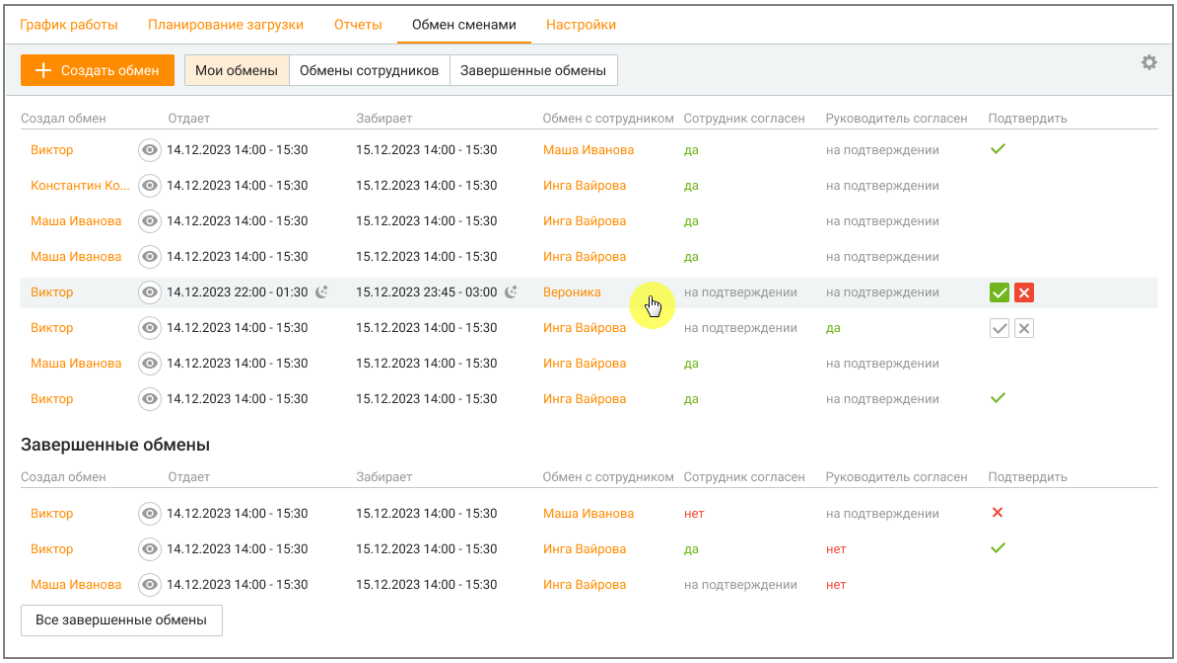
В случае жизненных обстоятельств для сотрудников важно иметь возможность оперативно меняться сменами между собой. В подразделе **Обмен сменами** сотрудник может совершить обмен сменами (рабочий/нерабочий день) с другим сотрудником.

Подраздел "Обмен сменами" позволяет:

- Просматривать доступные для обмена смены, свои и подконтрольных сотрудников.
- Создавать запросы на обмен сменами.
- Управлять запросами на обмен сменами, своими и подконтрольных сотрудников.
- Просматривать историю обменов сменами, своими и подконтрольных сотрудников.

Подраздел содержит следующие вкладки:

- Мои обмены: отображает текущие и будущие обмены сменами сотрудника.
- Обмены сотрудников: отображает обмены сменами подконтрольных сотрудников.
- Завершенные обмены: отображает историю завершенных обменов сменами, своих и подконтрольных сотрудников.



Действия с запросом на обмен обозначены пиктограммами:

- отклонение запроса на обмен сменами.

- подтверждение запроса на обмен сменами.

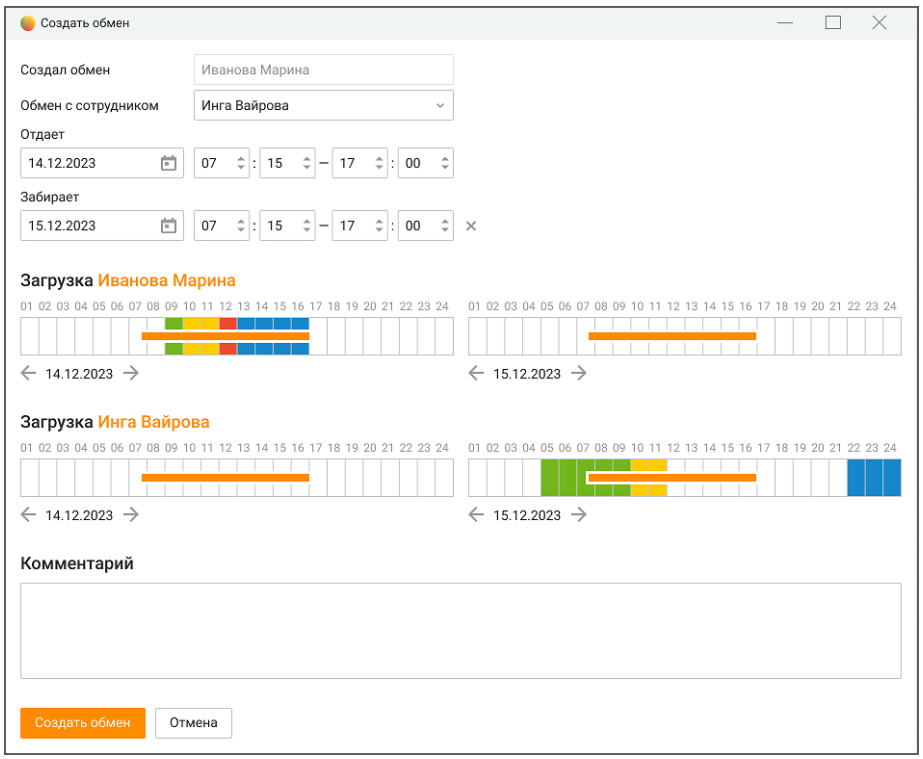
- просмотр подробной информации о запросе на обмен (карточки обмена).

Доступные функции:

- **Создание обмена**: нажмите кнопку "Создать обмен", чтобы начать процесс обмена сменами.
- **Опции просмотра**: удобные вкладки позволяют сотруднику просматривать свои текущие обмены, обмены между подконтрольными сотрудниками, завершенные обмены (свои и подконтрольных сотрудников) с учетом фильтрации по дате, группе или сотрудникам.
- **Настройка столбцов таблицы**: нажатие кнопки "Настройка столбцов" позволяет выбрать и сохранить столбцы, которые необходимо отображать в таблице.
  - Создал - имя сотрудника, который создал запрос на обмен.
  - Отдает - дата и время смены, которую сотрудник хочет отдать.
  - Забирает - дата и время смены, которую хочет взять сотрудник.
  - Обмен с сотрудником - имя сотрудника, с которым хочет поменяться сменами.
  - Сотрудник согласен - статус согласия сотрудника: "Да" или "Нет" или "На подтверждении".
  - Руководитель согласен - статус согласия руководителя: "Да", "Нет" или "На подтверждении".
  - Подтвердить - пиктограмма подтверждения обмена (доступна только для создателя запроса).
  - Обмен состоялся - статус завершения обмена.

Создание обмена

Для создания запроса на обмен, перейдите на вкладку "Мои обмены", затем нажмите кнопку "Создать обмен". Введите необходимую информацию о желаемом обмене и завершите процесс, нажав кнопку "Создать".



1. Выбор сотрудника
   - В поле "Обмен с сотрудником" введите имя сотрудника, с которым вы хотите поменяться сменами.
   - Из списка выберите нужного сотрудника.
2. Выбор даты и времени
   - В поле "Отдает" выберите дату смены, которую вы отдаете, а также время начала и конца вашей смены.

- В поле "Забирает" выберите дату смены, которую вы хотите взять взамен, а также время начала и конца смены.

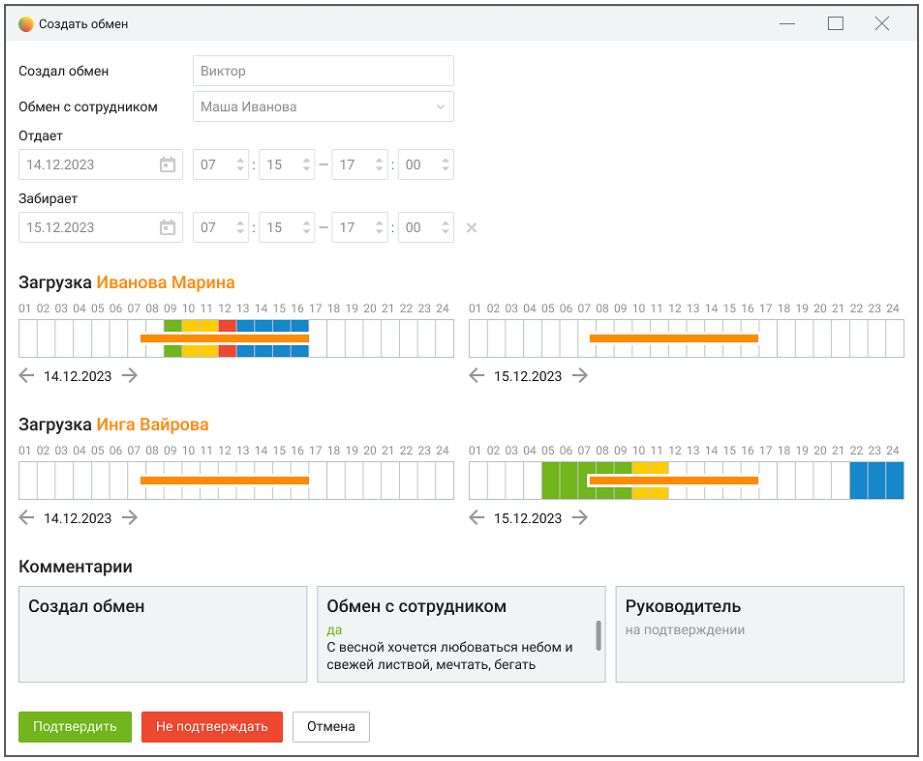
3. Добавление комментария (необязательно)
   - В поле "Комментарий" вы можете добавить комментарий к своему запросу на обмен.
4. Отправка запроса
   - Нажмите кнопку "Создать обмен".
   - Ваш запрос на обмен будет отправлен сотруднику, с которым вы хотите поменяться сменами.
   - Ваш запрос на обмен будет отправлен руководителю для подтверждения обмена.

Дополнительная информация:

- При создании запроса вы можете просматривать свои запланированные смены в календаре. Цвет элементов смены соответствует настройкам активностей WFM на обозначенное время.
- Вы можете отменить запрос на обмен в любое время, нажав на пиктограмму  отклонения запроса.
- Если руководитель и сотрудник, с которым вы хотите поменяться сменами, одобрит ваш запрос, вы получите уведомление в Контакт-центре.
- Смены не могут пересекаться, и нельзя попросить другого работника отработать, если у него уже назначена смена на этот день.
- Ограничения трудового договора не учитываются при переносе смен: сотрудники сами отвечают за соблюдение этих ограничений.
- Обмен возможен только между двумя людьми: это ограничение позволяет эффективно управлять процессом обмена.

Просмотр, подтверждение, отклонение обмена

Чтобы просмотреть запрос на обмен, свой или подконтрольных сотрудников, необходимо нажать на пиктограмму  у соответствующего запроса из списка. В открывшейся карточке запроса доступна подробная информация о запросе: кто создал запрос, с кем происходит обмен, даты и время смен, а также любые дополнительные комментарии. Также здесь отображается текущий статус запроса.



Чтобы обмен считался завершенным, участвующий в обмене сотрудник и руководитель должны подтвердить обмен.

Нажмите кнопку "Подтвердить", чтобы подтвердить запрос на обмен, или кнопку "Не подтверждать", чтобы отклонить его. Также можно добавить комментарий к своему действию.

8.5. Настройки

Вкладка **Настройки** содержит пять информационных блоков:

- Работа по трудовому договору
- Шаблоны графика работы
- Автоматические действия
- Уровень сервиса
- Активности WFM

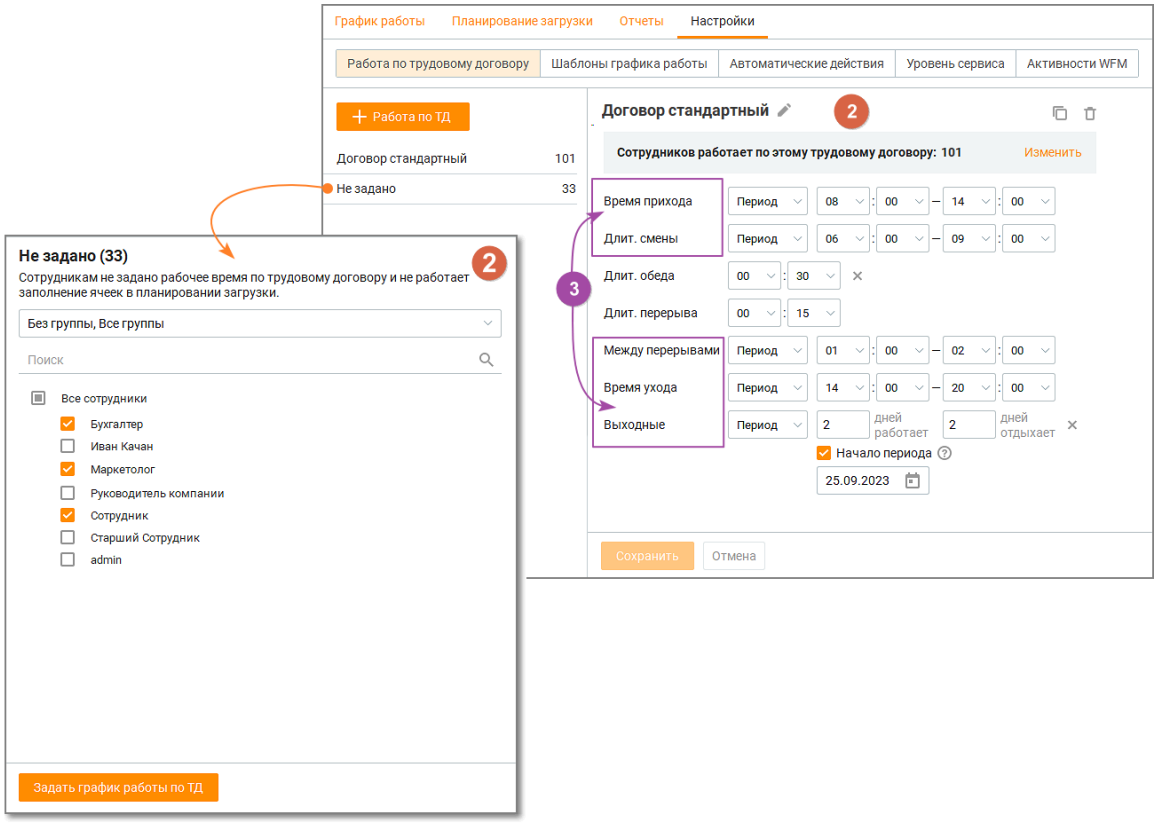
Блоки отображаются только для пользовательских ролей Администратор и Руководитель компании при подключенной в ЛК ВАТС услуге "Планирование работы (WFM)".

Работа по трудовому договору

В блоке "Работа по трудовому договору" руководитель имеет возможность задать типовой и пользовательский варианты графика работы сотрудников по Трудовому договору. Таким образом руководители будут затрачивать меньше времени на подготовку расписания из-за подсказок программы по неправильному заполнению рабочего времени у сотрудников.

Вертикальное меню блока содержит список договоров, системную строку "Не задано" и кнопку **+Работа по ТД**. Клик по кнопке создает новый шаблон трудового договора.

Строка "Не задано" (2) содержит список сотрудников, которым не задано рабочее время ни по одному из созданных руководителем шаблонов Трудовых договоров.



Строки (3) могут содержать варианты: фиксированное время и временной период.

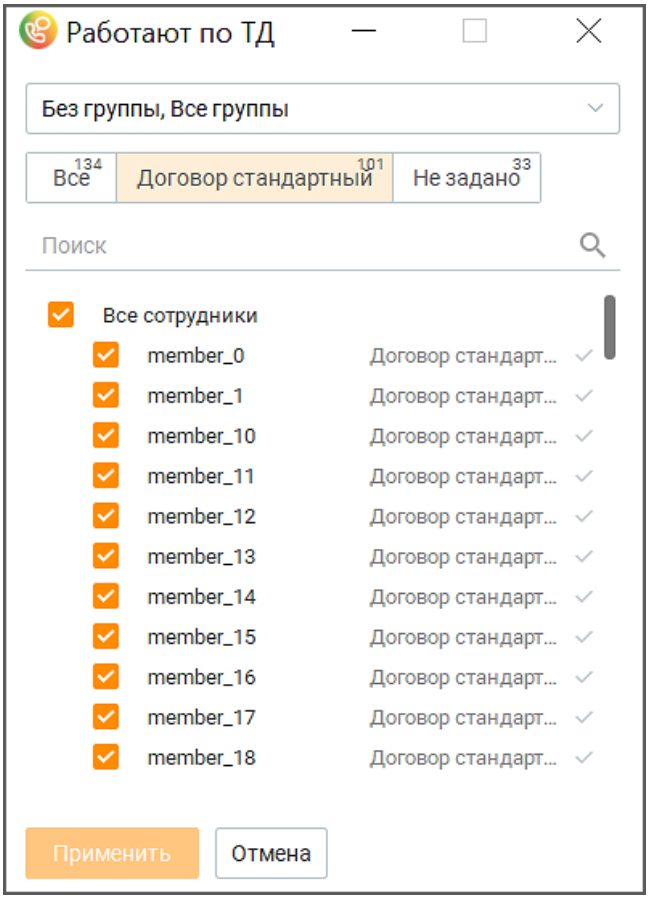
Клик по пиктограмме "x" в строке шаблона скрывает строку.

Чтобы изменить имя трудового договора в шаблоне (1) нажмите пиктограмму "карандаш" возле наименования договора, внесите и сохраните внесенные изменения.

Чтобы скопировать шаблон нажмите пиктограмму .

Клик по пиктограмме "корзина" безвозвратно удаляет шаблон трудового договора, после подтверждения удаления.

Клик по ссылке "Изменить" открывает всплвающее окно со всеми списками сотрудников:



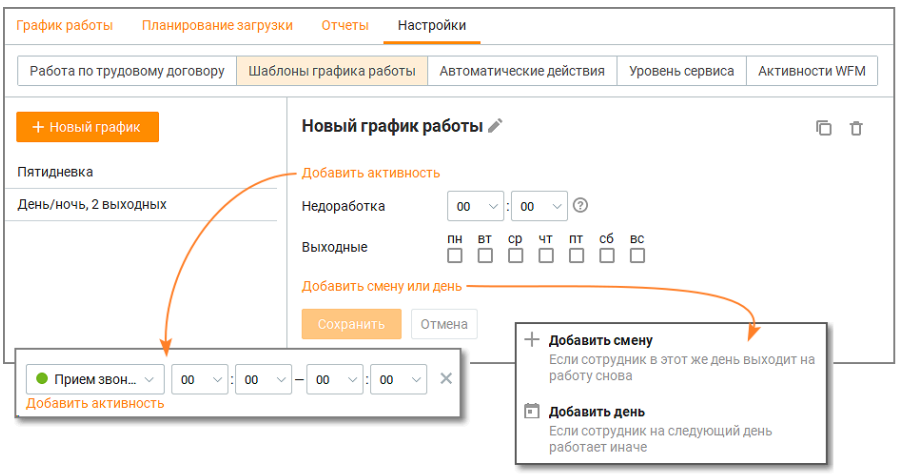
В списках можно удалять и добавлять сотрудников в графики работ по различным договорам, настроенным в Контакт-центре.

Шаблоны графика работы

Настроенные шаблоны работы позволяют руководителю быстро настраивать график работы сотрудника или группы.

Клик по кнопке **Новый график** открывает форму создания нового шаблона. Доступно создание не более 20 шаблонов.

Клик по строке с созданным шаблоном открывает его для просмотра, редактирования, удаления или копирования кликом по пиктограмме .



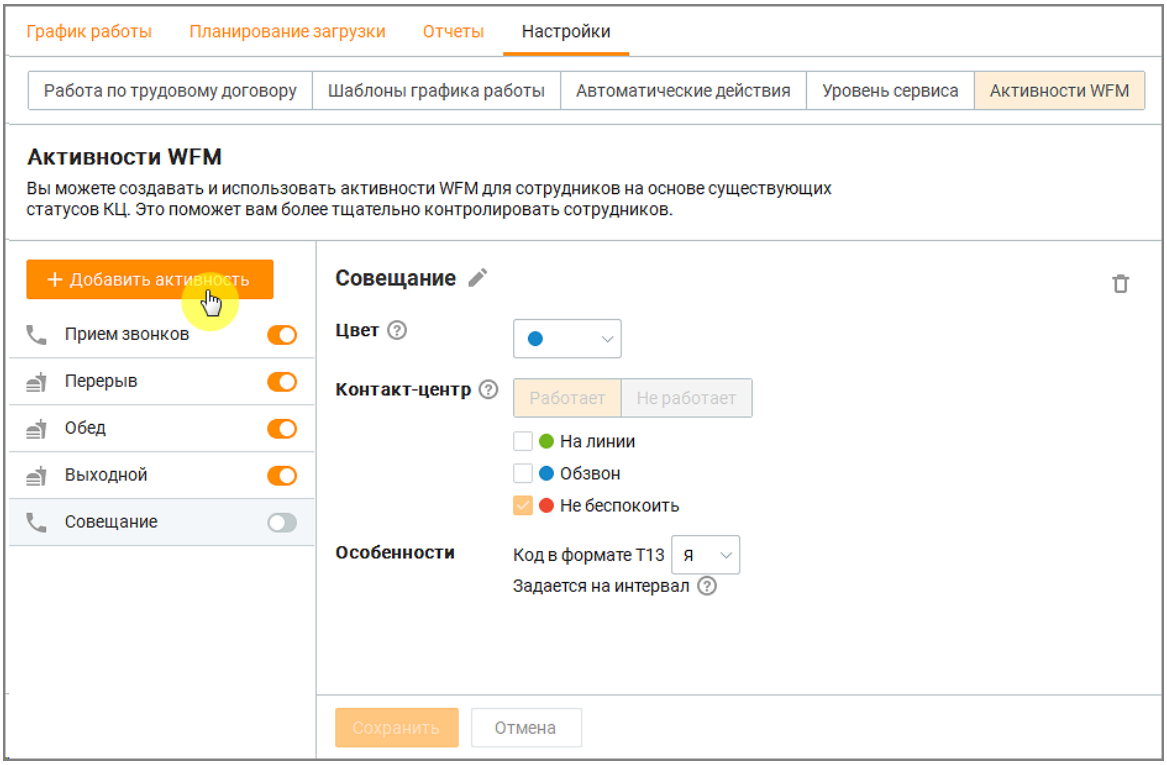
Уровень сервиса

В блоке пользователь имеет возможность задать постоянный показатель уровня сервиса – процентное соотношение количества отвеченных звонков к общему количеству звонков. Дневной уровень сервиса задается пользователем в подвкладке "Планирование загрузки".

Активности WFM

В блоке пользователь имеет возможность задавать нерабочие статусы сотрудникам на любой интервал времени, а также задавать текущие статусы КЦ в WFM.

Созданные активности могут быть использованы при настройке автоматических действий.



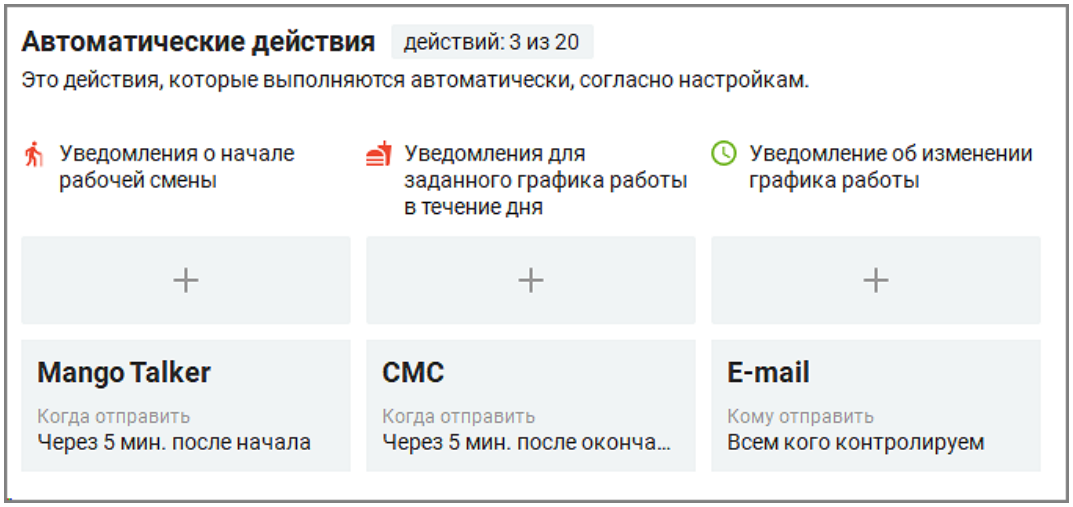
В блоке по умолчанию размещены 4 активности. В активностях по умолчанию для изменения доступны только цвет и код в формате Т13. Активности по умолчанию не могут быть удалены.

Для добавления новой активности нажмите кнопку **Добавить активность**. Введите наименование новой активности, выберите ее параметры и сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**. Активности, созданные пользователем, могут быть удалены кликом по пиктограмме .

Пользователь имеет возможность редактировать активности, добавляя или удаляя статусы Контакт-центра, для автоматического обновления расписания. После редактирования активности обновляются связанные с ней данные как для предыдущих, так и для предстоящих периодов времени.

8.5.1. Автоматические действия (WFM)

Пользователь Контакт-центра с ролью "Администратор" имеет возможность уведомлять сотрудников о нарушении рабочего времени, чтобы уменьшить опоздание и заранее направить предупреждение.

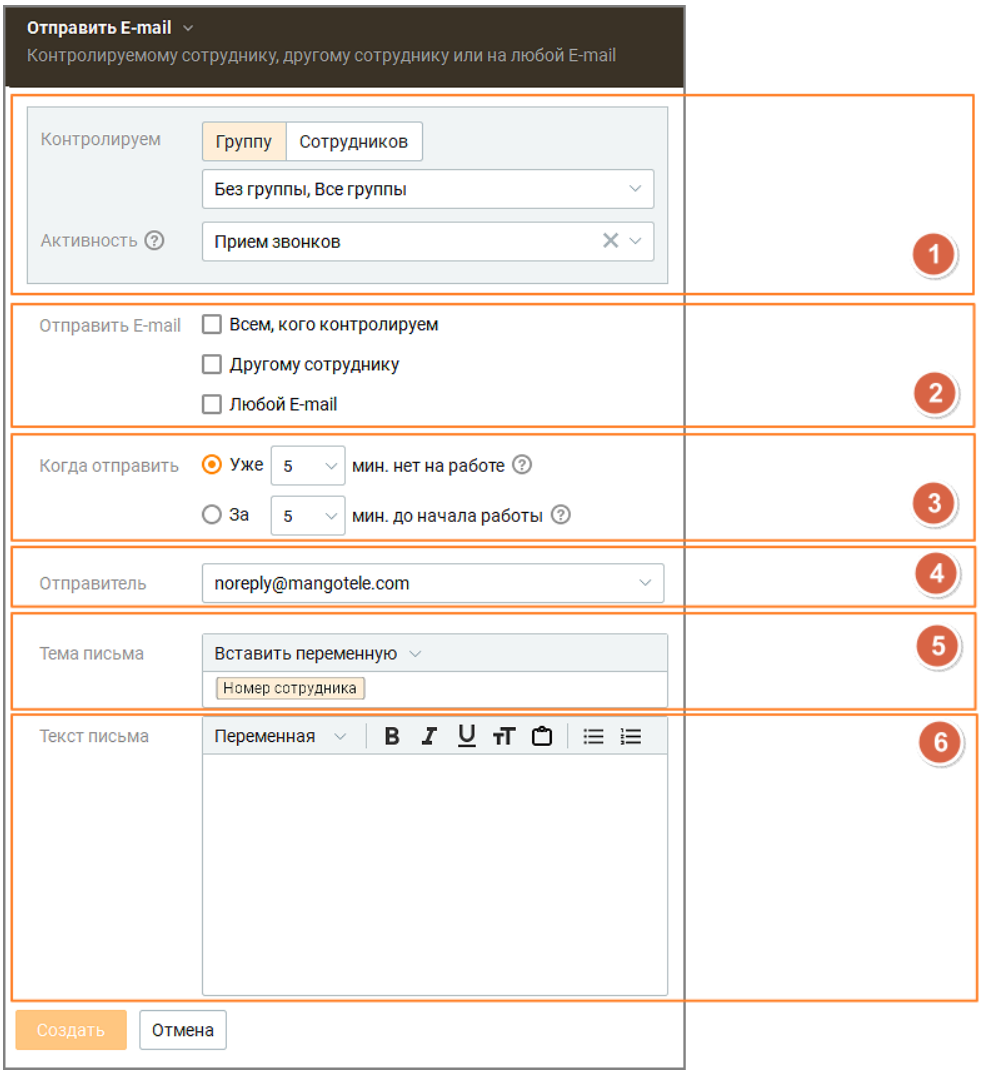


После настроек триггера выбранным сотрудникам или группам сотрудников приходит MangoTalker-, E-mail или СМС уведомление:

- о начале рабочей смены – MangoTalker, E-mail или СМС уведомление;
- о заданном графике работы в течении дня – MangoTalker, E-mail или СМС уведомление;
- об изменении графика работы – E-mail уведомление. При выборе нескольких сотрудников каждому из них будет отправлен отдельный файл только с его расписанием.

Максимальное количество автоматических действий – 20.

Отправка письма с заданным текстом и переменными на E-mail

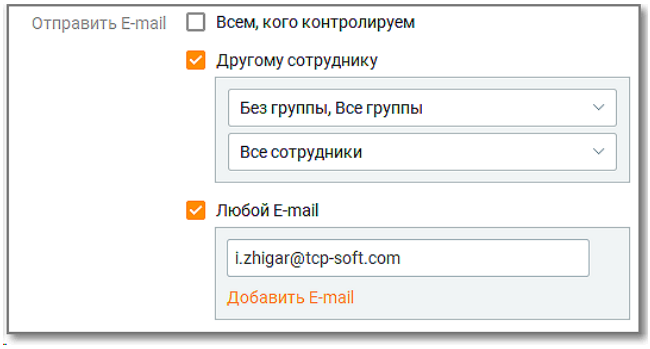


В тригере необходимо задать следующие настройки:

1. Контролируем: Выбор сотрудника или группы сотрудников с указанной активностью. Для уведомления "об изменении графика работы" активность не указывается.

2. Отправить e-mail:

- всем, кого контролируем – уведомление будет направлено на адреса электронной почты всех выбранных сотрудников;
- другому сотруднику – при выборе открываются выпадающие списки для выбора сотрудников, которым будет направлено уведомление;
- любой e-mail – при выборе открывается поле для ввода адреса электронной почты, куда будет направлено уведомление;



3. Когда отправить – настройка времени отправки уведомления. Диапазон настройки 5 – 60 минут. Шаг настройки – 5 минут. Для уведомления "об изменении графика работы" не настраивается.

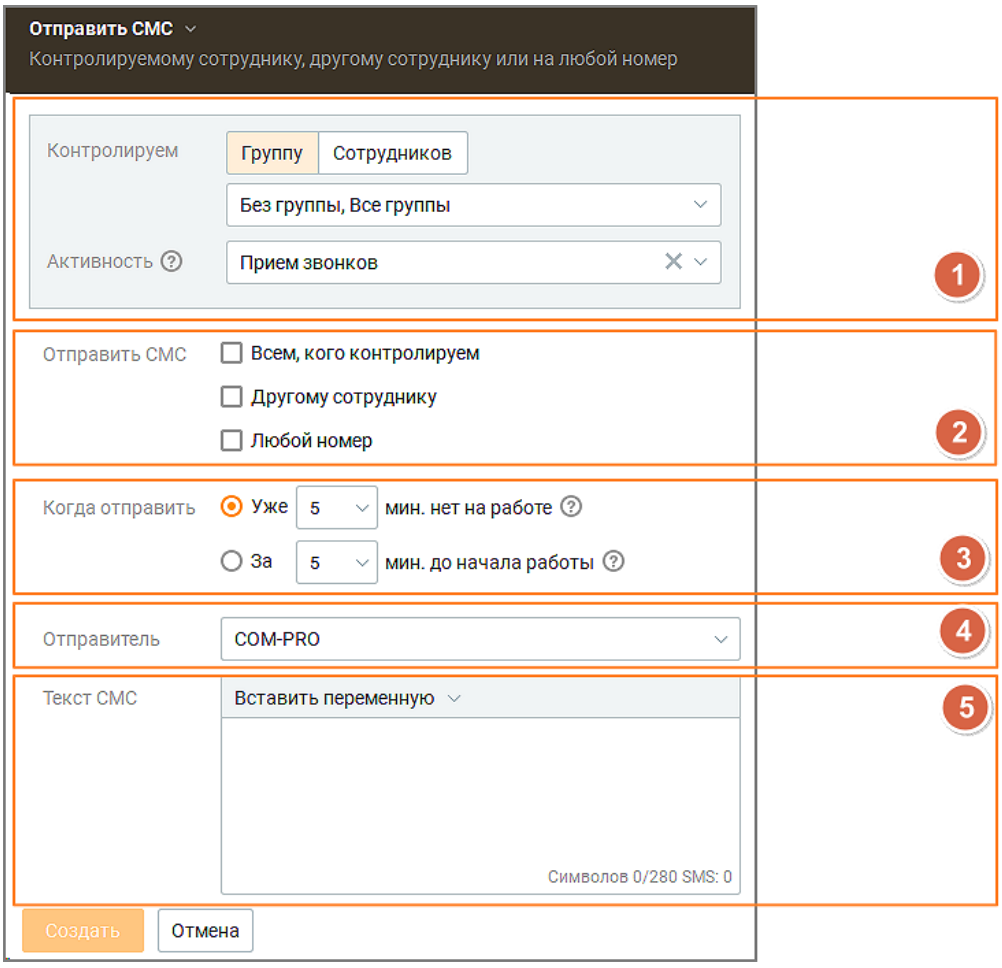
4. Отправитель: При создании уведомления адрес отправителя указан по умолчанию – это авторизованный электронный адрес компании. Также можно выбрать e-mail отправителя из авторизованных на вкладке **Телефония и E-mail.** Пользователь может выбрать из списка только авторизованные адреса компании.

5. Тема письма – тема уведомления. Доступны переменные: ФИО сотрудника, номер телефона сотрудника.

6. Текст письма – поле для текста уведомления. Доступны переменные: ФИО сотрудника, номер телефона сотрудника.

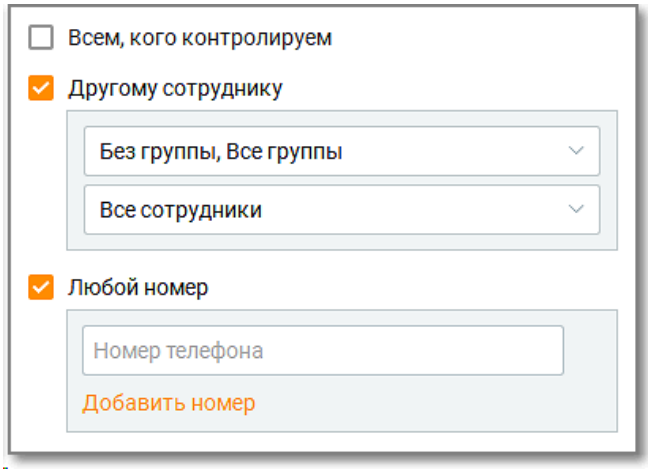
Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

Отправка СМС с заданным текстом и переменными



В тригере необходимо задать следующие настройки:

1. Контролируем: Выбор сотрудника или группы сотрудников с указанной активностью.
2. Отправить СМС:
   - всем, кого контролируем – уведомление будет направлено на мобильный номер телефона всех выбранных сотрудников;
   - другому сотруднику – при выборе открываются выпадающие списки для выбора сотрудников, которым будет направлено уведомление;
   - любой номер – при выборе открывается поле для ввода мобильного номера телефона, куда будет направлено уведомление. Формат номера телефона 7XXXXXXXXXX или 8XXXXXXXXXX.



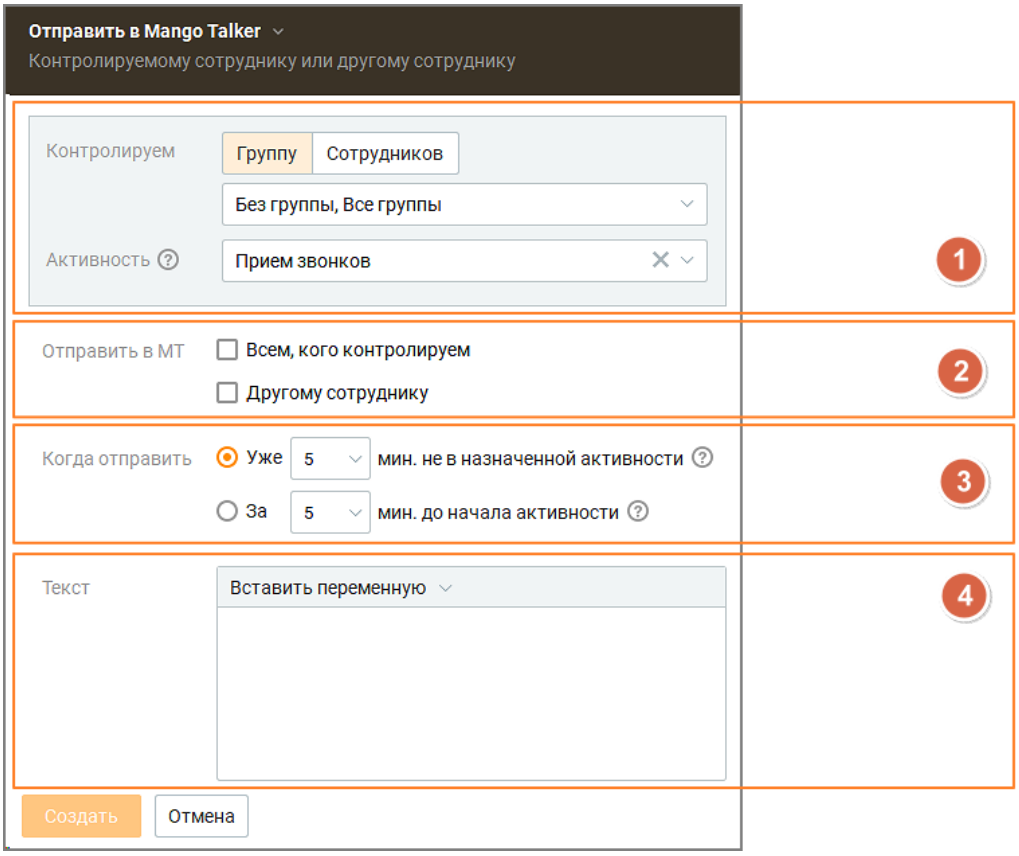
3. Когда отправить – настройка времени отправки уведомления. Диапазон настройки 5 – 60 минут. Шаг настройки – 5 минут.

4. Отправитель: выбора имени отправителя. Доступен при подключении услуги "Отраслевое имя отправителя СМС" или "Индивидуальное имя отправителя СМС" в Личном кабинете ВАТС.

5. Текст СМС – поле для текста уведомления. Доступны переменные: ФИО сотрудника, номер телефона сотрудника.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

Отправка сообщения на Mango Talker



В тригере необходимо задать следующие настройки:

1. Контролируем: Выбор сотрудника или группы сотрудников с указанной активностью.

2. Отправить в Mango Talker:

- всем, кого контролируем – уведомление будет направлено на мобильный номер телефона всех выбранных сотрудников;
- другому сотруднику – при выборе открываются выпадающие списки для выбора сотрудников, которым будет направлено уведомление;

3. Когда отправить – настройка времени отправки уведомления. Диапазон настройки 5 – 60 минут. Шаг настройки – 5 минут.

4. Текст – поле для текста уведомления. Доступны переменные: ФИО сотрудника, номер телефона сотрудника.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

9. История вызовов

Объем функциональных возможностей модуля **История вызовов** и доступность информации о вызовах для отображения в ее рабочей области зависит от роли текущего пользователя Контакт-центра MANGO OFFICE.

Модуль **История вызовов** включает в себя несколько инструментов:

- История вызовов — просмотр доступной пользователю истории вызовов.
- Обслуживание входящих вызовов – аналитические данные обо всех входящих вызовах, поступивших на группы сотрудников, за выбранный период времени;
- Обращения – отображение обработанной статистической информации об обработке обращений по всем подключенным каналам;
- Пропущенные вызовы – просмотр статистики и аналитики по пропущенным групповым вызовам.

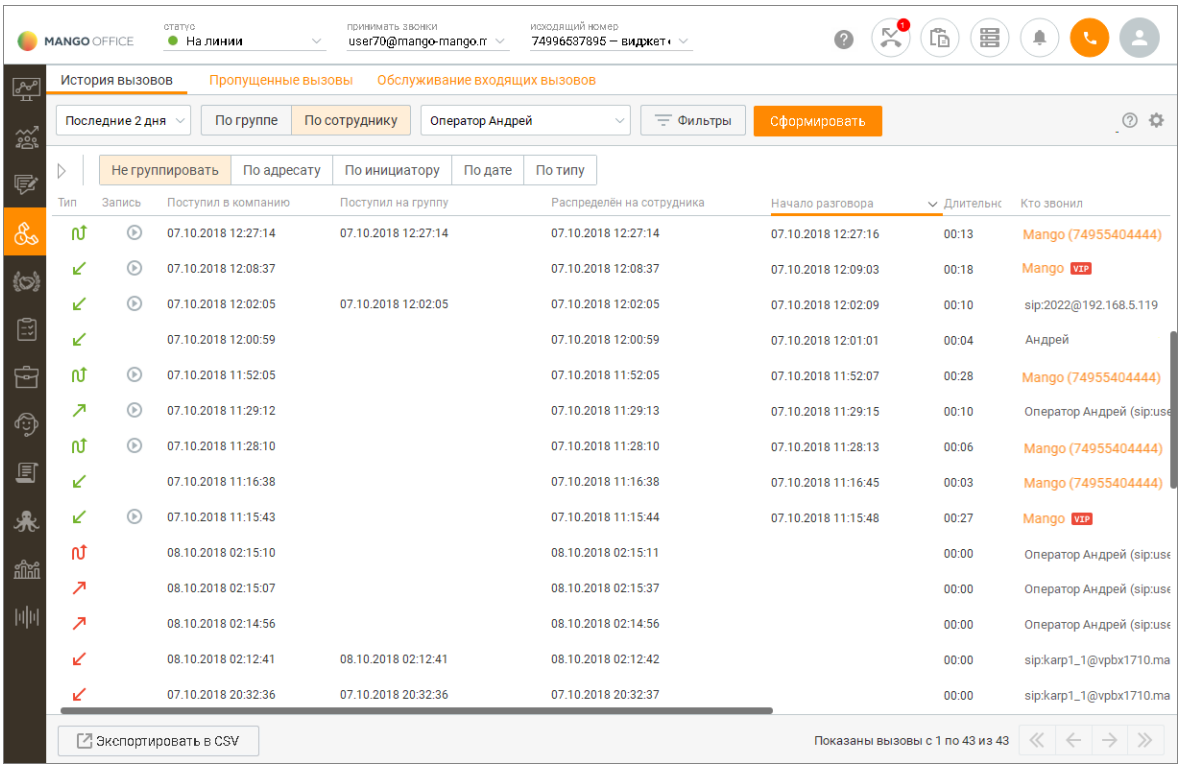
На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

Модуль доступен, если на продукте пользователя подключена соответствующая услуга.

9.1. История вызовов

При первом запуске программы отображается журнал вызовов за последние 2 дня по текущему пользователю, отсортированный по времени вызова, без группировки.

При выходе из программы и повторном входе для периода времени отображения журнала вызовов принудительно устанавливается значение **Последние 2 дня**.



В рамках компаний исходящего обзвона в Контакт-центре MANGO OFFICE предусмотрена возможность скрытия номеров клиентов от сотрудников. Данная возможность является опциональной и подключается только через персонального менеджера.

Для пользователей Личного кабинета с ролью "Руководитель компании", а также ролей, созданных на ее основе, предусмотрена возможность ограничения доступа остальных пользователей к просмотру записей своих разговоров. Для настройки ограничений следует воспользоваться виджетом "Настройки личной защиты" рабочего стола.

Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбов. По умолчанию отображается весь набор столбцов.

Отображение списка вызовов осуществляется постранично. Действие фильтров поиска и отбора распространяется на все вызовы в истории, а не только на те, которые отображены на текущей странице. . Для перехода по страницам используются кнопки с изображениями стрелок в правой нижней части рабочей области. Количество записей, выводимых на одну страницу, редактируется в настройках программы.



Для отображения направления и типа совершенных вызовов используются следующие значки:

— Входящий (принятый);

— Входящий (пропущенный);

— Исходящий (состоявшийся);

— Исходящий обзвон (состоявшийся);

— Исходящий (несостоявшийся);

— Внутренний (состоявшийся);

— Внутренний (пропущенный, несостоявшийся);

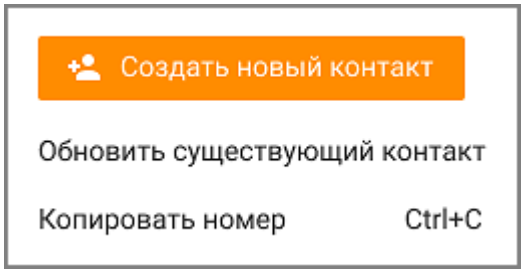
— Обратный звонок (пропущенный);

— Обратный звонок (принятый);

Чтобы оперативно ознакомиться с текстовой информацией о направлении и типе совершенного вызова, наведите курсор на нужный значок.

Чтобы получить подробную информацию об участнике вызова, нажмите на ссылку с именем в столбце **Кто звонил** или **Кому звонил**. В результате на экране отобразится карточка контакта. Сотрудники и клиенты, карточки которых имеются в Контакт-центре, выделены **цветом.**

Чтобы привязать вызов к контакту или создать новый с этим номером, щелкните правой кнопкой по номеру в строке нужного вызова. В результате в рабочей области панели отобразится контекстное меню (см. пример на рисунке ниже). Нажмите нужную ссылку, чтобы создать новый контакт или обновить существующий.



Вы можете скопировать информацию в буфер обмена. При копировании номеров из столбцов **Кто звонил** и **Кому звонил** щелкните по нужному номеру левой кнопкой мыши, затем воспользуйтесь сочетанием клавиш на клавиатуре либо нажмите правую кнопку и в контекстном меню выберите команду:

- **Копировать** – копировать текст в буфер обмена;

При копировании информации из столбцов **Куда звонил** и **Комментарий** щелкните левой кнопкой мыши по нужной строке в соответствующем столбце и при помощи комбинации **Ctrl+C** скопируйте выделенную информацию в буфер обмена.

В дополнение к возможности прослушивания разговоров предусмотрена возможность повторных исходящих вызовов — как по номеру инициатора вызова, так и по номеру адресата вызова.

Чтобы совершить повторный вызов, наведите курсор на строку с нужным вызовом и нажмите появившуюся кнопку с трубкой в нужном столбце таблицы (**Кто звонил** или **Кому звонил**).

Дополнительные возможности инструмента История вызовов приведены в следующих подразделах:

- Фильтрация, группировка, отбор и поиск вызовов;
- Прослушивание разговоров и повторные вызовы;
- Редактирование информации о вызовах;
- Экспорт данных из истории вызовов.

9.1.1. Фильтрация, группировка, отбор и поиск вызовов

Для удобства работы с журналом совершенных вызовов предусмотрены различные элементы интерфейса, позволяющие осуществлять *фильтрацию*, *группировку*, *отбор* и *поиск вызовов*. В этом подразделе мы подробно рассмотрим их использование для выполнения нужных вам задач.

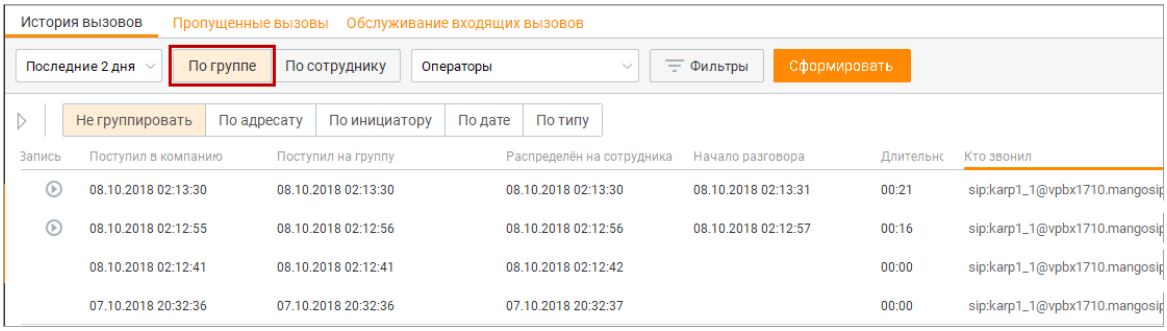
Для более эффективной фильтрации вызовов вы можете комбинировать критерии фильтрации, группировки, отбора и поиска. Чтобы уменьшить продолжительность ожидания результатов, рекомендуем указывать этих критерии таким образом, чтобы получить наименьшую по числу вызовов выборку.

Фильтрация вызовов

Для последующего анализа истории вызовов вам необходимо выбрать один из двух фильтров: **По группе** или **по сотруднику**. По умолчанию выбран фильтр **По сотруднику**.

Чтобы фильтровать вызовы по группе операторов, выберите фильтр **По группе**, используя переключатель. Затем при необходимости выберите из списка нужную группу.

После этого в рабочей области панели отображаются вызовы из всех групп или выбранной группы (в примере на рисунке ниже выбрана группа «Операторы»).

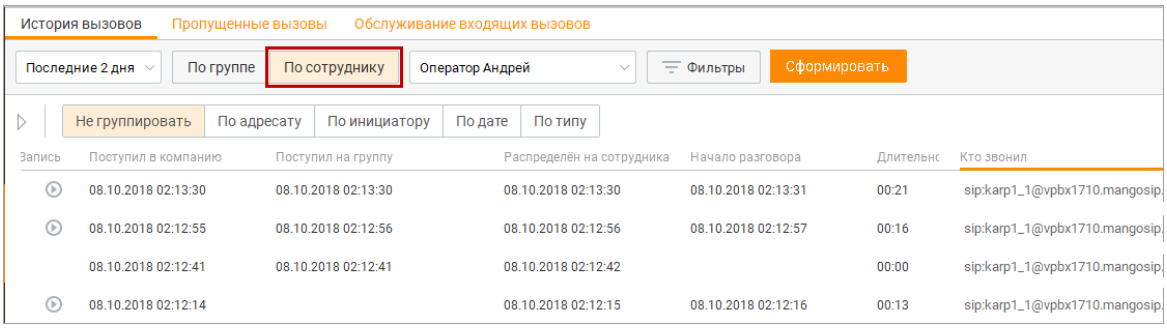


В фильтре **По группе** отображаются группы пользователей, для которых история вызовов доступна текущему пользователю в соответствии с его ролью. По умолчанию выбран вариант **Все группы**, при этом:
— «все группы» в данном случае означает все группы операторов, для которых история вызовов доступна текущему пользователю в соответствии с ролью;
— вариант **Все группы** выбран, если пользователю доступна история вызовов для нескольких групп;
— если вариант **Все группы** недоступен для выбора (например, если пользователь является оператором только в одной группе), то по умолчанию используется группа, где он имеет роль **Оператор**;
— для пользователей с ролью **Сотрудник** данный фильтр недоступен.

Выбранные значения фильтра хранятся локально для каждой учетной записи и используются при каждом входе на вкладку отчета, в том числе после перехода. Дата всегда выбирается текущая.

Чтобы фильтровать вызовы по сотруднику, выберите вариант **По сотруднику**, используя переключатель. Затем при необходимости выберите из списка нужного сотрудника или вариант **Все сотрудники** (если он доступен).

После этого в рабочей области панели отображаются вызовы всех сотрудников или выбранного сотрудника; при этом сотрудник может быть как инициатором, так и адресатом вызовов (как в примере на рисунке ниже).

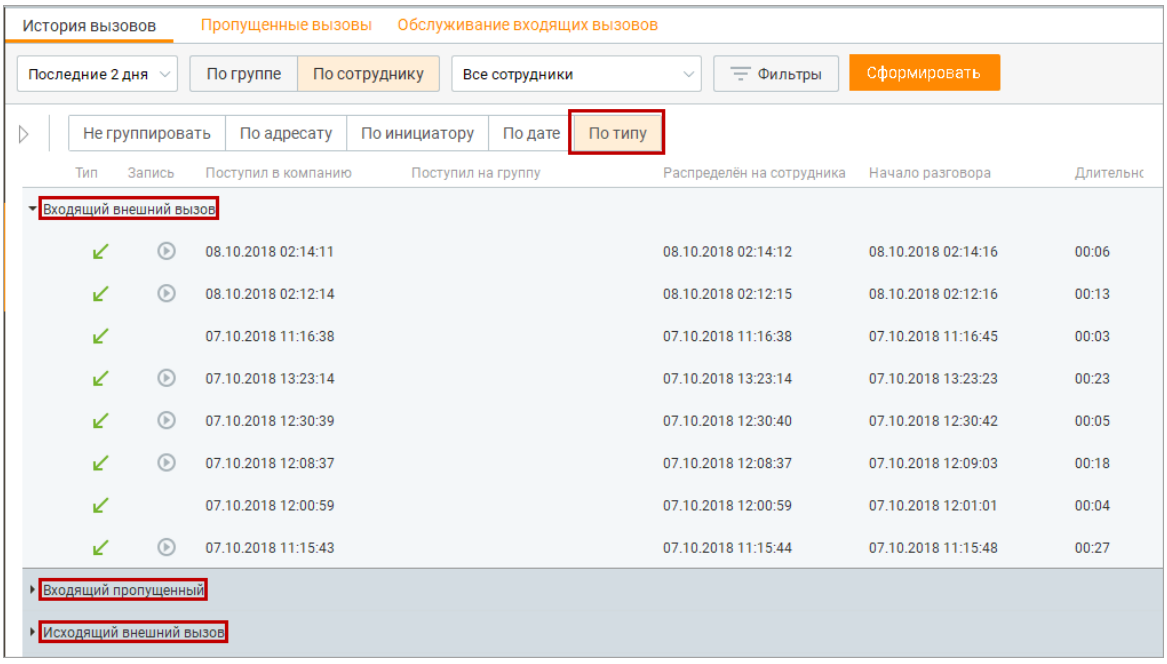


В фильтре **По сотруднику** отображаются сотрудники, для которых история вызовов доступна текущему пользователю в соответствии с его ролью. По умолчанию фильтр установлен на текущего пользователя, при этом:
— «все сотрудники» в данном случае означает всех сотрудников, история вызовов которых доступна текущему пользователю в соответствии с ролью;
— вариант **Все сотрудники** присутствует для выбора, если пользователю доступна история вызовов для нескольких сотрудников.

В случае указания фильтра по группе для поиска совершенных группой исходящих звонков (Исходящие, Обратные звонки, Автоперезвоны, Внутренние): сначала ищутся все сотрудники, входящие в искомую группу на момент построения отчета, затем отбираются звонки, совершенные этими сотрудниками. Если сотрудник состоит более, чем в одной группе, звонки сотрудника будут отображаться и для одной и для другой группы.

Группировка вызовов

Чтобы сгруппировать вызовы по адресату, инициатору, дате или типу, выберите нужный вариант из списка **Группировать**. После этого в рабочей области панели отображаются вызовы, сгруппированные в соответствии со сделанным выбором. См. пример на рисунке ниже для группировки вызовов по типу.



Дополнительная фильтрация вызовов

Дополнительная фильтрация вызовов открывается нажатием кнопки **Фильтры.**

Чтобы отобрать вызовы по дате и времени совершения, выберите нужный период из списка **Период**. Доступны следующие варианты: **Последние 2 дня**, **Текущий день**, **Текущая неделя**, **Текущий месяц**, **Произвольный**.

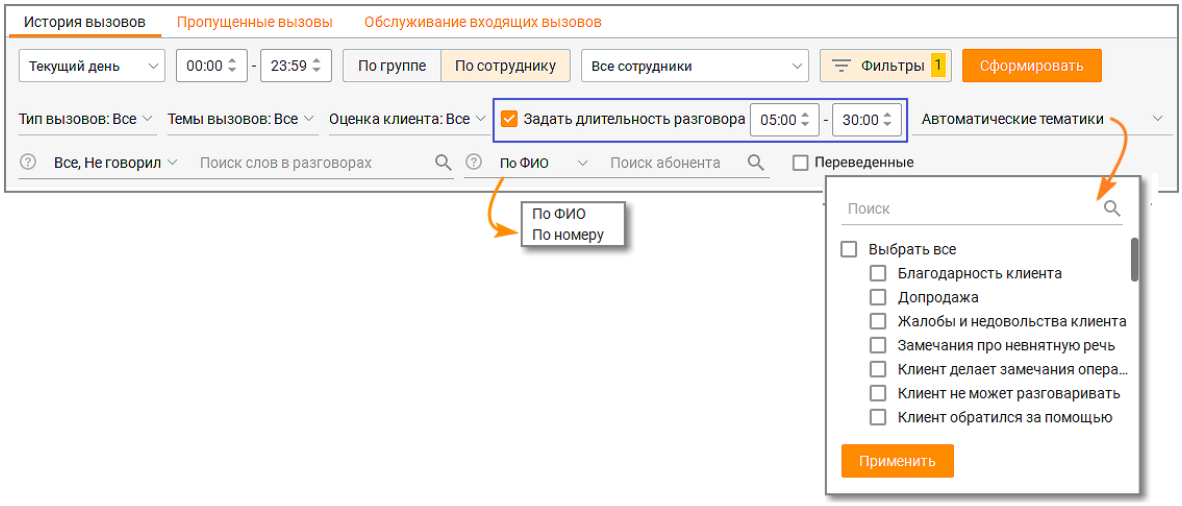
При выборе первых четырех вариантов (исключая **Произвольный**) результаты отбора подгружаются в рабочую область панели немедленно. При выборе варианта **Текущий день** также становятся доступными поля для выбора по времени суток.

При выборе варианта **Произвольный** длительность выбранного период не может превышать один месяц. Для подгрузки результатов отбора необходимо нажать кнопку **Обновить**.

Чтобы отобрать вызовы по времени суток, выберите вариант **Текущий день**. После этого становятся доступными поля для выбора по времени суток. Введите начальное и конечное время суток в соответствующие поля или укажите его, используя регуляторы.

Чтобы отобрать вызовы по длительности, включите настройку **Задать длительность разговора** и введите минимальную и максимальную длительность вызова в соответствующие поля или укажите ее, используя регуляторы. После этого нажмите кнопку **Обновить**.

Допускается отбор вызовов с нулевой длительностью.



Чтобы отобрать вызовы по типу вызовов, выберите нужные типы вызовов в поле **Тип Вызовов**.

Чтобы отобрать вызовы по темам вызовов, выберите нужные темы в поле **Темы вызовов** из вариантов, настроенных в Справочнике тематик обращений.

Чтобы отобрать вызовы по оценке клиента, выберите нужную оценку в поле **Оценка клиента**. Варианты оценок: Отлично, Хорошо, Нормально, Плохо, Очень плохо. В фильтре оценок не учитываются сотрудники, подключавшиеся к разговору в режиме прослушивания или суфлирования.

Если в Личном кабинете ВАТС подключена услуга "Контроль качества (постзвонковая оценка)", то фильтр отбирает все разговоры, в которых есть хотя бы одна из отмеченных в нём оценок.

Чтобы отобрать вызовы конкретного абонента, выберите *По ФИО* или *По номеру* и введите не менее трех символов для поиска в поле **Поиск абонента**.

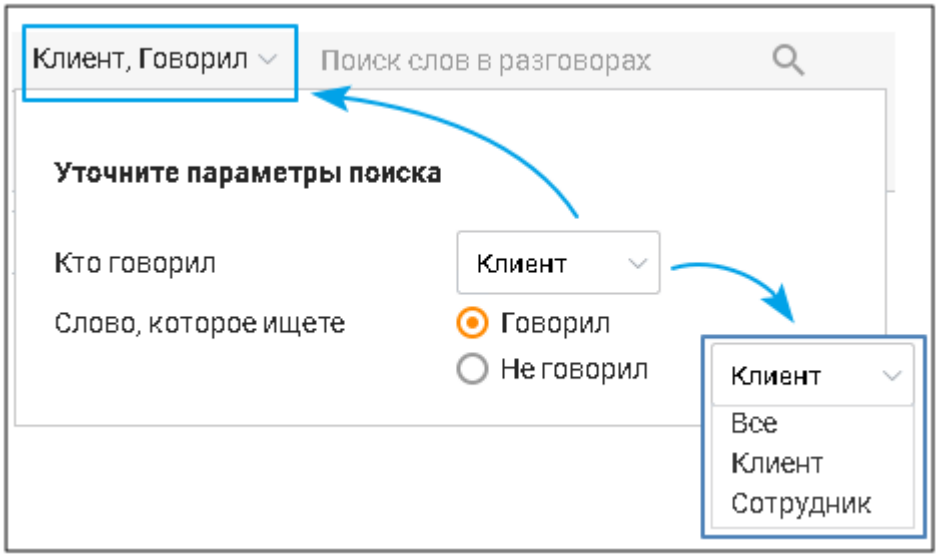
Чтобы отобрать переведенные вызовы установить галочку в чекбоксе "Переведенные". В табличной части отчета поле, "Переведено на" отображает куда был переведен звонок. Иконка раскрытия 5 > в столбце "?" показывает, сколько переводов было сделано в рамках **одной переадресации.**

Пример
Задача: сделать отбор по переведенным звонкам определенной группы и посмотреть – куда они были переведены.
Решение: сделать фильтр только по связанным вызовам и добавить отображение куда был переведен звонок. Далее выбрать искомую группу, проставить чекбокс "переведенные" и посмотреть – куда ушел звонок. Добавив количества "плеч" звонка, можно посмотреть сколько раз клиента "переводили".

Чтобы отобрать вызовы по тематикам Речевой аналитики, выберите нужные варианты в поле **Автоматические тематики**. Подробнее о тематиках Речевой аналитики узнайте здесь.

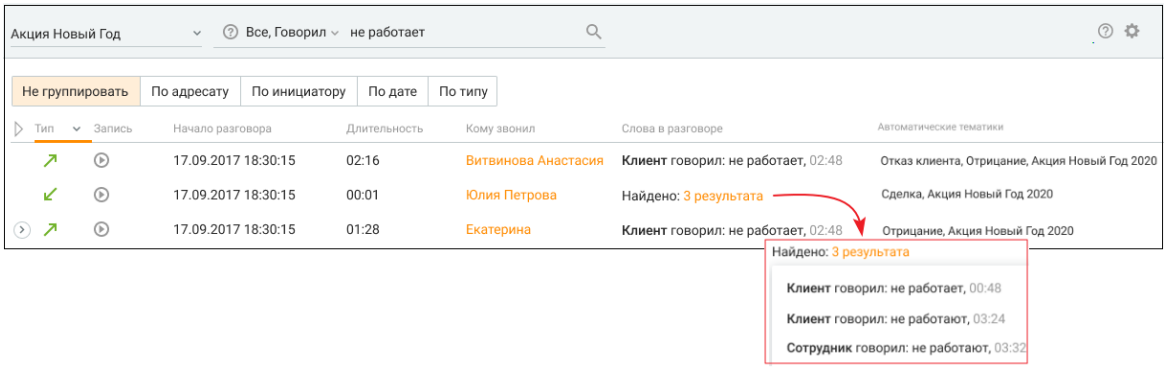
Для работы фильтра в Личном кабинете пользователя должна быть подключена услуга Речевая аналитика.

Чтобы отобрать вызовы по ключевым запросам задайте перечень ключевых запросов (терм) в поле **Поиск слов в разговорах**, а также в фильтре:



Подробнее о правилах ввода терм здесь.

В таблице результатов поиска отображаются заданные ключевые слова, их количество, а также минута:секунда разговора, на которой они были произнесены.



Поиск вызовов

Чтобы оперативно найти нужный вызов по ФИО контакта или имени сотрудника, введите в поле **абонент** ФИО контакта или имя сотрудника, или его номер.

Искомый текст проверяется на совпадение с ФИО контакта из Адресной книги, или имени сотрудника, или номером связи. При вводе искомого текста работает автоподбор — по мере ввода отображается до 5 элементов автоподбора (номеров или ФИО контактов / сотрудников), которые начинаются с введенного искомого текста. После щелчка по элементу автоподбора в

поле **Абонент** автоматически подставляется полное ФИО контакта. Затем по подставленному тексту выполняется поиск из истории вызовов.

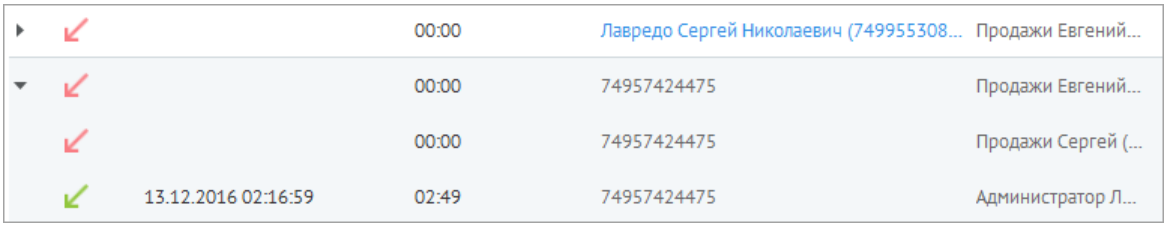
Чтобы найти нужные вызовы по имени абонента, введите в поле **Абонент** имя или его часть. После этого осуществляется поиск вызовов всех абонентов, ФИО которых начинается с комбинации символов, соответствующих искомому тексту.

Чтобы найти нужные вызовы по телефонному номеру, введите в поле **Абонент** телефонный номер или его часть. После этого осуществляется поиск вызовов всех абонентов, телефонный номер которых начинается с указанной комбинации символов.

Связные вызовы

Чтобы просмотреть информацию о связных вызовах, разверните вызов. Для этого щелкните по значку со стрелкой слева от строки с вызовом. После этого вызов разворачивается, и в рабочей области отображается информация о связных вызовах.

Для того, чтобы свернуть/развернуть все связные, нажмите на иконку свернуть/развернуть.



Данная иконка имеет три состояния:

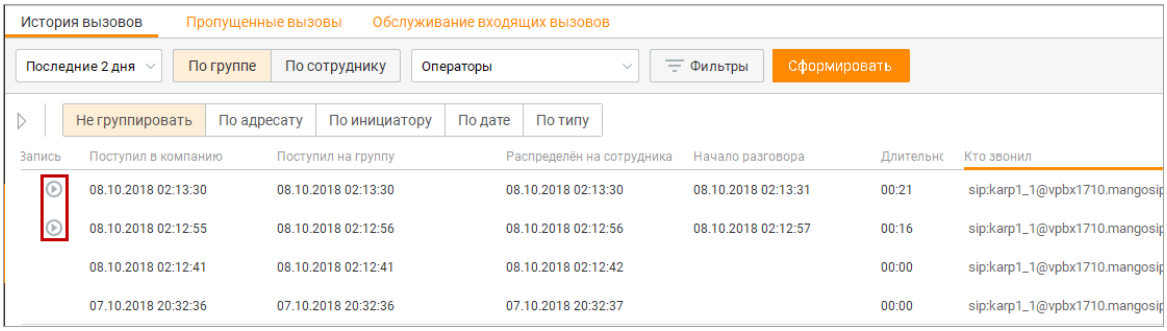
- Свернуть всё – свернуть все связные вызовы;
- Развернуть всё – развернуть все связные вызовы;
- Пользовательский – в рамках этого режима запоминается информация о состоянии вызовов, которое вы установили сами.

9.1.2. Прослушивание разговоров и повторные вызовы

Вы можете прослушивать записи разговоров и осуществлять повторные вызовы непосредственно в рабочей области **Истории вызовов**.

Возможность прослушивания вызовов зависит от роли пользователя. Аналогичные правила действуют для раздела "Скрипты" и подраздела "Задачи обращения" раздела "Клиенты":
— **Оператор** может прослушивать записи разговоров только для вызовов, в которых он участвовал.
— **Супервизор** может прослушивать записи разговоров только для вызовов, в которых он участвовал, а также для вызовов с участием операторов в группах, в которых он является супервизором.
— **Администратор** может прослушивать записи разговоров для любых вызовов, осуществляемых с использованием Контакт-центра MANGO OFFICE.

Чтобы прослушать разговор, выберите вызов с имеющейся записью разговора (на что указывает наличие кнопки).



Затем нажмите кнопку . После этого выполняется воспроизведение записанного разговора. Для управления прослушиванием используйте встроенный плеер.

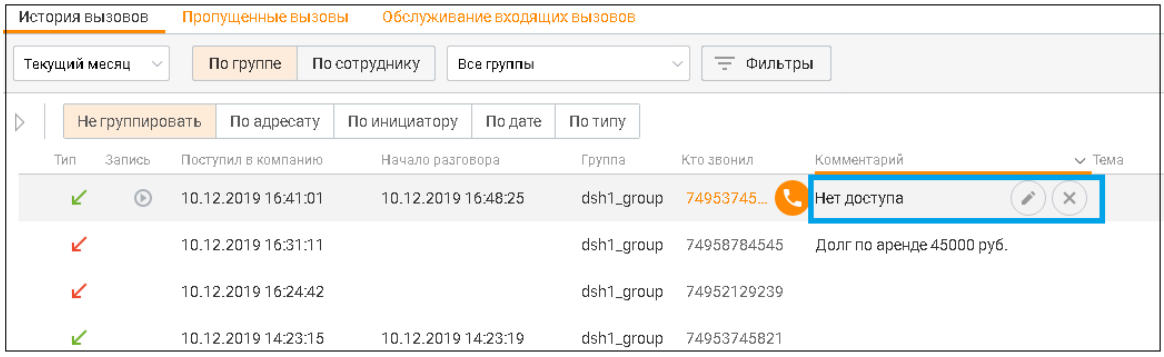
Кнопка для скачивания записи отображается на плеере, но недоступна для нажатия, если у пользователя нет права "Выгружать и отправлять записи по почте".

9.1.3. Тематики и комментарии к вызову

Более подробное описание приведено далее в данном подразделе.

Как добавить комментарий

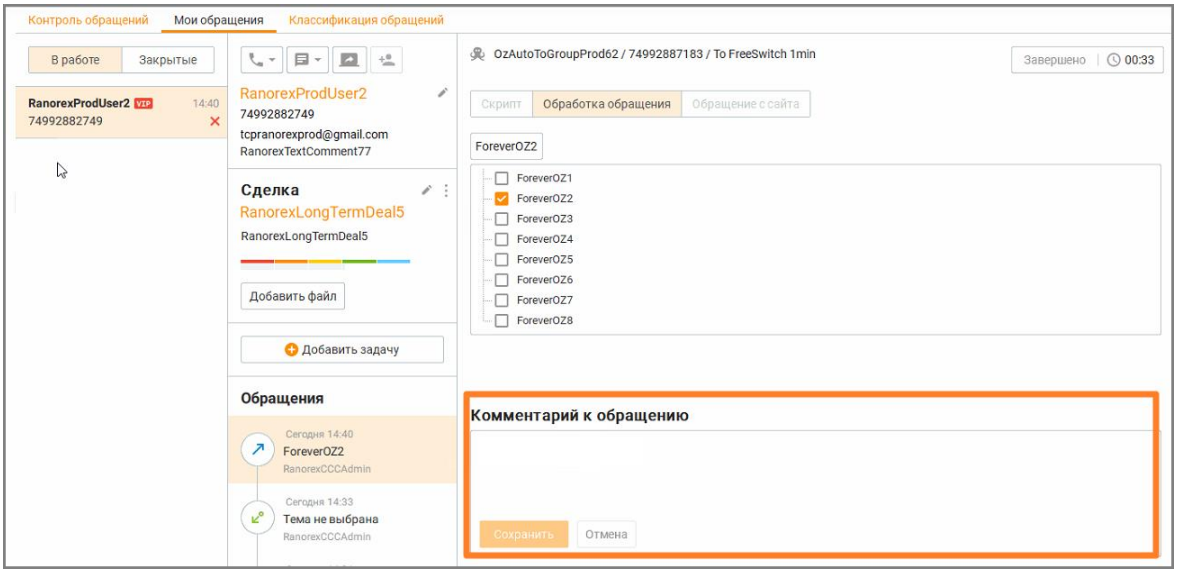
Чтобы работать с комментарием к вызову, наведите курсор на строку нужного вызова в столбце **Комментарий**. При этом в столбце отображаются кнопки правки и удаления.



Чтобы создать или изменить комментарий, нажмите кнопку правки и внесите необходимые изменения.

Чтобы удалить комментарий, нажмите кнопку .

Если в карточке обращения имеется комментарий, то он также отображается в этом поле.



Как добавить тематику

Чтобы работать с тематикой комментария к вызову, наведите курсор на строку нужного вызова в столбце **Тема**. При этом в столбце отображается кнопка редактирования темы и кнопка удаления — так же, как и для комментария к вызову.

Чтобы добавить, создать или изменить тематику, нажмите кнопку редактирования и внесите необходимые изменения.

Комментарии и тематики обращения будут доступны для просмотра и редактирования в карточке контакта и статистическом отчете "Обслуживание входящих вызовов".

Напомним, что набор тематик, доступных при обработке вызова, определяется ролью пользователя в Личном кабинете:

- **Сотрудник** – доступны тематики, входящие в псевдогруппу **Без группы.**
- **Оператор** – тематики своей группы;
- **Супервизор** – тематики своей группы;
- **Администратор** (не оператор и/или супервизор) – тематики псевдогруппы **Без группы;**
- **Администратор** (оператор и/или супервизор) – тематики своей группы.

Полный список ролей пользователей, которым доступна работа с тематиками, см. в Приложении 2 "Роли и права доступа Контакт-центра", вкладка "Обращения".

Кроме того, в Контакт-центре MANGO OFFICE предусмотрена возможность создания отдельных списков тематик внутри группы, в которую включен пользователь. Отдельные списки применяются в зависимости от типа вызова. Таким образом, при поступлении вызова определенного типа сотруднику, с учетом его роли в Личном кабинете, будут доступны тематики только одного соответствующего списка, созданного для обработки:

- внешних входящих вызовов, распределенных из группы.
- персональных входящих вызовов;
- внешних исходящих вызовов;
- внутренних вызовов.

Подробнее о создании тематик см. в подразделе Справочник тематик обращений.

Список доступных тематик различается в зависимости от выбранного фильтра: **По группе** или **По сотруднику**. Если был принят входящий вызов, распределенный из группы, то при фильтрации по группе для его редактирования будет доступен набор тематик,

определенный для внешних вызовов, распределенных с группы для данной группы. При фильтрации по сотруднику будет доступен набор тематик, определенный для персональных вызовов для всех групп, где состоит данный сотрудник.

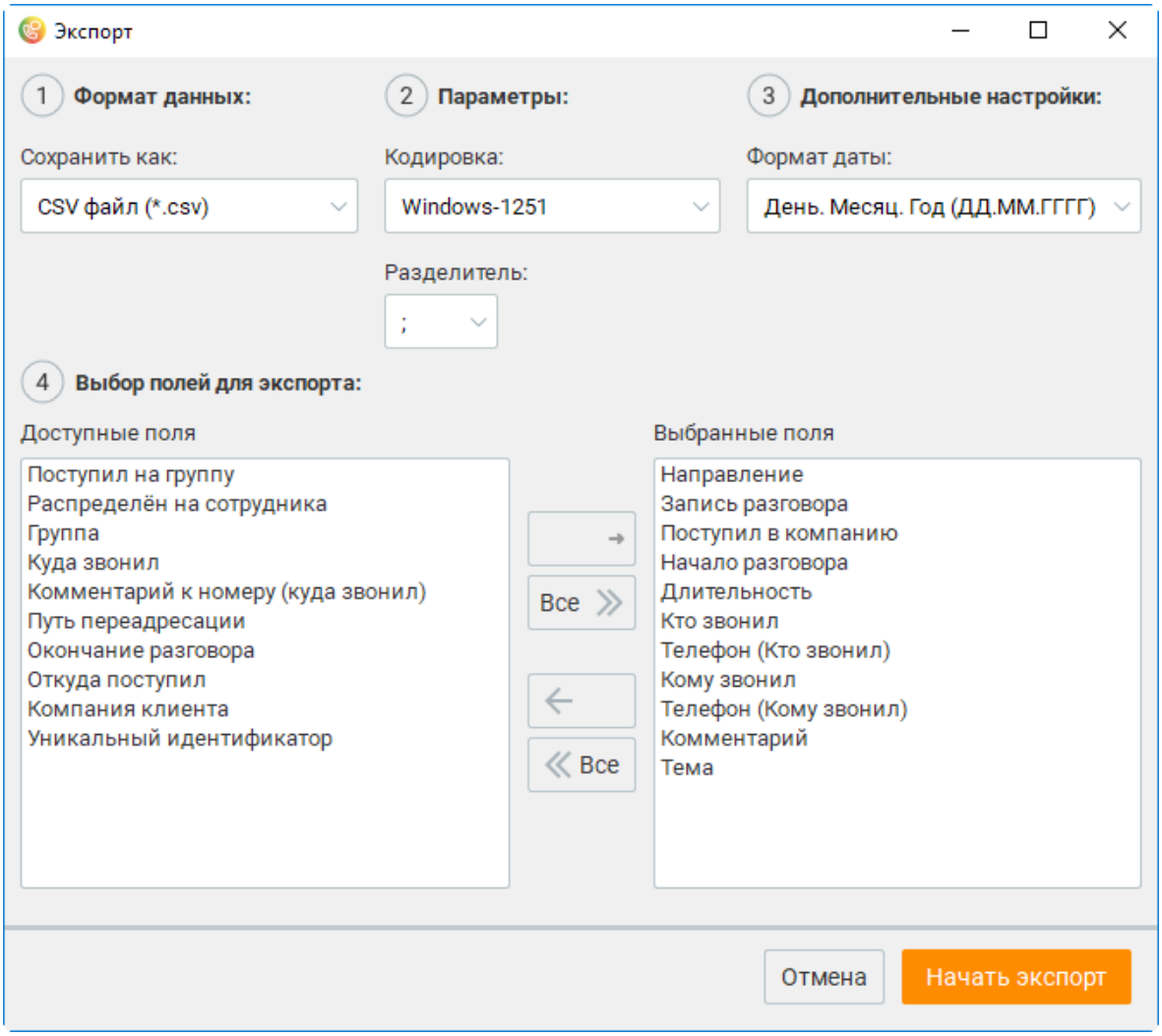
9.1.4. Экспорт данных из истории вызовов

Контакт-центр MANGO OFFICE обеспечивает возможность анализа данных об истории вызовов в других программных продуктах с помощью экспорта (выгрузки) данных. Экспорт осуществляется в формате CSV (значения, разделенные запятыми).

Экспорт данных из истории вызовов осуществляется с учетом выбранного пользователем разреза: **По группе** или **По сотруднику**, а также и значений других критериев фильтрации, отбора, группировки и поиска.

Чтобы экспортировать данные из истории вызовов, нажмите кнопку **Экспорт** в нижней части окна.

После этого на экране отображается окно **Экспорт**.



Выберите необходимую кодировку экспортируемых данных из списка **Кодировка** в группе **Параметры**. Затем выберите нужный разделитель между полями данных (точка с запятой, точка либо символ табуляции) из списка Разделитель в группе Параметры. После этого (при необходимости) выберите формат даты в группе **Дополнительные настройки**.

Теперь выберите подлежащие экспорту поля данных. При необходимости выбирайте поля в соответствии с очередностью, нужной для целевого приложения. Для выбора поля данных дважды щелкните по нужному полю в списке **Доступные поля** либо воспользуйтесь соответствующими кнопками.

После этого поле перемещается в список **Выбранные поля**. Чтобы отменить выбор поля, дважды щелкните по нему еще раз. После этого оно возвращается в список **Доступные поля**.

Когда вы завершите выбор подлежащих экспорту полей и типа экспорта, нажмите кнопку **Начать экспорт**. В появившемся окне **Экспортировать в файл** выберите имя и путь сохранения файла и нажмите кнопку **Сохранить**. После этого Контакт-центр MANGO OFFICE сохраняет выбранные для экспорта данные в файл с расширением .CSV.



Рекомендуется изменять CSV-файлы через приложение MS Excel. Другие приложения могут некорректно формировать файл для импорта.

9.2. Обслуживание входящих вызовов

Этот отчет позволяет получить аналитические данные обо всех входящих вызовах, поступивших на **группы** сотрудников за выбранный период времени.

Чтобы получить отчет об обслуживании входящих вызовов, вначале следует отобрать вызовы по периоду времени. Для этого выберите нужный период времени. Доступны следующие варианты: **Текущий день**, **Последние 2 дня**, **Текущая неделя**, **Текущий месяц**, **Произвольный**.

При выборе варианта **Произвольный** становятся доступными поля **с** и **по**, где вы можете ввести нужную дату или выбрать ее, нажав на значок календаря.

Вы также можете дополнительно указать время суток для полей **с** и **по**. Для этого установите соответствующие флажки и введите или укажите время.

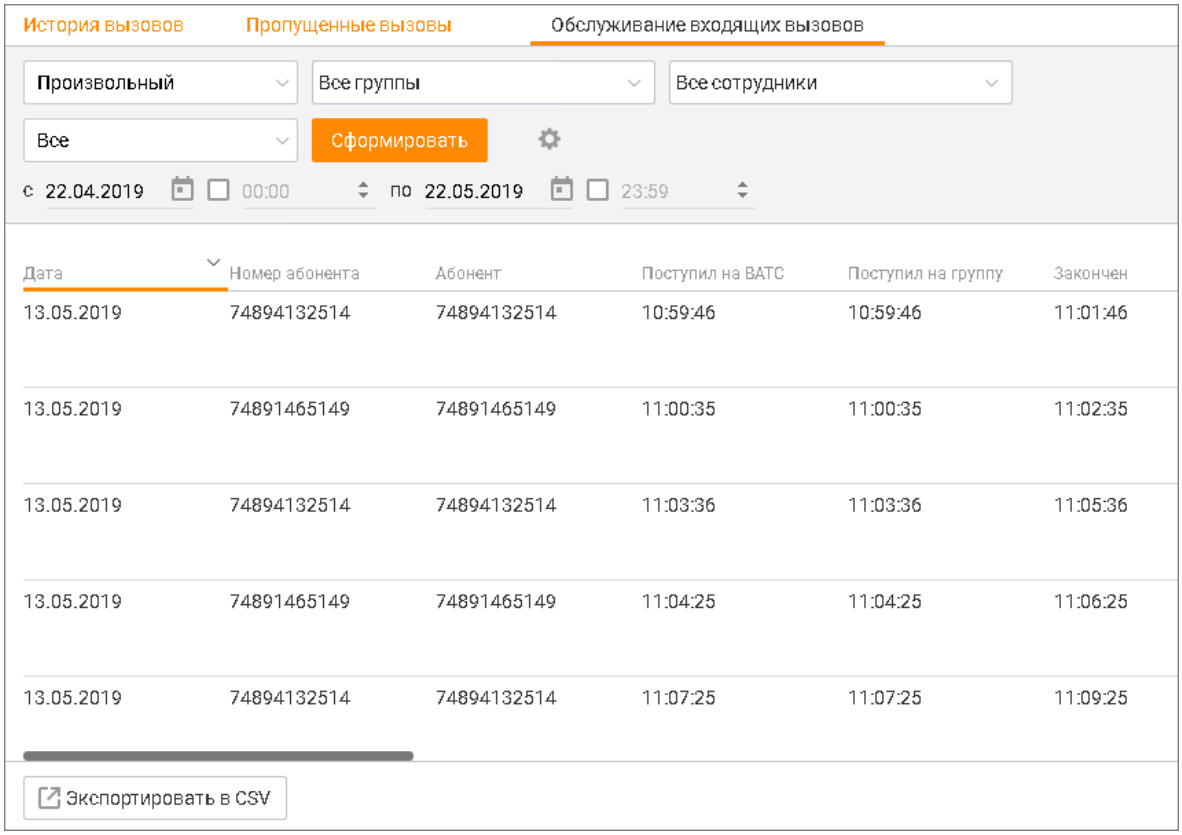
Затем следует выбрать группу(ы) и сотрудника(ов), по которым необходимо получить аналитические данные.

Если вы выбрали одну или несколько групп, то в списке сотрудников доступны для выбора только сотрудники выбранных групп, а также вариант **Все сотрудники**.

После этого вы можете выбрать нужный тип вызовов (**Все**, **Пропущенные**, **Принятые**) в списке результатов вызова.

При необходимости вы также можете выбрать нужные столбцы отчета. Для этого нажмите на кнопку .

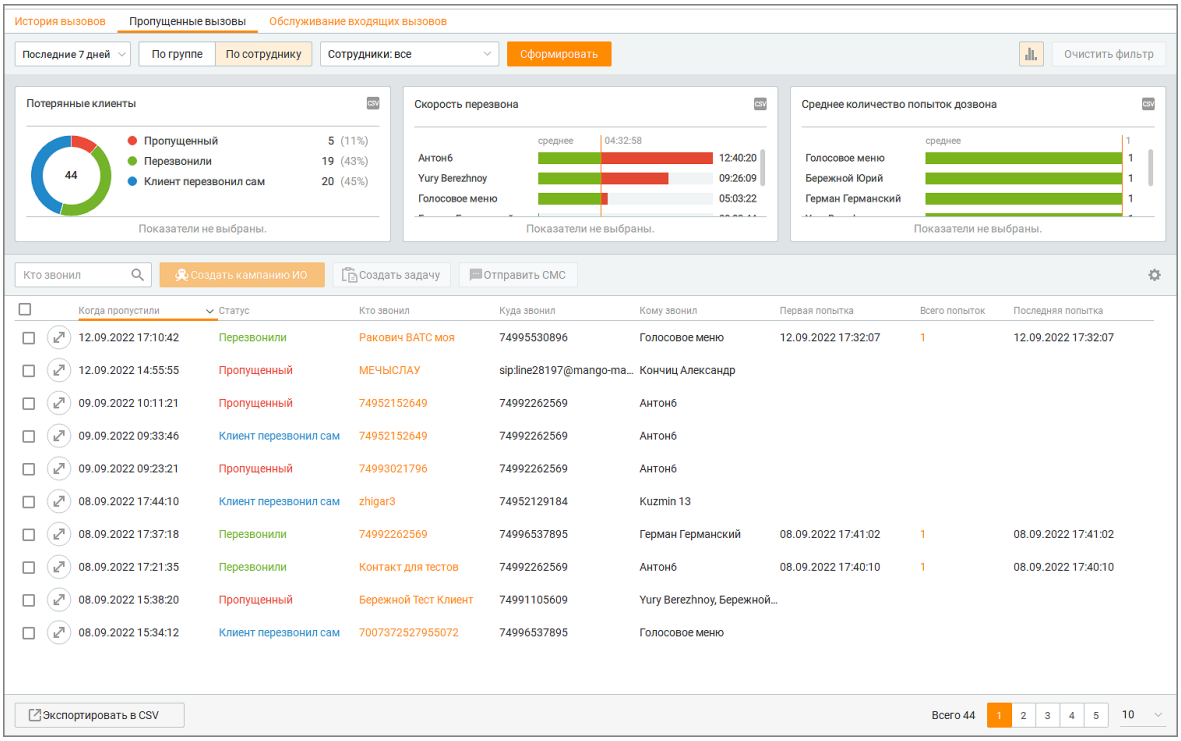
После завершения выбора критериев нажмите кнопку **Сформировать**. После этого создается отчет об обслуживании входящих вызовов, сформированный в соответствии с критериями выбора, указанными вами выше. Отчет отображается на странице в табличном виде и включает выбранные вами столбцы.



Для экспорта отчета в формате CSV нажмите соответствующую ссылку. После этого на экране отображается окно экспорта. Установите параметры экспорта и нажмите кнопку **Начать экспорт**.

9.3. Пропущенные вызовы

Отчет "Пропущенные вызовы" позволяет получить детальную информацию в рамках истории перезвона по пропущенным групповым вызовам за выбранный период по выбранной группе.



Для получения отчета выберите нужный период времени и выставьте фильтры, по которым необходимо получить аналитические данные: по времени, по группе или сотруднику.

После завершения выбора критериев нажмите кнопку **Сформировать**. Клик по кнопке "Очистить фильтр" удаляет заданные параметры фильтрации.

Выбранные значения фильтра хранятся локально для каждой учетной записи и используются при каждом входе на вкладку отчета, в том числе после перевхода. Дата всегда выбирается текущая.

Отчет отображается в виде трех графиков и табличной формы. Клик по пиктограмме открывает блок графиков отчета.

Предусмотрены следующие графики:

- **Потерянные клиенты** — график отображает абсолютное и относительное количество историй перезвона по статусам историй перезвона по выбранным группам/сотрудникам за выбранный период. Если история перезвона не содержит персональный пропущенный, то она не отображается в таблице при фильтрации по группе/сотруднику.
- **Скорость перезвона** — среднее значение времени между временем инициации пропущенного входящего вызова, являющегося самым ранним в рамках одной истории перезвона, и временем инициации исходящего вызова в адрес абонента, в рамках которого состоялся разговор с клиентом (т. е. только по историям перезвона со статусом "Перезвонили", остальные истории перезвонов не учитываются) по каждой выбранной группе/сотруднику и по всем выбранным группам/сотрудникам в целом за выбранный период. Сортировка выполняется сверху вниз от большего значения к меньшему.
- **Среднее количество попыток дозвона** — среднее количество исходящих вызовов в рамках историй перезвона в статусе "Перезвонили" по каждой выбранной группе/сотруднику и по всем выбранным группам/сотрудникам в целом за выбранный период.

Клик по области графика (легенде либо изображению) приводит к фильтрации списка историй перезвона в таблице соответственно выбранному значению. Повторный клик по этой области приводит к отмене фильтрации. Клик по кнопке *Сбросить* очищает фильтр графика.

Клик по кнопке CSV приводит к открытию стандартного окна экспорта данных в CSV. Экспорт производится с учетом выбранных в фильтрах или с помощью поисковой строки значений.

В табличной части отчета отображается детальная информация о пропущенных групповых вызовах за указанный период времени.

Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов. По умолчанию отображается весь набор столбцов.

Также на панели пользователю доступен выбор одного из следующих массовых действий:

- **Создать задачу** – выбранным контактам, у которых имеется Ответственный, осуществляется массовая постановка задачи. Если Ответственный не проставлен, для данного контакта задача не создается. Кнопка доступна, если к Контакт-центру подключен модуль "Задачи" и выбран хотя бы один контакт;
- **Создать кампанию ИО** – клик по кнопке приводит к открытию мастера создания кампании Исходящего обзвона на первом шаге. Кнопка доступна, если к Контакт-центру подключен модуль "Исходящие кампании (Исходящий обзвон)" и выбран хотя бы один контакт;
- **Отправить смс** – кнопка доступна, если к Контакт-центру подключена услуга "Исходящие кампании (СМС-рассылки)" и выбран хотя бы один контакт.

Выполнение массовых действий сопровождается системными информационными уведомлениями.

При щелчке по пиктограмме ⤢ на экране отображается соответствующая **история перезвонов**.

Все звонки 89269535844

Время	Участники	Статус	Тематика
17.09.2018 16:29:15	Питер поддержка	Пропущенный	
17.09.2018 18:30:15	Анастасия Шумакова	Номер недоступен	
17.09.2018 18:32:58	Костарев Александр	Номер недоступен	
17.09.2018 18:49:01	Юлия	Клиент не взял трубку	
17.09.2018 19:02:15	Анастасия Шумакова	Занято	
17.09.2018 19:05:08	Виктор	Занято	
17.09.2018 19:30:29	Константин Константинопольс...	Занято	
17.09.2018 19:32:58	Югов Кирилл	Занято	
17.09.2018 19:05:08	Анастасия Шумакова	Отменили дозвон	

В **Истории перезвонов** отображается следующая информация по каждому событию:

1. Дата и время события;
2. Участники:
   - если вызов в статусе "Пропущен", то – группа, которая пропустила соответствующий вызов или Голосовое меню, если вызов был пропущен в IVR;
   - если вызов в статусе "Не дозвонились", "Перезвонили", "Занято", "Клиент не взял трубку", "Номер недоступен", то – имя оператора, инициировавшего соответствующий исходящий вызов;
   - если вызов в статусе "Отменен дозвон", то – имя оператора, отменившего последний в рамках истории перезвона пропущенный вызов;

- если вызов в статусе "Клиент перезвонил сам", то – имя оператора, принявшего входящий вызов от абонента;

3. Статус.

4. Тематика (все тематики соответствующего вызова без возможности изменения)

Чтобы экспортировать данные о **Пропущенных вызовах**, нажмите кнопку **Экспорт** в нижней части окна.

10. Клиенты

Используя модуль **Клиенты**, вы можете хранить основную информацию обо всех ваших клиентах и их контактных лицах. Вы можете быстро найти интересующего вашего клиента (по ФИО, названию организации или телефонному номеру), просмотреть историю его последних обращений, прослушать их при необходимости и связаться с ним посредством телефонного звонка, отправки СМС или электронного письма, либо отправив сообщение через социальные сети.

Также вы можете импортировать данные из других систем или внешних файлов, используя пошаговую процедуру импорта, или выгружать данные по выбранным клиентам в нужном формате.

Модуль состоит из трех вкладок:

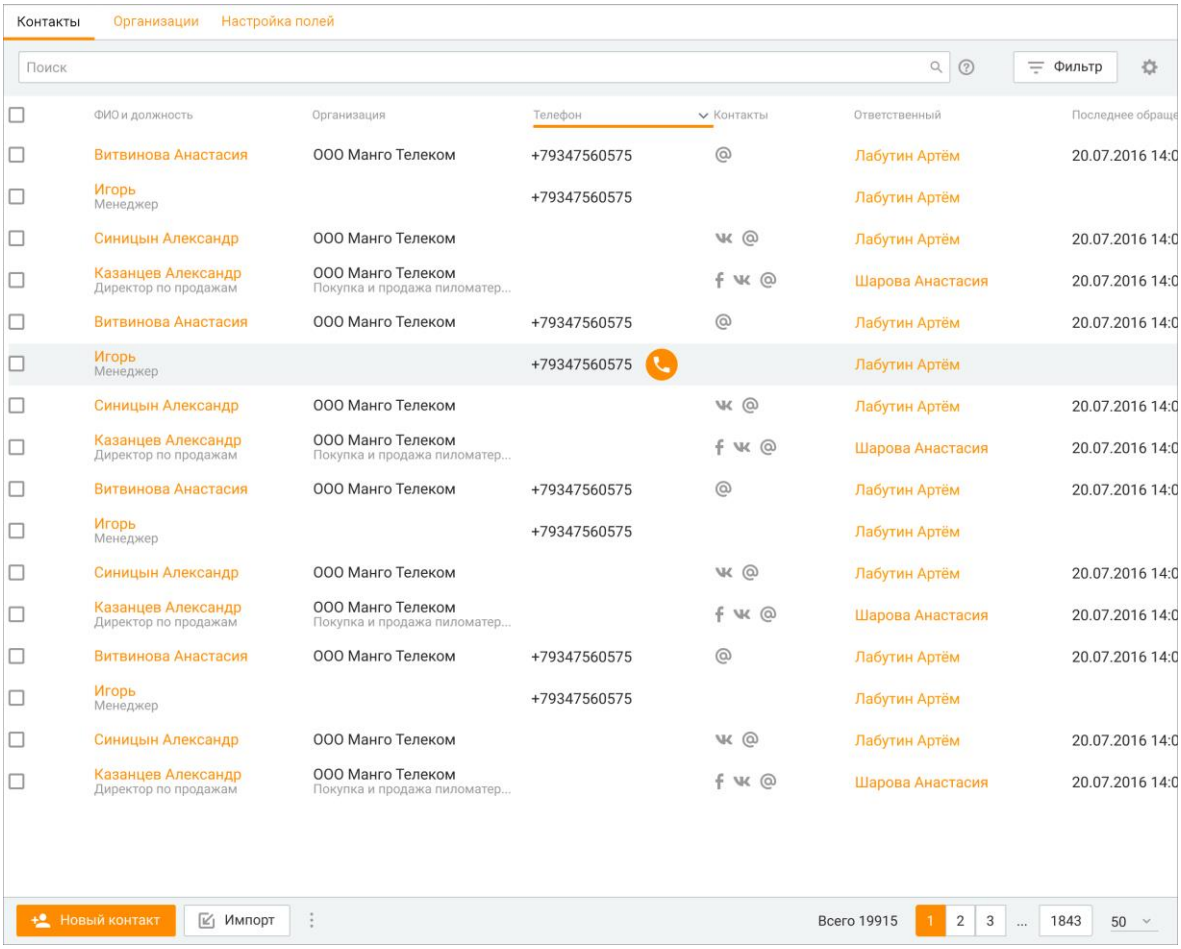
- Контакты
- Организации
- Настройка полей

На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

Вкладка "Настройка полей" доступна только пользователям с ролью Администратор.

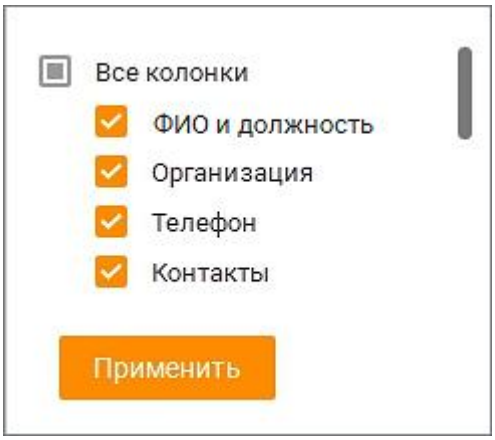
10.1. Контакты (адресная книга)

Контакты Адресной книги доступны пользователю в соответствии с его ролью в Контакт-центре.



По умолчанию список клиентов отсортирован по столбцу **ФИО и должность**. Пользователю доступна сортировка по любому из полей таблицы, включая пользовательские. Полный список стандартных полей **Контактов** приведен в описании вкладки **Информация**.

Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов.



Пользовательские поля в списке клиентов на вкладке Контакты по умолчанию не показываются. При наличии пользовательских полей их необходимо вносить в таблицу самостоятельно, щелкнув по пиктограмме ⚙

По клику на кнопке "Фильтры" открывается окно фильтрации.

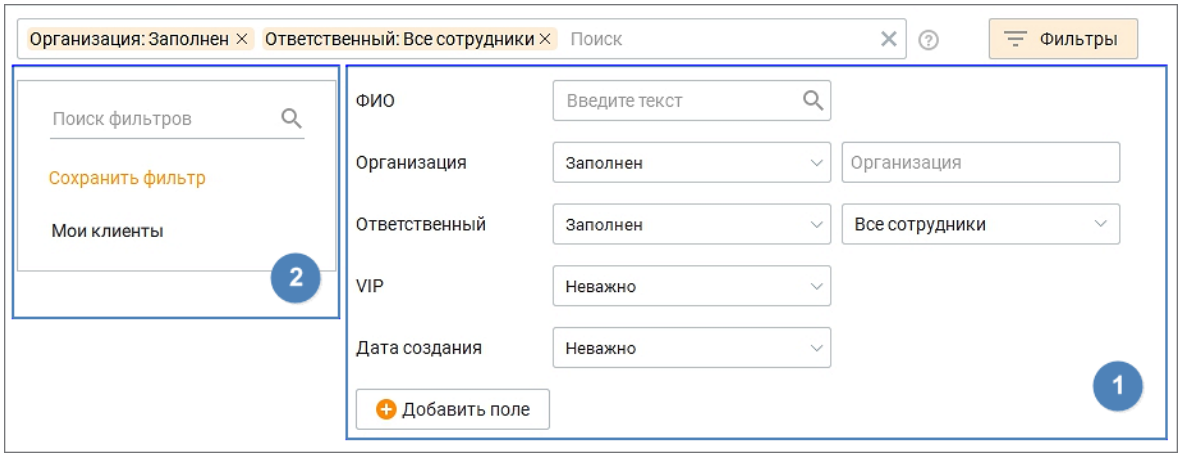
При выборе хотя бы одного из контактов отображается панель массовых действий с контактами Адресной книги.

Как работать с фильтрами

Окно фильтрации состоит из двух блоков:

1. Блок настройки параметров фильтрации.
2. Блок сохраненных фильтров.

Пользователь может добавлять поля фильтрации кнопкой "Добавить поле". Для фильтрации доступны все поля **Контактов**, включая пользовательские. Подробнее о пользовательских полях в подразделе Настройка полей.

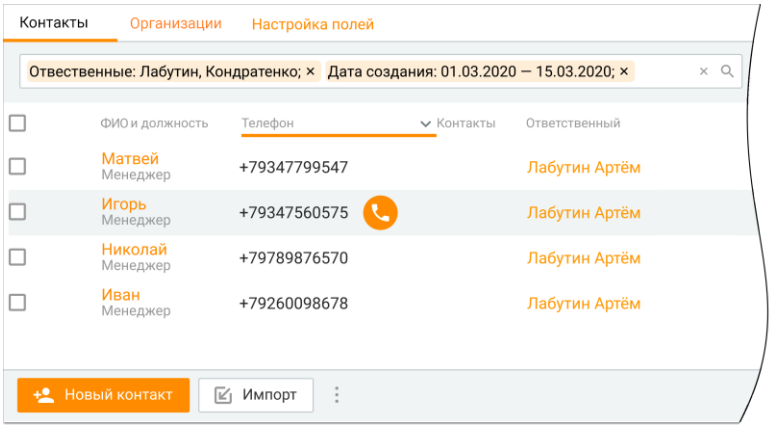


1. Блок настройки параметров фильтрации.

Пользователю доступна фильтрация по любому из полей таблицы, а также по признаку наличия/отсутствия у контакта задач, сделок, обращений, контактных данных (телефон, соцсети). В полях *ФИО* и *Организация* возможен поиск как по полным данным, так и по частичному наименованию. В поле *Телефон* допускается выбор нескольких значений.

Кнопка "*Добавить поле*" открывает список доступных для выбора полей. Каждое поле пользователь может выбрать только один раз.

Выберите фильтры и нажмите кнопку "*Применить фильтр*". Таблица контактов отобразится с учетом выбранных параметров:



2. Блок сохраненных фильтров

Пользователь, независимо от своей роли в Контакт-центре, может сохранить выбранный фильтр. Сохраненный фильтр будет доступен всем пользователям Контакт-центра. В качестве фильтра сохраняется следующий набор данных:

- **набор выбранных полей;**

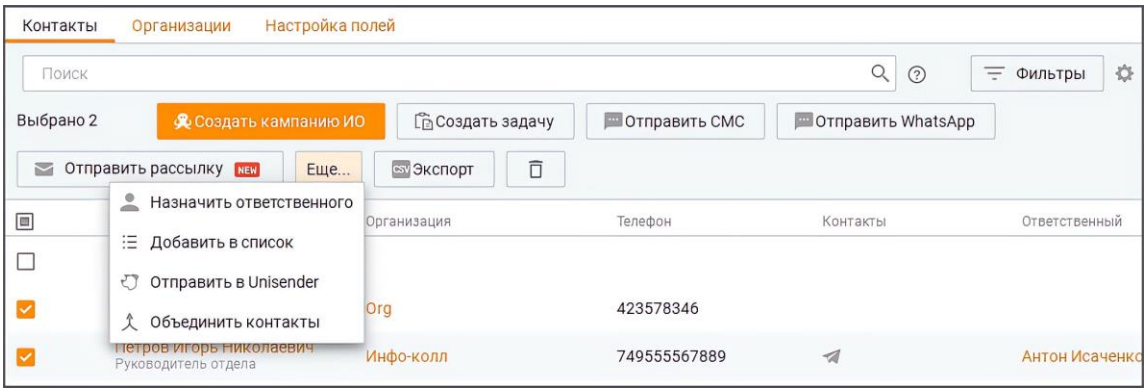
- **приоритет выбранных полей;**
- **значения во всех выпадающих списках и календарях**, соответствующих этому полю (включая значение по умолчанию);
- **наименование сохраненного фильтра** – в сохраненном фильтре доступно только редактирование наименования фильтра. Изменение наименования фильтра доступно любому сотруднику, и будет отображаться в измененном виде у всех пользователей Контакт-центра.
- **приоритет фильтра среди других сохраненных фильтров** – изменить приоритет фильтра можно путем перетаскивания его на необходимый уровень в списке фильтров. Только что созданный фильтр имеет наивысший приоритет. Приоритет фильтра у одного пользователя Контакт-центра не влияет на приоритет этого же фильтра у другого пользователя.

Сохраненный фильтр может удалить любой сотрудник, удаленный фильтр исчезает у всех пользователей продукта. Пользователям доступен поиск в сохраненных фильтрах – по наименованию фильтра (полному или частичному).

На каждом продукте есть один предустановленный сохраненный фильтр "*Мои клиенты*". К нему применяются все правила, как и к другим сохраненным фильтрам: его можно переименовать, удалить, поменять приоритет только у себя на компьютере, применить.

Как работать с панелью массовых действий

Панель массовых действий с контактами Адресной книги размещается под поисковой строкой.



На панели доступны следующие действия:

- **Создать задачу** – Выбранным контактам, у которых имеется Ответственный, осуществляется массовая постановка задачи. Если Ответственный не проставлен, для данного контакта задача не создается. Кнопка доступна, если к Контакт-центру подключен модуль "Задачи" и выбран хотя бы один контакт;
- **Создать кампанию ИО** – клик по кнопке приводит к открытию мастера создания кампании Исходящего обзвона на первом шаге. Кнопка доступна, если к Контакт-центру подключен модуль "Исходящие кампании (Исходящий обзвон)" и выбран хотя бы один контакт;
- **Отправить смс** – кнопка доступна, если к Контакт-центру подключена услуга "Исходящие кампании (СМС-рассылки)" и выбран хотя бы один контакт;
- **Отправить WhatsApp** – кнопка доступна, если в Контакт-центре настроены канал и шаблоны сообщений для отправки WhatsApp, а также выбран хотя бы один контакт. Массовая отправка сообщений WhatsApp возможна не более, чем 50 контактам одновременно. Обращения, отправленные из панели массовых действий:
  - закрываются сразу по отправлении;
  - не отображаются в интерфейсе "Мои обращения" (в том числе в списке закрытых);
  - доступны для просмотра в Истории обращений.

- **Отправить рассылку** - кнопка доступна, если к Контакт-центру подключена услуга "Текстовые рассылки". Клик по кнопке открывает раздел "Текстовые рассылки" Контакт-центра.
- **Еще** – клик по кнопке отображает выпадающий список:
  - Назначить ответственного – если у контакта уже имеется Ответственный, то назначение нового Ответственного осуществляется без уведомления о переназначении;
  - Добавить в список – добавление выбранных контактов в существующие списки, а также создание новых списков контактов;
  - Отправить в Unisender – отправление выбранных контактов в список рассылки Unisender;
  - Объединить контакты – объединение данных выбранных контактов.

Также на панели массовых действий имеются кнопки:

- **Экспорт** – экспорт выбранных контактов в формате CSV. Подробнее в подразделе Импорт и экспорт контактов;
- **Корзина (удалить контакты)** – после системного предупреждения происходит удаление выбранных контактов.

Как работать с "Избранным"

Пользователь может:

- добавить/удалять контакт из общей адресной книги в избранные контакты, поставив соответствующую метку на контакте;
- создавать избранный контакт, при этом созданный контакт автоматически отобразится и в общей адресной книге;
- изменять контакт в избранном контакте, при этом все изменения отобразятся в общей адресной книге.

Как работать с личными контактами (с пометкой "Ответственный")

Контакт, для которого назначен ответственный сотрудник, считается **личным контактом**.

Работа с контактами, у которых есть ответственный, доступна только сотрудникам с правом "Просматривать персональные контакты". Для остальных сотрудников такие контакты являются "чужими контактами".

Сотрудник, обладающий правом "Просматривать персональные контакты", может:

- сделать себя ответственным у контакта, если ответственный контакта отсутствует;
- поменять ответственного за контакт, если он сам является этим ответственным либо ответственным является сотрудник в подконтрольной ему группе;
- при создании нового контакта указать себя ответственным.

Если у контакта назначен ответственный, то все звонковые обращения в компанию от такого контакта будут автоматически распределяться на ответственного сотрудника, если сотрудник доступен на момент обращения. Распределение текстовых обращений на ответственного также можно настроить, проставив чекбокс "Автоматическое распределять текстовые обращения на ответственного оператора" в Личном кабинете ВАТС в разделе "Обработка звонков/Настройки дозвона и сообщений по умолчанию".

Пользователь может открыть карточку "чужого контакта" для просмотра в ограниченном режиме. У "чужих контактов" доступны для просмотра следующие поля: *Организация, ФИО, Ответственный, Избранное*. В карточке "чужого контакта" доступно для редактирования только поле *Избранное*. Чужой контакт не может быть удален.

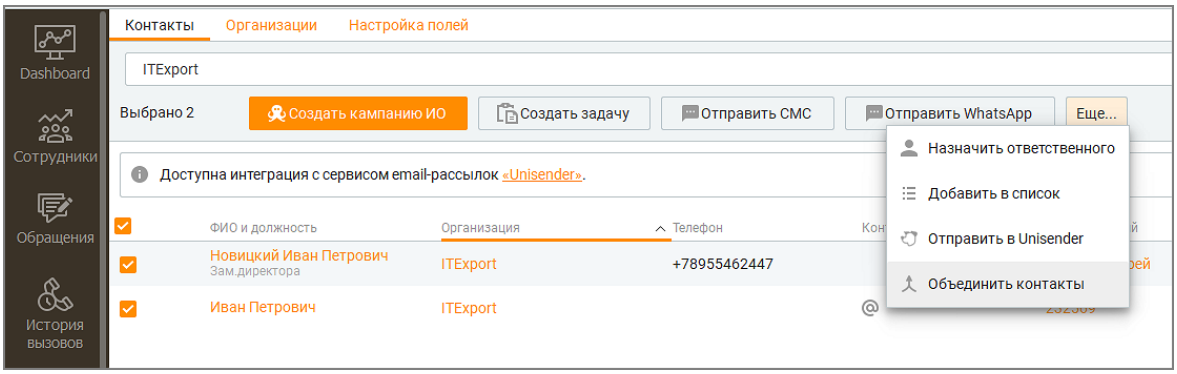
При попытке экспорта "чужих контактов" никакая информация о таких контактах не попадет в выгружаемый файл.

Если поле "Ответственный" отображается в подразделе Настройка полей как обязательное для показа, то при создании контакта в поле **Ответственный** автоматически подставляется ответственным текущий пользователь. Это правило работает только для пользователей, не обладающих правами "Просматривать персональные контакты".

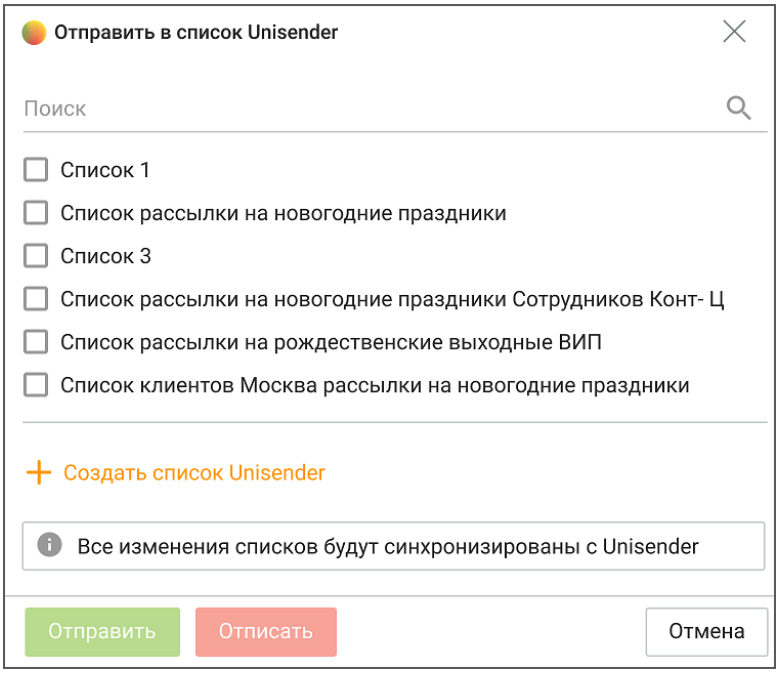
Как отправить контакты в Unisender

Чтобы иметь возможность отправлять контакты в сервис рассылок Unisender, в Контакт-центре должна быть подлючена соответствующая интеграция.

На вкладке **Контакты** выберите контакты, которые необходимо отправить в Unisender, и нажмите кнопку "Еще" на панели массовых действий. В выпадающем списке выберите пункт меню "Отправить в Unisender".



После клика на пункт меню "Отправить в Unisender" откроется окно настройки отправки:

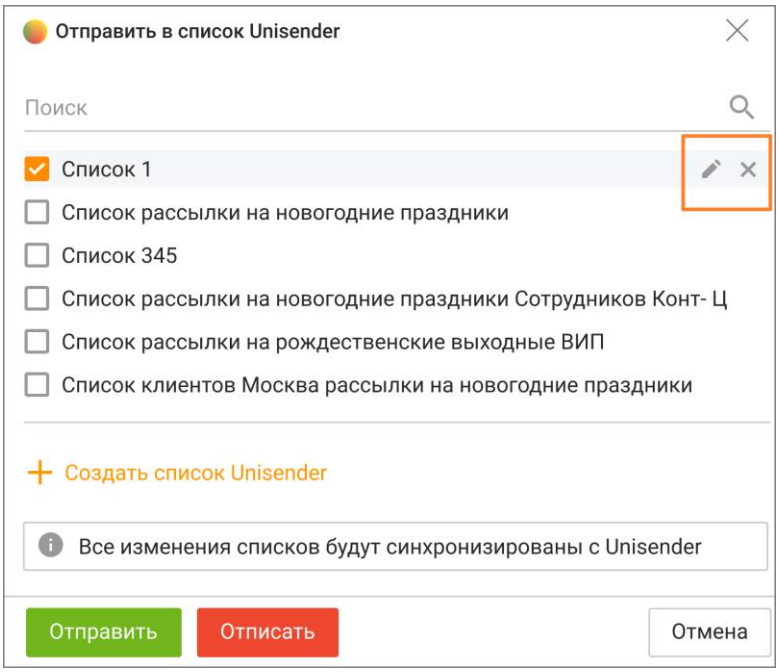


Отметьте списки, в которые необходимо отправить данные клиента или создайте новый список. После кика по кнопке **Отправить**, данные клиентов будут отправлены в сервис рассылки.

Клик по кнопке **Отписать** удалит данные клиентов из отмеченных списков.

При первом использовании функционала рекомендуется создавать новый список Unisender для тестовой отправки данных. В этом случае все отправленные в тестовом режиме контакты несложно будет удалить из сервиса путем удаления целого списка.

Для удаления списка нажмите пиктограмму ✕ в строке выбранного списка. Для редактирования наименования нажмите пиктограмму

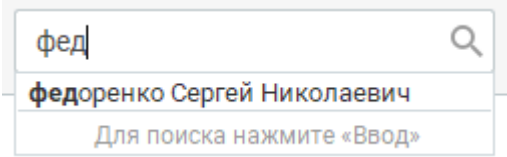


Как отобразить контакты постранично

Отображение списка клиентов осуществляется постранично. Действие фильтров поиска и отбора распространяется на все записи, а не только на те, которые отображены на текущей странице. Для перехода по страницам используются кнопки с указанием номера страницы в правой нижней части рабочей области. Там же редактируется количество записей, выводимых на одну страницу.

Поиск клиентов

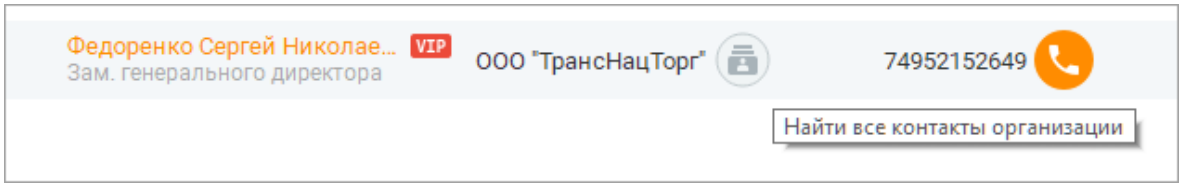
Для оперативного поиска клиента введите в поле поиска имя, отчество, фамилию или иные данные клиента. При вводе искомого текста работает автоподбор. Введенный текст проверяется на совпадение с данными клиента, указанными в его карточке. Поиск производится по всем основным полям контактных данных – ФИО, Организация, Должность, Телефон, Электронный адрес, Список, Сайт, Комментарий, ID, Ответственный, Автор, а также по пользовательским полям.



Для поиска нужного клиента введите в поле "Поиск" искомый текст (в качестве разделителя слов можно использовать пробел ' ' или дефис '-' и нажмите кнопку **Найти** либо клавишу **Enter**. После этого осуществляется поиск контактов по введенному искомому тексту. После завершения поиска в рабочей области панели отображаются все клиенты, где в указанных выше полях данных которых есть слова, содержащие поисковый запрос.

Для точного поиска заключите поисковый запрос в кавычки – "текст поискового запроса".

Чтобы найти всех клиентов, связанных с конкретной организацией, наведите курсор на строку нужного контакта, затем нажмите кнопку .



После завершения поиска в рабочей области панели отображаются все клиенты, где в поле "Организация" указана такая же организация.

Максимально допустимое количество символов в поисковом запросе – 70.

Текстовый поиск осуществляется для всех клиентов, а не только для клиентов, отображаемых в текущий момент на экране. Чтобы очистить поле поиска, нажмите кнопку .

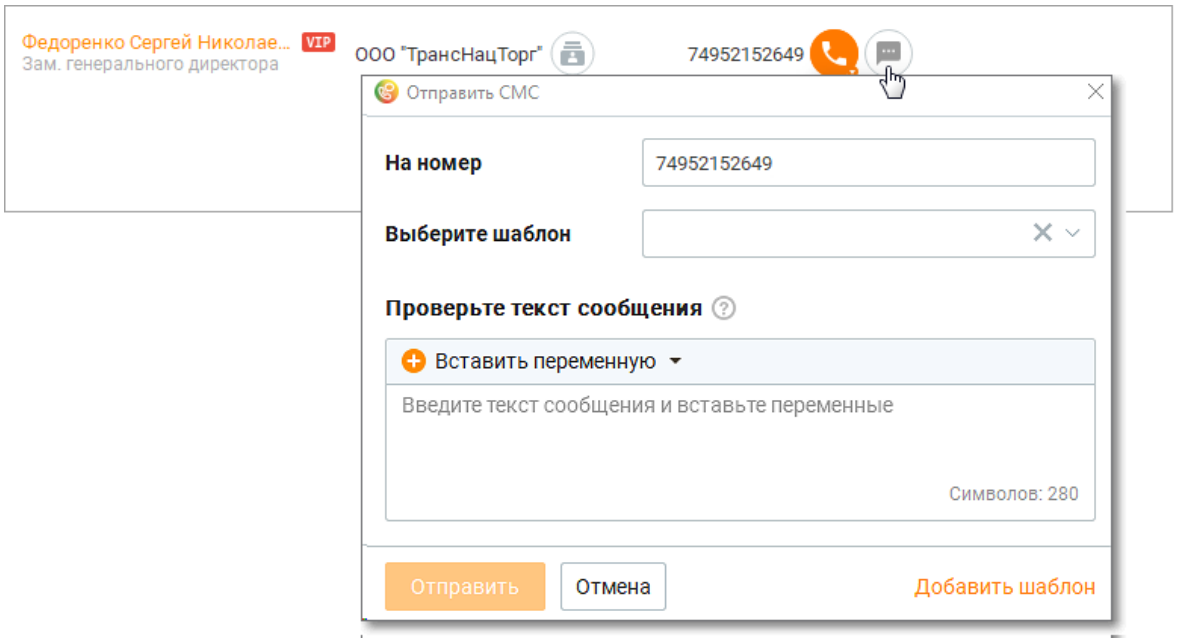
Как скопировать в буфер обмена

Чтобы скопировать номер по умолчанию в буфер обмена, выберите номер левой кнопкой мыши, затем нажмите правую кнопку и выберите команду Копировать номер в контекстном меню.

Как позвонить, отправить SMS, сообщение в соц.сетях или e-mail

Чтобы позвонить клиенту, наведите курсор на строку с ФИО и нажмите соответствующую кнопку. Стрелка на кнопке означает наличие нескольких номеров. Жирным шрифтом выделен номер, указанный в карточке клиента как основной.

При наличии в карточке клиента телефонного номера с типом "Мобильный" при наведении курсора на строку с ФИО контакта дополнительно отобразится форма для отправки СМС-сообщения.

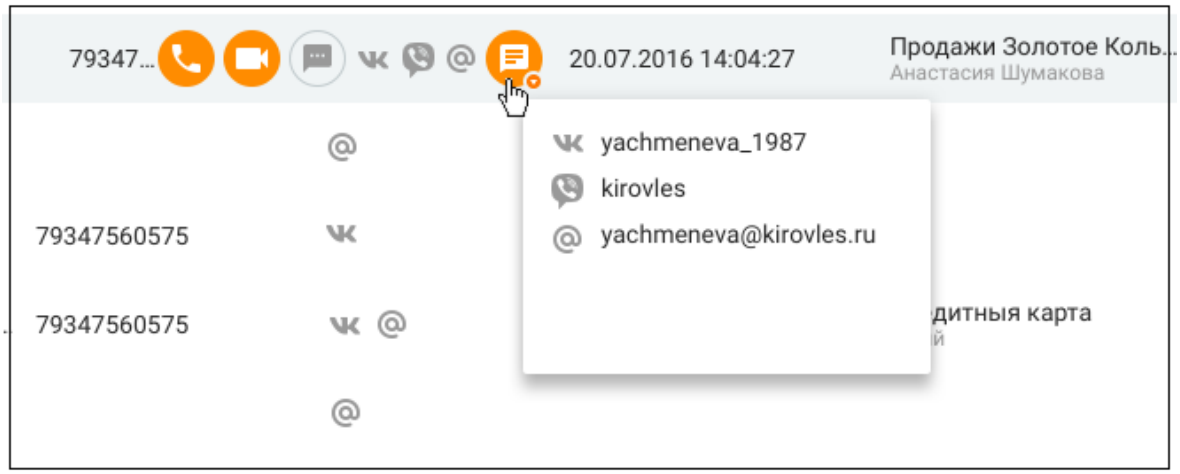


Больше узнать о настройке шаблонов СМС-сообщений можно здесь. Изменение текста выбранного шаблона не приводит к изменению отображения выбранного шаблона или в каким-либо другим действиям с шаблоном.

Чтобы отправить клиенту письмо по электронной почте, щелкните по адресу электронной почты в столбце e-mail. После этого в операционной системе запускается зарегистрированный

по умолчанию почтовый клиент, где создается новое письмо. В поле **Кому** автоматически подставляется соответствующий адрес электронной почты.

Чтобы отправить клиенту сообщение в социальных сетях необходимо выбрать в адресной книге иконку контактных данных. Сотрудник может отправлять текстовое обращение в Viber, Telegram, ВКонтакте, WhatsApp, Avito.



Больше информации узнайте в разделе [Мои обращения/Исходящие обращения.]

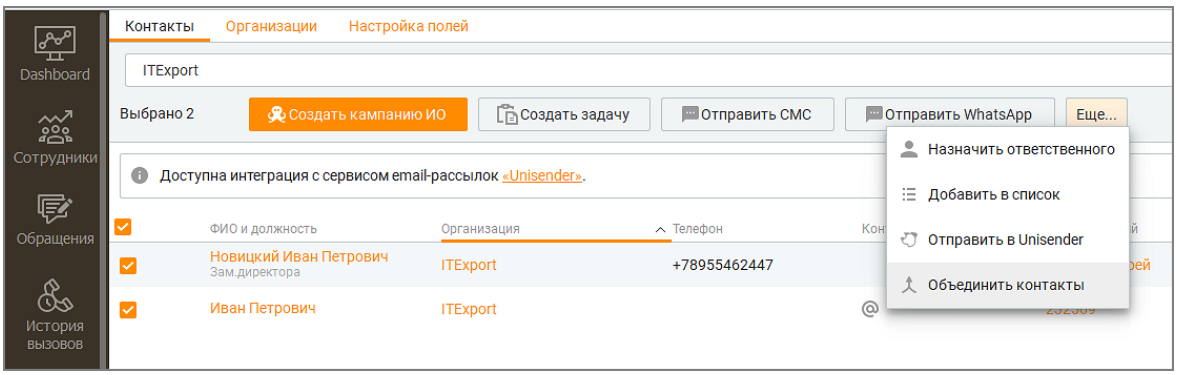
Как объединить контакты

От одного клиента может поступить несколько обращений, через различные каналы. Как правило, по каждому из обращений сотрудники создают отдельного клиента в адресной книге т.к. не всегда понятно, что клиент уже обращался через другой канал связи. Такие дублированные контакты можно объединять в один.

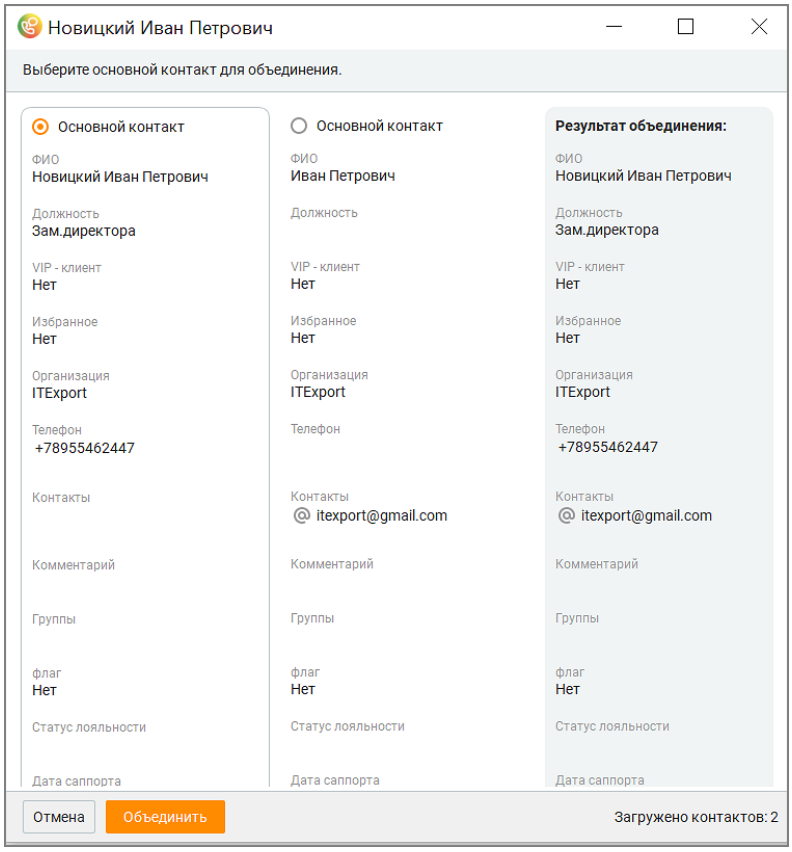
Чтобы объединить контакты, на вкладке **Контакты** выберите контакты, которые необходимо объединить, и нажмите кнопку "Еще" на панели массовых действий. В выпадающем списке выберите пункт меню "Объединить контакты".

Для объединения можно выбрать от 2-х до 10-ти контактов.

Для объединения нельзя выбирать контакты из внешних источников.



После клика на пункт меню "Объединить контакты" откроется окно объединения.



В окне объединения можно провести следующие действия:

- Выбрать основной контакт.
- Просмотреть результат объединения контактов
- Объединить контакты кликом по кнопке "Объединить"
- Отменить оперцию объединения кликом по кнопке "Отменить"

При объединении все данные переносятся в основной контакт. После объединения контакт, не отмеченный как основной, будет удален.

Также на вкладке присутствуют кнопки:

- **Новый контакт** – добавление нового контакта в Адресную книгу;
- **Импорт** – импорт контактов в Адресную книгу;
- **Пиктограмма** - удаление всех контактов Адресной книги (доступна только пользователям с правом "Администратор").

Далее:

- Создание, редактирование, удаление контактов
- Импорт и экспорт контактов

10.1.1. Создание и редактирование клиентов

Пользователь с ролью **Сотрудник** может только просматривать список клиентов. О доступности функций редактирования и удаления контактов см. Приложение 2, подраздел "Контакты".

Создание клиента

Для создания нового клиента на вкладке Контакты нажмите **Новый контакт** в нижней части панели.

После этого на экране отображается окно карточки клиента. Укажите необходимые данные, используя соответствующие элементы интерфейса (их подробное описание приведено далее).

После ввода всех контактных данных нажмите **Сохранить**. Запись сохраняется и отображается в адресной книге. Дата создания указывается автоматически.

Если при создании нового клиента в адресной книге уже имеется клиент с таким же телефонным номером, то на экране отображается окно с соответствующим предупреждающим сообщением. При выборе варианта "Да" будет создан новый клиент с этим номером телефона. В уже существующей карточке клиента данный номер телефона будет удален.

Создание клиента из карточки Гостя

Клиент со статусом **Гость** – неидентифицированный клиент, которого нет в адресной книге, и который обращается в первый раз. Или обращается повторно, но не был внесен в адресную книгу при первом обращении.

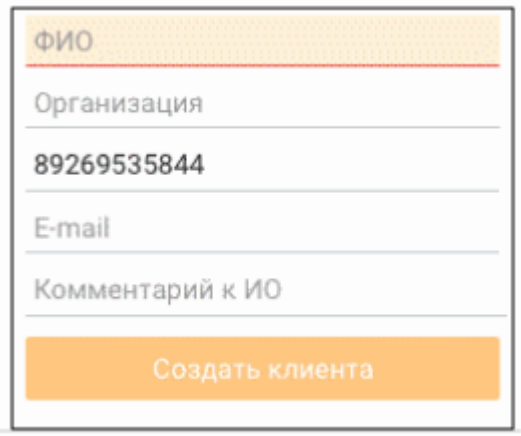
Карточка Гостя содержит поля, аналогичные карточке создания нового контакта. В зависимости от вида обращения – текстовое или звонок – на закладке *Контакты* в карточке Гостя имеется номер телефона либо адрес, с которого обратился клиент. Номер телефона при этом сохраняется в карточке контакта, как "номер мобильного телефона".

Чтобы добавить клиента в адресную книгу, внесите данные в остальные поля карточки Гостя и нажмите кнопку **Новый контакт**. При этом задачи и обращения (открытые и закрытые) Гостя привязываются к этому контакту.

Поле ФИО является обязательным для заполнения.

Создание клиента из карточки обращения

Блок информации о клиенте в разделе **Мои обращения** содержит элементы:



Заполните свободные поля карточки контакта и щелкните по кнопке "Создать клиента". В адресной книге будет создан новый контакт. История обращений "Гостя" сохраняется в истории обращений создаваемого клиента.

В случае, когда обращение получено из социальной сети или мессенджера (Telegram, VK, Avito или Viber), то аватар и имя аккаунта клиента автоматически заносятся в карточку нового контакта. При звонковом вызове в карточку также заносятся номер телефона и учетных записей SIP.

При создания контакта из закрытого обращения к новому контакту привязываются все обращения клиента, поступившие с этого адреса до и после закрытия обращения.

Также в блоке информации о клиенте содержатся пользовательские поля, помеченные *, как обязательные для заполнения.

Как отредактировать карточку клиента

Чтобы редактировать карточку клиента, нажмите ссылку с ФИО клиента либо дважды щелкните название организации клиента (если оно указано). После этого на экране отображается окно карточки клиента. В заголовке этого окна указано ФИО клиента.

Внесите необходимые изменения в карточку, используя соответствующие элементы интерфейса (их подробное описание приведено далее в подразделе "Подробнее о контактных данных"). Затем нажмите **Сохранить**. После этого сохраняются внесенные вами изменения.

Если при редактировании клиента указывается наименование организации, отсутствующей в списке организаций на вкладке **Организация**, то автоматически будет создана карточка новой организации. К карточке будет привязан клиент. Если же такая организация уже существует, клиент **не привязывается** к ней автоматически, и его необходимо привязать вручную.

Если вы внесли изменения в данные и хотите закрыть карточку клиента, на экране отображается окно с соответствующим предупреждающим сообщением. Если в адресной книге уже имеется клиент с указанным вами при редактировании телефонным номером, то на экране отображается окно с соответствующим предупреждающим сообщением.

Как удалить клиента

Чтобы удалить клиента из Избранного, откройте его карточку и выключите настройку **Избранное**. Затем нажмите **Сохранить**. После этого клиент удаляется из личной адресной книги, но остается в общей адресной книге.

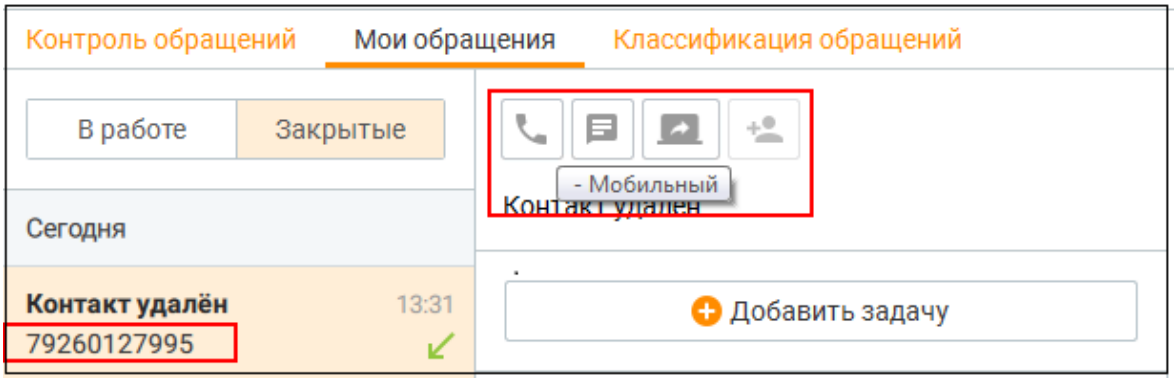
Чтобы удалить клиента(ов) из общей адресной книги, установите напротив нужного клиента(ов) флаг в соответствующем столбце таблицы и нажмите кнопку **Удалить контакты**. После этого на экране отображается окно с запросом на подтверждение удаления. После подтверждения производится безвозвратное удаление клиента(ов) из адресной книги.

Чтобы удалить все записи, установите флаг в заголовке соответствующего столбца и нажмите кнопку **Удалить контакты**. Также в нижней части окна предусмотрена кнопка ⋮ для вызова функции "Удалить все контакты".

После этого на экране отображается окно с запросом на подтверждение удаления. После подтверждения клиенты безвозвратно удаляются из адресной книги.

Наличие прав на удаление клиентов зависит от роли пользователя. Вы также можете выбрать для удаления только клиентов, которые соответствуют заданными критериям отбора. Для отбора подлежащих удалению клиентов можно использовать поле поиска, списки и флажок **Только личная адресная книга**.

Удаленным из адресной книги клиентам есть возможность позвонить или написать СМС из карточки обращения клиента.



При удалении контакта, созданного из карточки обращения Гостя, все его обращения становятся "гостевыми", то есть не имеющими привязки к контакту. Такие обращения могут быть привязаны к другому контакту нажатием кнопки в шапке обращения.

При этом если у удаленного контакта были обращения с различных адресов, то "гостевых" обращений также будет несколько – по числу адресов.

При удалении клиента все загруженные в его карточку документы удаляются, незавершенные загрузки документов прерываются, все открытые карточки клиентов закрываются.

Сведения о клиенте распределены по четырем вкладкам:

- **Информация** — сведения о клиенте;
- **Контакты** — контактные данные клиента;
- **Задачи и обращения** — список задач и обращений клиента;
- **Сделки** – список сделок клиента.

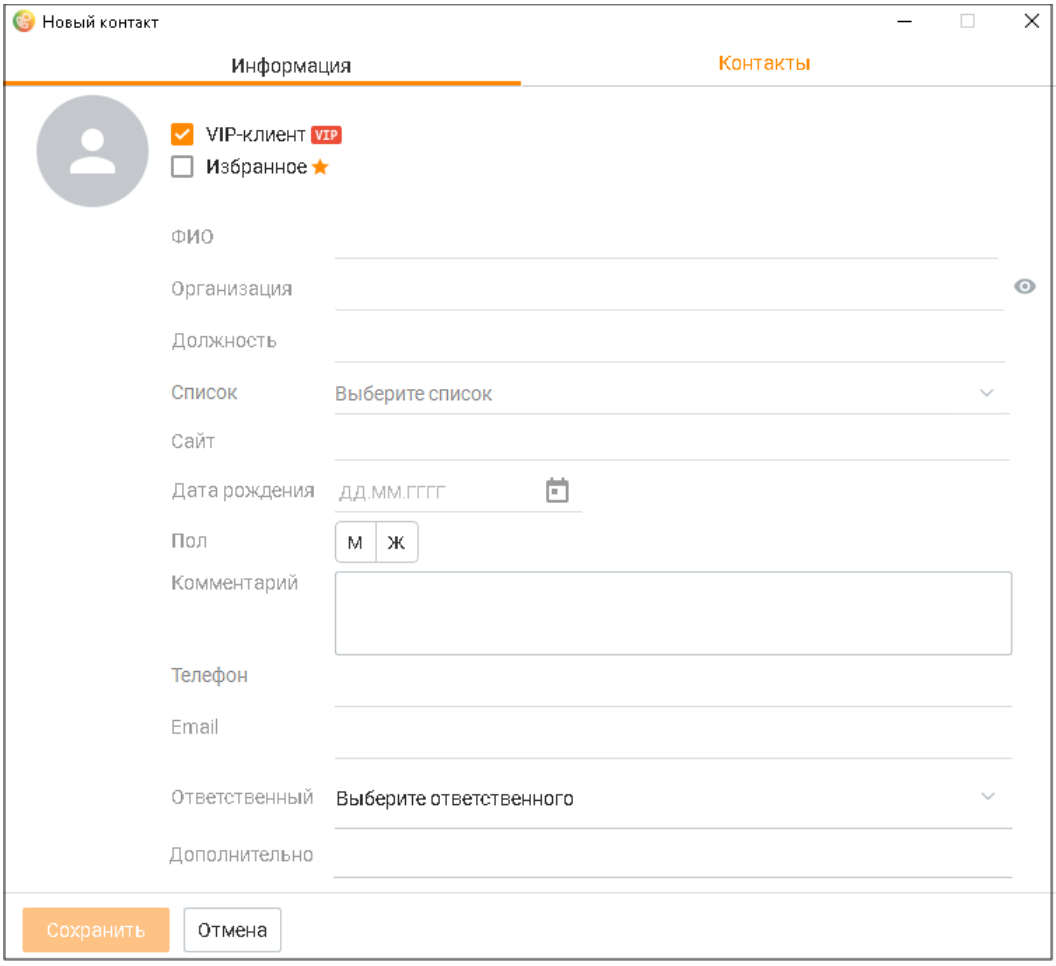
Для новых контактов и контактов во статусом "Гость" вкладки **Сделки** и **Задачи и обращения** не отображаются.

Информация и контакты

Подробнее о контактных данных клиента.

Информация

Вкладка "Информация" содержит следующие атрибуты и поля:

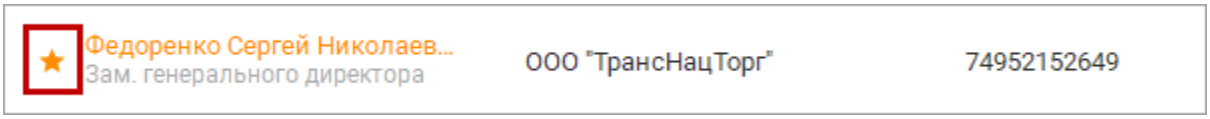


VIP-клиент

Настройка позволяет установить или убрать признак «важности» клиента для соответствующего клиента. При включенной настройке **VIP-клиент** будет отображаться в виде соответствующего значка в различных элементах интерфейса Контакт-центра MANGO OFFICE.

Избранное

Этот флажок позволяет указать, будет ли клиент включен в избранные контакты пользователя. Если этот флажок установлен, то клиент включается в "Избранное" (о чем свидетельствует соответствующий значок в рабочей области окна Клиенты, и наоборот. Вы можете пометить контакт как "Избранное" для индивидуальной работы с ним в дальнейшем.



ФИО

Это поле является обязательным для ввода. Позволяет указать фамилию, имя, отчество клиента. Максимальное количество символов – 50.

Организация

Позволяет выбирать и указывать организацию для клиентов (например, ООО «Успех»). По мере ввода символов отображаются первые пять (или менее) названий организаций, в которых встречается искомая комбинация. Если организации с таким наименованием в списке не оказалось, то после нажатия **Enter** будет создана новая организация. Максимальное количество символов -128.

Если при создании нового или редактировании существующего клиента указывается наименование организации, отсутствующей в списке организаций на вкладке **Организация**, то автоматически будет создана карточка новой организации. К карточке будет привязан клиент. Если же такая организация уже существует, клиент **не привязывается** к ней автоматически, и его необходимо привязать вручную. Один клиент может быть привязан только к одной организации.

Клик по пиктограмме открывает карточку организации в режиме редактирования.

Чтобы изменить название организации, наведите курсор на название организации и отредактируйте информацию. Для удаления организации из карточки клиента оставьте поле пустым.

Должность

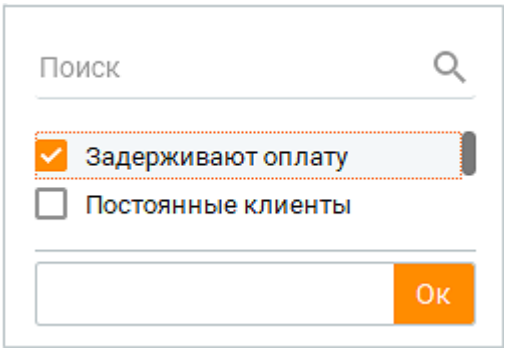
Укажите должность клиента в поле ввода. Максимальное количество символов – 50.

Список

Позволяет выбирать и указывать списки клиентов (например, Поставщики, Клиенты, Подрядчики). Один и тот же клиент может входить в несколько списков. Максимальное количество символов – 32.

Нажмите стрелку в правом углу поля. После этого в карточке клиента отображается окно, содержащее существующие списки клиентов. Выберите нужные списки, установив соответствующие флажки.

Чтобы создать список клиентов, нажмите кнопку **Создать список** внизу окна. Затем укажите название нового списка в появившемся поле ввода. Сохранение списка происходит по нажатию клавиши **Ок**.



Чтобы редактировать список клиентов, установите курсор на нужный список и нажмите на пиктограмму . Затем внесите необходимые изменения. Сохранение изменений происходит по клику вне окна или по нажатию клавиши **Enter**.

Допускается не более 500 списков. Чтобы удалить список клиентов, выберите список и кликните на пиктограмму .

Сайт

Сайт клиента. Максимальное количество символов – 255.

Дата рождения

Укажите дату в поле ввода в формате ДД.ММ.ГГГГ или выберите ее с использованием календаря.

Пол

Чтобы указать пол клиента, нажмите соответствующую кнопку.

Комментарий

Позволяет указать информацию о клиенте произвольного характера (например, ФИО менеджера, номер лицевого счета и т. п.). Максимальное количество символов – 1000.

Телефон

Номер телефона клиента в формате +X(XXX)XXX-XXXX. Автоматически добавляется на вкладке "Контакты", как мобильный телефон клиента.

E-mail

Адрес электронной почты автоматически добавляется на вкладке "Контакты", как почтовый адрес клиента.

Ответственный

Контакт, для которого назначен ответственный сотрудник, считается **личным контактом**. Обращения в компанию от такого контакта будут распределяться на ответственного сотрудника.

Поле Ответственный доступно только сотрудникам с правом "Просматривать персональные контакты.

ID – ID-номер контакта отображается, если помечен как "видимый" в настройках поля карточки клиента. Значение ID можно выделить и скопировать в буфер с помощью стандартных клавиш – Ctrl+C.

Контакт создал (если есть) – имя сотрудника, создавшего контакт (в таблице Адресной книги соответствует полю "Автор"). Если автор не удален из Контакт-центра, клик по имени автора приводит к открытию карточки соответствующего сотрудника.

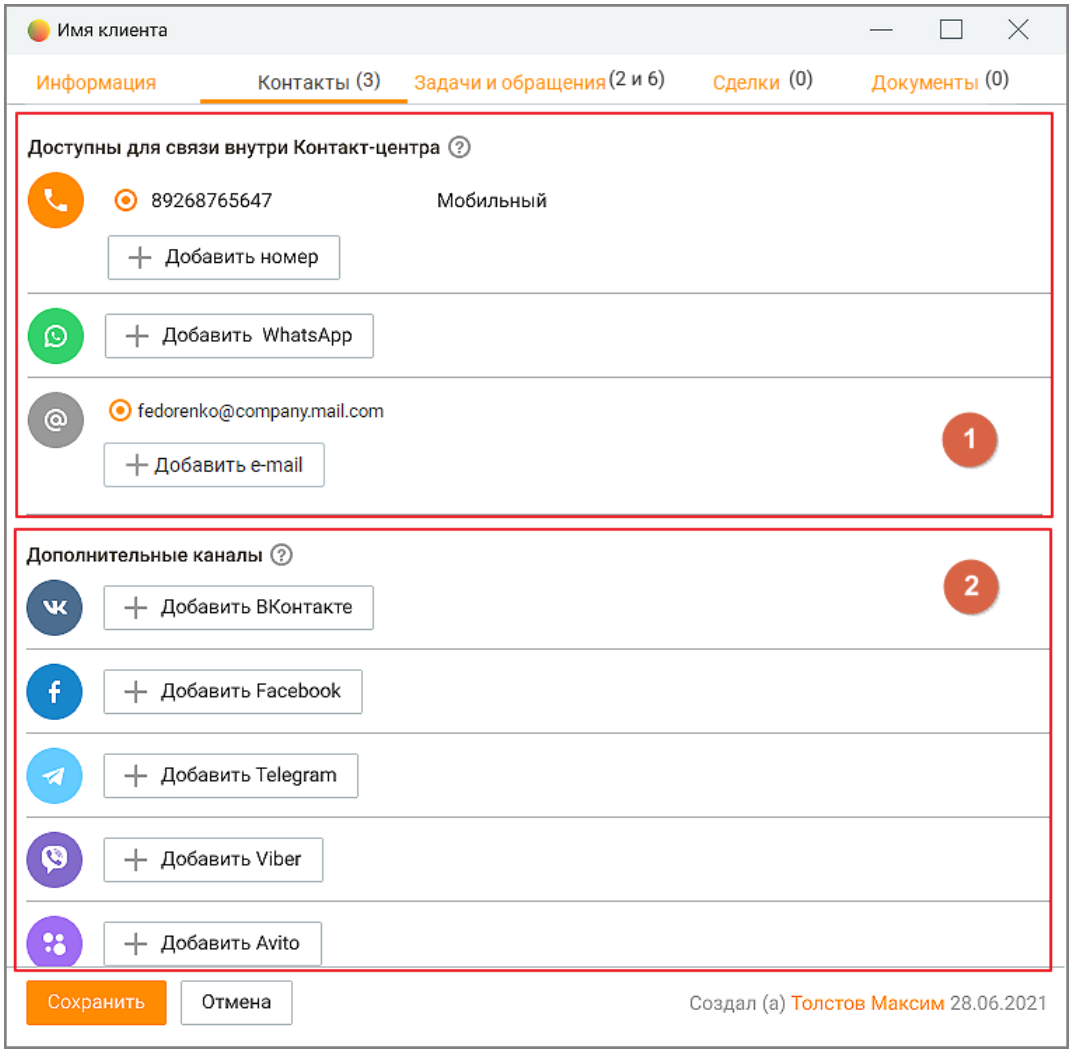
Контакты

Вкладка "Контакты" содержит следующие атрибуты и поля:

1. Доступны для связи внутри Контакт-центра – сотрудник может добавить номер телефона, номер WhatsApp и E-mail в карточку клиента вручную и инициировать отправку исходящего сообщения. Прочие текстовые каналы (ВКонтакте, Telegram, Viber, Avito) отображаются в списке доступных только после:

- авторизации аккаунта соответствующего канала в Личном кабинете пользователя ВАТС (модуль "Диалоги")
- получения первого сообщения от клиента по соответствующему каналу.

2. Дополнительные каналы – каналы, пока еще не доступные для связи с клиентом.



Один и тот же аккаунт может отображаться и в списке "Доступных для связи" и "Дополнительных каналов", если оператор сначала добавил канал вручную, а затем клиент написал первое сообщение по этому каналу.

Если сотрудник инициирует отправку сообщения в WhatsApp, формат номера телефона, указанного как контакт WhatsApp в карточке клиента, должен совпадать с форматом номера, на который сотрудник отправляет сообщение.

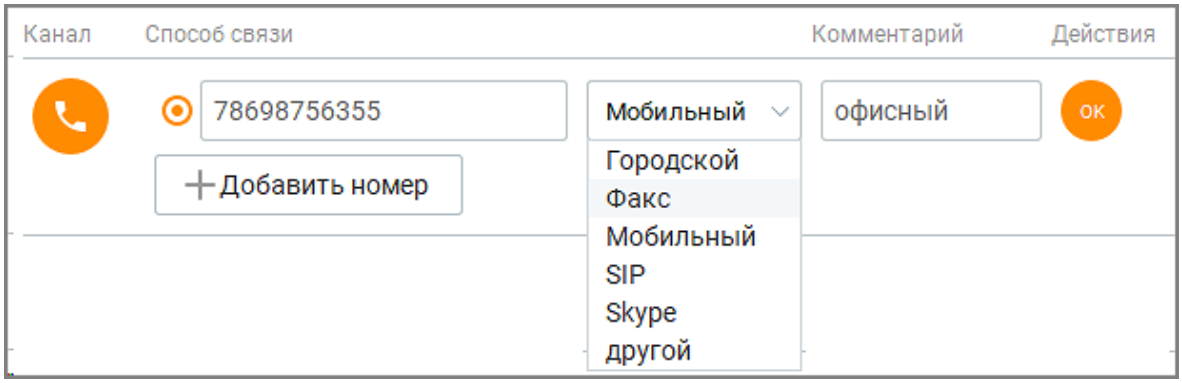
Номера телефонов

Позволяет указывать номера (способы связи) для клиента.

Первый указанный номер становится способом связи по умолчанию для клиента. Чтобы выбрать другой элемент в качестве способа связи по умолчанию, используйте переключатель в первом столбце. Вы можете позвонить по номеру или отправить СМС-сообщение на номер клиента, нажав соответствующую кнопку.

Чтобы добавить номер (способ связи), нажмите кнопку **Добавить номер**. После этого в таблице выше появляется новая строка. По умолчанию выбран тип номера **Городской** (телефон).

При необходимости выберите нужный тип номера (способа связи) из списка. Для этого дважды щелкните по соответствующей строке столбца "Тип". Затем введите информацию о номере (способе связи) в соответствующее поле или поля (при необходимости дважды щелкните в соответствующем столбце). Для выбора и указания номеров (способов связи) доступны следующие типы.

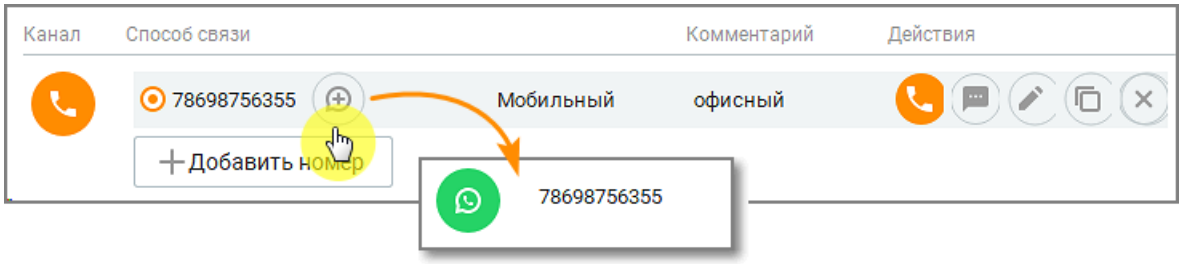


- **Способ связи** — номер телефона с пометкой о номере: мобильный, городской, SIP и тд. "Другой" — информация произвольного характера, например, IP-адрес оборудования для связи по протоколу H.323;
- Комментарий — комментарий к номеру (способу связи).

Для добавления второго номера нажмите **Добавить номер**.

Чтобы редактировать номер (способ связи), выберите нужный номер и щелкните по кнопке или дважды щелкните поле ввода в нужном столбце или . Внесите необходимые изменения и нажмите вне пределов полей ввода.

Клик по пиктограмме помечает указанный номер телефона, как контактный в WhatsApp.



Чтобы редактировать тип номера (способа связи), выберите нужный номер и дважды щелкните в столбце **Тип**. Затем выберите нужный тип из списка.

Чтобы позвонить по номеру, наведите курсор на строку с номером и нажмите соответствующую кнопку. Кнопка отображается для номеров телефонов любого типа кроме "Факс".

Чтобы удалить номер (способ связи), выберите номер и нажмите кнопку .

Электронные адреса

Позволяет указывать адреса электронной почты для клиента.

Первый указанный электронный адрес становится адресом по умолчанию для клиента. Чтобы выбрать другой адрес по умолчанию, используйте переключатель в первом столбце.

Вы можете отправить клиенту сообщение электронной почты, нажав соответствующую ссылку с электронным адресом. При этом используется зарегистрированный в системе по умолчанию почтовый клиент, и в поле "Кому" автоматически подставляется соответствующий адрес электронной почты.

Чтобы добавить электронный адрес, нажмите кнопку **Добавить адрес**. После этого в таблице выше появляется новая строка.

Введите электронный адрес в формате «*имя@хост.суффикс(ы) домена*» (например, *petrov@host.org.ru*) в отображающееся поле ввода, максимальная длина 64 символа. Если нужно добавить комментарий к электронному адресу, дважды щелкните в соответствующем столбце и укажите его в появившемся поле ввода.

Далее нажмите вне пределов полей ввода. После этого электронный адрес добавляется и отображается в списке.

Чтобы редактировать электронный адрес, выберите нужный адрес и нажмите кнопку или дважды щелкните поле ввода в нужном столбце. Внесите необходимые изменения и нажмите вне пределов полей ввода.

Чтобы удалить электронный адрес, выберите адрес и нажмите кнопку .

Соц. сети и мессенджеры

Позволяет указывать аккаунты пользователя в ВКонтакте, Telegram, Viber, Avito, WhatsApp.

Чтобы добавить аккаунт, нажмите соответствующую кнопку. После этого в таблицу добавляется новая строка.

Введите аккаунт в отображающееся поле ввода. Затем нажмите вне пределов полей ввода. После этого аккаунт добавляется и отображается в списке. Разрешенные символы для ввода номера WhatsApp: цифры от 0 до 9, символ "+".

Чтобы открыть в браузере профиль контакта в социальных сетях, выберите нужный аккаунт и нажмите кнопку .

Чтобы редактировать аккаунт, нажмите кнопку или дважды щелкните поле ввода в нужном столбце. Внесите необходимые изменения и нажмите вне пределов полей ввода.

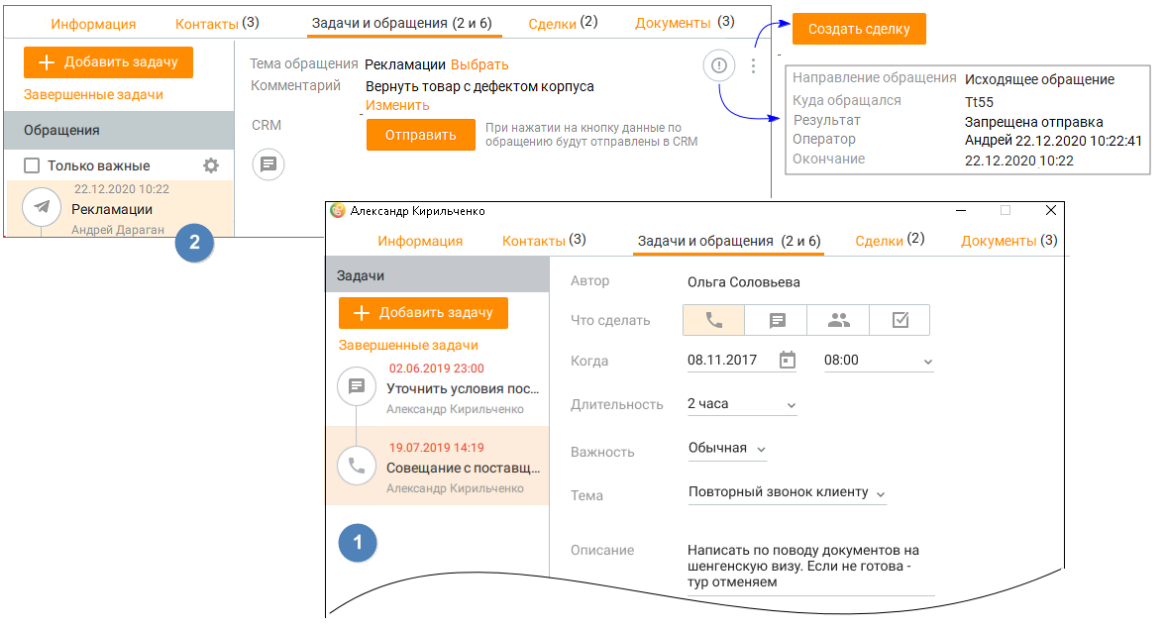
Чтобы удалить аккаунт, нажмите кнопку .

Задачи и обращения

Каждый клиент может быть связан:

- со множеством задач, сделок и обращений
- с одной организацией

Вкладка "Задачи и обращения" предназначена для просмотра задач сотрудников, в которых упоминается текущий клиент, его звонковых и текстовых обращений, как находящихся в обработке, так и завершенных.



В левой части окна содержится список задач и обращений.

1. ЗАДАЧИ

Для каждой задачи в списке указывается следующая информация:

- Пиктограмма, соответствующая задаче,

- Дата и время выполнения задачи;
- Тема задачи (при её наличии);
- Имя клиента, связанного с задачей.

При щелчке по записи задачи в правой части окна отображается карточка задачи в режиме просмотра.

Клик по кнопке "Завершенные задачи" открывает список завершенных задач. Фильтрация списка доступна по клику на пиктограмму 

2. ОБРАЩЕНИЯ

Для каждого обращения в списке указывается следующая информация:

- Пиктограмма, соответствующая каналу поступления обращения,
- Дата и время поступления обращения;
- Тема обращения (при её наличии);
- Имя сотрудника, принявшего обращение в обработку.
- Комментарий – содержимое поля копируется в буфер обмена кликом на пиктограмму 
.
- Обращения, находящиеся в обработке на данный момент, отмечены как "В работе".

Если чекбокс "Только важные" проставлен, в списке обращений выдаются только обращения с указанными настройками важности. Настройки важности задаются кликом по пиктограмме  .

При щелчке по записи обращения в правой части окна отображается лента сообщений текущего обращения.

Заголовок ленты содержит:

- **Тема обращения** (при её наличии). Доступно редактирование как для завершенного обращения, так и для обращения, находящегося в процессе обработки, по щелчке на кнопке Выбрать;
- **Результат** — значение указывается автоматически при завершении обработки обращения;
- **Комментарий** — комментарий, указанный при завершении обработки обращения. Доступно редактирование;
- **Оператор** — Имя сотрудника, принявшего обращение в обработку;
- **CRM** — об обращении в CRM-систему. Доступна при подключенной интеграции.

При просмотре текстовых обращений окно содержит переписку между клиентом и сотрудником, назначенным на обработку обращения.

При просмотре текстового обращения, находящегося в обработке, сообщения в обращении обновляются:

- при открытии обращения,
- каждые 30 секунд,
- при написании одним из собеседников ответного сообщения.

При просмотре звонкового обращения, находящегося в обработке, пользователю с определенным набором прав и полномочий доступны функции прослушивания, суфлирования и организации конференции в рамках текущего вызова.

При просмотре завершенного звонкового обращения при наличии записи разговора в окне отображается панель плеера для прослушивания и скачивания записи.

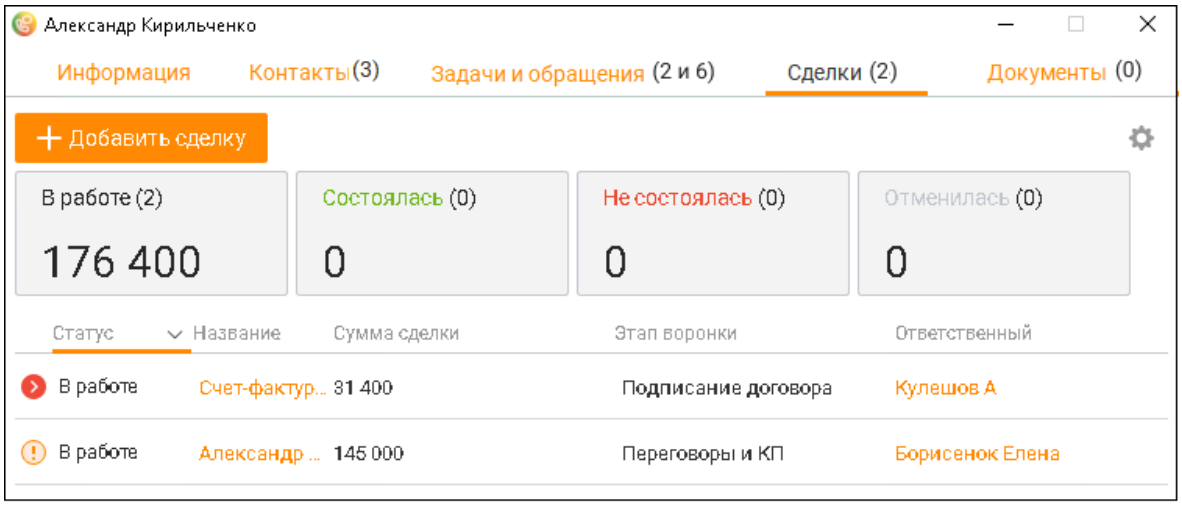
В случае прохождения сотрудником скрипта окно содержит наименование скрипта и кнопку для перехода к просмотру пройденного скрипта.

Клик по пиктограмме ⋮ открывает кнопку создания сделки. Для получения дополнительной информации о номере обращения, времени поступления и обработки вызова, и др. щелкните по пиктограмме ⓘ.

Сделки

Каждый клиент может быть связан со множеством сделок.

Вкладка **Сделки** предназначена для просмотра сделок сотрудников, в которых упоминается текущий клиент, как со статусом **В работе**, так и завершенных. А также для просмотра задач по каждой из сделок.



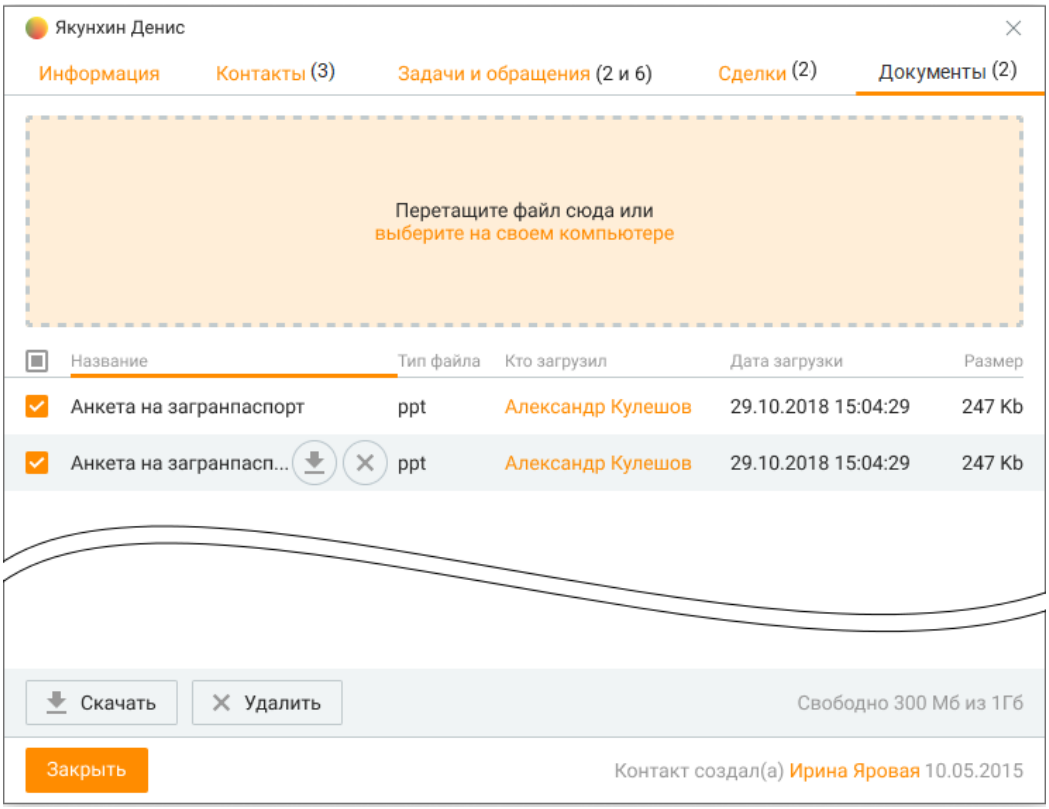
Во вкладке доступны следующие действия:

- Просмотр всех сделок клиента, с указанием воронки сделки, этапа сделки и общей суммы сделок по каждому этапу.
- Добавление сделки;
- Просмотр карточки сделки;
- Просмотр карточки сотрудника, ответственного за сделку;
- Просмотр и добавление задач, привязанных к сделке;
- Настройка ⚙ отображения полей таблицы.

Документы

Вкладка **Документы** предназначена для просмотра документов, связанных с текущим клиентом.

Чтобы прикрепить файл, перетащите его на поле карточки, или выберите на своем компьютере, используя стандартные средства операционной системы. Размер загружаемого файла не должен превышать 100 МБ. Файл должен иметь реквизиты "название-тип", уникальные для этого клиента.



Прикрепленные файлы можно скачать  или удалить  , предварительно подтвердив свое согласие на удаление.

Любой пользователь может работать с документами, кроме случаев, когда одновременно выполняются следующие условия:

- у клиента назначен ответственный;
- текущий пользователь не является ответственным у клиента;
- текущий пользователь не обладает правом "Просматривать персональные контакты".

Также пользователю доступно пакетное скачивание/удаление файлов. Кнопки **Скачать** и **Удалить** доступны после выбора файлов в списке.

После запроса на скачивание откроется стандартное окно проводника Windows с выбором пути для сохранения файлов.

10.1.2. Импорт и экспорт контактов

Контакт-центр MANGO OFFICE обеспечивает возможность обмена данными с другими программными продуктами путем импорта (загрузки в нужную адресную книгу) и экспорта (выгрузки из нужной адресной книги) контактных данных. Импорт и экспорт может осуществляться с использованием общей либо личной адресной книги.

О доступности пользователям функций импорта и экспорта контактов см. Приложение 2 "Роли и права доступа Контакт-центра", подраздел "Контакты".

При импорте данных в адресную книгу, первый способ связи (телефон, e-mail) всегда указывается в качестве основного.

Если импорт контактных данных выполняется из личной адресной книги, то импортированные контакты помечаются как личные. Для импорта контактных данных только

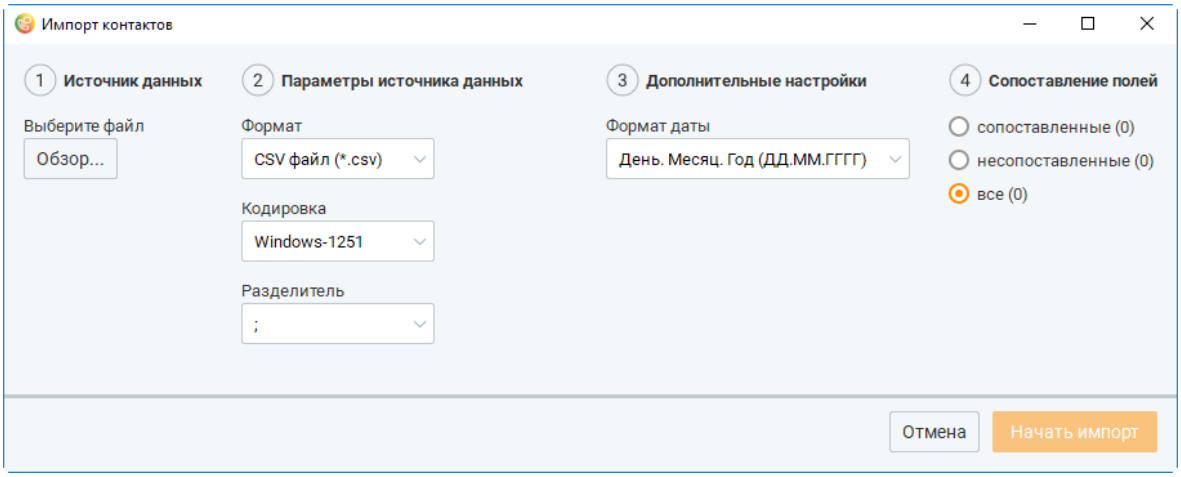
в личную адресную книгу проставьте галочку в чекбоксе **Ответственный** до начала процедуры импорта.

Если галочка в чекбоксе **Ответственный** не проставлена, то для импортированных контактов пользователь ВАТС проставляется **ответственным**, если данные в поле "Ответственный" совпадают с ФИО пользователя ВАТС.

Максимальное количество данных для импорта – 1 000 000 контактов.

Как импортировать контакты

Чтобы импортировать контакты, нажмите кнопку **Импорт** в нижней части рабочей области. После этого на экране отображается окно **Импорт контактов**.



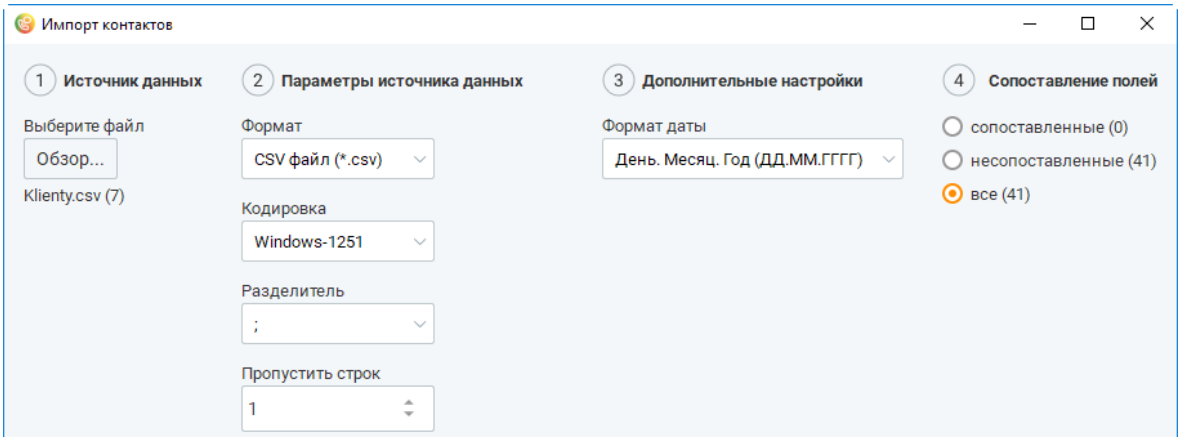
Выберите файл, из которого будут загружаться контактные данные. Нажмите кнопку **Обзор...** в группе **Источник данных**. После этого на экране отображается окно **Открыть файл для импорта**.

Выберите нужный файл (с расширением .csv), используя стандартные средства операционной системы, затем нажмите кнопку **Открыть**. После этого загружается выбранный файл, и его имя отображается в группе **Источник данных**.

В группе **Параметры источника данных** выберите необходимую кодировку экспортируемых данных из списка **Кодировка**.

После этого (при необходимости) укажите число строк, которые нужно пропустить с начала файла при импорте (это могут быть, например, заголовки столбцов), используя поле ввода с регулятором **Пропустить строк**.

По умолчанию пропускается одна строка. Если строки пропускать не нужно, укажите в этом поле значение **0**.

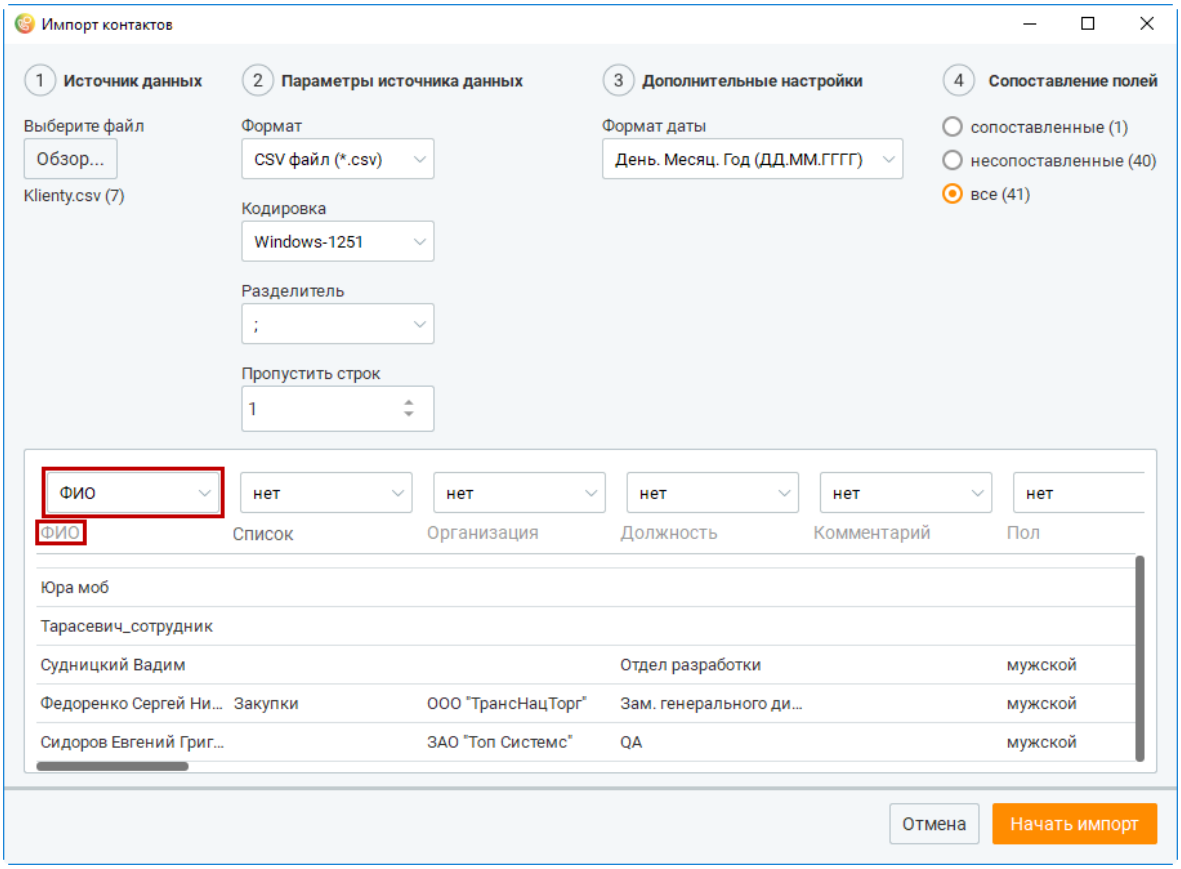


Затем выберите нужный разделитель между полями данных (точка с запятой, точка либо символ табуляции) из списка **Разделитель**.

После этого (при необходимости) выберите формат даты в группе **Дополнительные настройки**.

Чтобы импорт данных был корректным, нам необходимо сопоставить поля данных в импортируемом файле и доступные поля данных в адресной книге Контакт-центра MANGO OFFICE. Для этого выберите наиболее соответствующее поле данных из списка, находящегося над каждым столбцом таблицы, которая отображается в нижней части окна **Импорт контактов**. Например, для имени, фамилии и отчества наиболее подходит поле **ФИО**. Пропущенные строки (строки, которые не будут импортированы) выделяются цветом.

Поля ФИО и Телефон являются обязательными для сопоставления.



Для удобства в процессе сопоставления полей вы можете выбирать, какие поля данных будут отображаться в окне **Импорт контактов**, используя переключатель в группе **Сопоставление полей**
— **все** (по умолчанию) — отображаются все поля;
— **сопоставленные** — отображаются только поля, для которых уже указано соответствие;
— **не сопоставленные** — отображаются только поля, для которых еще не указано соответствие.

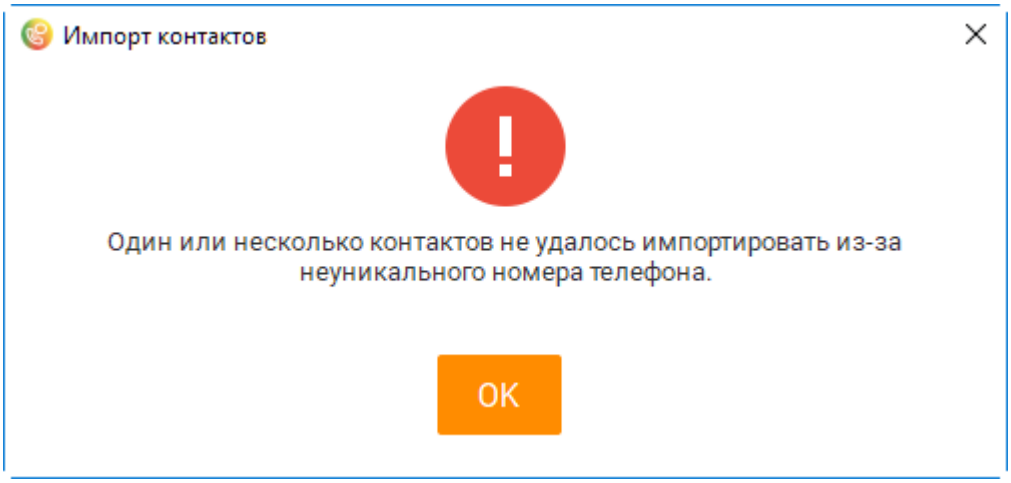
При импорте данных из файла-источника следует соблюдать корректный размер импортируемых значений:

- **ФИО** — текст, максимальное количество символов – 50;
- **Должность** — текст, максимальное количество символов – 50;
- **Организация** — текст, максимальное количество символов – 128;
- **Список** — текст, максимальное количество символов – 40;
- **Сайт** — текст, максимальное количество символов – 40;
- **Комментарий** — текст, максимальное количество символов – 255;

- **Комментарий к номеру телефона или E-mail** — текст, максимальное количество символов – 255.

Когда вы определили соответствие полей в источнике и целевой адресной книге, нажмите кнопку **Начать импорт**. После этого начинается импорт контактов в целевую адресную книгу.

При импорте контакта, телефон которого полностью совпадает с существующим в целевой адресной книге, на экране отображается окно с соответствующим предупреждающим сообщением.



Как экспортировать контакты

Чтобы экспортировать контакты, выберите подлежащие выгрузке контакты в рабочей области.

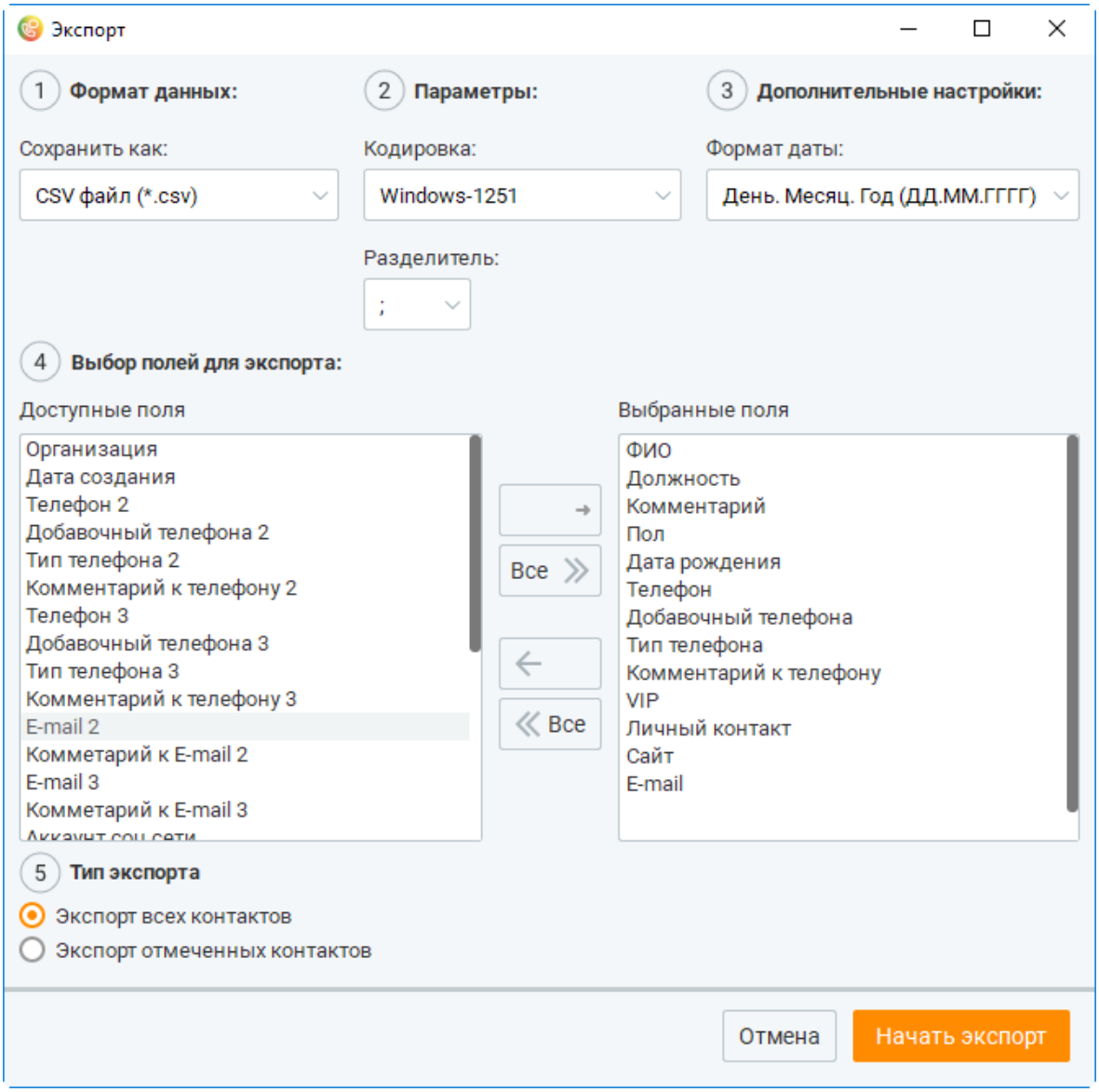
Для выбора всех контактов установите флажок в заголовке соответствующего столбца. Для импорта контактов только из личной адресной книги установите флажок в чекбоксе **Ответственный**.

Затем нажмите кнопку **Экспорт** на панели массовых действий. После этого на экране отображается окно **Экспорт контактов**.

Выберите необходимую кодировку экспортируемых данных из списка **Кодировка** в группе **Параметры**. Затем выберите нужный разделитель между полями данных (точка с запятой, точка либо символ табуляции) из списка **Разделитель** в группе **Параметры**. После этого (при необходимости) выберите формат даты в группе **Дополнительные настройки**.

Теперь выберите подлежащие экспорту поля данных. При необходимости выбирайте поля в соответствии с очередностью, нужной для целевого приложения. Для выбора поля данных дважды щелкните по нужному полю в списке **Доступные поля** либо воспользуйтесь соответствующими кнопками.

После этого поле перемещается в список **Выбранные поля**.



Чтобы отменить выбор поля, дважды щелкните по нему еще раз. После этого оно возвращается в список **Доступные поля**. Чтобы перенести все поля из одного списка в другой, нажмите кнопку с угловой стрелкой в исходном списке.

После этого при необходимости выберите тип экспорта, используя соответствующий переключатель. Значение переключателя **Экспорт отмеченных контактов** доступно, если перед экспортом вы отметили флажком хотя бы один контакт. При выборе значения переключателя **Экспорт всех контактов** (по умолчанию) будут экспортированы все контакты в адресной книге.

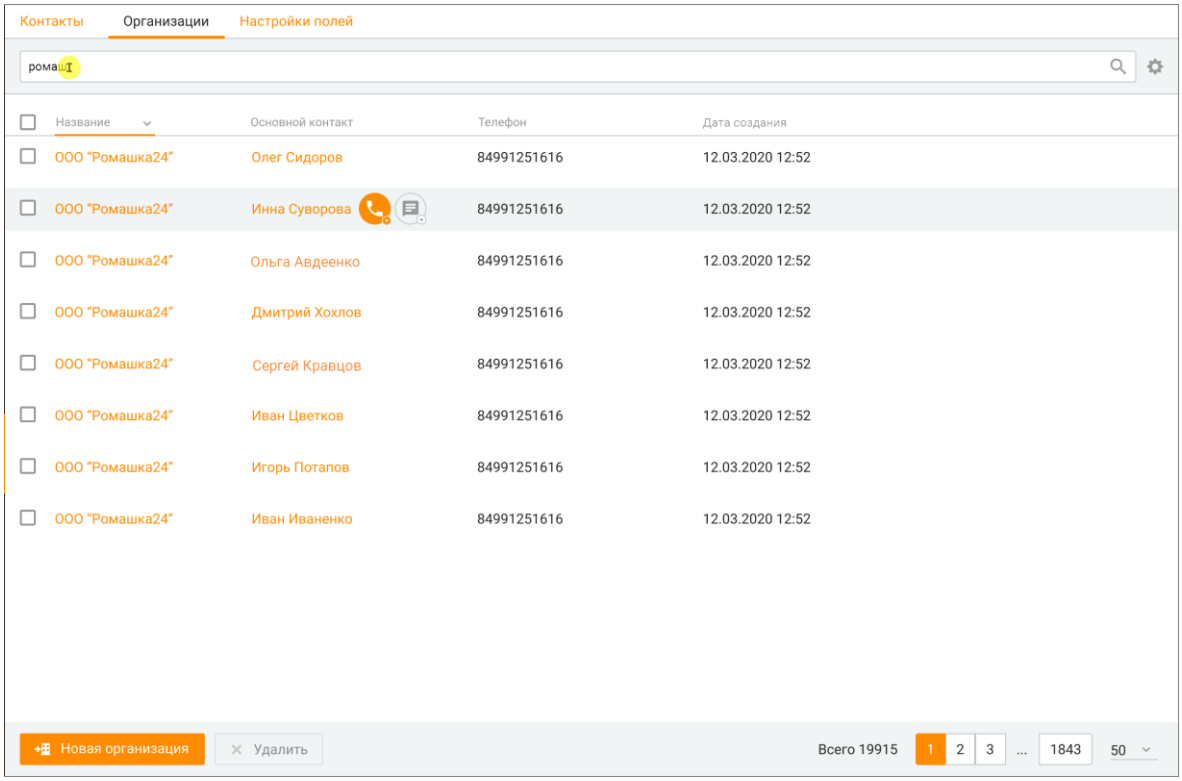
Когда вы завершите выбор подлежащих экспорту полей и типа экспорта, нажмите кнопку **Начать экспорт**. В появившемся окне **Экспортировать в файл** выберите имя и путь сохранения файла и нажмите кнопку **Сохранить**. После этого сохраняются выбранные для экспорта данные в файл с расширением .csv.

10.2. Организации

Вкладка для просмотра Организаций доступна, если пользователь обладает правом "Просматривать контакты" или правом "Просматривать персональные контакты".

Пользователь может открыть карточку организации из:

- списка организаций на вкладке Клиенты/Организации;
- списка клиентов на вкладке Клиенты/Контакты;
- карточки клиента;
- карточки задачи.



Клик по наименованию организации открывает карточку организации. Клик по основному контакту открывает карточку клиента.

Чтобы поддерживать в актуальном состоянии список контактных лиц организации, список обновляется при каждом просмотре карточки контакта, привязанного к текущей организации, удаления связи с контактом или привязки нового контакта.

Вкладка содержит:

Поле поиска – для поиска по организациям необходимо ввести как-минимум один символ и нажать "ввод". Если оставить поле пустым, поиск выдаст полный список имеющихся организаций. Поиск по организациям осуществляется по следующим полям: Название организации, Адрес, ИНН, Сайт, Комментарий, ID организации, ФИО основного привязанного контакта.

Список организаций – В списке по умолчанию отображаются следующие колонки: Название, Телефон, Адрес, ИНН, Сайт, Основной контакт, Дата создания карточки организации, Автор.

Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов.

Кнопка **Новая организация** – создание новой организации.

Кнопка **Удалить** – удаление организации.

На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

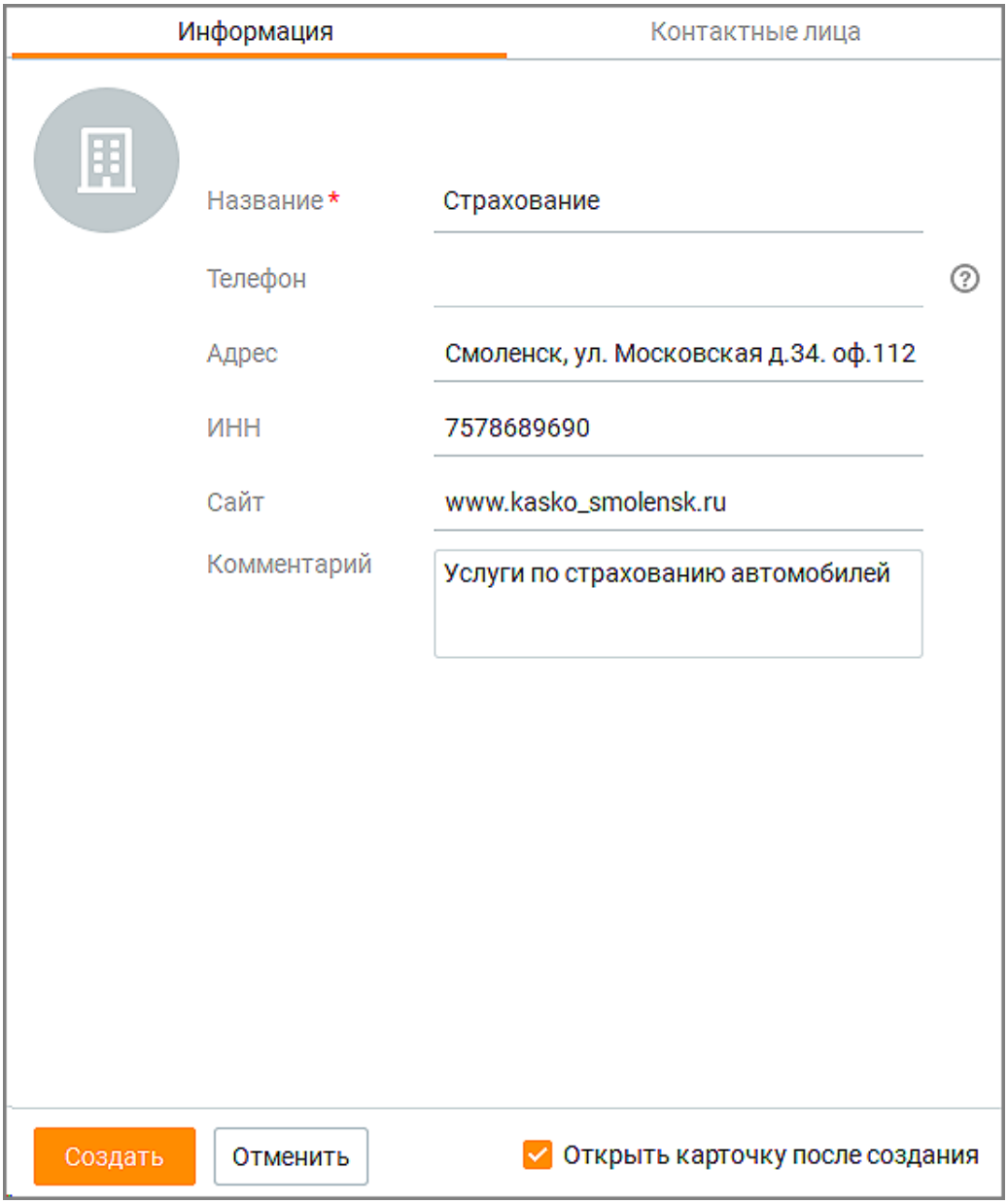
10.2.1. Создание, редактирование и удаление организаций

Пользователь может создавать, редактировать организацию или связывать организацию с контактом, если он обладает правом "Создавать и редактировать контакты".

Создание новой организации возможно:

- из вкладки Организации кликом по кнопке **Новая организация;**
- из карточки контакта, при заполнении или редактировании поля "Организация".

Для создания новой организации кликните по кнопке **Новая организация** и заполните данные создаваемой организации на вкладке **Информация**.



Название — поле является обязательным для заполнения. При вводе текста в поле предлагается выбор из выпадающего списка организаций, в название которых входит (в любой части названия) введенный текст;

Телефон — поле недоступно для заполнения пользователем. Заполняется данными основного контакта автоматически после привязки контакта на вкладке **Контактные лица**;

Адрес — адрес организации;

ИНН — ИНН организации;

Сайт — веб-сайт организации;

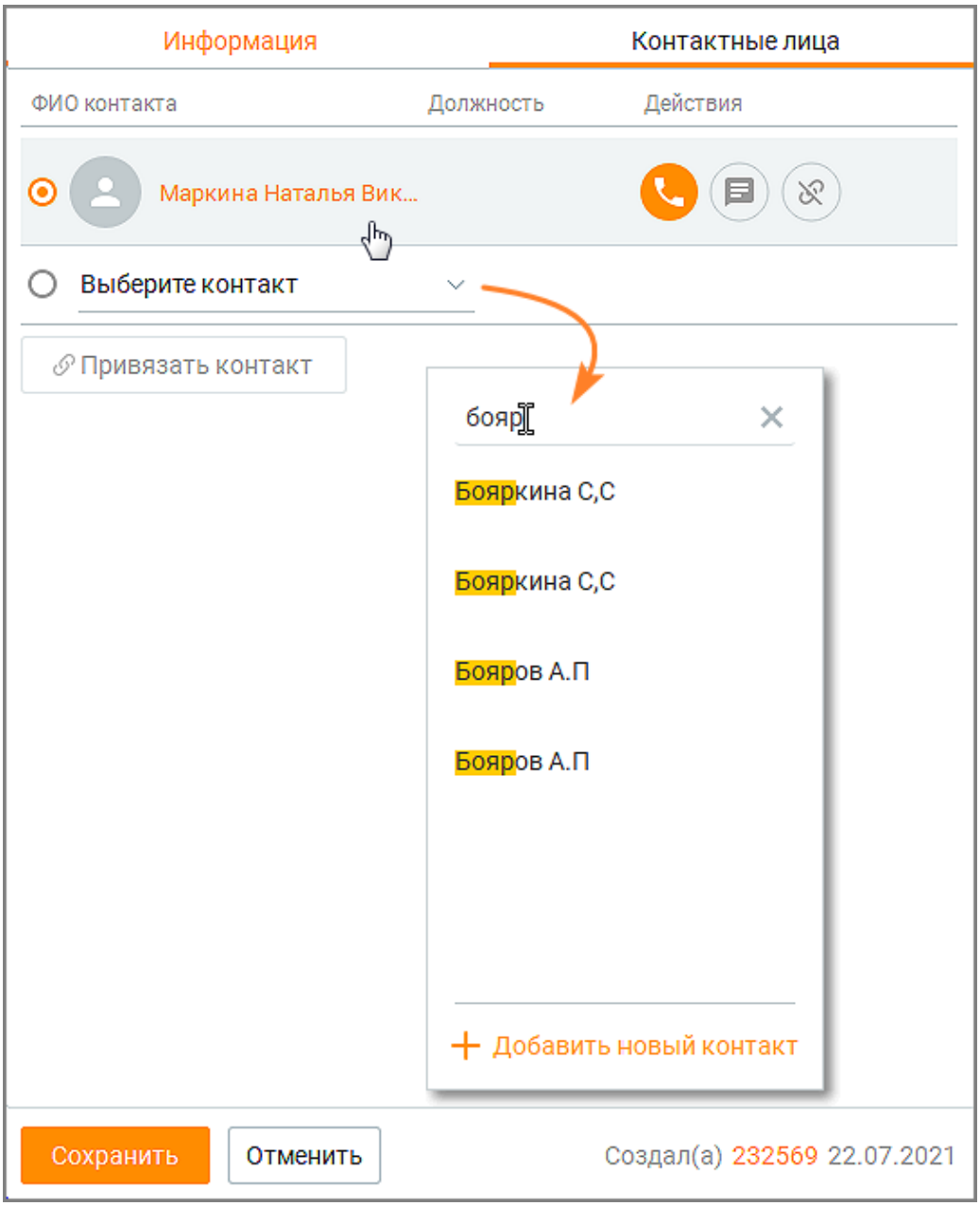
Комментарий — комментарий пользователя;

Чекбокс **Открыть карточку организации** – если чекбокс проставлен, после клика по кнопке "Создать" карточка организации откроется в режиме просмотра и редактирования.

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

Клик по кнопке **Отменить** отменяет внесенные изменения.

Привязка контакта на вкладке **Контактные лица** при создании новой организации невозможна. Следует сначала создать новую организацию, далее открыть карточку организации в режиме редактирования.



Вкладка **Контактные лица** содержит:

- Кнопку **Привязать контакт** – при вводе текста в поле предлагается выбор из выпадающего списка контактов , в ФИО которых входит (в любой части ФИО) введенный текст. Одна организация может быть привязана к множеству контактов. Личные контакты других сотрудников в выпадающем списке не отображаются.

Список привязанных контактов – пиктограммой обозначается основной контакт организации. Телефон основного контакта автоматически отображается на вкладке **Информация**.

Клик по ФИО контакта открывает карточку контакта в режиме просмотра и редактирования.

Клик по кнопке "Добавить новый контакт" открывает карточку создания нового контакта. При этом пользователь должен обладать правом "Создавать и редактировать контакты".

Действия с привязанным контактом: – позвонить, – написать сообщение, – отвязать контакт от организации.

Установить и удалить связь организации и контакта также можно из карточки контакта.

- **Автора** (если есть) **и дату создания организации** – размещается в нижнем правом углу карточки организации. Если автор не удален из Контакт-центра, при клике на автора открывается карточка сотрудника, создавшего организацию.
- **Сохранить** – клик по кнопке сохраняет внесенные изменения.
- **Отменить** – клик по кнопке отменяет внесенные изменения.

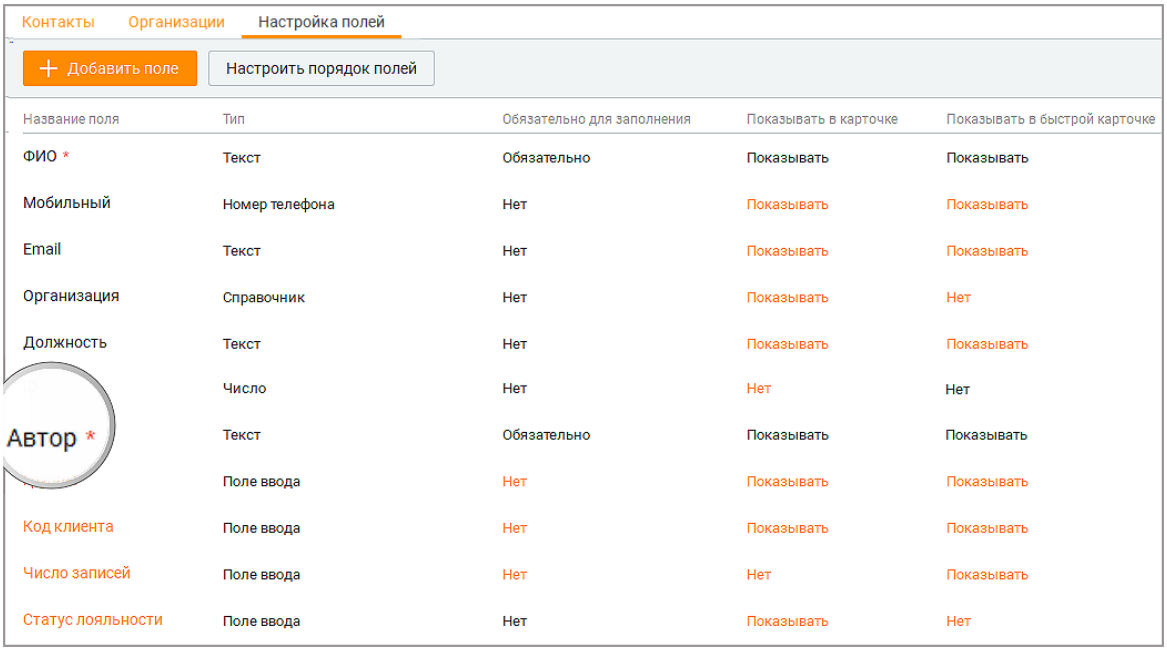
Пользователь может удалить организацию, если обладает правом "Удалять контакты".

Для удаления организации отметьте в списке на вкладке "Организации" требуемые организации и нажмите кнопку **Удалить**. После подтверждения согласия на удаление организация безвозвратно удаляется из адресной книги. При этом все открытые карточки организаций закрываются.

10.3. Настройка полей

Кнопка **Добавить поле** предназначена для добавления **пользовательских полей** в Контакты.

Кнопка **Настроить порядок полей** позволяет настроить порядок, в котором пользовательские поля будут отображаться в карточке клиента и быстрой карточке в разделе "Мои обращения". По умолчанию отображаются только поля, помеченные как "Обязательно для заполнения".



Поля отмеченные символом *, являются обязательными к заполнению. Если это поле отображается в карточке и быстрой карточке контакта, то оно также отмечено символом * (звездочка).

Поля и их настройки, выделенные в таблице черным цветом, недоступны для редактирования. Оранжевый цвет означает возможность редактирования значения. Полю, которое является

обязательным для заполнения в карточке клиента или быстрой карточке клиента, невозможно установить статус "Не показывать".

Настроенные пользователем поля попадают в:

- карточку клиента (зависит от настройки *Показывать/Нет*);
- быструю карточку клиента в разделе "*Моих обращения*" (зависит от настройки *Показывать/Нет*);
- форму импорта/экспорта в адресной книге;
- поле поиска по клиентам – становится доступен поиск по содержимому полей.

В списке клиентов на вкладке **Контакты** пользовательские поля не показываются по умолчанию. Для их отображения щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов.

Добавление поля в Контакты (адресную книгу)

Для добавления пользовательского поля следует кликнуть по кнопке **Добавить поле**. Откроется выпадающий список с вариантами типов поля. Доступны следующие типы пользовательских полей:

Поле ввода – от 1 до 255 символов, текст. Если необходимо больше символов, используйте поле «Текстовая область».

Выпадающий список – количество значений от 1 до 300. Возможно два варианта списка: с единственным или множественным выбором;

Адрес – поиск указанного адреса в Google-картах;

Число – используется только для ввода целых чисел;

Денежный формат – не более 14 знаков, после запятой не более 2 знаков. То есть 999999999999.99 максимально возможное значение;

Дата – ввод данных в формате: ДД.ММ.ГГГГ;

Флаг – содержит одно из двух значений: Да/Нет, Истина/Ложь или Вкл/Выкл.

Ссылка – хранение ссылок на URL-адреса;

Текстовая область – от 1 до 1000 символов;

Пользователь – список значений, отображающий всех пользователей ВАТС.

💡 Созданные пользовательские поля применяются для старых и новых сделок всех статусов, во всех воронках.

Настройки пользовательских полей

После выбора типа поля следует установить его настройки. Выбор типа пользовательского поля доступен только при создании. Изменение типа пользовательского поля в уже созданном поле – не доступно.

💡 Отмеченные * настройки поля не могут быть впоследствии изменены.

В зависимости от типов полей доступны следующие настройки:

№	Тип настройки	Описание настройки
1	Название поля	Произвольное, уникальное имя. Не может повторять название стандартных полей. Длина не более 30 символов. Доступна для всех типов полей.
2	Количество символов*	Настройка ограничения на количество вводимых символов в содержимом поля. Доступна для полей:

		• Поле ввода • Адрес • Число • Ссылка
3	Проверка заполненного значения на уникальность*	Проверка содержимого пользовательского поля на уникальность при создании или изменении. Пустое значение на уникальность не проверяется. Доступна для полей: • Поле ввода • Адрес • Число • Денежный • Ссылка
4	Только для чтения	Вне зависимости от прав и ролей пользователей, содержимое поля будет не доступно для изменения, в случае включения настройки. Доступна для полей: • Поле ввода • Адрес • Число • Денежный • Ссылка
5	Указать ограничение для суммы*	Настройка ограничения на ввод суммы чисел. Доступна для полей: • Денежный
6	Валюта*	Список содержит иконки трех валют для выбора: • Рубль • Евро • Доллар Доступна для полей: • Денежный
7	Доступно несколько вариантов для выбора*	Переключает список с единичным выбором значения, на список с множественным выбором. Доступна для полей: • Выпадающий список
8	Показывать поиск по значениям	Включает/отключает поисковое поле, с поиском по значениям выпадающего списка. Доступна для полей: • Выпадающий список • Пользователь
9	Действия со значениями выпадающего списка	Доступны следующие действия: • Наименование значения списка – произвольное, уникальное наименование значения выпадающего списка;

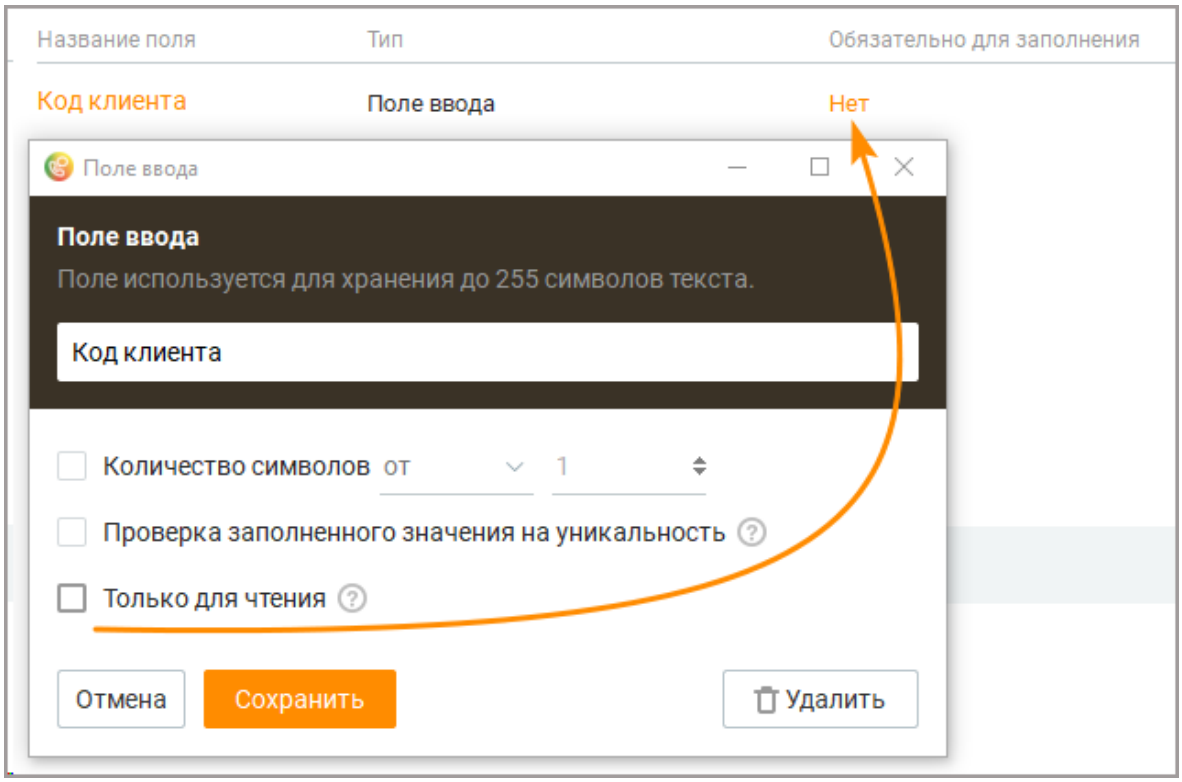
		• Добавление значения списка – настройка, добавляющая плюс еще одно значение выпадающего списка к существующему одному значению, созданному системой автоматически; • Изменение порядка расположения значений. Пользователю доступно изменение порядка созданных значений, повышая приоритет (перемещая выше), либо уменьшая приоритет (перемещая ниже); • Удаление значения списка – настройка, удаляющая значение выпадающего списка без возможности восстановления. Доступна для полей: • Выпадающий список

Дополнительные настройки для пользовательских полей:

№	Наименование настройки	Описание настройки
1	Обязательность заполнения	При включенном состоянии, включена проверка, которая не позволяет создавать или изменять сделки, если содержимое поля – пусто
2	Показывать в карточке	Включено или выключено отображение поля на интерфейсе карточки сделки
3	Порядок полей	Настройка позволяет менять порядок расположения полей в интерфейсе. Влияет только на порядок расположения поля, не изменяет данные или содержимое пользовательского поля.

Просмотр/редактирование полей адресной книги

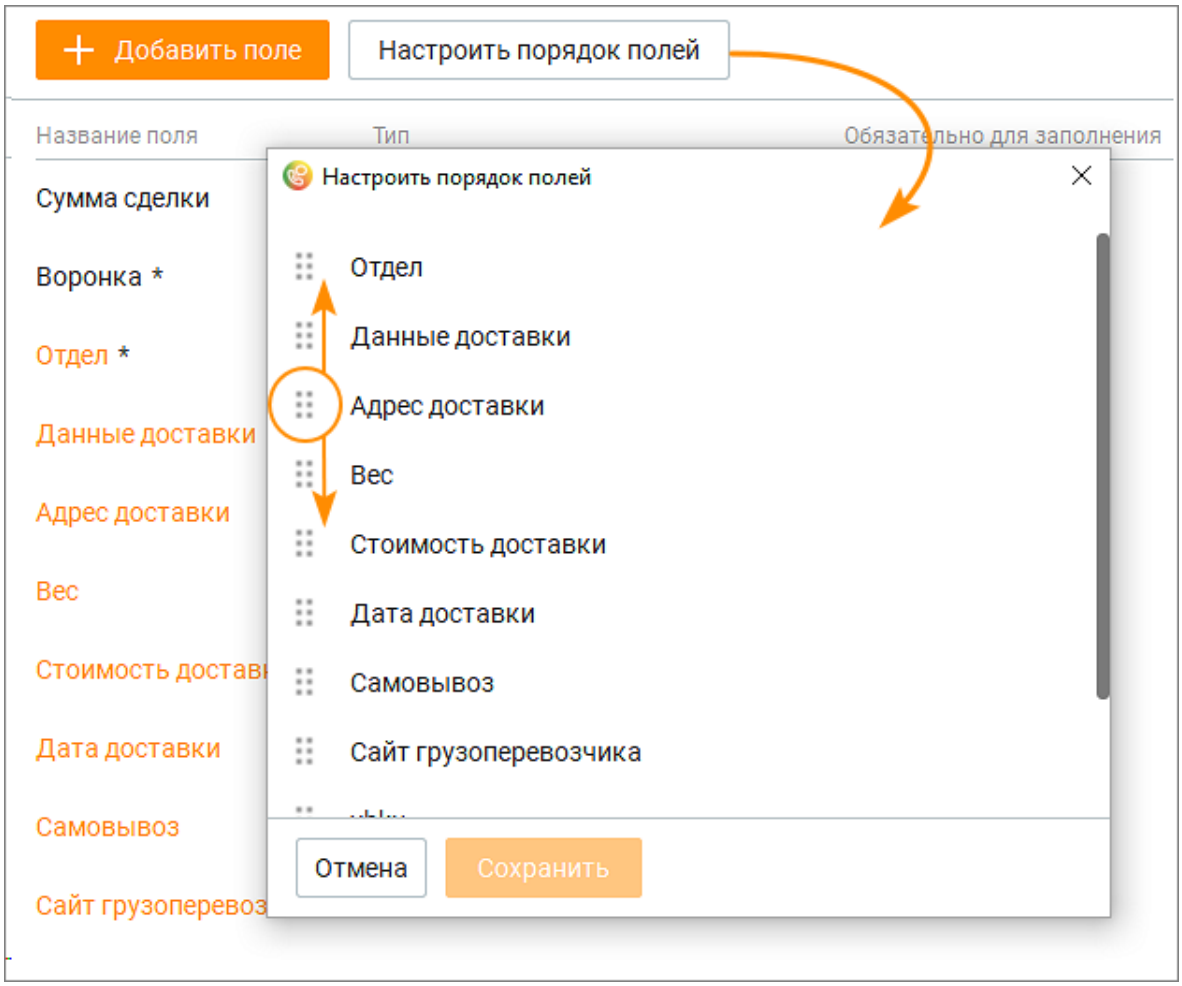
Для просмотра или редактирования пользовательского поля щелкните по названию поля и, при необходимости, внесите изменения в настройки поля. Для редактирования доступны только значения, выделенные оранжевым цветом.



Если чекбокс "Только для чтения" проставлен, пользовательское поле недоступно для заполнения. В графе "Обязательно для заполнения" значение "Нет" отображается оранжевым цветом.

Настроить порядок полей

Клик по кнопке **Настроить порядок полей** открывает окно, в котором пользователь может изменить порядок отображения пользовательских полей.



Для изменения порядка полей зафиксируйте левую кнопку мыши на пиктограмме ⠿ и переместите поле вверх или вниз по списку. Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

Кнопка Настроить порядок полей недоступна, если на продукте имеется менее двух пользовательских полей.

Удаление пользовательских полей

Для удаления поля кликните на наименование поля и в открывшемся окне нажмите кнопку **Удалить**. Подтвердите согласие на удаление.

При удалении пользовательского поля удаляется поле и все содержимое поля, без возможности восстановления.

11. Исходящий обзвон

Исходящий обзвон предназначен для создания и настройки заданий исходящего обзвона и мониторинга их выполнения.

Модуль **Исходящий обзвон** доступен, если на продукте пользователя подключена соответствующая услуга.

Исходящий обзвон позволяет автоматизировать выполнение сотрудниками исходящих вызовов. В качестве примера услуг Контакт-центра MANGO OFFICE, реализуемых с использованием исходящего обзвона, можно привести холодный обзвон клиентской базы, опросы, анкетирование, маркетинговые и социологические исследования, рекламу и телефонные продажи продуктов.

Исходящий обзвон всегда отображается для пользователей с ролями **Супервизор** и **Администратор**. Пользователи с ролями **Сотрудник** и **Оператор** не имеют доступа к созданию, редактированию и просмотру Кампаний Исходящего обзвона

Более подробная информация приведена в следующих подразделах.

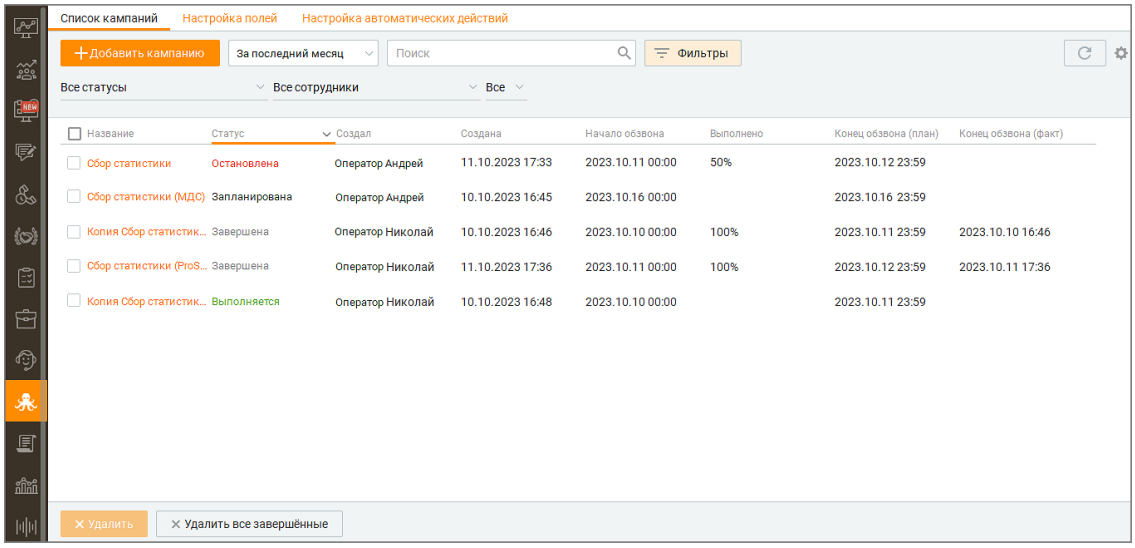
- Список кампаний – описание главного окна модуля, вкладка Список кампаний;
- Настройка полей – описание главного окна модуля, вкладка Настройка полей ;
- Создание кампании – описание шагов и дополнительных настроек при создании кампании;
- Карточка кампании – состояние кампании на данный момент;
- Карточка разговора – внешний вид карточки разговора при обзвоне клиентов;
- Карточка вызова – внешний вид карточки входящего вызова во время дозвона абоненту.

На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

11.1. Список кампаний

При первом запуске окно **Исходящего обзвона** открывается на списке кампаний. В дальнейшем окно модуля может быть открыто на карточке кампании – это зависит от того, что было открыто перед последним закрытием модуля. Данные о последнем открытом модуле хранятся локально в рамках текущего ПК пользователя.

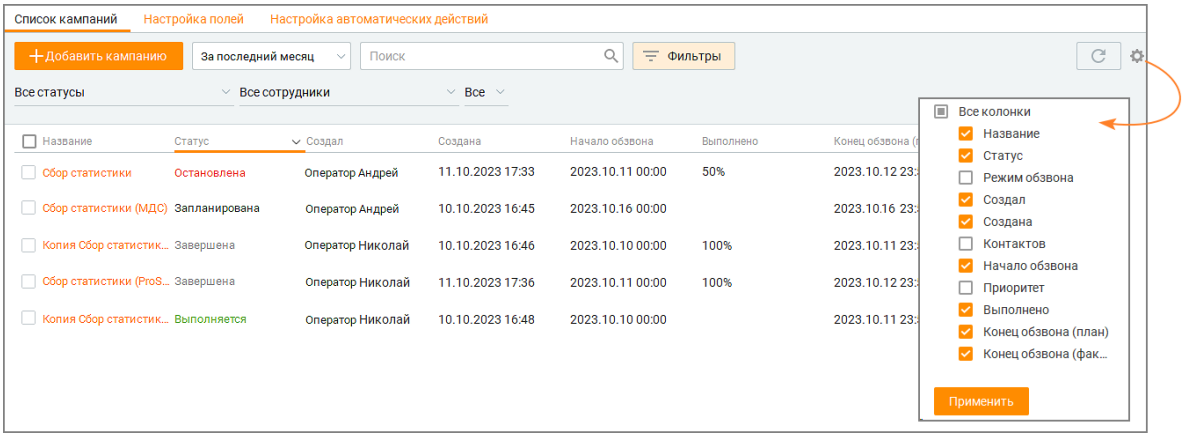
Вид модуля со списком кампаний приведен на рисунке ниже.



Количество кампаний, возможность выбора режимов обзвона, а также количество контактов в одной кампании зависит от версии продукта и количества лицензий. Чтобы увеличить количество контактов, [смените версию продукта], докупите лицензию либо обратитесь в клиентский отдел компании в вашем регионе.

Какие поля содержит таблица

Список кампаний исходящего обзвона отображается в виде таблицы со следующими полями:



1. **Название** – название кампании, заданное при создании;
2. **Статус** – один из списка: "Запланирована", "Выполняется", "Останавливается", "Остановлена", "Завершена".
3. **Режим обзвона** – режим обзвона, заданный при создании кампании;
4. **Создал** – ФИО оператора, создавшего кампанию;
5. **Создана** – дата и время создания кампании;
6. **Контактов** – количество контактов, заведенных в кампании;
7. **Начало обзвона** – дата начала кампании;
8. **Приоритет –** задачи из кампании с более высоким приоритетом обрабатываются в первую очередь;
9. **Выполнено** – процент обзвона кампании. Рассчитывается как отношение количества контактов, по которым состоялся разговор, к общему количеству контактов в кампании;
10. **Конец обзвона (план)** – планируемая дата завершения кампании в формате dd.mm.yyyy hh:mm. Для расчета используется формула Текущая Дата + (Текущая Дата – Дата начала

кампании)*100/% обзвона кампании. Если "% обзвона кампании" = 0, то планируемая дата не определяется,

11. **Конец обзвона (факт)** – фактическая дата завершения кампании в формате dd.mm.yyyy hh:mm. Отображается только для кампаний в статусе "Завершена".
12. **Время обработки** – время, которое потребовалось оператору на обработку обращения с момента взятия в работу до закрытия обращения.
13. **Время ожидания в очереди** – время, в течение которого обращение находилось в очереди до распределения на оператора.
14. **Время ожидания ответа оператора** – время, которое потребовалось оператору на ответ с момента взятия в работу обращения.

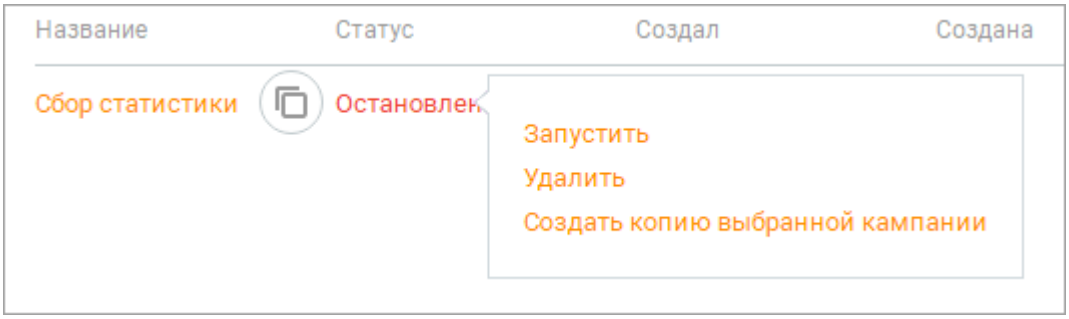
Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов. По умолчанию отображается весь набор столбцов. Клик по кнопке F5 обновляет данные в отчетах.

Как открыть карточку кампании

Для этого следует щелкнуть левой кнопкой мыши по названию кампании. Описание карточки кампании приведено в подразделе "Карточка кампании".

Как изменить статус кампании

Для этого следует щелкнуть правой кнопкой мыши по названию кампании и в выпадающем списке выбрать нужный статус. Доступные действия определяются текущим статусом кампании.



Ниже приведено описание всех возможных статусов:

1. **Обрабатывается** – кампания создаётся или обновляется. Доступна кнопка **Остановить**.
2. **Запланирована** – доступно несколько состояний кампании для одного статуса:

- Кампания создана и ожидает запуска;
- Кампания ожидает добавление новых заданий для обзвона, если достигнуто максимальное количество попыток дозвона по всем контактам, а дата завершения еще не наступила.

Доступны кнопки **Запустить** и **Остановить**. Для изменения доступны значения "Название", "Даты начала обзвона", "Дата окончания обзвона".

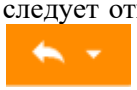
3. **Выполняется** – кампания началась. Доступна кнопка **Остановить**. Для изменения доступны значения "Дата окончания обзвона", "Список операторов", "Список контактов".
4. **Останавливается** – кампания находится в процессе остановки. Доступных кнопок нет.
5. **Остановлена** – кампания временно остановлена, может быть запущена повторно. Доступны кнопки **Запустить** и **Удалить**. Для изменения доступны "Название", "Даты начала обзвона", "Дата окончания обзвона", список операторов, список контактов.
6. **Завершена** – кампания полностью остановлена. Доступна кнопка **Удалить**.

Как добавить новую или продублировать существующую кампанию

Для добавления новой кампании нажмите кнопку "Добавить кампанию". Шаги по добавлению новой кампании описаны в подразделе "Добавление кампании".

Для добавления новой кампании на базе существующей щелкните правой кнопкой мыши по наименованию нужной кампании и выберите пункт меню "Создать копию выбранной кампании". Также дублирование компании осуществляется при наведении курсора на наименование кампании и щелчке по кнопке "Копировать кампанию".

Как вернуть кампанию в обзвон или перезапустить

Чтобы вернуть кампанию в обзвон или перезапустить кампанию, следует открыть карточку кампании, отметить абонентов обзвона, кликнуть на пиктограмму  и выбрать один из вариантов:

- Вернуть в обзвон – при этом предыдущие попытки дозвона обнуляются, обзвон осуществляется в соответствии с настройками кампании. Возврат кампании в обзвон невозможен для кампаний в статусе **Завершена.** Чтобы вернуть в обзвон кампанию в статусе **Завершена**, сначала необходимо ее перезапустить.
- Перезапустить кампанию – измените настройки в открывающихся последовательно окнах Мастера кампаний и перезапустите кампанию. Только для кампаний в статусе **Завершена;**
- Добавить в новую кампанию – при выборе этого пункта происходит дублирование кампании с выбранными абонентами, в обзвон запускается дубль.

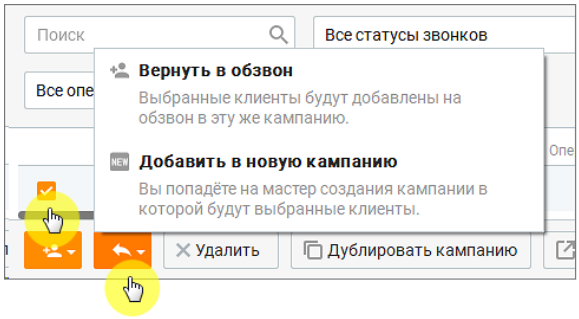


рис 1. Для кампаний не в статусе "Завершена"

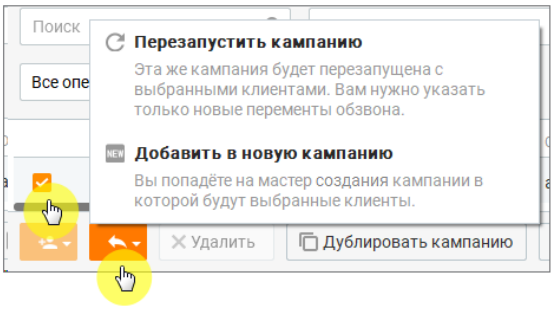


рис 2. Для кампаний в статусе "Завершена"

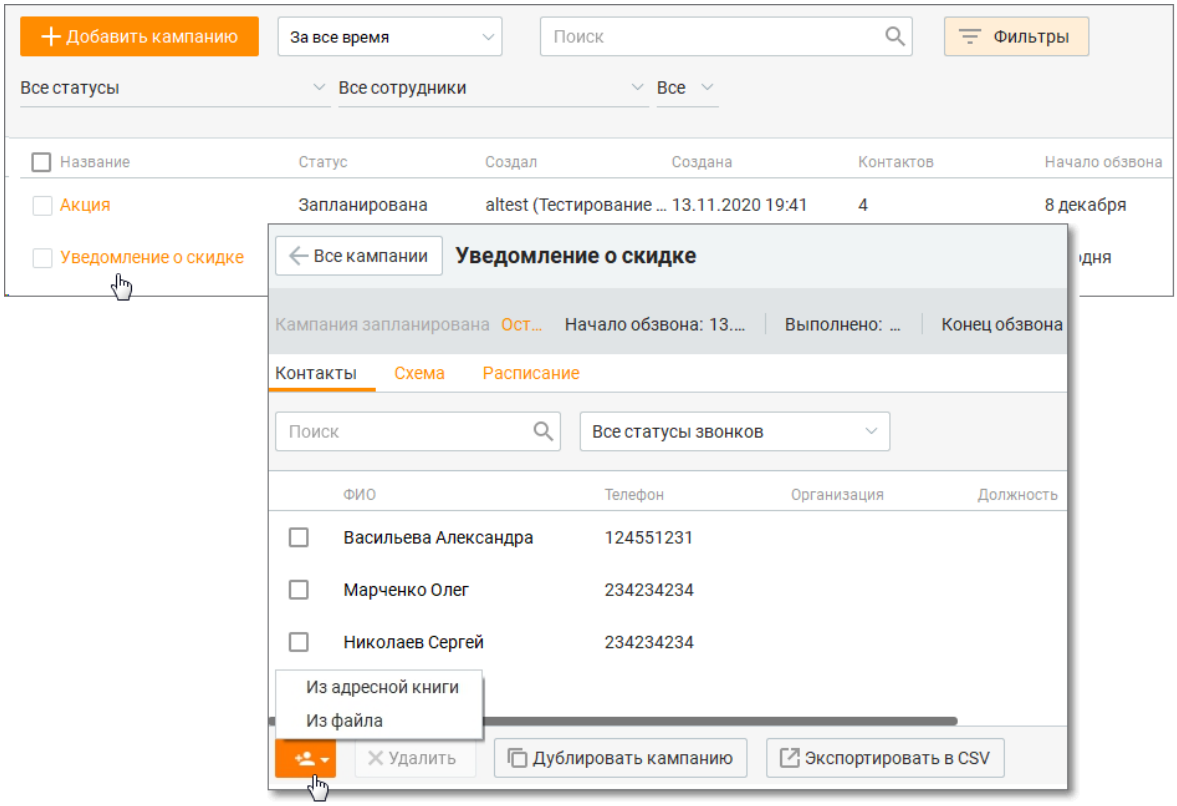
Также вернуть незавершенную задачу кампании в обзвон можно из карточки обращения, созданного в рамках кампании исходящего обзвона. Для этого кликните по кнопке *Вернуть в ИО*, находящейся рядом со счетчиком времени разговора. О результате возвращения – успешно или не успешно – пользователь уведомляется системным сообщением.

Завершенный звонок Иходящего обзвона оператор Контакт-центра может перенести вручную на удобное клиенту время. Узнать больше в разделе Перенос задания кампании Исходящего обзвона на другое время. О результате возвращения пользователь уведомляется системным сообщением.

Кнопка *"Вернуть в ИО"* доступна, если у пользователя имеются права на редактирование кампании Исходящего обзвона, а кампания не находится в статусе *Завершена*.

Как добавить/удалить абонентов кампании

В существующую кампанию Исходящего обзвона можно добавить задачи. Для этого откройте карточку кампании и, кликнув по пиктограмме  , добавьте в список обзвона новых абонентов.



Если кампания находится в статусе "Завершена", добавление новых абонентов невозможно.

Для удаления абонентов отметьте их в карточке компании и нажмите кнопку **Удалить**. Удаление возможно только для абонентов, по которым еще не начался дозвон.

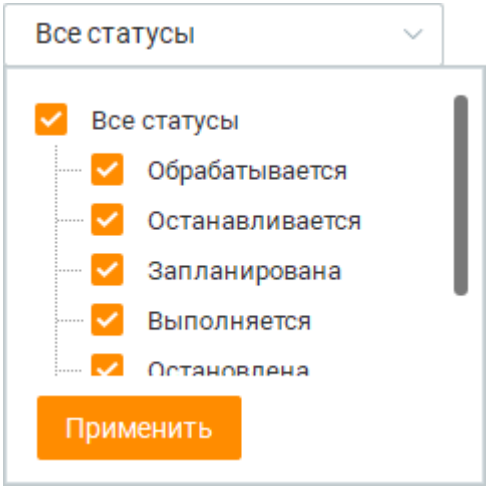
Как найти кампанию по названию

Для этого следует использовать поисковое поле. Поиск осуществляется по полю **Название**. По мере ввода символов в списке автозаполнения отображаются первые пять (или менее) кампаний.

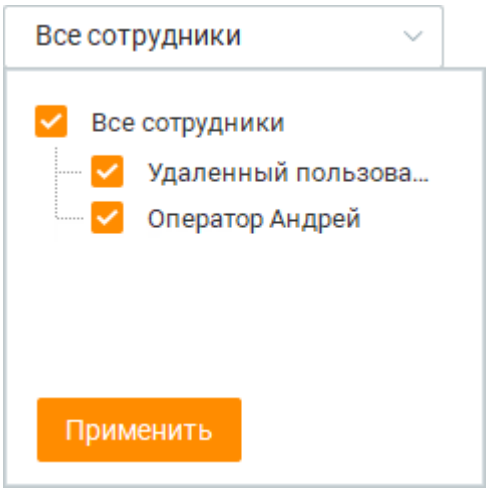
Как выполнить отбор (фильтрацию) кампаний

Для отбора (фильтрации) кампаний вы можете использовать следующие способы.

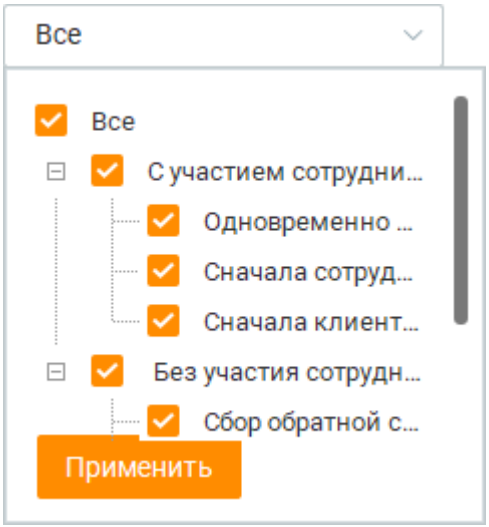
1. **По статусу**. Для этого в выпадающем списке следует выбрать одно или несколько значений. Значение фильтра для данного пользователя сохраняется при повторном входе в систему.



2. **По ФИО пользователя, который создал кампанию**. Для этого в выпадающем списке следует выбрать одно или несколько значений. Значение фильтра для данного пользователя сохраняется при повторном входе в систему.



3. **По режиму обзвона**. Для этого в выпадающем списке следует выбрать одно или несколько значений. Значение фильтра для данного пользователя сохраняется при повторном входе в систему.



Как удалить кампанию

Для этого наведите курсор на строку кампании, которую следует удалить, и щелкните правой кнопкой мыши. Выберите из контекстного меню пункт **Удалить**. Также предусмотрено удаление кампании из её карточки.

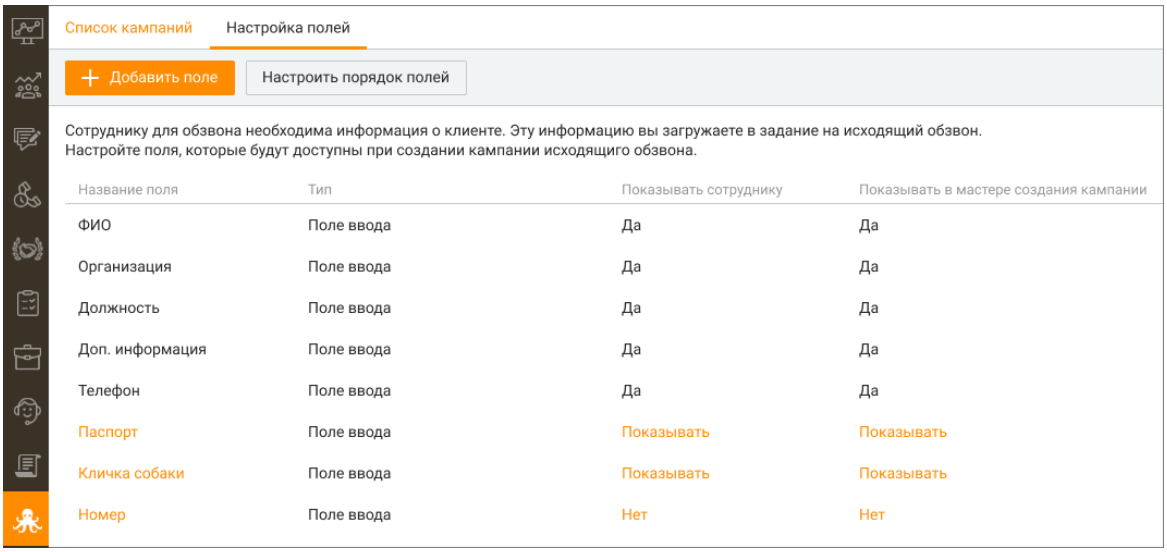
Можно выбрать и удалить одну или несколько кампаний, находящихся в статусах **Завершена, Остановлена**. Для массового удаления завершенных кампаний следует кликнуть по кнопке **Удалить все завершенные.**

Нельзя удалить кампанию, которая находится в статусах: Обрабатывается, Запланирована, Останавливается, Выполняется.

Экспорт данных в файл CSV осуществляется с учетом выставленных в фильтрах значений. Для экспорта доступны все поля данных кампании, включая пользовательские.

11.2. Настройка полей

На вкладке настраиваются **пользовательские поля**, информация которых используется во время исходящего обзвона. Имя пользовательского поля является переменной, которую можно добавить при настройке кампаний Исходящего обзвона.



Максимальное количество пользовательских полей – 30. Для изменения имени поля, кликните на поле и в открывшемся окне внесите необходимые изменения.

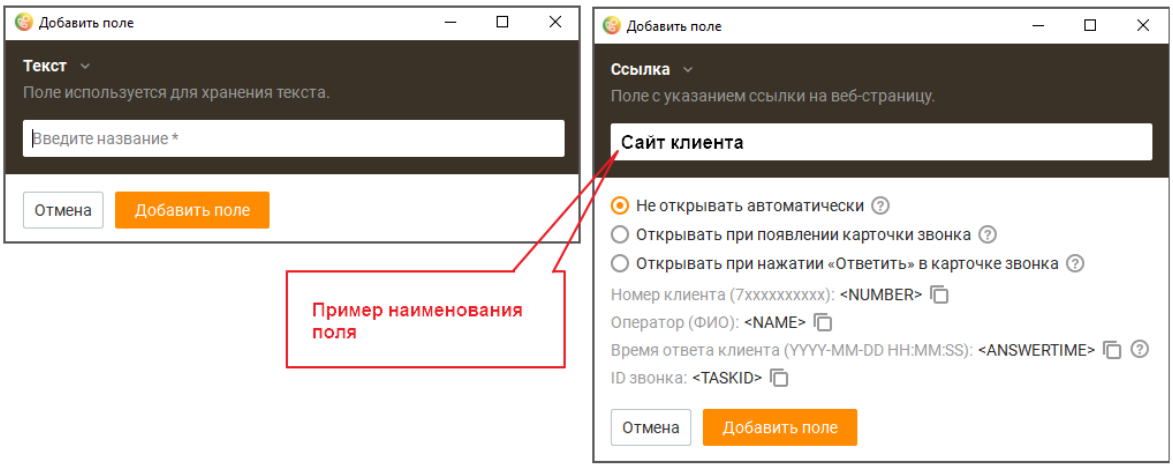
Кнопка **Настроить порядок полей** предназначена для формирования очередности отображения пользовательских полей в списке. В открывшемся окне зафиксируйте курсор на наименовании поля и, удерживая левую кнопку мыши нажатой, переместите поле вверх или вниз.

В списке полей настраиваются следующие параметры:

- Показывать сотруднику – при значении "Показывать" соответствующее поле и его значение будут отображаться в карточке обращения, поступающего оператору в рамках кампании Исходящего обзвона.
- Показывать в мастере создания кампании – при значении "Показывать" соответствующее поле будет отображаться в списке доступных полей в мастере создания кампании Исходящего обзвона.

Добавление поля

Чтобы добавить новое пользовательское поле, нажмите кнопку **Добавить поле**. Выберите тип добавляемого поля: Текст или Ссылка.



Текст – в открывшемся окне введите наименование поля и сохраните внесенные изменения кнопкой Сохранить.

Ссылка – заполните наименование поля (например "Сайт клиента"). Далее выберите один из трех вариантов показа данных поля:

- Не открывать автоматически – ссылка не будет открыта во внешней системе и по ссылке можно будет перейти из карточки звонка;
- Открывать при появлении карточки звонка – ссылка будет открыта в браузере при появлении карточки звонка оператору;
- Открывать при нажатии «Ответить» в карточки звонка – ссылка будет открыта в браузере при нажатии оператором в карточке звонка кнопки **Ответить**.

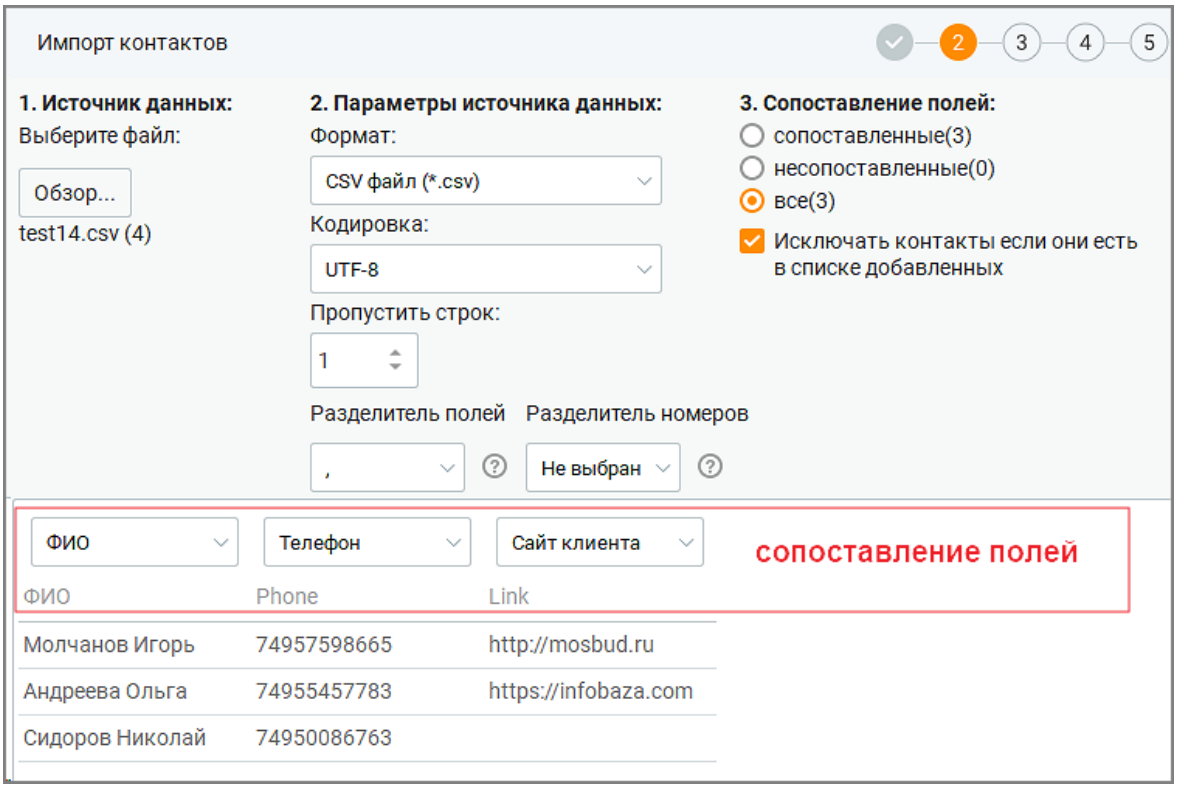
Ссылка будет автоматически открыта в режиме дозвона "Сначала клиенту потом оператору".

Параметры *number, name, answertime, taskid* могут быть переданы в составе ссылки во внешнюю систему при выбранном режиме открытия и использованы для персональных целей. Параметры содержат информацию о звонке.

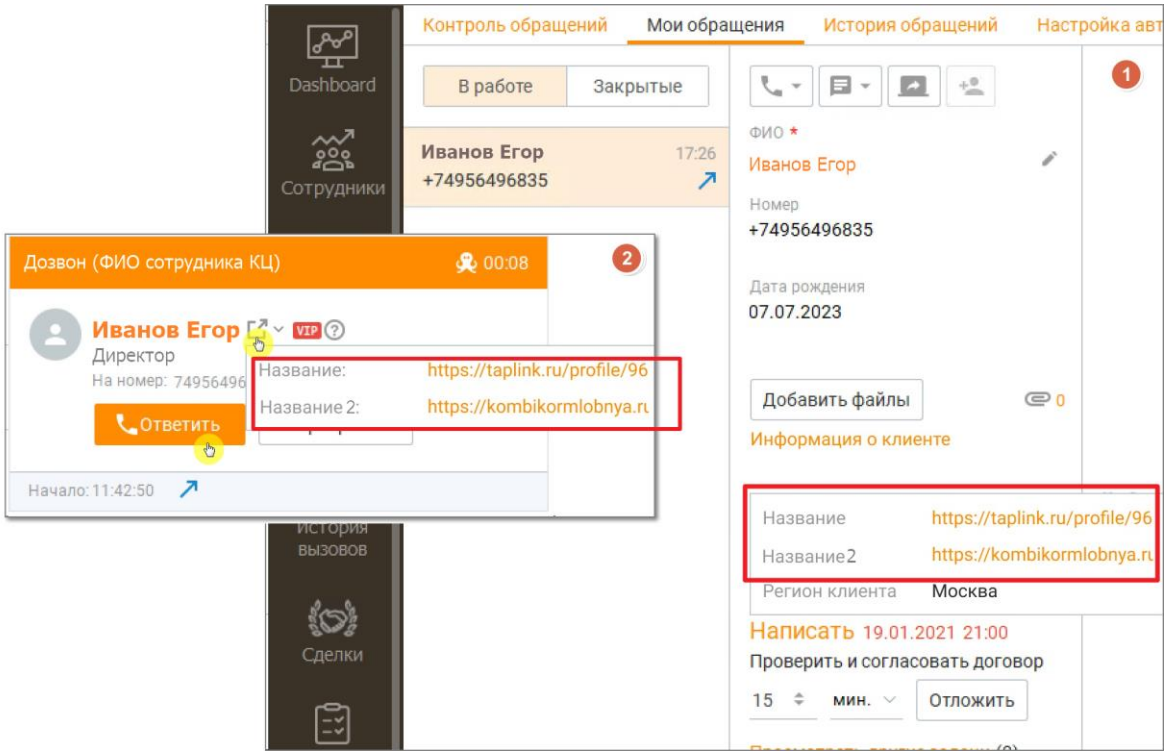
- number – номер, на который дозвонилась система
- name – имя оператора из карточки сотрудника
- answertime – время поднятия трубки абонентом
- taskid – идентификатор звонкового задания

Информация в параметре «answertime» доступна только в режимах дозвона «Сначала клиенту, потом оператору», «Предиктивный набор» и «Одновременно сотруднику и клиенту»

Ссылки можно добавлять, импортируя контакты из файла csv при создании кампании ИО. Ссылка не фигурирует в отчетах и будет недоступна после окончания работы со звонковым заданием.



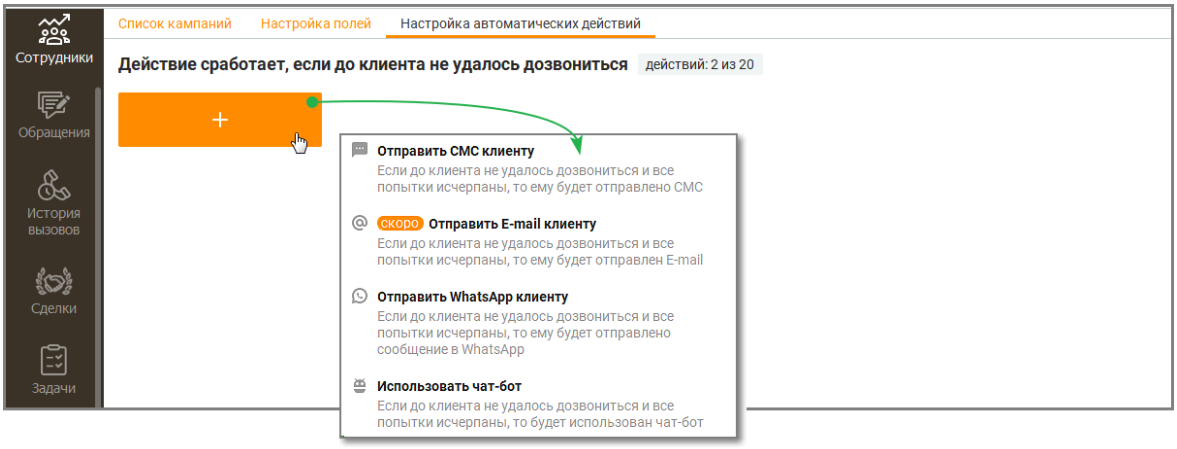
На примере ниже показано отображение данных поля **Ссылка** в карточке обращения (1), а также в карточке звонка (2) после клика по пиктограмме .



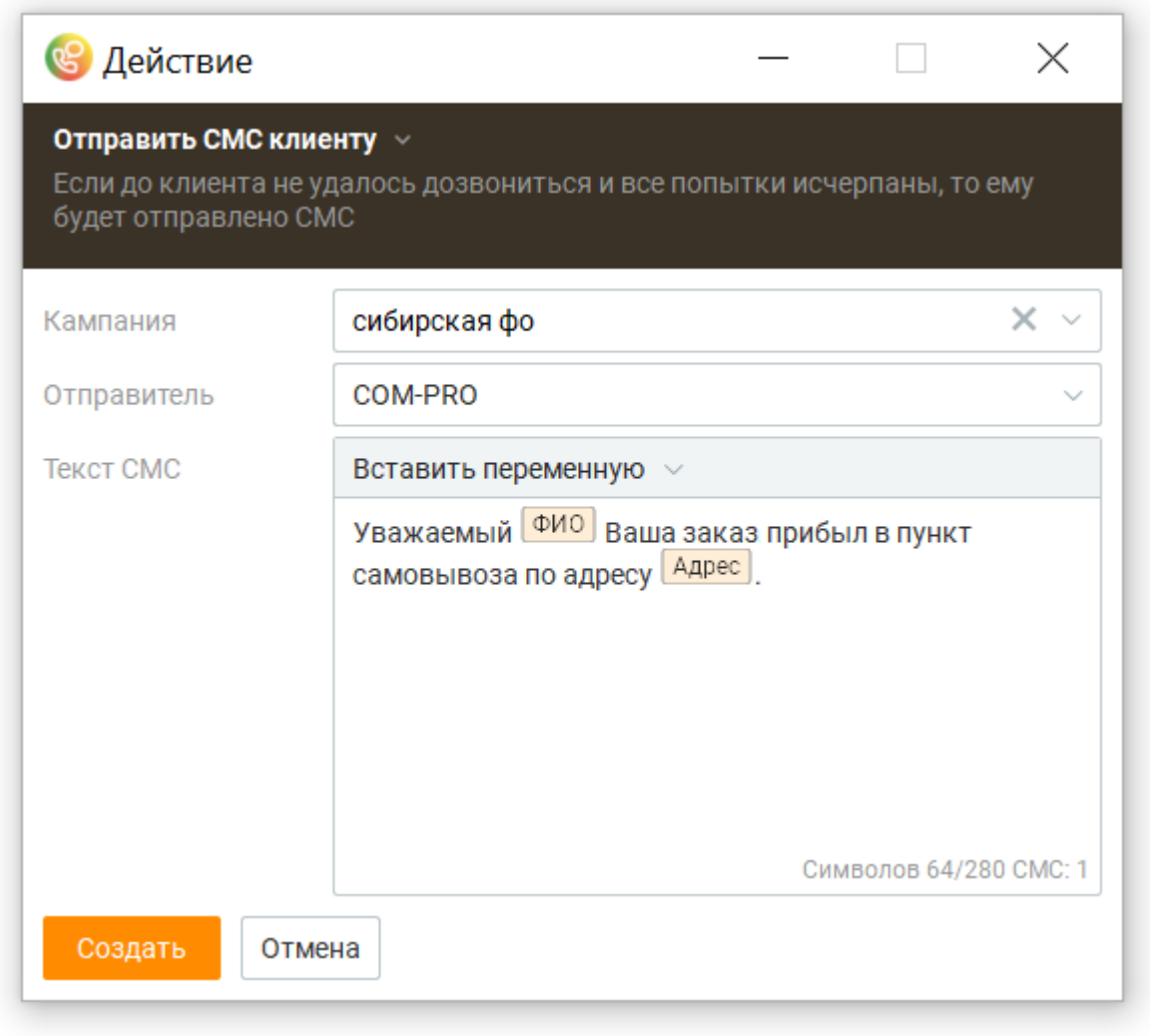
11.3. Настройка автоматических действий

Вкладка предназначена для настройки автоматических действий по результатам кампании Исходящего обзвона. Пользователь с ролью "Администратор" может настроить отправку СМС сообщения с заданным текстом и переменными на номер телефона клиента, если до него не удалось дозвониться.

Максимальное количество автоматических действий – 20.



Отправка СМС сообщения с заданным текстом и переменными на номер телефона



Кампания – выбор кампании Исходящего обзвона, по итогам которой будет отправлено СМС;

Отправитель – Блок выбора имени отправителя. Доступен при подключении услуги "Отраслевое имя отправителя СМС" или "Индивидуальное имя отправителя СМС" в Личном кабинете ВАТС.

Текст СМС – Блок данных для создания СМС-уведомления, с информацией об атрибутах создаваемого СМС-сообщения.

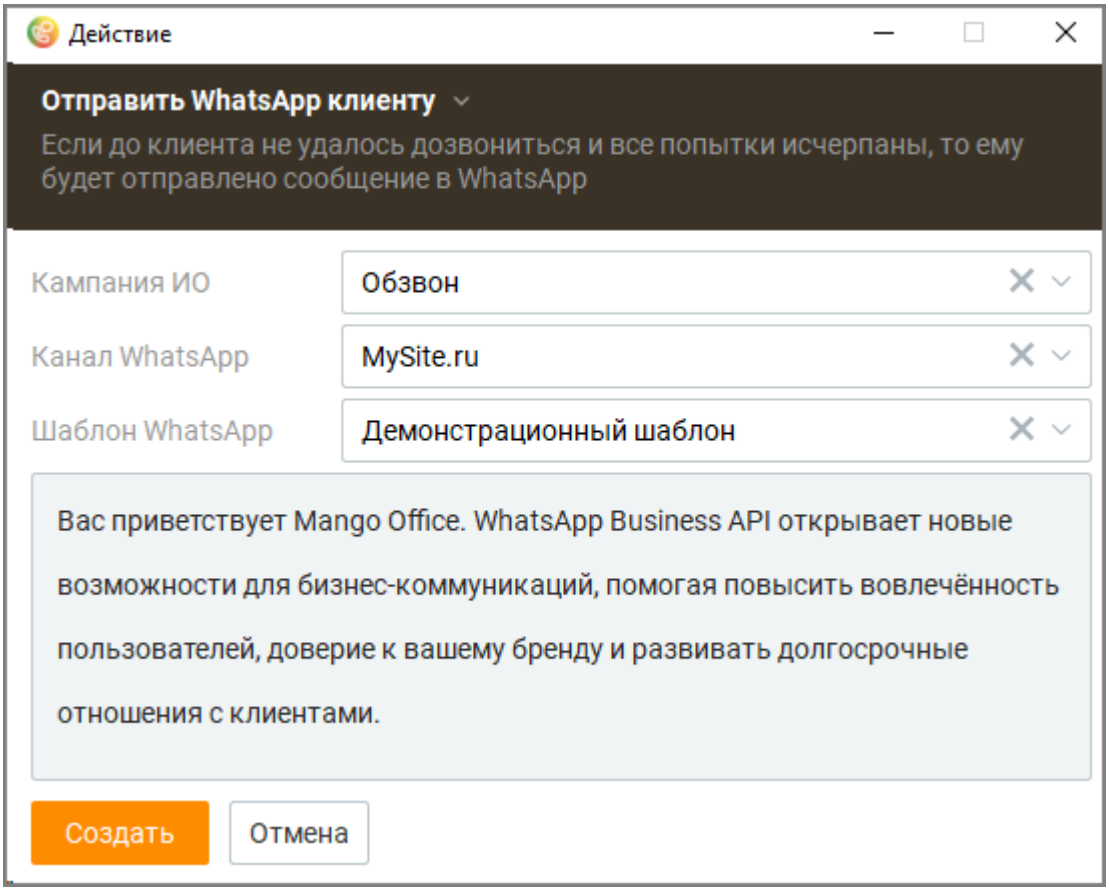
Клик по кнопке "Создать" создает сообщение и закрывает окно создания.

Клик по кнопке "Отменить" отменяет внесенные изменения и закрывает окно создания сообщения.

Отправка WhatsApp сообщения с заданным текстом и переменными по предустановленному шаблону

Чтобы отправлять автоматические сообщения на WhatsApp клиенту необходимо предварительно настроить шаблон. Как настроить шаблон для отправки сообщений узнайте здесь: Шаблоны WhatsApp .

После настройки доступные шаблоны будут отображаться в списке шаблонов «Контакт-центра».



Кампания – выбор кампании Исходящего обзвона, по итогам которой будет отправлено WhatsApp-сообщение;

Канал WhatsApp – блок выбора канала. Доступен при наличии хотя бы одного канала WhatsApp, подключенного в Личном кабинете ВАТС.

Шаблон WhatsApp – блок выбора шаблона. Доступен при наличии хотя бы одного шаблона WhatsApp в списке шаблонов «Контакт-центра».

Текст шаблона – блок данных для создания WhatsApp-уведомления на основе выбранного шаблона.

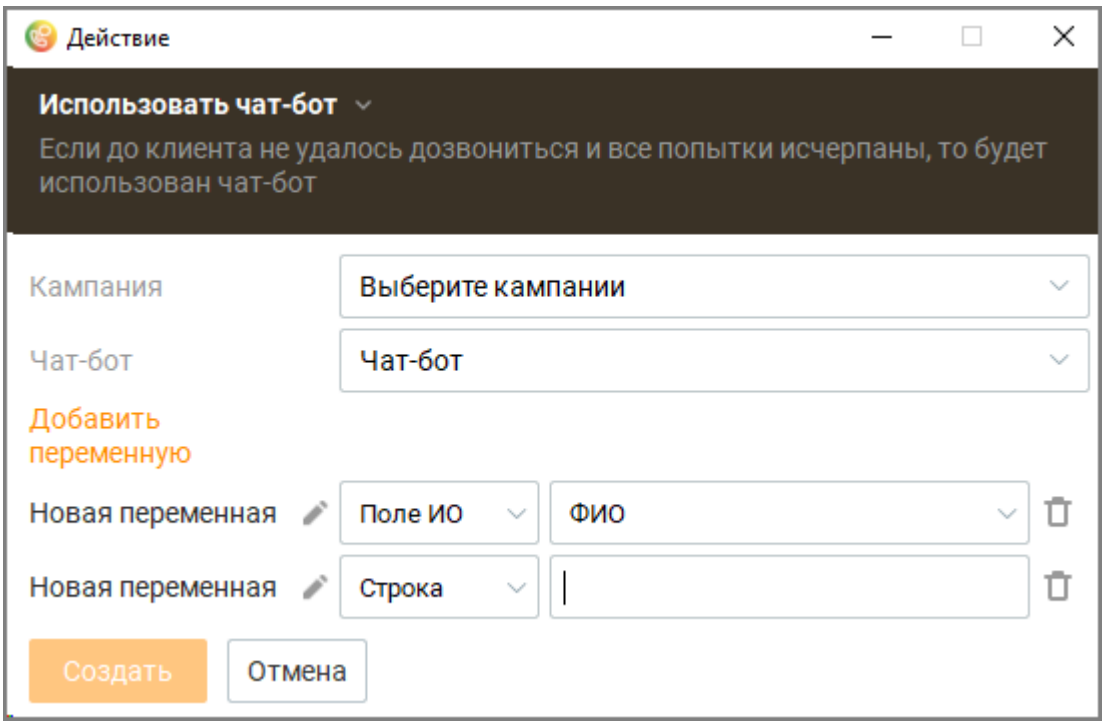
Клик по кнопке "Создать" создает сообщение и закрывает окно создания.

Клик по кнопке "Отменить" отменяет внесенные изменения и закрывает окно создания сообщения.

Отправка сообщения с помощью чат-бота

При недозвоне во время Исходящего обзвона робот или оператор могут запустить чат-бота для работы с клиентом. Для этого на продукте должен быть подключен чат-бот, а также настроен скрипт диалога чат-бота.

Чат-бот можно подключить, оставив заявку здесь или заполнив форму в модуле Роботы.

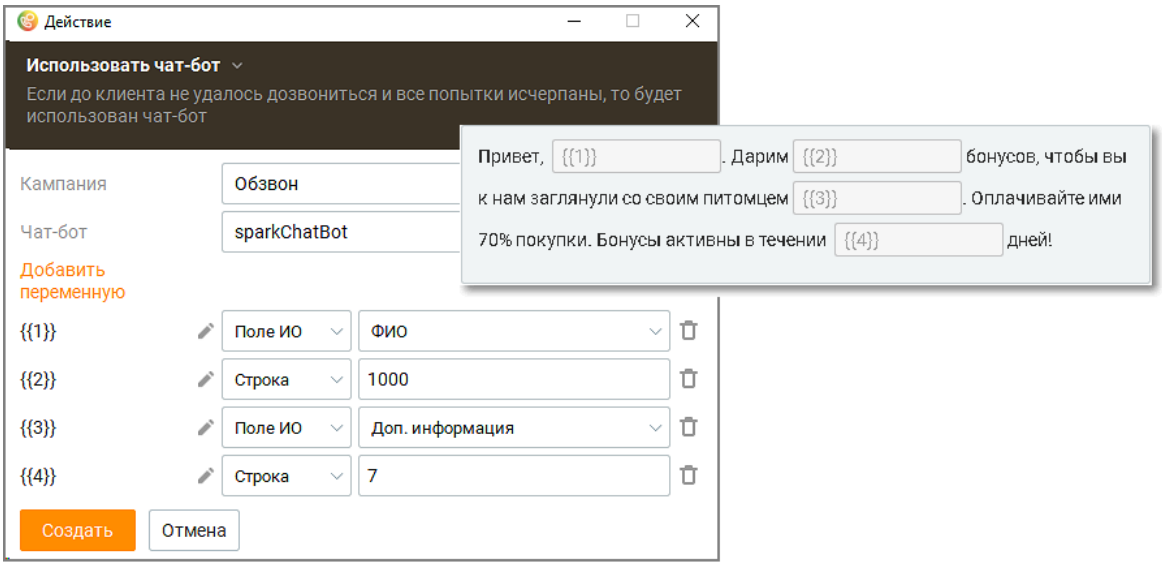


Кампания – выбор кампании Исходящего обзвона, по итогам которой чат-ботом будет отправлено сообщение;

Чат-бот – блок выбора чат-бота. Доступен при наличии хотя бы одного чат-бота, подключенного в ЛК ВАТС.

Добавить переменную – блок добавления переменной. Чат-бот отправит сообщение в соответствии со своим преднастроенным скриптом. К скрипту можно добавить выбранные переменные.

Пример сообщения чат-бота:



Клик по кнопке "Создать" создает сообщение и закрывает окно создания.

Клик по кнопке "Отменить" отменяет внесенные изменения и закрывает окно создания сообщения.

Чтобы удалить автоматимческое действие, откройте его и нажмите кнопку "Удалить".

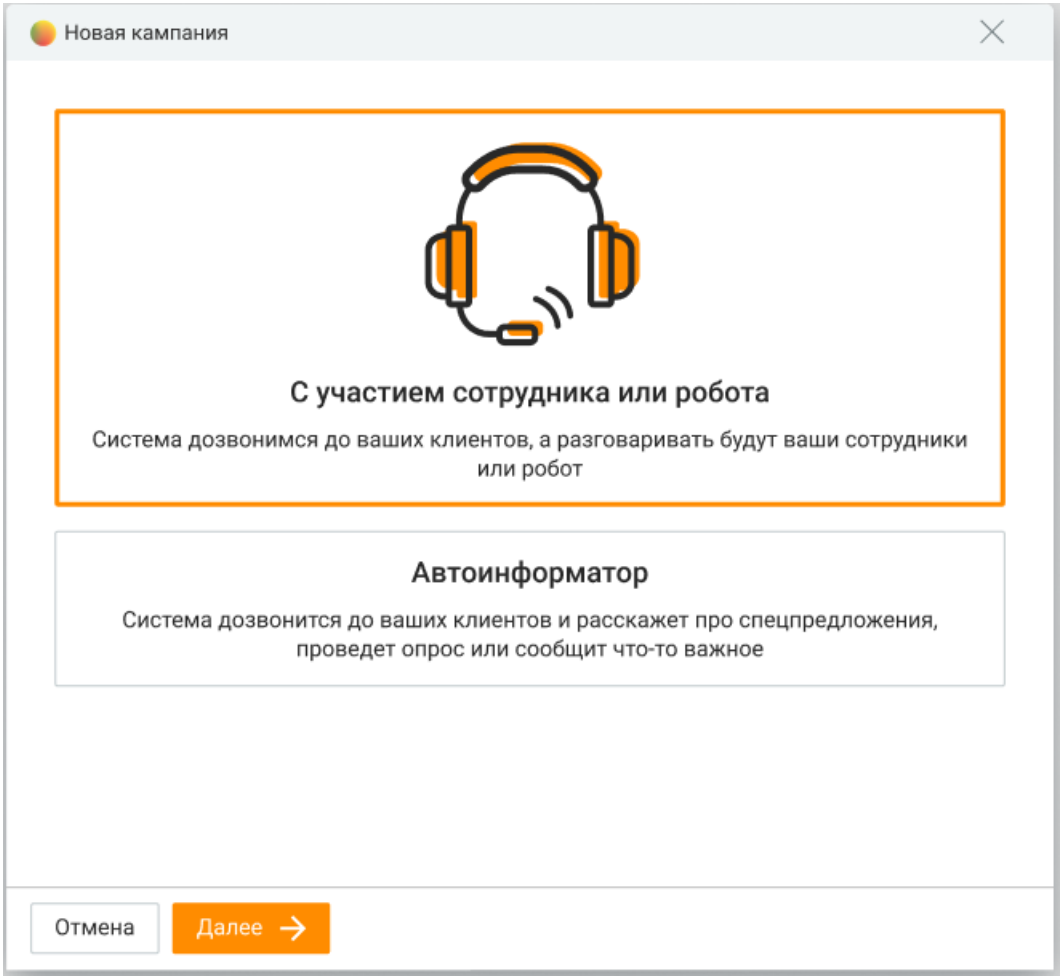
11.4. Добавление кампании

Добавление новой кампании или кампании на базе существующей разбито на несколько шагов в зависимости от выбранного режима шаблона обзвона.

После нажатия кнопки **Добавить кампанию** запускается Мастер создания кампании.

Выберите режим и шаблон обзвона.

Выбор режима автоматического дозвона доступен только при наличии соответствующей подключенной услуги. В противном случае для пользователя с правами Администратора доступна возможность подключения режима нажатием кнопки Подключить с последующим выбором нового тарифа. Узнать больше для получения более подробной информации об услуге на сайте компании.



С участием сотрудника или робота

- **Сначала клиенту, потом сотруднику или роботу** – сперва осуществляется дозвон внешнему абоненту. В момент поднятия трубки начинается выбор свободного оператора или робота и дозвон до него.
- **Одновременно сотруднику и клиенту** – сперва осуществляется дозвон внешнему абоненту. В момент дозвона до абонента (появление гудка) начинается выбор свободного оператора и дозвон до него.
- **Сначала сотруднику, потом клиенту** – сперва осуществляется дозвон оператору. В момент поднятия трубки начинается дозвон внешнему абоненту.

- **Предиктивный обзвон** – на основании данных о ходе кампании система определяет возможность дозвона до следующего клиента до того момента, как оператор освободится. В данном режиме недоступно назначение роботов в качестве участников кампании.

Для кампаний с участием сотрудника доступна обработка вызовов с использованием АнтиРобота (при подключении соответствующей услуги). Если на продукте подключена услуга "АнтиРобот", в режиме "Предиктивный обзвон" система учитывает и вызовы, которые находятся в обработке АнтиРоботом.

Предиктивный режим обзвона доступен только при подключенной услуге "Исходящий обзвон PRO".

Без участия сотрудника

- **Сбор обратной связи** – дозвон внешнему абоненту, поочередное проигрывание вопросов с предложением выбора одного из нескольких вариантов ответа на каждый вопрос. После каждого вопроса фиксируется вариант ответа абонента (нажатая им кнопка).
- **Специальное предложение для клиентов** – дозвон внешнему абоненту, проигрывание голосового приветствия и коммерческого предложения. В случае заинтересованности абонент выбирает пункт меню (нажимает нужную кнопку), после чего выполняется переадресация на группу, либо завершение вызов.
- **Уведомление** – Осуществляется дозвон внешнему абоненту. В момент поднятия трубки начинается проигрывание звукового фрагмента.

Дозвон на несколько номеров

Автоматический дозвон осуществляется на основной номер клиента. Если в карточке клиента в адресной книге имеется несколько контактных номеров, автодозвон может осуществляться на каждый контактный номер. Для этого в Личном кабинете должна быть подключена услуга "Исходящий обзвон PRO".

Если услуга подключена, при загрузке контактов в кампанию из адресной книги следует выбрать:

- звонить на один основной номер клиента
- звонить на все номера из карточки клиента (в кампанию ИО попадают до 5-ти номеров). При этом интервал между звонками на разные номера одного клиента соответствует настройкам кампании.

Если произошел дозвон по одному из номеров клиента, то дозвон по остальным номерам этого клиента не производится. При возвращении задач в обзвон в случае наличия у клиента нескольких номеров телефонов, в обзвон возвращаются все номера.

Кампания Исходящего обзвона может быть создана и в случае, если в Личном кабинете ЛК ВАТС в качестве исходящего номера имеется SIP-trunk, но нет номера телефонной сети общего пользования.

Ограничения кампаний Исходящего обзвона:

- Максимальное количество кампаний исходящего обзвона для одной компании – 1 000;
- Максимальное количество контактов в рамках одной кампании исходящего обзвона – 10 000;
- Максимальное количество операторов в рамках одной кампании исходящего обзвона – 50.

При превышении лимита отображается соответствующее информационное сообщение.

Далее будут рассмотрены шаги создания кампании в зависимости от выбранного режима и шаблона:

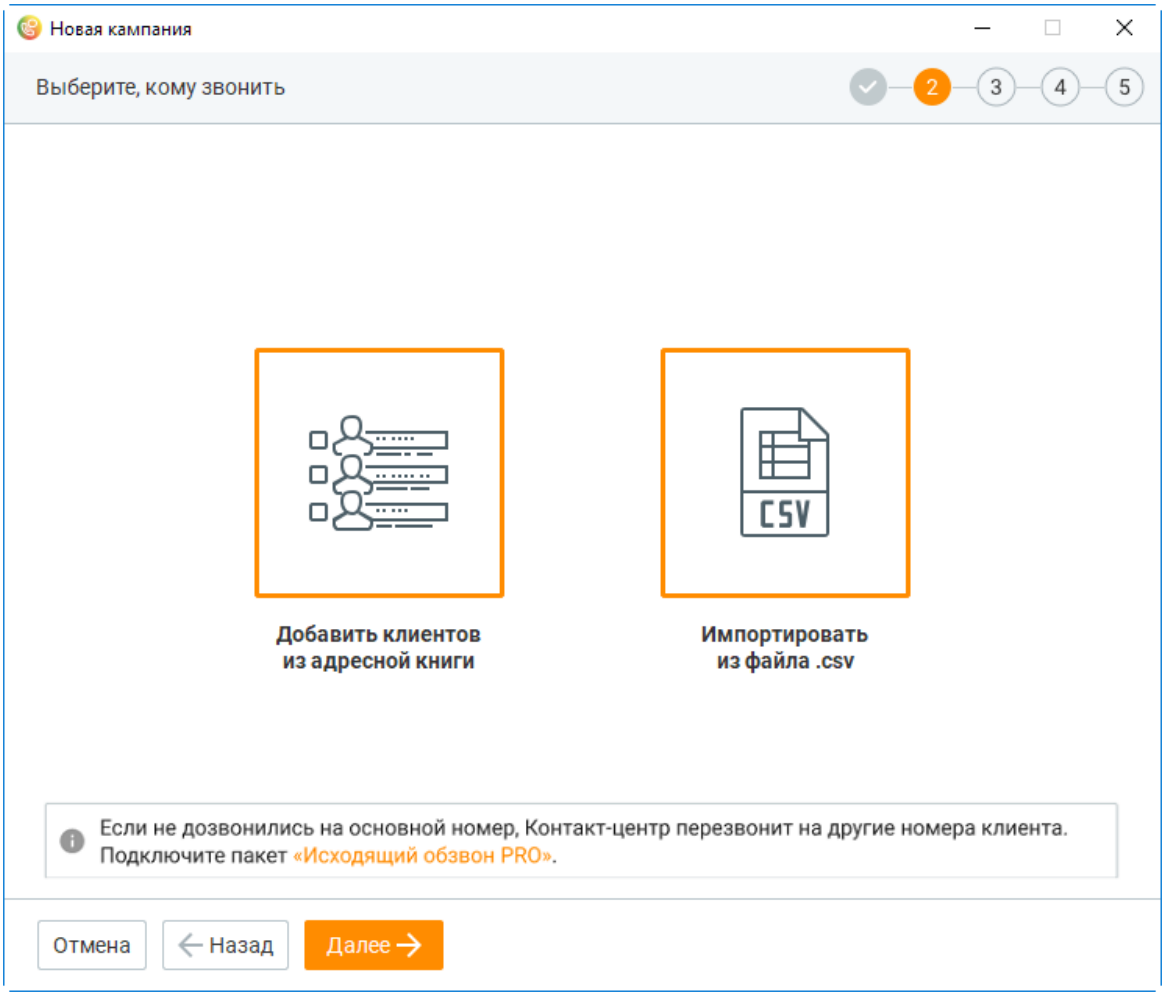
- С участием сотрудника
- Без участия сотрудника

11.4.1. С участием сотрудника

Параметры, указываемые при создании кампании в режиме "С участием сотрудника", не зависят от выбранного шаблона.

Выбор контактов

На данном шаге необходимо определить список внешних абонентов, по которым будет осуществляться обзвон:

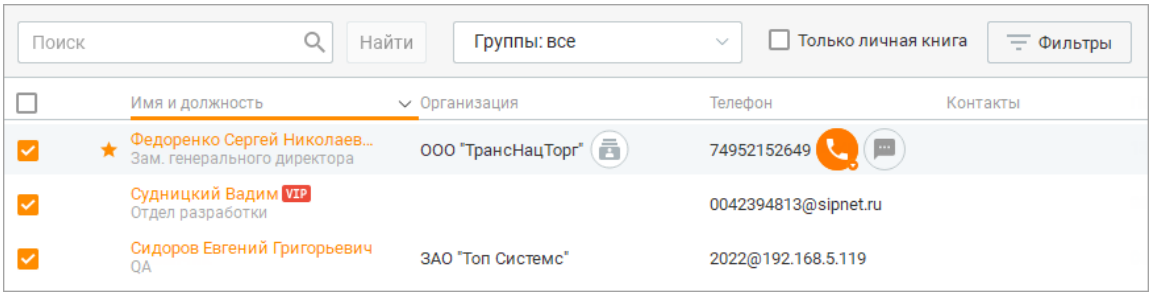


Предусмотрено два способа добавления контактов, которые можно комбинировать:

1. **Добавить клиентов из Контактов (адресной книги)** – добавление контактов из адресной книги текущего продукта Контакт-центра MANGO OFFICE;
2. **Импортировать из файла .csv** – добавление контактов из внешнего источника (CSV файл).

Количество контактов в одной кампании зависит от версии продукта. При превышении количества контактов соответствующая кнопка для добавления контактов будет недоступна. Чтобы увеличить количество контактов, смените версию продукта либо обратитесь в клиентский отдел компании в вашем регионе.

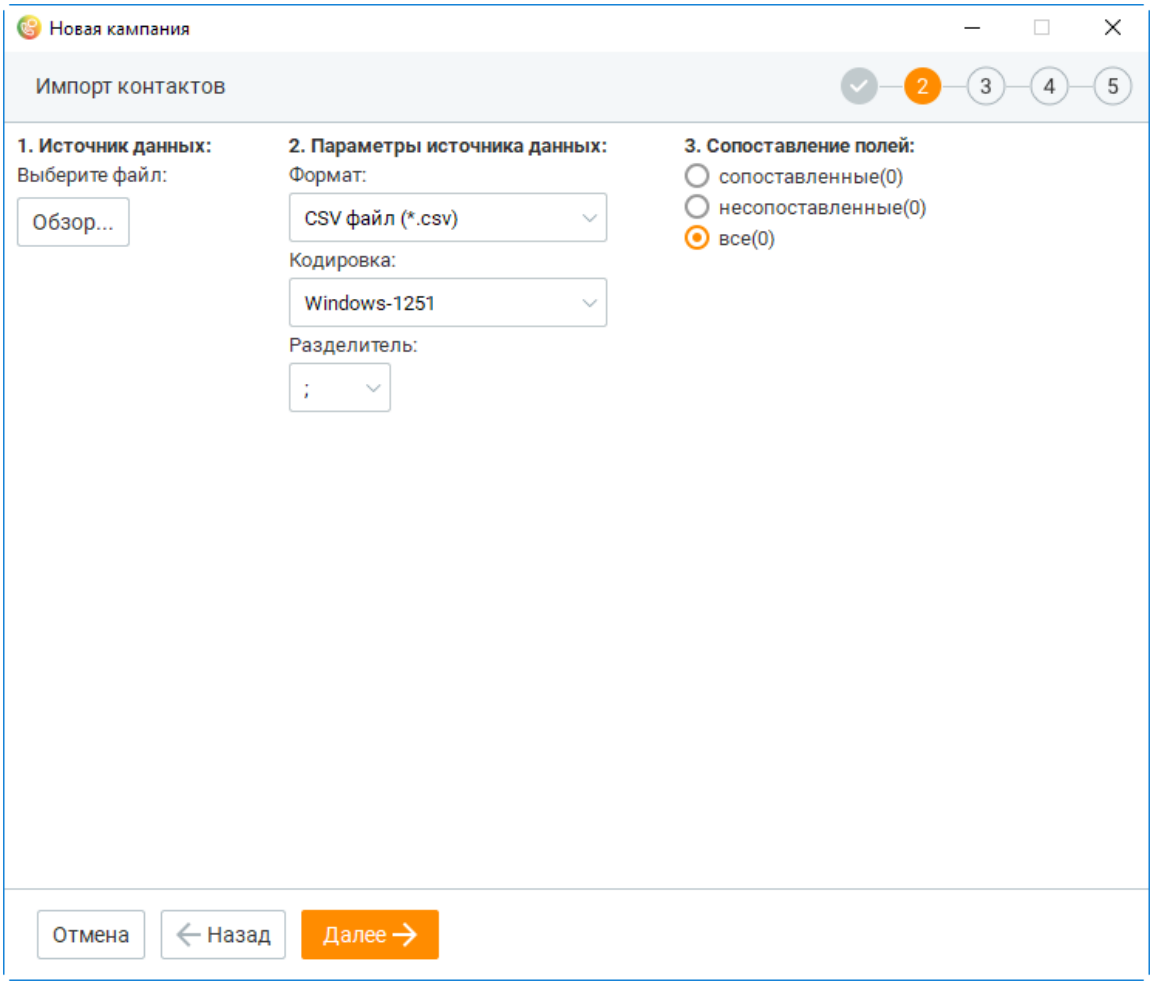
При добавлении контактов из адресной книги форма создания кампании скрывается и выполняется переход в модуль "Клиенты". Для поиска контактов вы можете использовать инструменты данного модуля. После выбора нужных контактов нажмите кнопку **Отправить контакты**.



Выбранные контакты отображаются в списке формы шага по добавлению контактов. Для удаления ненужных контактов выделите их флагами и нажмите Исключить.

При импорте контактов из файла используется стандартная форма импорта данных с возможностью сопоставления полей. Поле "Телефон" является обязательным для сопоставления.

Рекомендуется изменять CSV-файлы через приложение MS Excel. Другие приложения могут некорректно формировать файл для импорта.



Передача списка пользовательских полей происходит в том числе при пустых значениях импортируемого файла, а также в случае, если поля не были сопоставлены при импорте.

После завершения редактирования списка контактов нажмите **Далее**.

Сопоставление полей

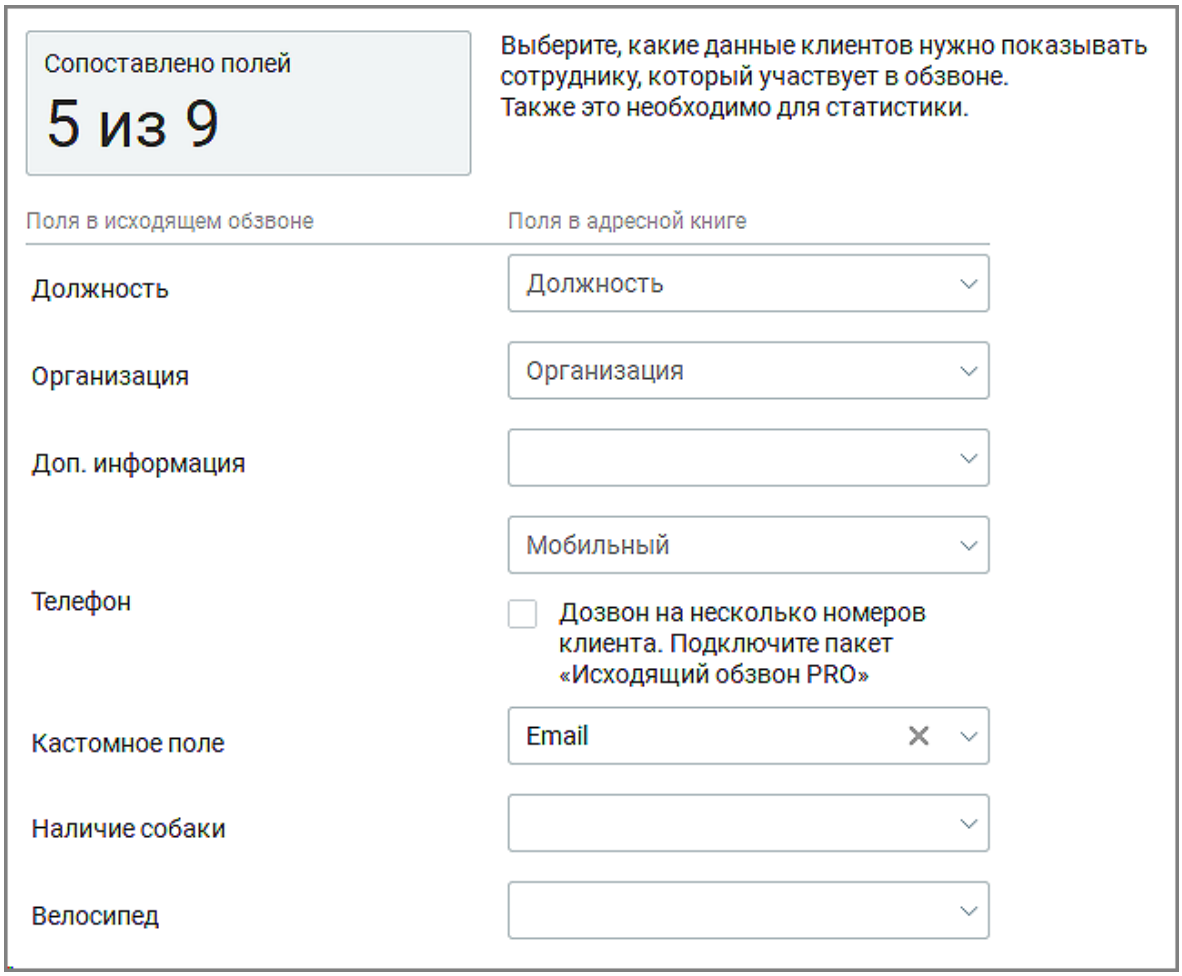
Перед началом кампании рекомендуется настроить пользовательские поля на вкладке Настройка полей.

Настройки для сопоставления полей в Контактах и кампании Исходящего обзвона открываются, если в данную компанию контакты добавляются впервые.

Если же ранее в данную кампанию был добавлен хотя бы один контакт из адресной книги, то выбранные новые контакты добавляются в кампанию с настройками сопоставления полей, сделанными ранее для предыдущих добавленных контактов.

При подключенной услуге "Исходящий обзвон PRO" с полем "Телефон" можно сопоставить до 5-ти столбцов с номерами телефона клиента.

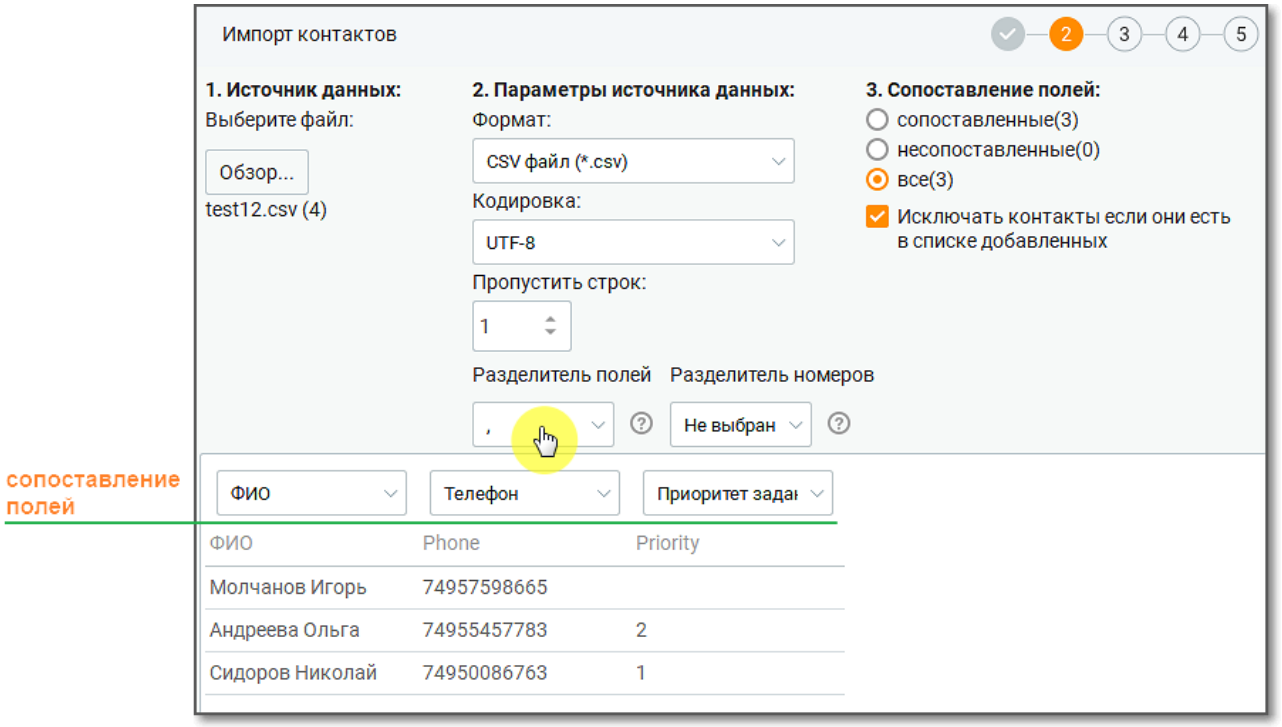
Сопоставление полей необходимо для корректного отображения данных в карточке обращения, поступающего сотруднику в процессе обзвона. А также для сбора статистики кампаний Исходящего обзвона "Без участия сотрудника".



В карточке кампании ИО отобразятся только те пользовательские поля, для которых были указаны сопоставления при загрузке базы.

Сопоставление полей при импорте из файла csv:

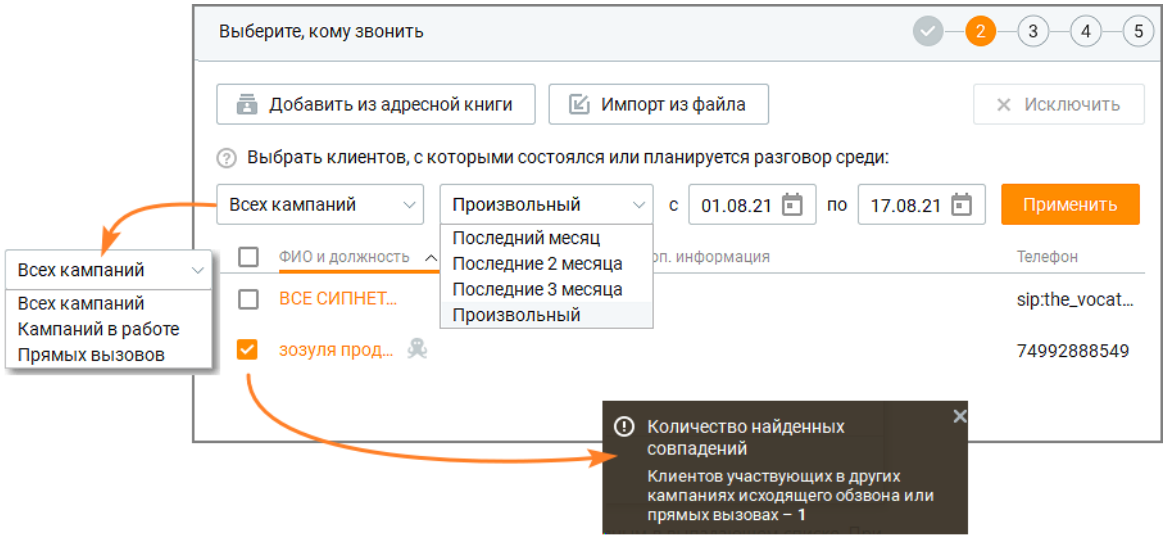
Если у вас не открывается меню сопоставления полей, проверьте – корректно ли выбран разделитель полей.



Проверка списка контактов

Шаг 2 – проверка списка контактов для исключения контактов, участвующих в других кампаниях Исходящего обзвона.

При подключенной услуге "Исходящий обзвон PRO" на Шаге 2 осуществляется автоматическая проверка списка выбранных контактов на их участие в других кампаниях ИО, в соответствии с заданными пользователем параметрами фильтрации.



Доступны следующие фильтры:

Всех кампаний – варианты периода: Последний месяц, Последние 2 месяца, Последние 3 месяца, Произвольный период;

Кампаний в работе – возможность выбора периода отсутствует;

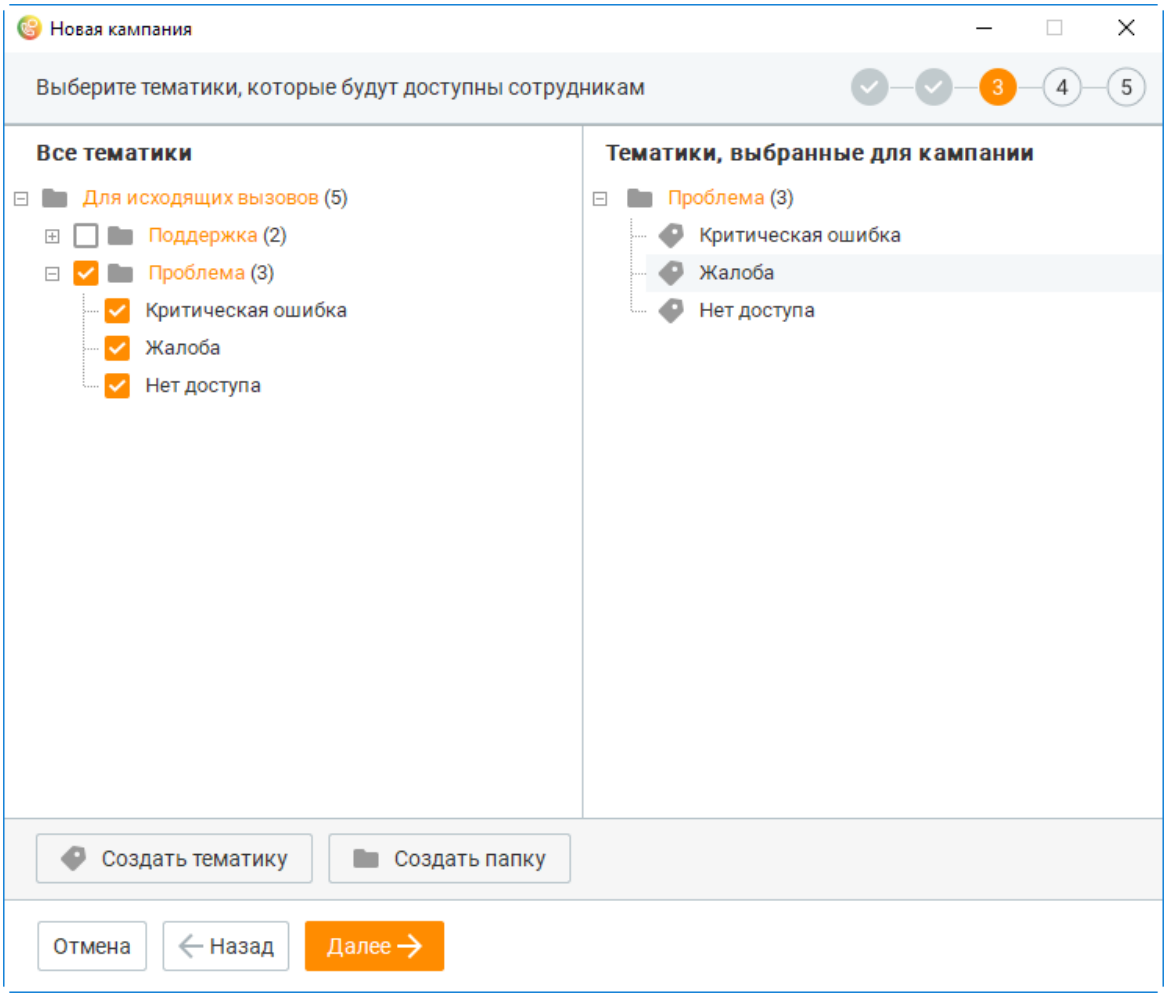
Прямых вызовов – варианты периода: Текущий день, Текущие 2 дня, Текущая неделя, Текущий месяц, Произвольный период.

После нажатия кнопки **Применить** будет произведена проверка. Всплывающее уведомление информирует о количестве найденных совпадений. Контакты, участвующие в других кампаниях ИО, отмечаются пиктограммой и иконкой подсказки.

Чтобы исключить нежелательные контакты из списка кампании ИО, отметьте их и нажмите кнопку **Исключить.**

Выбор тематик

На следующем шаге создания кампании вы можете определить набор тематик для исходящего обзвона:



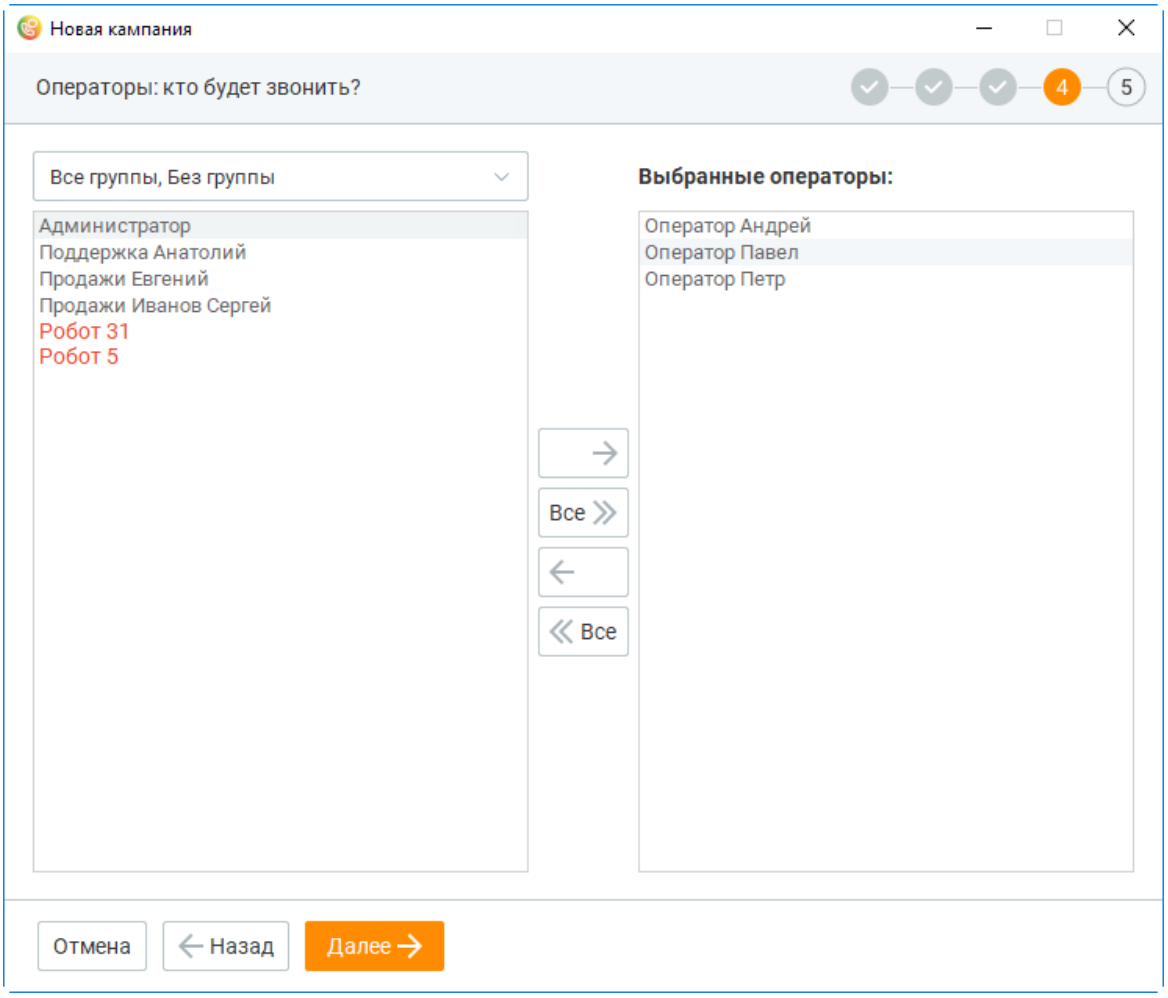
Список включает все тематики для исходящих вызовов. Действия по добавлению и редактированию списка результатов аналогичны действиям по работе с тематиками в справочнике тематик обращений.

После завершения редактирования списка результатов нажмите **Далее**.

В момент создания кампании у всех сотрудников, которые участвуют в ней в качестве исполнителя, список доступных тематик для обработки обращения обновляется.

Выбор операторов

На следующем шаге необходимо определить список операторов, которые будут осуществлять обзвон:



В левой части приведен список доступных операторов, ограниченный набором групп, включая сотрудников-роботов. Операторы, у которых не активен переключатель "Учитывать статус сотрудника при распределении вызовов на него", не могут принимать участие в обзвоне и отмечены красным шрифтом.

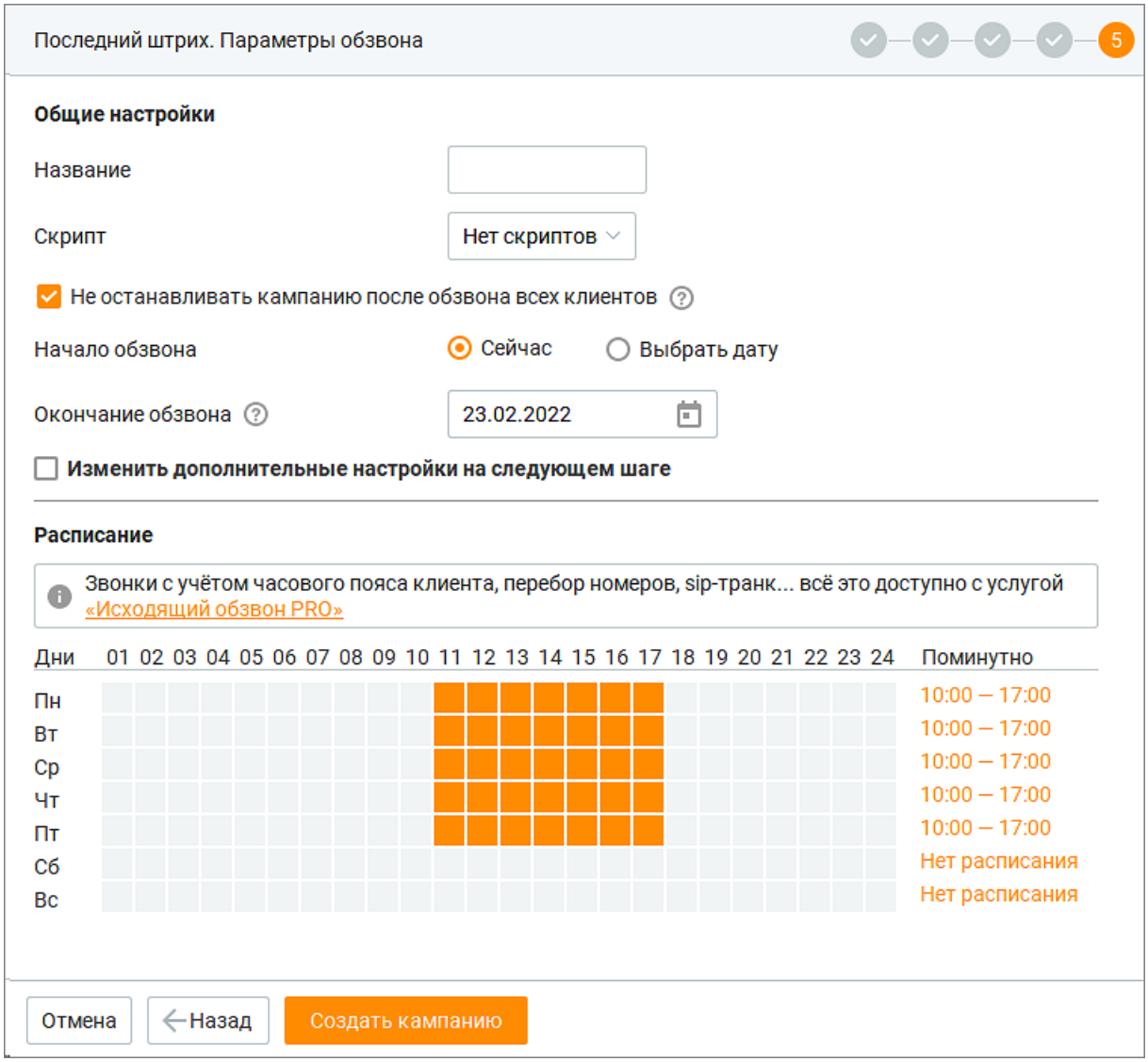
Набор групп определяется в выпадающем списке.

Выбор нескольких операторов осуществляется выделением с помощью левой кнопки мыши. Перенос выполняется по нажатию кнопок со стрелками влево/вправо, двойным щелчком либо кнопкой Все (для переноса всех доступных операторов).

После завершения редактирования списка операторов нажмите **Далее**.

Параметры обзвона

На следующем шаге создания кампании необходимо указать следующие параметры:



1. **Название** – краткое описание текущего задания;
2. **Скрипт** – назначение доступных скриптов на выбранных операторов;
3. **Чекбокс "Не останавливать кампанию после обзвона всех клиентов"** – настройка, позволяющая кампании не переходить в статус "Завершена", если достигнуто максимальное количество попыток дозвона по всем контактам. Кампания остается в статусе "Запланирована", что делает возможным синхронное создание новых заданий через API. После создания кампании настройка недоступна для изменения.
4. **Начало обзвона** – по умолчанию указывается текущая дата;
5. **Окончание обзвона** – окончание кампании по обзвону;
6. **Чекбокс "Изменить дополнительные настройки на следующем шаге"** – дополнительные настройки кампании в виде отдельного шага;
7. **Расписание для проведения исходящего обзвона**. Каждый прямоугольник обозначает один час. Расписание хранится локально на компьютере текущего пользователя. Настройки сохраняются при создании кампании и применяются при создании следующей кампании. Для изменения расписания предусмотрено два способа:

- Щелчком левой кнопки мыши по определенному прямоугольнику. Первый щелчок выделяет один час, второй щелчок снимает выделение;

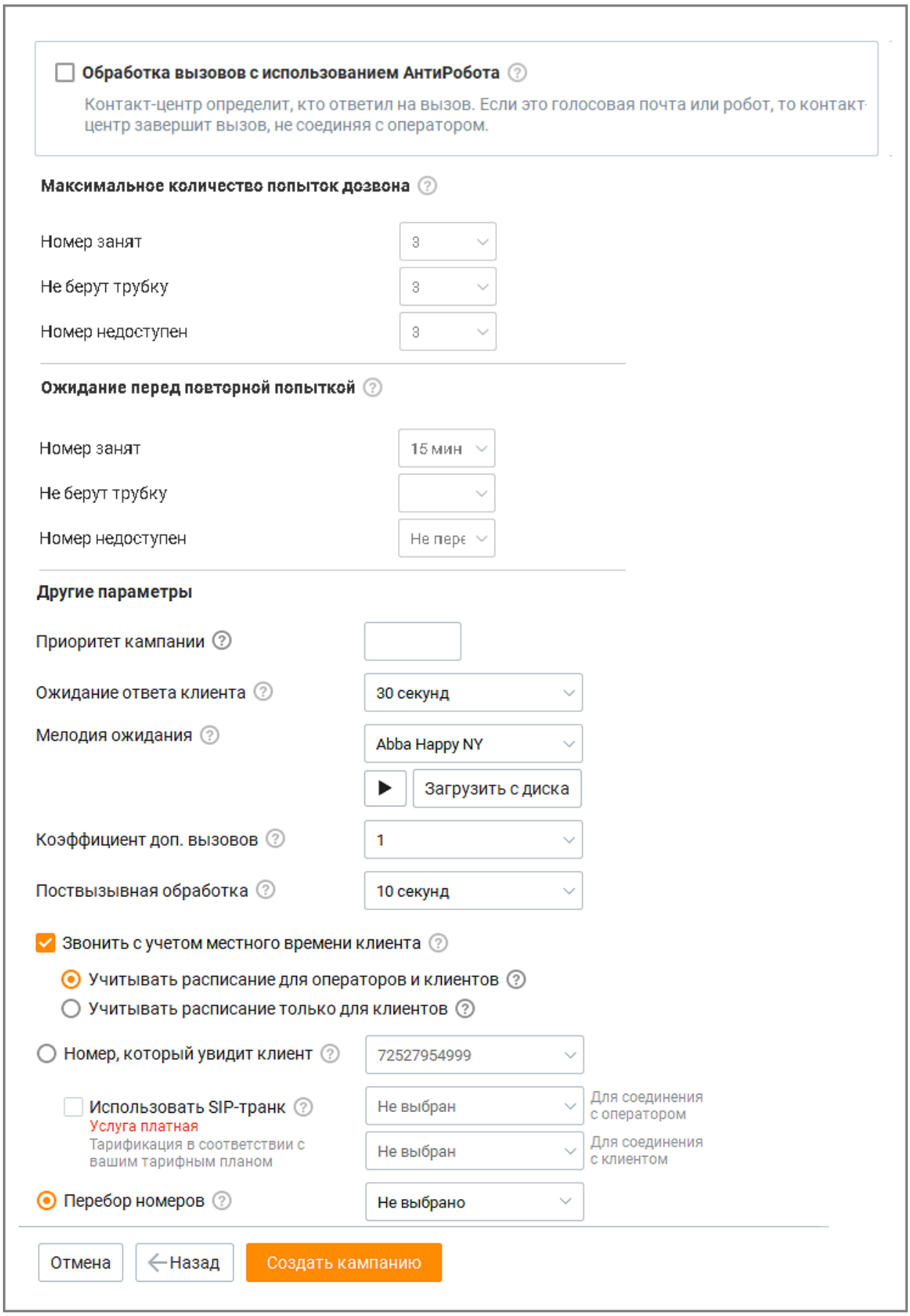
- Щелчком левой кнопки мыши по значению в поле "Период времени". Значения вводятся во всплывающем окне, здесь же предусмотрена возможность указания нескольких временных периодов.

При подключенной услуге "Исходящий обзвон PRO" обзвон осуществляется исходя из времени в регионе клиента. Если услуга не подключена – по умолчанию действует время часового пояса региона Москва.

Если флаг "Изменить дополнительные настройки на следующем шаге" не был установлен, нажмите **Создать кампанию**. В противном случае на форме будет присутствовать кнопка "Далее" и переход к Дополнительным настройкам.

Дополнительные настройки

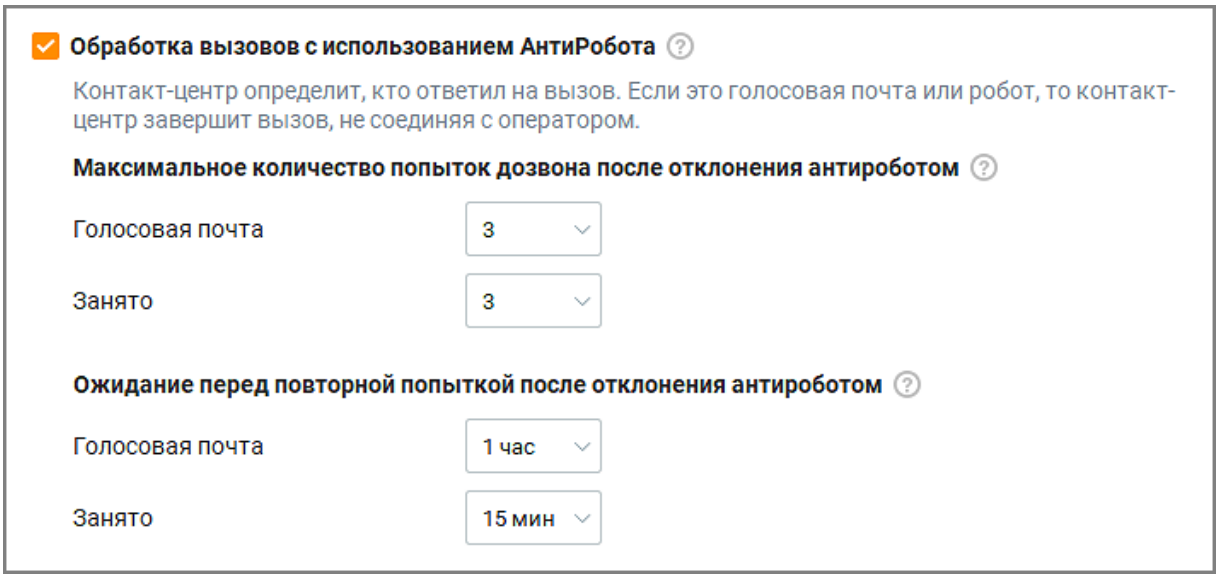
К дополнительным настройкам можно вернуться после создания кампании, открыв карточку кампании. На данном шаге вы можете изменить следующие параметры:


Обработка вызовов с использованием АнтиРобота
Контакт-центр определит, кто ответил на вызов. Если это голосовая почта или робот, то контакт-центр завершит вызов, не соединяя с оператором.
Максимальное количество попыток дозвона
Номер занят
3
Не берут трубку
3
Номер недоступен
3
Ожидание перед повторной попыткой
Номер занят
15 мин
Не берут трубку
Номер недоступен
Не пере
Другие параметры
Приоритет кампании
Ожидание ответа клиента
30 секунд
Мелодия ожидания
Abba Happy NY
Загрузить с диска
Коэффициент доп. вызовов
1
Поствызывная обработка
10 секунд
Звонить с учетом местного времени клиента
Учитывать расписание для операторов и клиентов
Учитывать расписание только для клиентов
Номер, который увидит клиент
72527954999
Использовать SIP-транк
Услуга платная
Тарификация в соответствии с вашим тарифным планом
Не выбран
Для соединения с оператором
Не выбран
Для соединения с клиентом
Перебор номеров
Не выбрано
Отмена
Назад
Создать кампанию

2. **Обработка вызовов с использованием АнтиРобота** – опция, позволяющая не соединять с оператором вызовы, по которым ответил автоответчик или робот. Доступна при подключении соответствующей услуги и роли пользователя.

Настройки Антиробота

При проставлении чекбокса "Антиробот" открывается окно настроек:



- **Максимальное количество попыток дозвона после отклонения Антироботом** – количество попыток дозвониться до каждого номера из списка, которое совершает система после попадания на "Голосовую почту" и "Занято" соответственно;
- **Ожидание перед повторной попыткой после отклонения Антироботом** – интервал времени, по истечении которого система совершает вторую попытку дозвона, если не дозвонилась с первого раза.

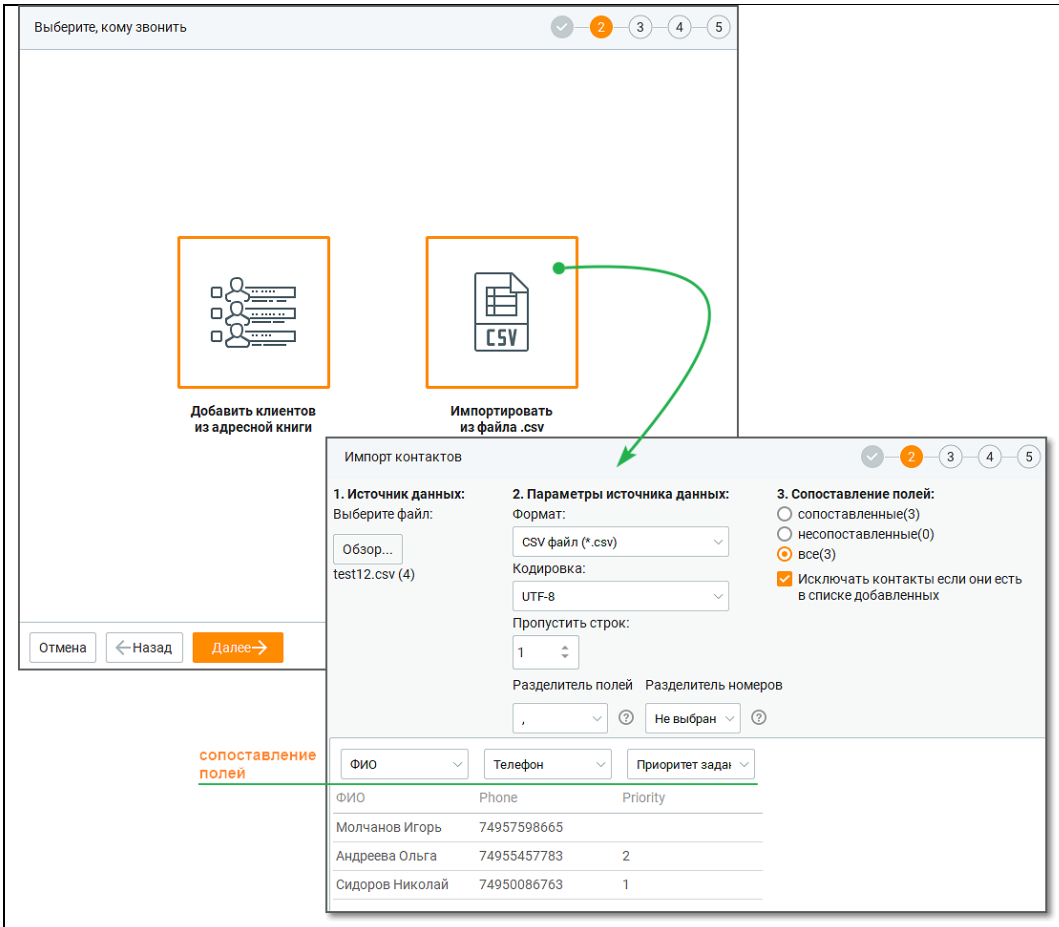
3. **Максимальное количество попыток дозвона** – количество попыток дозвона при определенном событии (не более 10-ти);
4. **Ожидание перед повторной попыткой** – время, через которое выполняется следующая попытка дозвона, в зависимости от события.
5. **Приоритет кампании ИО** – для управления порядком обработки кампаний ИО можно установить приоритет в диапазоне от 1 (самый высокий) до 999 (самый низкий). Задачи из кампании с более высоким приоритетом будут обрабатываться в первую очередь. Если оставить поле приоритета пустым, то приоритет не будет учтен, и кампания ИО будет обработана после кампаний с более высоким приоритетом.

   Также можно установит приоритет совершения звонков в рамках одной кампании ИО. Чтобы указать приоритет звонковых заданий, их необходимо загрузить в кампанию ИО через интерфейс Контакт-центра или через интерфейс API.

Приоритет совершения звонков

Приоритет звонковых заданий – приоритет задания представляет собой натуральное число от 1 до 999. Чем меньше число, тем выше приоритет. В отличие от настройки приоритета кампаний ИО настройка приоритета звонковых заданий в рамках одной кампании ИО настраивается только через импорт звонков из файла csv:

- При создании кампании ИО на шаге 2 "Выбор контактов" необходимо выбрать блок "Импортировать из файла.csv".



- В файле импорта csv для каждого звонкового задания можно указывать его приоритет. Если приоритет не задан, то задание встает в конец очереди обзвона.
- Сначала обзваниваются все задания с приоритетом 1, затем задания с приоритетом 2, и так далее (минимальный приоритет – 999). Перед каждым звонком по заданию с приоритетом 2 и ниже система проверяет – не появилось ли задание с более высоким приоритетом.
- Порядок обзвона заданий с одинаковым значением приоритета случаен, и система обрабатывает их в произвольной последовательности.

6. **Ожидание ответа клиента** – максимальное время, в течение которого ожидается поднятие трубки абонентом. Доступны варианты 15, 20, 30, 60 секунд;
7. **Мелодия ожидания** – выбор мелодии, которая воспроизводится абоненту во время ожидания ответа оператора, с возможностью предварительного прослушивания. Если в кампании ИО задействован "АнтиРобот", мелодия начинает проигрываться при звонке на "АнтиРобот".
8. **Коэффициент дополнительных вызовов** – отношение количества одновременно совершаемых попыток дозвона к количеству свободных операторов;
9. **Номер, который увидит клиент** – номер линии ВАТС, который будет определяться у внешних абонентов;
10. **Автоматическая подстановка номера** – чекбокс отображается, если на продукте подключена соответствующая услуга, а также в наличии настроенные правила автоподстановки номеров ВАТС. Если чекбокс отмечен, то исходящий номер будет выбран для каждого клиента, согласно правилам, настроенным в автоподстановке номеров ВАТС.

11. **Звонить с учетом местного времени клиента** – если чекбокс проставлен, исходящий дозвон осуществляется с учетом часового пояса клиента.
    - учитывать расписание для операторов и клиентов – дозвон начнется в часы совпадения рабочего времени клиента и сотрудника;
    - учитывать расписание только для клиентов – дозвон начнется по расписанию рабочего времени клиента.
12. **Поствызывная обработка** – время после окончания разговора, предназначенное для поствызывной обработки. В течение этого времени новые вызовы на оператора не распределяются;
13. **Использовать SIP-транк** – поле для настройки исходящих линии для клиента и для оператора, в случае подключения телефонии через канал SIP-транк;
14. **Перебор номеров** – если чекбокс проставлен, при дозвоне до клиента используются разные исходящие номера. При этом чекбоксы *Автоматическая подстановка номера* и *Использовать SIP-транк* недоступны для выбора.

После завершения работы с дополнительными настройками нажмите кнопку **Создать кампанию**. На этом добавление кампании завершено, далее выполняется возврат к списку кампаний.

Пример использования коэффициента дополнительных вызовов

В случае, когда отношение количества одновременно совершаемых попыток дозвона к количеству свободных операторов равно либо меньше, чем установленный коэффициент дополнительных вызовов, Контакт-центр MANGO OFFICE совершает попытки вызова. Если количество операторов в статусе **Обзвон** равно нулю, попытки вызовов не совершаются.

Пример:

1. 9 вызовов / 10 операторов = 0.9

Установлен коэффициент 0.7

0.9 > 0.7 попытки вызова не совершаются (остается свободный оператор);

2. 9 вызовов / 10 операторов = 0.9

Установлен коэффициент 0.9

0.9 = 0.9 попытки вызова совершаются;

3. 9 вызовов / 10 операторов = 0.9

Установлен коэффициент 1

0.9 < 1 попытки вызова совершаются;

4. Перед началом запуска кампании 0 вызовов

0 вызовов / 10 операторов = 0

Установлен коэффициент 1

0 < 1 попытки вызова совершаются;

5. В случае, когда система начала дозваниваться до внешнего абонента, а оператор сменил статус.

5 вызовов / 0 операторов

В этом случае текущий вызов закончится, а новый не начнется, так как количество операторов в статусе "Обзвон" = 0.

При превышении количества созданных кампаний, а также автоматических кампаний без участия оператора, в области системных уведомлений отображается соответствующее сообщение.

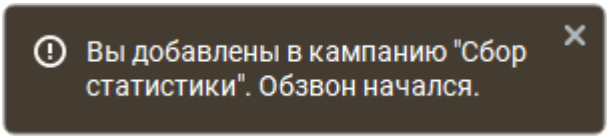
После завершения добавления кампания поочередно переходит в статусы "Обрабатывается" и "Запланирована".

Запуск кампании, т. е. переход в статус "Выполняется", зависит от выполнения следующих условий:

- дата начала обзвона должна соответствовать текущей дате;
- расписание обзвона должно соответствовать текущему времени;
- хотя бы один оператор должен быть переведен в статус "Обзвон".

При соблюдении всех условий статус кампании автоматически меняется на "Выполняется" и обзвон контактов стартует.

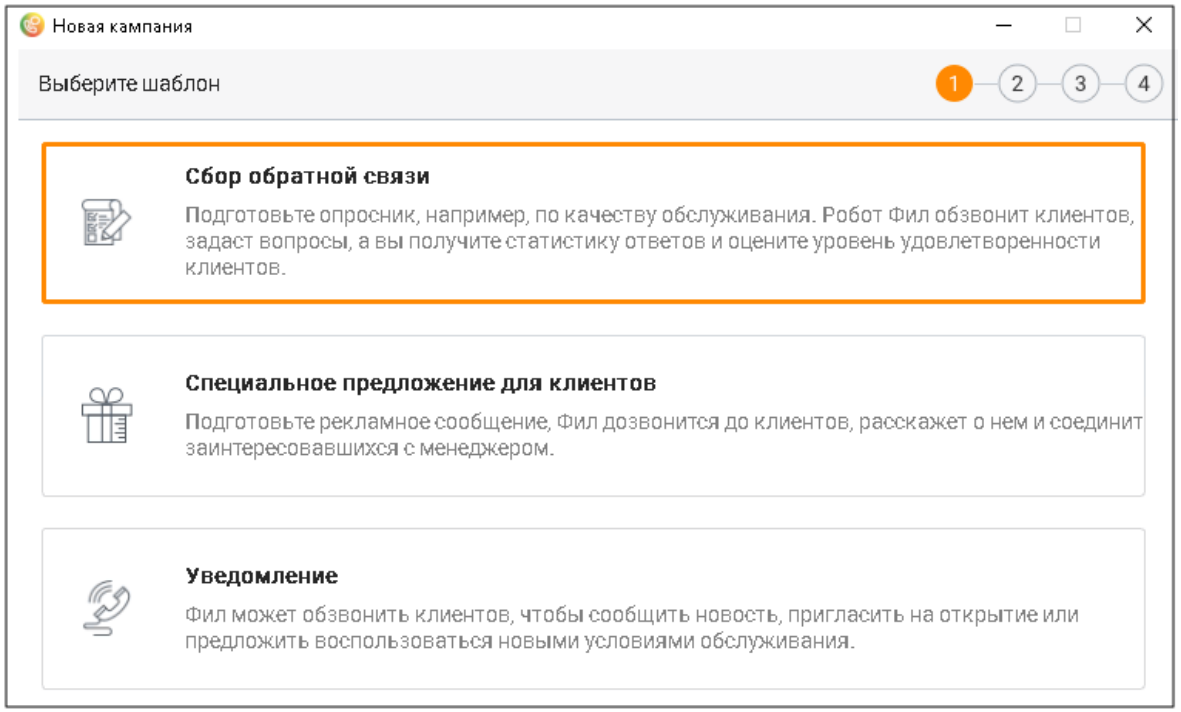
В момент создания/редактирования кампании исходящего обзвона у всех сотрудников, добавленных в кампанию, в области системных уведомлений отображается соответствующее сообщение, включающее дату начала кампании.



11.4.2. Без участия сотрудника

Параметры, указываемые при создании кампании в режиме "Без участия сотрудника", зависят от выбранного шаблона

Шаг 1. Выбор шаблона



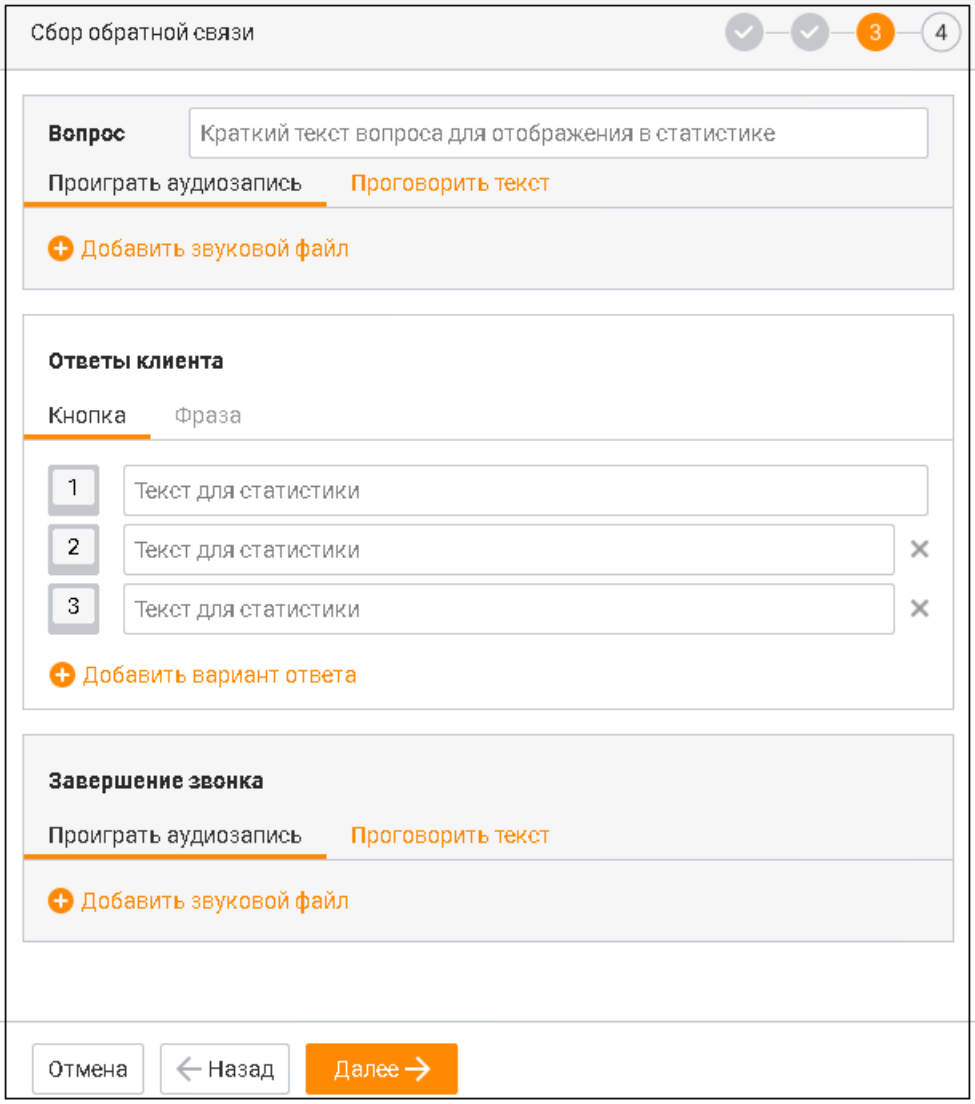
Сбор обратной связи

При создании кампании по шаблону "Сбор обратной связи" необходимо выполнить несколько шагов:

Шаг 2. Выбор контактов. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника".

Шаг 3. Сопоставление полей. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника".

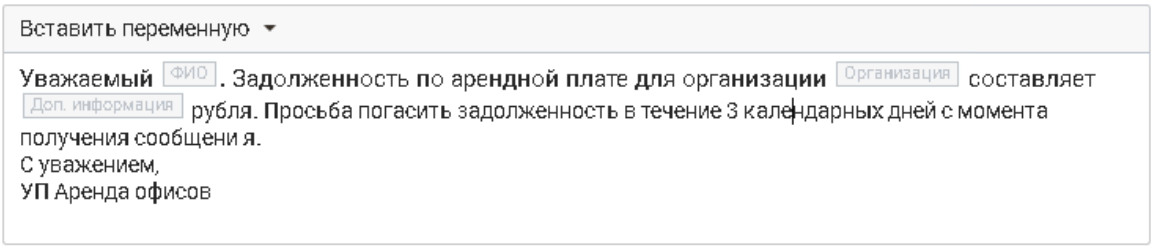
Шаг 4. Сбор обратной связи.



На данном шаге необходимо заполнить следующие блоки:

1. **Вопрос**. Добавление звукового или текстового файла с вопросом для абонента. Для звукового варианта допускается загрузка нового файла либо выбор из ранее загруженных файлов, с указанием длительности мелодии. Для текстового варианта после ввода текста можно выбрать мужской или женский голос озвучки (с прослушиванием вариантов, один раз в 10 сек).

В тексте могут содержаться до 50-ти переменных из контактной информации клиента: ФИО, Организация, Должность, Доп. информация, Телефон, Пользовательские поля. Максимальный размер текста 500 символов с пробелом (переменные не учитываются).



Для того, чтобы при просмотре статистики кампании ориентироваться в задаваемом вопросе, оставьте краткое поясняющее описание.

2. **Ответы клиента**.

Ответ клиента может представлять собой **кнопку** или **фразу**.

Вкладка **Фраза** доступна, если у пользователя в Контакт-центре MANGO OFFICE подключена услуга **Распознавание речи**.

Кнопка	Значение кнопки устанавливается автоматически. По умолчанию добавлен первый блок ответа с кнопкой "1".
Фраза	Строка, длиной не более 250 символов. Допускается ввод одного или нескольких слов. Запятая считается разделителем между отдельными фразами. Например, в поле задан текст: "нет, не хочу, не нужно, до свидания". В случае, если система распознает ответы абонента "нет", "не хочу", "не нужно", "до свидания" – в статистику запишется заданный вариант ответа (соответствующий краткому "тексту для статистики"). Если абонент скажет "хочу", "нужно" – такие фразы не будут распознаны как заданный вариант ответа. Разрешенные для ввода символы: • Буквы (кириллица); • Цифры; • Пробел; • Запятая; • Дефис (тире); • Кавычки "" и «».

Для того, чтобы при просмотре статистики кампании ориентироваться в ответах абонента, оставьте краткое поясняющее описание к каждому ответу. Допускается создание не более 10 ответов. Для удаления ответа щелкните по пиктограмме ✕.

3. **Завершение звонка**. Добавление звукового или текстового файла, который будет воспроизведен абоненту по завершению звонка. Для звукового варианта допускается загрузка нового файла либо выбор из ранее загруженных файлов, с указанием длительности мелодии. Для текстового варианта после ввода текста можно выбрать мужской или женский голос озвучки (с прослушиванием вариантов, один раз в 10 сек).

В тексте могут содержаться до 50-ти переменных из контактной информации клиента: ФИО, Организация, Должность, Доп. информация, Телефон, Пользовательские поля. Максимальный размер текста 500 символов с пробелом (переменные не учитываются).

Шаг 5. Параметры обзвона. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника"

Шаг 6. Дополнительные настройки. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника", за исключением пунктов:

- Мелодия ожидания;

- Коэффициент дополнительных вызовов;
- Поствызывная обработка.

На этом создание кампании завершено, далее выполняется возврат к списку кампаний.

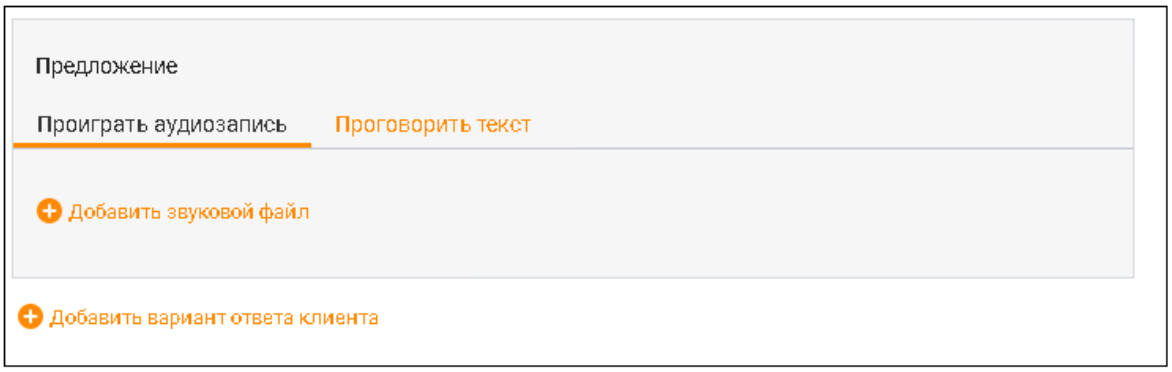
Специальное предложение для клиентов

При создании кампании по шаблону "Специальное предложение для клиентов" необходимо выполнить несколько шагов:

Шаг 2. Выбор контактов. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника".

Шаг 3. Сопоставление полей. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника".

Шаг 4. Специальное предложение.



На данном шаге необходимо заполнить следующие блоки:

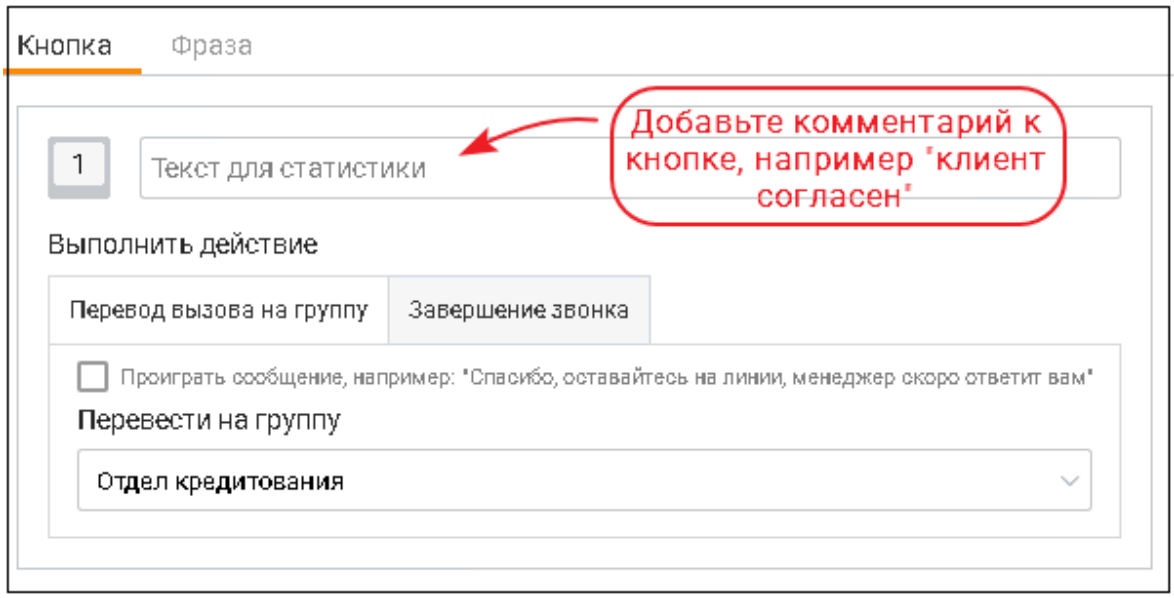
1. **Предложение**. Добавление звукового или текстового варианта со специальным коммерческим предложением для абонента. Для звукового варианта допускается загрузка нового файла либо выбор из ранее загруженных файлов, с указанием длительности мелодии. Для текстового варианта после ввода текста можно выбрать мужской или женский голос озвучки (с прослушиванием вариантов, один раз в 10 сек).

В тексте могут содержаться до 50-ти переменных из контактной информации клиента: ФИО, Организация, Должность, Доп. информация, Телефон, Пользовательские поля. Максимальный размер текста 500 символов с пробелом (переменные не учитываются).

2. **Добавить вариант ответа клиента.**

Ответ клиента может представлять собой **кнопку**, **фразу** или иметь статус **ответ не получен**.

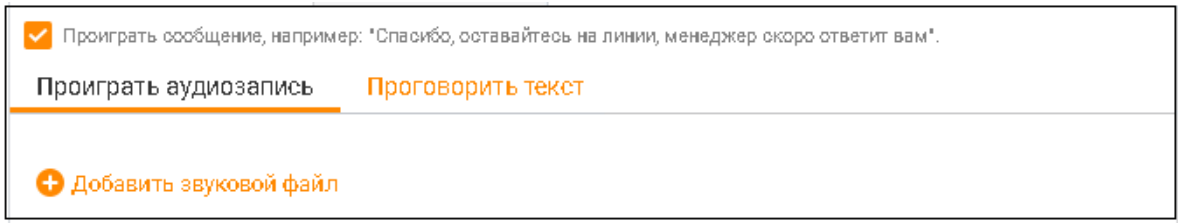
Вкладка **Фраза** доступна, если у пользователя в Контакт-центре MANGO OFFICE подключена услуга **Распознавание речи**.



Кнопка	Значение кнопки устанавливается автоматически. По умолчанию добавлен первый блок ответа с кнопкой "1".
Фраза	Строка, длиной не более 250 символов. Допускается ввод одного или нескольких слов. Запятая считается разделителем между отдельными фразами. Например, в поле задан текст: "нет, не хочу, не нужно, до свидания". В случае, если система распознает ответы абонента "нет", "не хочу", "не нужно", "до свидания" – в статистику запишется заданный вариант ответа (соответствующий краткому "тексту для статистики"). Если абонент скажет "хочу", "нужно" – такие фразы не будут распознаны как заданный вариант ответа. Разрешенные для ввода символы: • Буквы (кириллица); • Цифры; • Пробел; • Запятая; • Дефис (тире); • Кавычки "" и «».

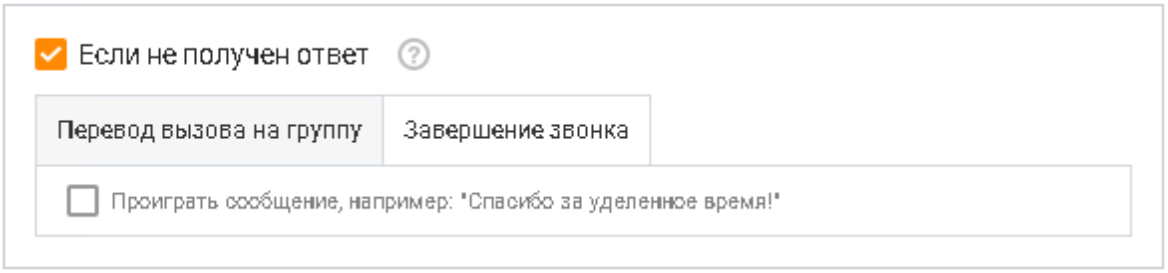
Если клиент нажал кнопку или произнес ключевую фразу. Выбор действия в зависимости от того, какую кнопку нажал абонент: перевод звонка на группу или завершение вызова. Каждое действие может сопровождаться воспроизведением звукового и текстового сообщения.

Для корректного срабатывания распределения вызовов хотя бы один из операторов указанной группы должен находиться в статусе "На линии".



Для того, чтобы при просмотре статистики кампании ориентироваться в ответах абонента, оставьте краткое поясняющее описание к каждому ответу. Допускается создание не более 10 вариантов ответов. Для удаления ответа щелкните по пиктограмме ✕.

Если ответ клиента не получен. Чтобы предусмотреть действия в случае отсутствия ответа клиента, поставьте галочку в чекбоксе *"Если не получен ответ"*. Доступны для выбора действия: перевод звонка на группу или завершение вызова. Каждое действие может сопровождаться воспроизведением звукового и текстового сообщения.



Шаг 5. Параметры обзвона. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника"

Шаг 6. Дополнительные настройки. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника", за исключением пунктов:

- Мелодия ожидания;
- Коэффициент дополнительных вызовов.

На этом создание кампании завершено, далее выполняется возврат к списку кампаний.

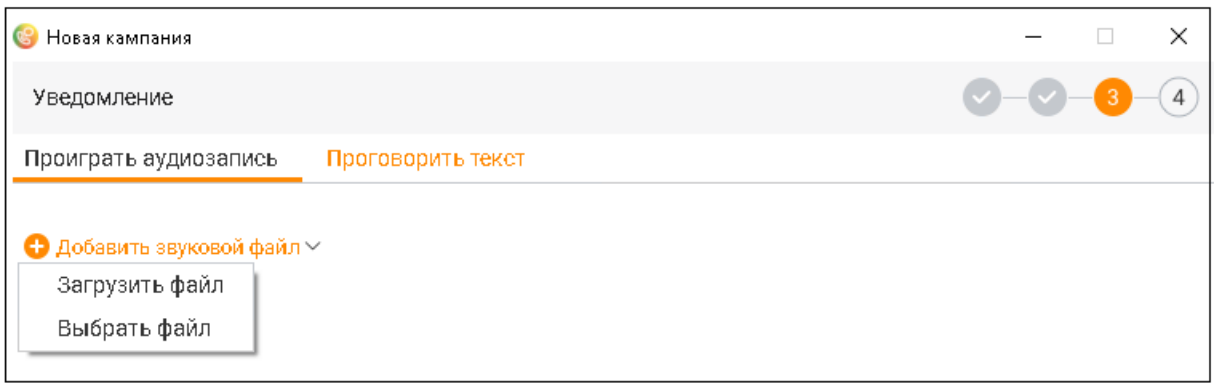
Уведомление

При создании кампании по шаблону "Уведомление" необходимо выполнить несколько шагов:

Шаг 2. Выбор контактов. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника".

Шаг 3. Сопоставление полей. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника".

Шаг 4. Уведомление.



На данном шаге необходимо добавить звуковой или текстовый файл с уведомлением для абонента. Для звукового варианта допускается загрузка нового файла либо выбор одного из ранее загруженных файлов. Формат файла – mp3, максимальный размер – 20 МБ. Для текстового варианта после ввода текста можно выбрать мужской или женский голос озвучки (с прослушиванием вариантов, один раз в 10 сек).

В тексте могут содержаться переменные из контактной информации клиента: ФИО, Организация, Должность, Доп. информация, Телефон, Пользовательские поля. Максимальный размер текста 500 символов с пробелом (переменные не учитываются).

Шаг 5. Параметры обзвона. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника"

Шаг 6. Дополнительные настройки. Аналогично добавлению кампании с режимом "С участием сотрудника", за исключением пунктов:

- Мелодия ожидания;
- Коэффициент дополнительных вызовов;
- Поствызывная обработка

На этом создание кампании завершено, далее выполняется возврат к списку кампаний.

При превышении количества созданных кампаний, а также автоматических кампаний без участия оператора, в области системных уведомлений отображается соответствующее сообщение. Чтобы увеличить количество, смените версию Контакт-центра MANGO OFFICE.

После завершения добавления кампания поочередно переходит в статусы "Обрабатывается" и "Запланирована".

Запуск кампании, т. е. переход в статус "Выполняется", зависит от выполнения следующих условий:

- дата начала обзвона должна соответствовать текущей дате;
- расписание обзвона должно соответствовать текущему времени.

При соблюдении всех условий статус кампании автоматически меняется на "Выполняется" и обзвон контактов стартует.

11.5. Карточка кампании

Откройте Карточку кампании, кликнув по наименованию кампании в списке кампаний Исходящего обзвона.

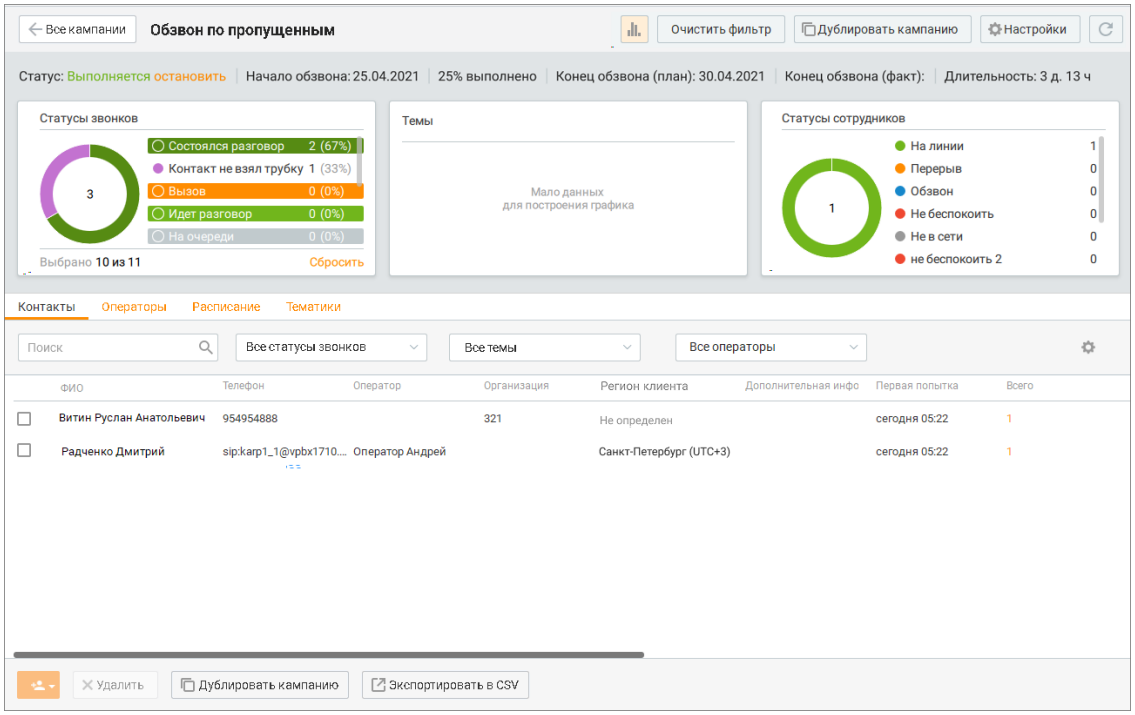
Карточка кампании содержит две вкладки:

- Статистика по кампании
- Эффективность кампании

11.5.1. Статистика по кампании

Вкладка **Статистика по кампании** состоит из двух блоков:

- инфографика (открывается кликом по пиктограмме );
- данные текущей кампании, разделенные на вкладки.



Клик по кнопке F5 обновляет данные в отчетах. Клик по кнопке *Очистить фильтр* удаляет заданные параметры фильтрации.

В рамках компаний исходящего обзвона в Контакт-центре MANGO OFFICE предусмотрена возможность скрытия номеров клиентов от сотрудников. Данная возможность является опциональной и подключается только через персонального менеджера.

В заголовке отображается статус кампании с возможностью управления им. Описание статусов приведено в разделе Список кампаний, блок "Как изменить статус кампании". Напомним, что статусом кампании можно управлять как из карточки кампании, так и из общего списка кампаний.

Для возвращения к списку кампаний нажмите ссылку "Все кампании".

Для вызова дополнительных настроек нажмите **Настройки**. Описание настроек приведено в разделе *Карточка кампании*, шаг Дополнительные настройки. В зависимости от статуса допускается изменение следующих настроек:

- Статус "Завершена", "Обрабатывается", "Останавливается" – любые изменения недоступны;
- Статус "Остановлена" – доступны для изменения поля: Название, Даты начала/окончания обзвона, Список операторов, Список контактов, Перебор номеров.
- Статус "Выполняется" – доступны для изменения поля: Дата окончания обзвона, Список контактов, Список операторов;
- Статус "Запланирована" – доступны для изменения поля: Название, Дата начала обзвона, Дата окончания обзвона.

Удаление контактов, импортированных из файла, доступно только в компании со статусом "Остановлена".

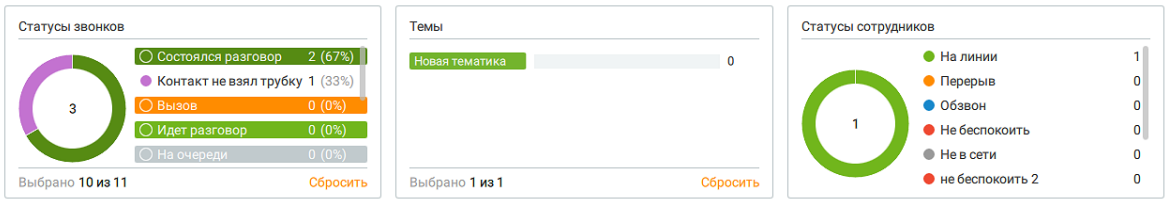
Инфографика

Данные об исходящем обзвоне выбранной кампании приведены в виде инфографики, включающей три диаграммы. Обновление информации осуществляется автоматически каждые 10 секунд либо при нажатии кнопки F5.

Клик по области графика (тексту либо изображению) приводит к фильтрации списка в таблице соответственно выбранному значению. Повторный клик по этой области приводит к отмене фильтрации. Клик по кнопке *Сбросить* очищает фильтр графика.

Графики зависимы друг от друга, т.е. выбор показателя на одном графике перестраивает значения на других графиках.

Данное правило не касается графика "Статусы сотрудников", поскольку он отражает текущий статус оператора.



Статусы звонков

Данная диаграмма отображает количество контактов, распределенных по статусам. Предусмотрены следующие статусы:

- **Вызов** – совершается вызов и/или оператору/роботу;
- **Состоялся разговор** – вызов совершен и разговор состоялся;
- **Идет разговор** – прямо сейчас происходит разговор;
- **На очереди** – вызов контакту пока не состоялся или только происходит дозвон;
- **Занято** – вызов контакту состоялся, но при последней попытке дозвона телефонная линия вызываемого абонента была занята;
- **Контакт не взял трубку** – вызов контакту состоялся, но при последней попытке дозвона, абонент не взял трубку;
- **Оператор не взял трубку** – вызов оператору состоялся, но при последней попытке дозвона оператор не взял трубку;
- **Отклонен оператором** – вызов оператору состоялся, но оператор отклонил вызов;
- **Оператор не дождался клиента** – вызов оператору состоялся, но при попытке дозвона до абонента оператор положил трубку. (Статус актуален только для режима "Сначала оператору, потом абоненту");
- **Недоступен клиент** – вызов контакту состоялся, но при последней попытке дозвона телефонная линия вызываемого абонента была недоступна;
- **Недоступен оператор** – вызов контакту состоялся, но при попытке дозвона телефонная линия оператора была не доступна;
- **Остановлен** – дозвон контакту был остановлен пользователем из клиентского приложения, либо кампания завершилась согласно расписанию;
- **АнтиРобот: клиент разговаривает –** вызов контакту состоялся, но АнтиРобот распознал, что контакт занят и отклонил вызов;
- **АнтиРобот: голосовая почта** – вызов контакту состоялся, но АнтиРобот распознал голосовую почту и отклонил вызов;
- **АнтиРобот: номер недоступен –** вызов контакту состоялся, но АнтиРобот распознал робота и отклонил вызов.
- **АнтиРобот: клиент положил трубку во время анализа АнтиРоботом –** вызов контакту состоялся, но клиент положил трубку после начала работы Антиробота и до его завершения.

Статусы звонков "Антиробот" отображаются, если на Контакт-центре подключена услуга "АнтиРобот".

При наведении курсора на диаграмму выводится всплывающая подсказка, отображающая название статуса, количество сотрудников в данном статусе и их имена.

Темы

Данная диаграмма отображает вызовы со статусом "Дозвонились", распределенные по результатам. Если результатов больше семи, то будут отображены семь наиболее часто используемых.

Список содержит результаты только нижнего уровня. Таким образом, если по одному разговору была выбран родительский и дочерний результат, то в отчете отображается только дочерний результат.

При наведении курсора на область диаграммы выводится всплывающая подсказка, отображающая процентное соотношение вызовов с данным результатом.

Статусы сотрудников

Данная диаграмма отображает количество сотрудников, участвующих в исходящем обзвоне, распределенных по статусам на данный момент времени.

При наведении курсора на область диаграммы выводится всплывающая подсказка, отображающая процентное соотношение задействованных в кампании сотрудников в данном статусе.

Для кампаний с режимом обзвона "Уведомление" и "Сбор обратной связи" отображается только диаграмма "Результаты". Для кампаний с режимом "Специальное предложение" отображается дополнительная круговая диаграмма с результатами ответов на вопрос.

Данные текущей кампании

Данные кампании с режимом обзвона **С участием сотрудника** характеризуются четырьмя вкладками.

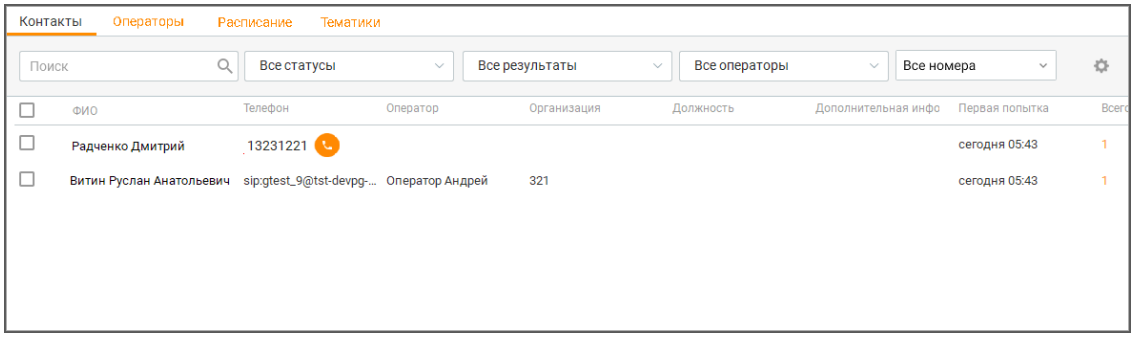
Контакты

Вкладка "Контакты" содержит список отобранных контактов и отображает результаты обзвона.

Для пользователей Личного кабинета с ролью "Руководитель компании", а также ролей, созданных на ее основе, предусмотрена возможность ограничения доступа остальных пользователей к просмотру записей своих разговоров. Для настройки ограничений следует воспользоваться виджетом "Настройки личной защиты" рабочего стола.

Для оперативного поиска разговоров предусмотрены следующие фильтры:

- по статусу разговора;
- по результатам вызова;
- по оператору;
- по номерам – фильтр доступен, если при настройке кампании ИО проставлен чекбокс *Перебор номеров.*



Для оперативного поиска контактов введите в поле поиска имя, отчество или фамилию контакта. При вводе искомого текста работает автоподбор.

Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме  и установите/снимите флаги напротив наименований столбцов.

Для добавления контактов нажмите на и выберите способ добавления контактов:

- из адресной книги
- из файлов.

Процесс добавления контактов аналогичен рассмотренному в разделе *Добавление кампании/С участием сотрудника*, шаг Выбор контактов.

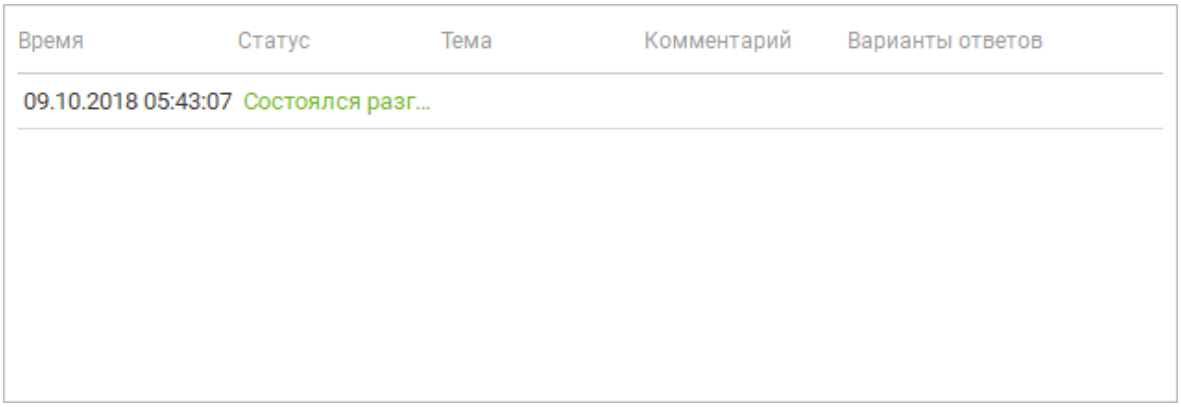
Добавление контактов допускается также в случае, когда кампания находится в статусе "Выполняется".

Предусмотрена возможность удалить контакт(ы) из обзвона. Для этого следует:

1. присвоить кампании статус "Остановлена";
2. установить флаги напротив ФИО контактов, предназначенных для исключения;
3. нажать кнопку **Удалить**.

Предусмотрена возможность копирования кампании из карточки контактов. Для этого необходимо, чтобы в карточке контактов при помощи фильтров был выбран хотя бы один сотрудник. В результате кнопка Дублировать кампанию становится активной. После нажатия кнопки запускается процесс добавления компании с предзаполненными полями.

При щелчке по значению в колонке **Всего** отображается история вызовов данного контакта.



Чтобы экспортировать данные результатов обзвона, истории вызовов, нажмите кнопку **Экспорт в CSV**. Для экспорта доступны все поля, включая пользовательские.

Функция экспорта не доступна пользователям с ролью **Сотрудник** и **Оператор**.

Выберите необходимую кодировку экспортируемых данных из списка **Кодировка** в группе **Параметры**. Затем выберите нужный разделитель между полями данных (точка с запятой,

точка либо символ табуляции) из списка **Разделитель** в группе **Параметры**. После этого (при необходимости) выберите формат даты в группе **Дополнительные настройки**.

Далее выберите подлежащие экспорту поля данных. При необходимости выбирайте поля в соответствии с очередностью, нужной для целевого приложения. Для выбора поля данных дважды щелкните по нужному полю в списке **Доступные поля** либо воспользуйтесь соответствующими кнопками.

После этого поле перемещается в список **Выбранные поля**. Чтобы отменить выбор поля, дважды щелкните по нему еще раз. После этого оно возвращается в список **Доступные поля**.

Когда вы завершите выбор подлежащих экспорту полей и типа экспорта, нажмите кнопку **Начать экспорт**. В появившемся окне **Экспортировать в файл** выберите имя и путь сохранения файла и нажмите кнопку **Сохранить**. После этого Контакт-центр MANGO OFFICE сохраняет выбранные для экспорта данные в файл с расширением .csv.

Операторы

Вкладка "Операторы" содержит список операторов.

Процесс выбора операторов аналогичен рассмотренному в разделе *Добавление кампании/С участием сотрудника*, шаг Выбор операторов.

Сотрудники, добавленные в кампанию, будут обладать правами наравне с операторами.

Список операторов для кампаний в статусах **Запланирована, Выполняется, Остановлена** доступен для редактирования. Список операторов кампании в статусе **Завершена** недоступен для редактирования.

Расписание

Вкладка "Расписание" содержит таблицу с расписанием исходящего обзвона.

Процесс изменения расписания аналогичен рассмотренному в разделе в разделе *Добавление кампании/С участием сотрудника*, шаг Параметры обзвона.

Тематики

Вкладка "Тематики" содержит список тематик обзвона. В табличной части проставленные звонку тематики размещаются в столбце "Темы".

Процесс добавления и редактирования списка аналогичен рассмотренному в разделе Справочник тематик обращений.

При редактировании набора тематик у всех сотрудников, которые участвуют в ней в качестве исполнителя, список доступных тематик для обработки обращения обновляется.

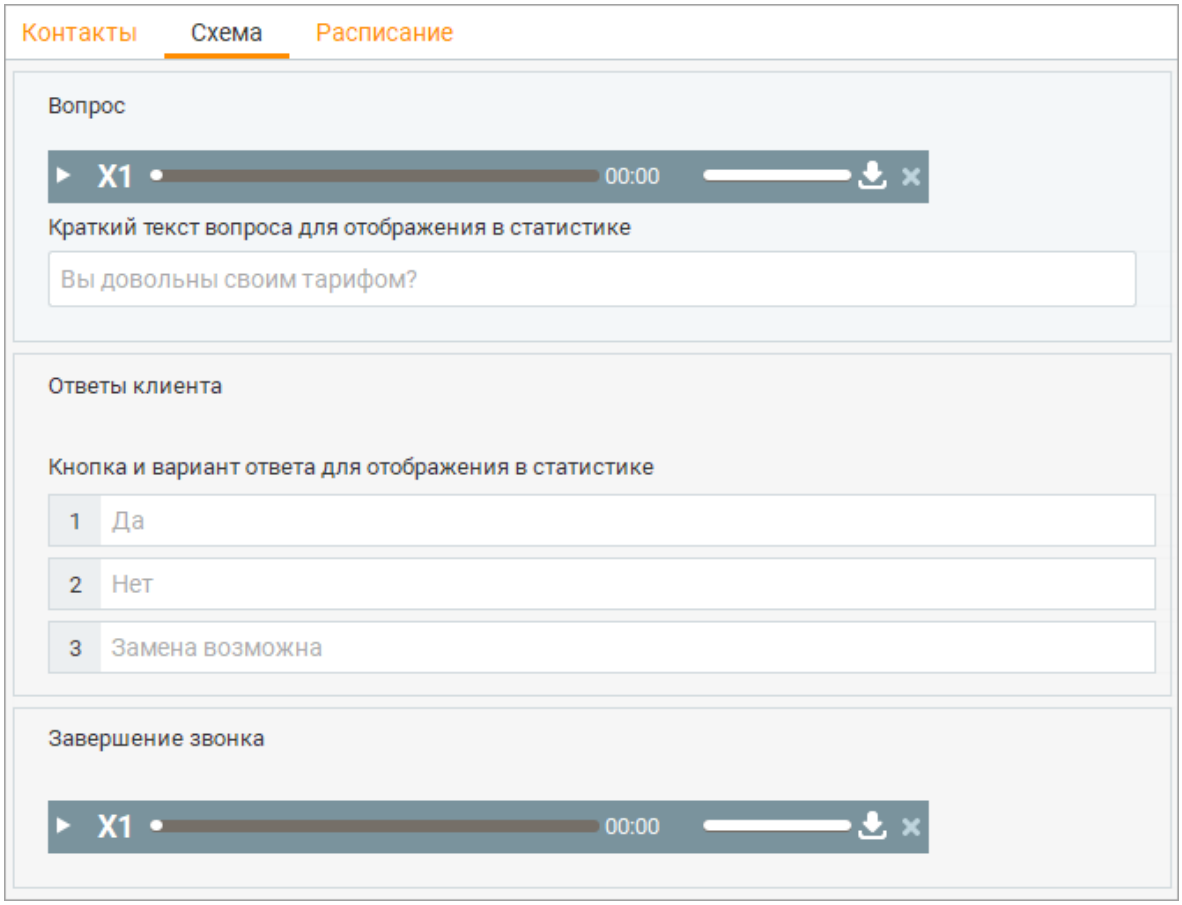
Данные кампании с режимом обзвона "Без участия сотрудника" характеризуются тремя вкладками:

— Контакты (аналогично вкладке для кампании с режимом обзвона "С участием сотрудника");

— Расписание (аналогично вкладке для кампании с режимом обзвона "С участием сотрудника");

Схема

Данная вкладка отображает настроенную схему для кампаний с режимом обзвона **без участия сотрудника**.

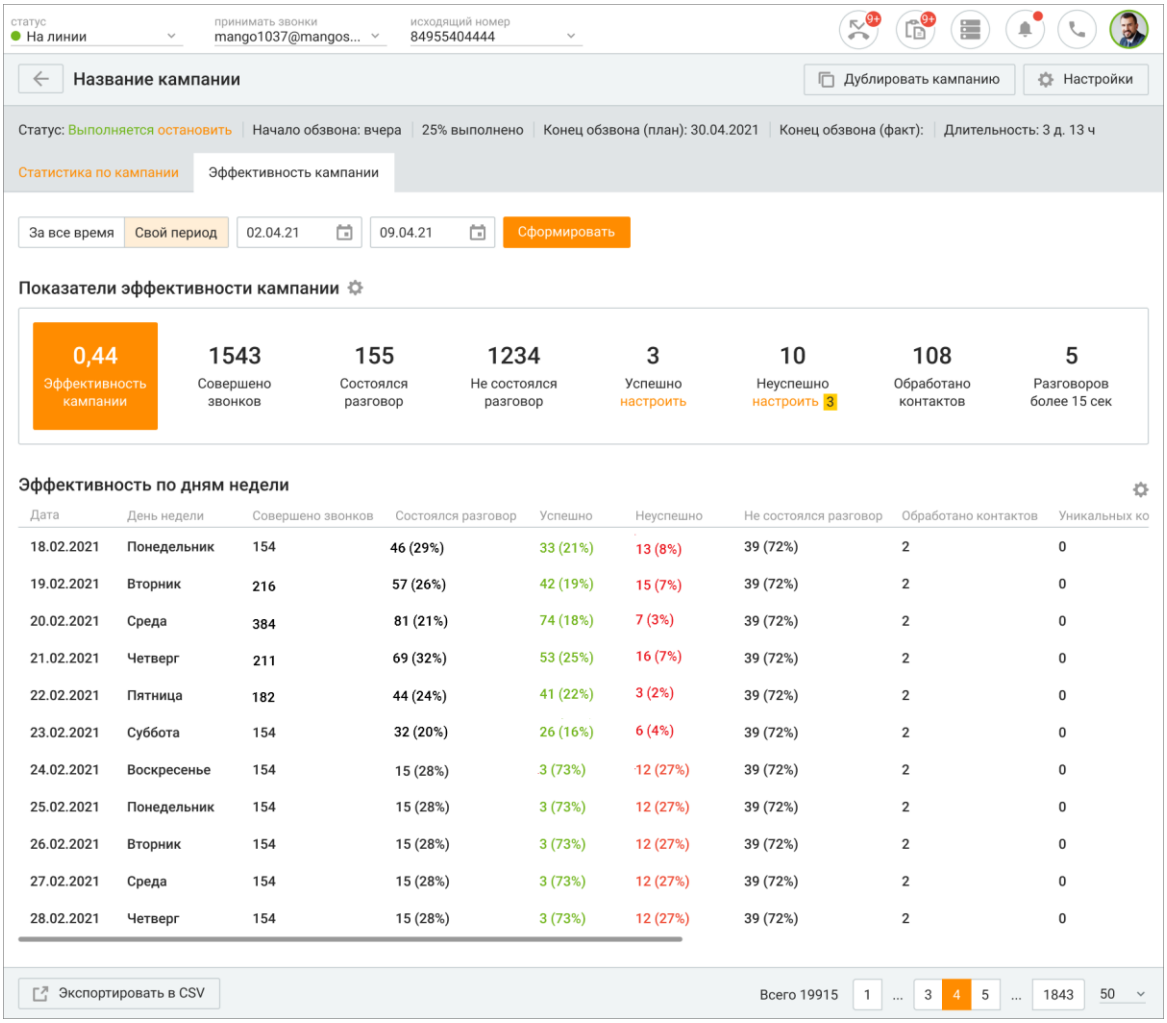


Допускается редактирование только компаний в статусе **Остановлена**, и только текстовых пояснений к вопросам и ответам.

11.5.2. Эффективность кампании

Вкладка "Эффективность кампании" служит для оценки кампаний Исходящего обзвона. В зависимости от выбранных параметров пользователь может отслеживать различные показатели кампаний ИО и получать данные в форме структурированных отчетов.

Для формирования отчета установите фильтр периода и нажмите кнопку **Сформировать.**



Вы можете самостоятельно выбрать, какие показатели эффективности будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований показателей. В зависимости от выбранного варианта отображения, значение показателя отображается в числовом или процентном выражении.

Доступны следующие показатели:

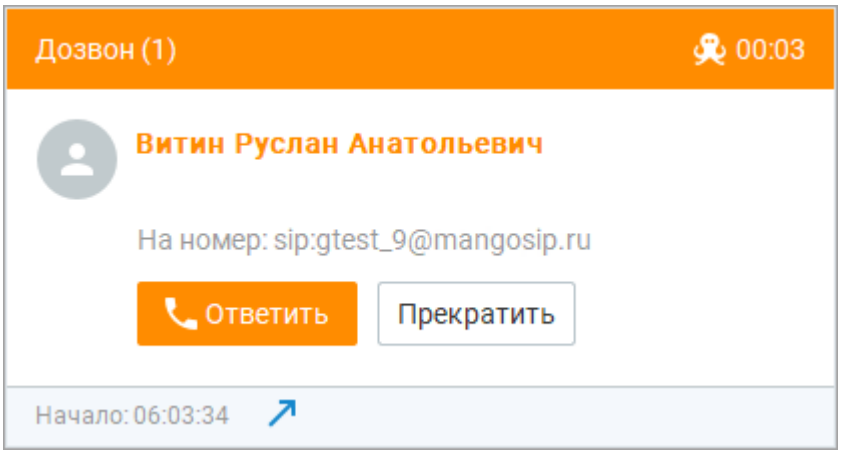
1. **Эффективность кампании** – количество попыток звонков в статусе "разговор состоялся" в текущей кампании ИО за период, поделенное на общее количество попыток звонков за период в текущей кампании.
2. **Совершено звонков** – общее количество совершенных попыток в текущей кампании за период.
3. **Состоялся разговор** – количество попыток за период, по которым удалось дозвониться.
4. **Не состоялся разговор** – количество попыток, по которым не удалось дозвониться.
5. **Успешно** – количество задач кампании, которые были созданы в заданный период и по которым была проставлена одна из указанных в настройках показателя тематик. Выбор возможен из набора тематик, определенных для кампании.
6. **Неуспешно** – количество задач кампании, которые были созданы в заданный период и по которым была проставлена одна из указанных в настройках показателя тематик. Выбор возможен из набора тематик, определенных для кампании.
7. **Обработано контактов** – количество контактов, по которым был успешный дозвон, либо закончилось количество попыток дозвона.
8. **Разговоров более 15 сек** – количество разговоров длительностью более 15 секунд.

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

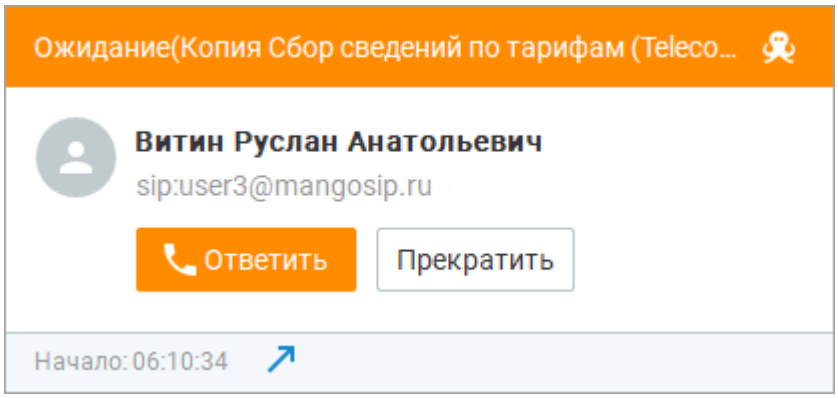
11.6. Карточка вызова

Вид карточки входящего вызова во время дозвона абоненту зависит от выбранного режима обзвона:

При режиме "Одновременно оператору и абоненту":

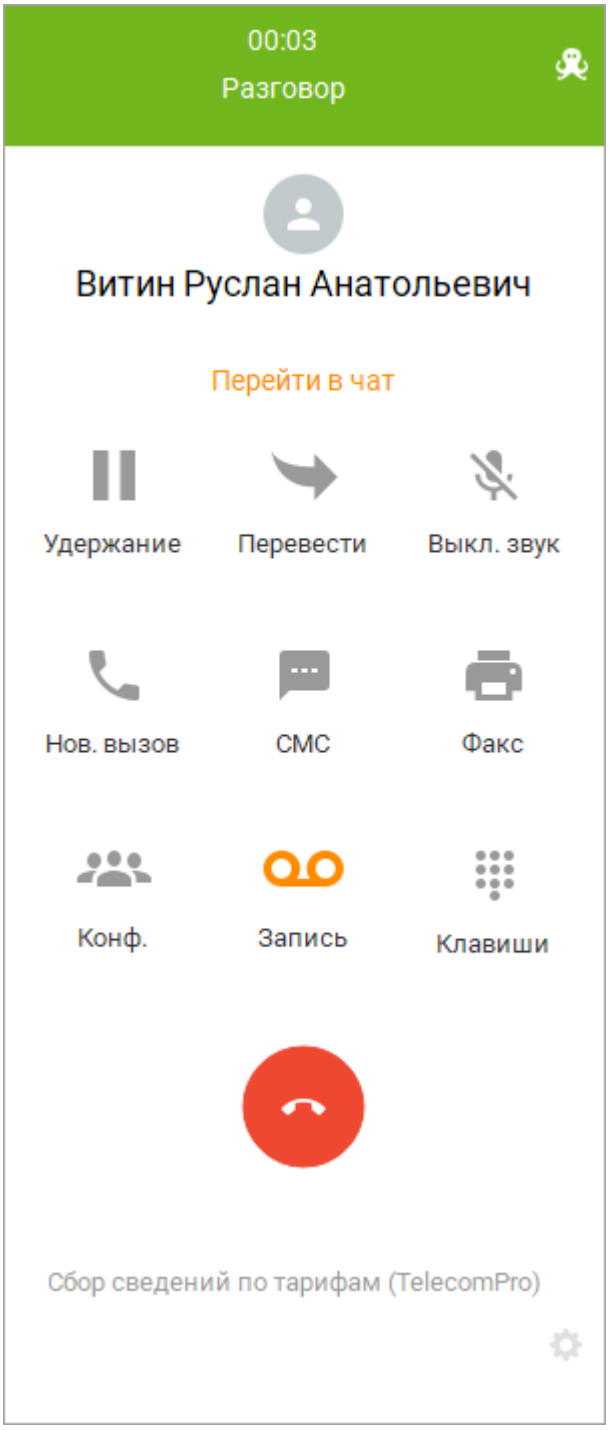


При режиме "Сначала оператору, потом абоненту":



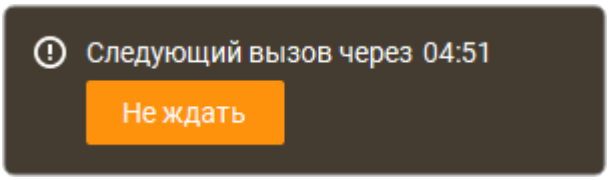
Также внешний вид карточки вызова при дозвоне зависит от источника данных: если контакт был найден во внешнем справочнике.

Карточка разговора выглядит следующим образом:



После завершения вызова, в зависимости от установленного значения в поле "Поствызывная обработка" при добавлении кампании, сотруднику может быть предоставлено время для поствызывной обработки вызова. В течение этого времени новые вызовы на оператора не распределяются. Предусмотрена возможность инициировать готовность принятия следующего вызова, не дожидаясь времени поствызывной обработки.

Для этого следует нажать кнопку "Не ждать" во всплывающем уведомлении.


Следующий вызов через 04:51
Не ждать

12. Скрипты

Модуль **Скрипты** предназначен для создания и настройки так называемых скриптов. Скриптом является набор ответов сотрудника и клиента, объединенный единым набором параметров, например, наименованием скрипта, автором, датой создания, назначением и прочими параметрами.

Модуль **Скрипты** доступен, если на продукте пользователя подключена соответствующая услуга.

Модуль **Скрипты** включает:

- вкладку "Скрипты" (доступна только пользователям с ролями **Супервизор** и **Администратор**);
- возможность работы со скриптами в карточке разговора;
- возможность работы со скриптами в модуле **Исходящий обзвон**.

Более подробная информация приведена в следующих подразделах.

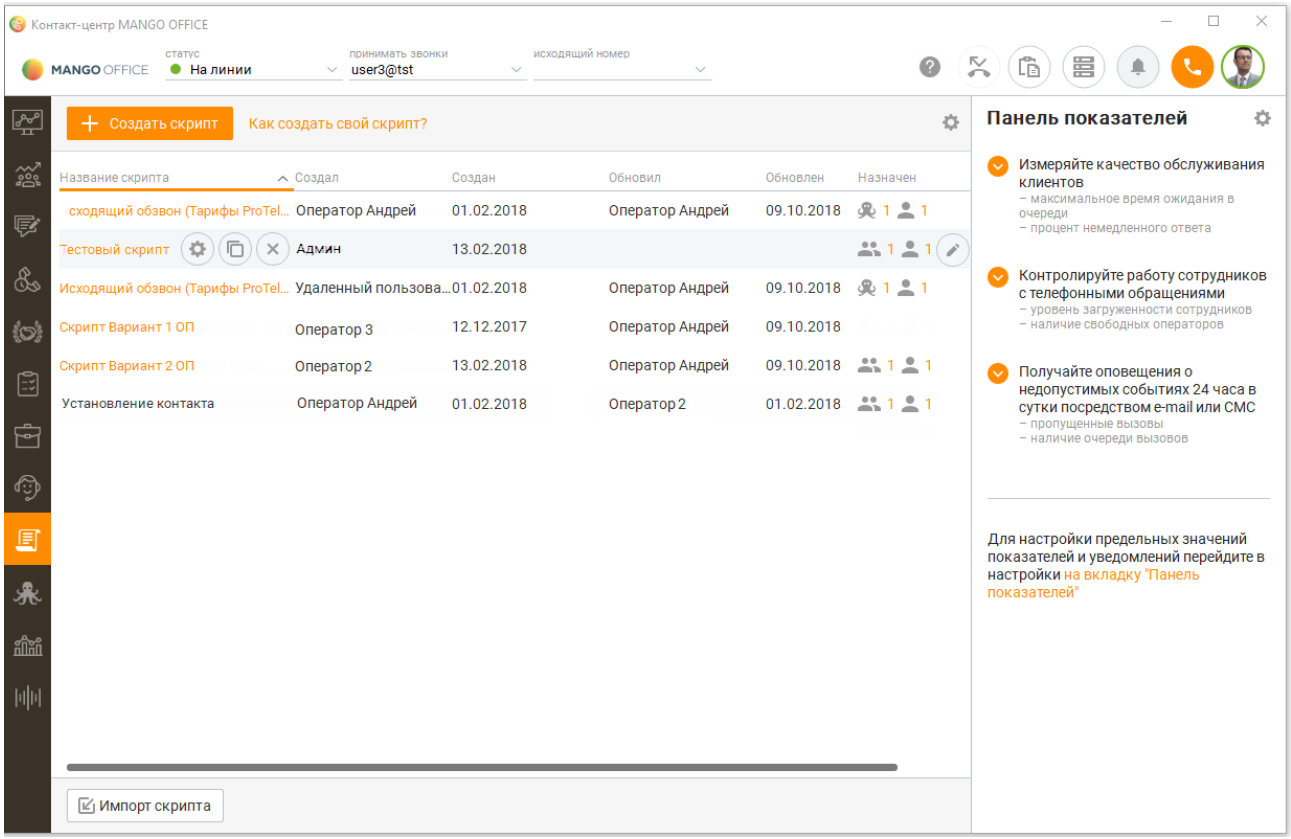
- Список скриптов – описание главного окна модуля;
- Создание скрипта – описание шагов и дополнительных настроек при создании кампании;
- Статистика – статистические сведения об использовании скриптов.

Скрипты, созданные или отредактированные в более новых версиях программы "Контакт-центр MANGO OFFICE", не отображаются в старых версиях программы, в том числе в статистике, в редакторе скриптов и при проходе скрипта оператором. Для устранения проблемы рекомендуется обновить версию Контакт-центра.

На данный раздел распространяется возможность скрытия номера клиента. Узнать больше здесь.

12.1. Список скриптов

При запуске модуль "Скрипты" открывается на списке скриптов. Вид рабочей области программы приведен на рисунке ниже.



Какие поля содержит таблица

Список скриптов отображается в виде таблицы со следующими полями:

1. **Название скрипта** – название скрипта, заданное при создании;
2. **Создал** – ФИО оператора, создавшего скрипт;
3. **Создан** – дата и время создания скрипта;
4. **Обновил** – ФИО оператора, обновившего скрипт;
5. **Обновлен** – дата обновления скрипта;
6. **Назначен** – количество сотрудников, групп сотрудников или кампаний исходящего обзвона, на которые назначен текущий скрипт.

Вы можете самостоятельно выбрать, какие столбцы будут отображаться на панели. Для этого щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме ⚙ и установите/снимите флаги напротив наименований столбов.

Как открыть скрипт

Для этого следует щелкнуть левой кнопкой мыши по названию скрипта. Если по скрипту был выполнен хотя бы один проход, то есть выбор хотя бы одного варианта ответа клиента или внесение хотя бы одного комментария к ответу клиента, то при щелчке по наименованию скрипта выполняется переход к просмотру прохождения скрипта. В противном случае выполняется переход к форме настройки скрипта.

Как добавить скрипт

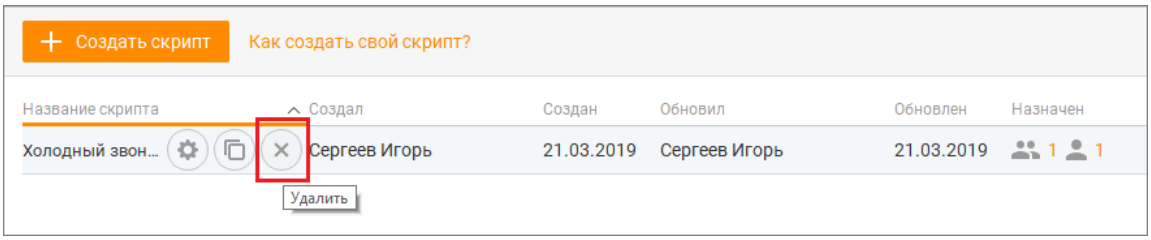
Для добавления нового скрипта нажмите кнопку **Добавить скрипт**. Шаги по добавлению нового скрипта описаны в подразделе "Создание скрипта".

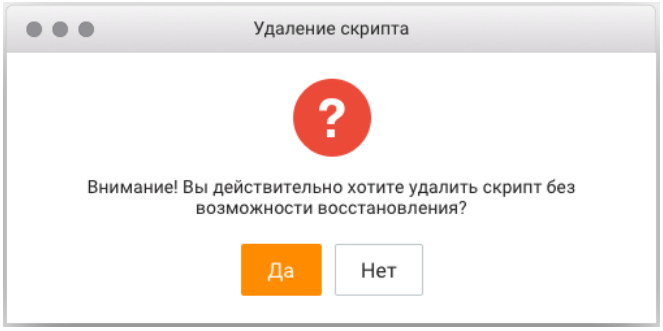
Для добавления нового скрипта на базе существующего наведите курсор на строку с нужным скриптом и щелкните по пиктограмме "Копировать".

Также можно импортировать скрипт. Для этого нажмите кнопку **Импорт скрипта** в нижней части рабочей области.

Как удалить скрипт

Для этого наведите курсор на строку скрипт, который следует удалить, и щелкните по пиктограмме *Удалить*. Во всплывающем окне подтвердите свое согласие на удаление.





При удалении скрипта удаляются все его версии. Статистика по версиям скрипта не удаляется.

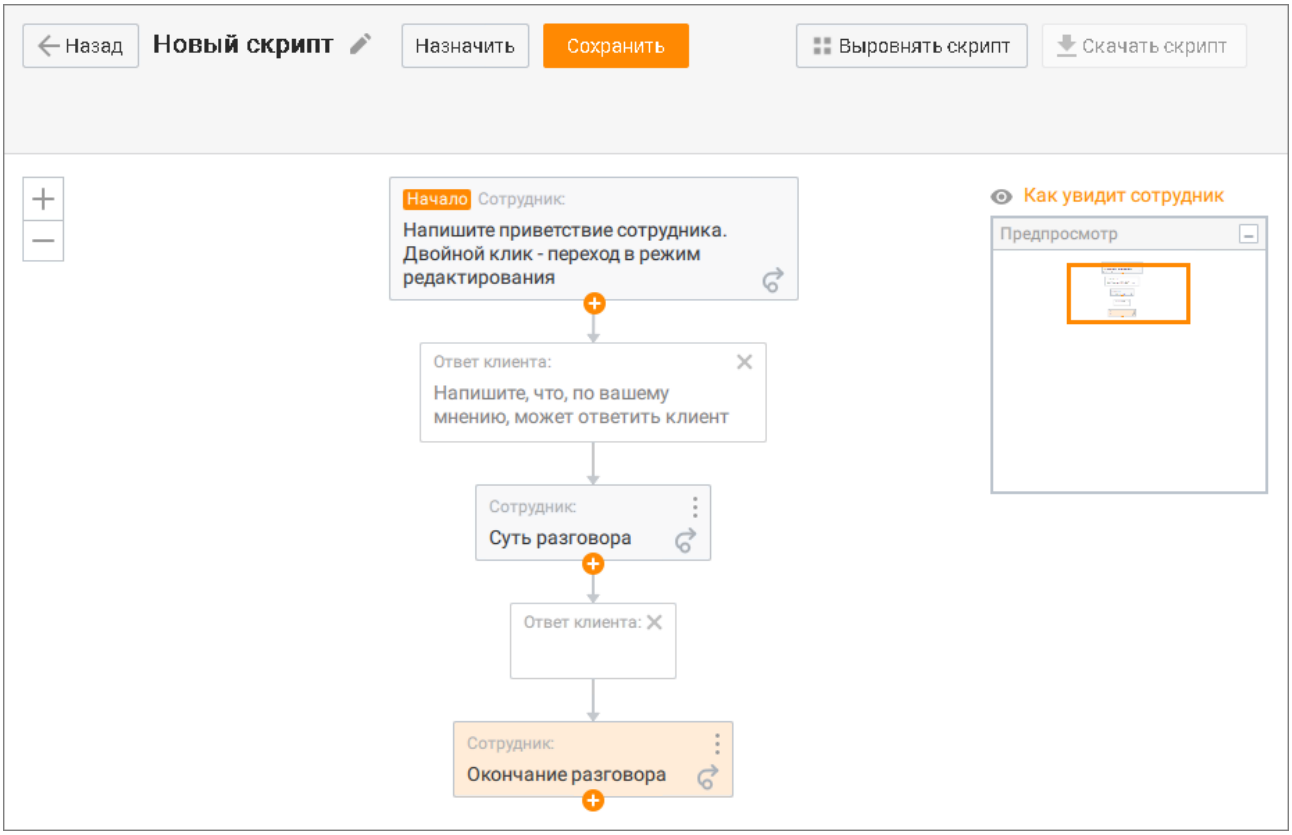
Удаленный скрипт может быть использован сотрудником в разговоре или вне разговора в случае, если скрипт был удален после того, как он был выбран. Выбрать удаленный скрипт сотрудник не может.

Если скрипт удаляется во время внесения правок (например, другим пользователем) и сохраняются изменения, то создается новый скрипт.

12.2. Создание, импорт, экспорт скрипта

Для добавления нового скрипта откройте модуль "Скрипты" и нажмите кнопку **Создать скрипт**.

Основная часть по созданию нового скрипта заключается в настройке шаблона разговора — набора реплик сотрудников и возможных вариантов ответов клиентов. При создании нового скрипта шаблон по умолчанию содержит несколько блоков, набор и положение которых можно редактировать.



Для перемещения блоков наведите курсор на блок, зажмите левую кнопку мыши и переместите блок на нужную позицию, после чего отпустите кнопку мыши. Для удобства навигации предусмотрены кнопки изменения масштаба схемы в левой части окна и окно предпросмотра схемы в правой. Масштаб текущего окна выделяется в окне предпросмотра зеленой рамкой. При перемещении рамки изображение на экране также перемещается.

Также предусмотрены "горячие" клавиши управления масштабом:

ОС Windows:

- комбинация "Ctrl" и "+", а также сочетание зажатой клавиши Ctrl с вращением колеса мыши в сторону увеличения аналогичны нажатию кнопки "+";
- сочетание клавиш "Ctrl" и "-", а также сочетание зажатой клавиши Ctrl с вращением колеса мыши в сторону уменьшения аналогичны нажатию кнопки "-".

ОС macOS:

- сочетание клавиш cmd и "+" аналогично нажатию кнопки "+";
- сочетание клавиш cmd и "-" аналогично нажатию кнопки "-".

Блоки делятся на два типа: ответ сотрудника и ответ клиента. Блок с ответом клиента является промежуточным и всегда должен заканчиваться ответом сотрудника. Блок с приветствием сотрудника, с которого начинается разговор, отмечен подписью "Начало". Данный блок в сценарии существует в единственном экземпляре и не подлежит удалению.

Для добавления новых блоков щелкните по пиктограмме в блоке с ответом сотрудника. В результате данная ветвь разговора будет дополнена двумя блоками с ответами клиента и сотрудника соответственно. При этом вышестоящий блок с ответом сотрудника может включать несколько цепочек в зависимости от ответа клиента. В свою очередь, каждая из этих цепочек также может включать несколько ответвлений, и так далее, что позволяет учесть разнообразные варианты ответов клиента и настроить скрипт разговора максимально подробно.

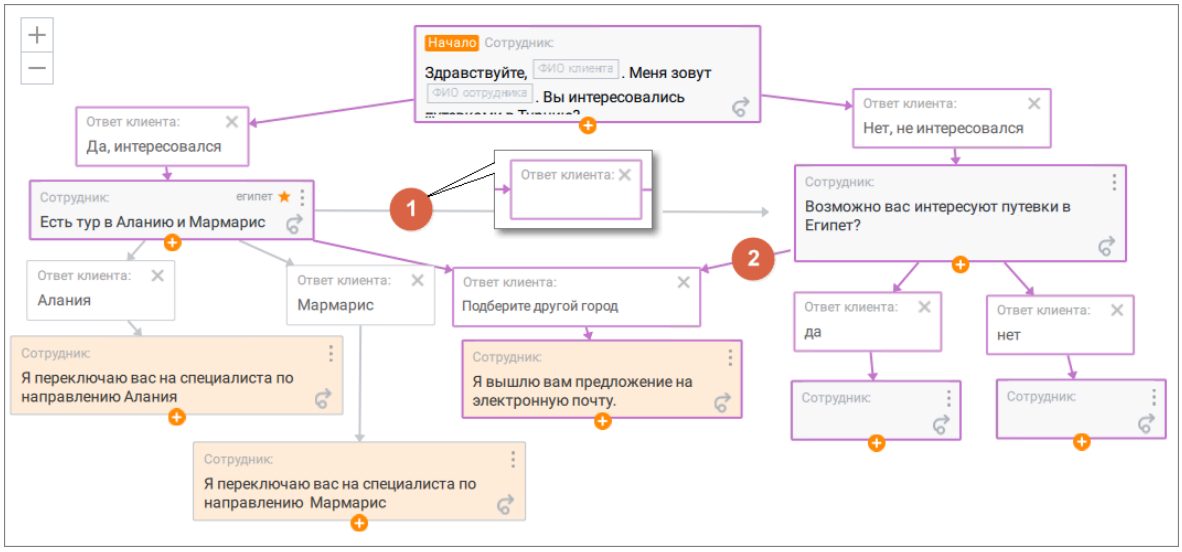
Возможен случай, когда ответ клиента из одной ветви скрипта разговора подразумевает ответ сотрудника из другой. Для того, чтобы настроить такую связь, следует щелкнуть левой

кнопкой мыши по пиктограмме в блоке с ответом сотрудника и навести появившуюся стрелку на другой ответ сотрудника.

В результате построения связи между:

1) ответ сотрудника --> ответ сотрудника – в схему между ними будет автоматически добавлен блок с ответом клиента, заполните его текстом.

2) ответ сотрудника --> ответ клиента – создается стрелка связи, новые блоки не добавляются.



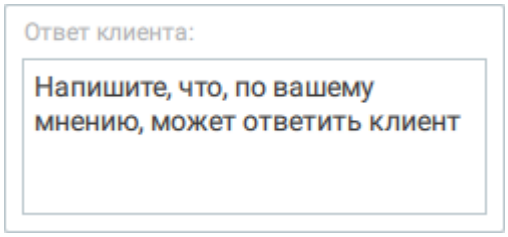
Также возможны случаи, когда скрипт не содержит нужного ответа клиента. В этом случае сотрудник во время обработки обращения как в момент вызова, так и после его завершения может самостоятельно добавить ответ клиента. В дальнейшем это поможет дополнить скрипт дополнительными вариантами ответов клиентов.

Предусмотрена возможность выделения нескольких блоков и связей между ними при помощи прямоугольной области, очерчиваемой мышкой. Выделение позволяет осуществить:

- копирование выделенных блоков с ответами и связей в буфер обмена;
- вставка блоков с ответами и связей между ними в текущий и/или в другой скрипт;
- удаление выделенных блоков и связей между ними;
- перетаскивание выделенных блоков и связей между ними.

При двойном щелчке левой кнопкой мыши блок разворачивается для ввода текста.

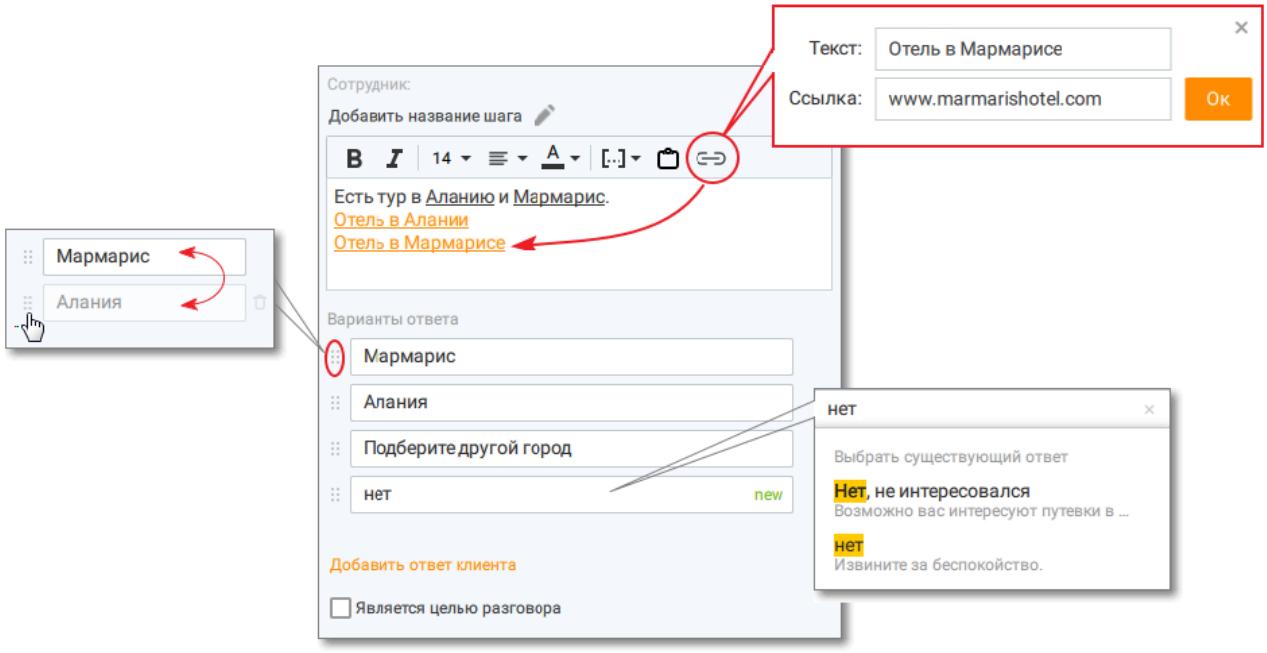
Форма ввода текста ответа клиента:



Ответ клиента может иметь несколько входящих связей из разных ответов сотрудника и одну исходящую в один ответ сотрудника.

Завершение редактирования текста выполняется при щелчке левой кнопкой мыши за пределами блока.

Форма ввода текста ответа сотрудника:



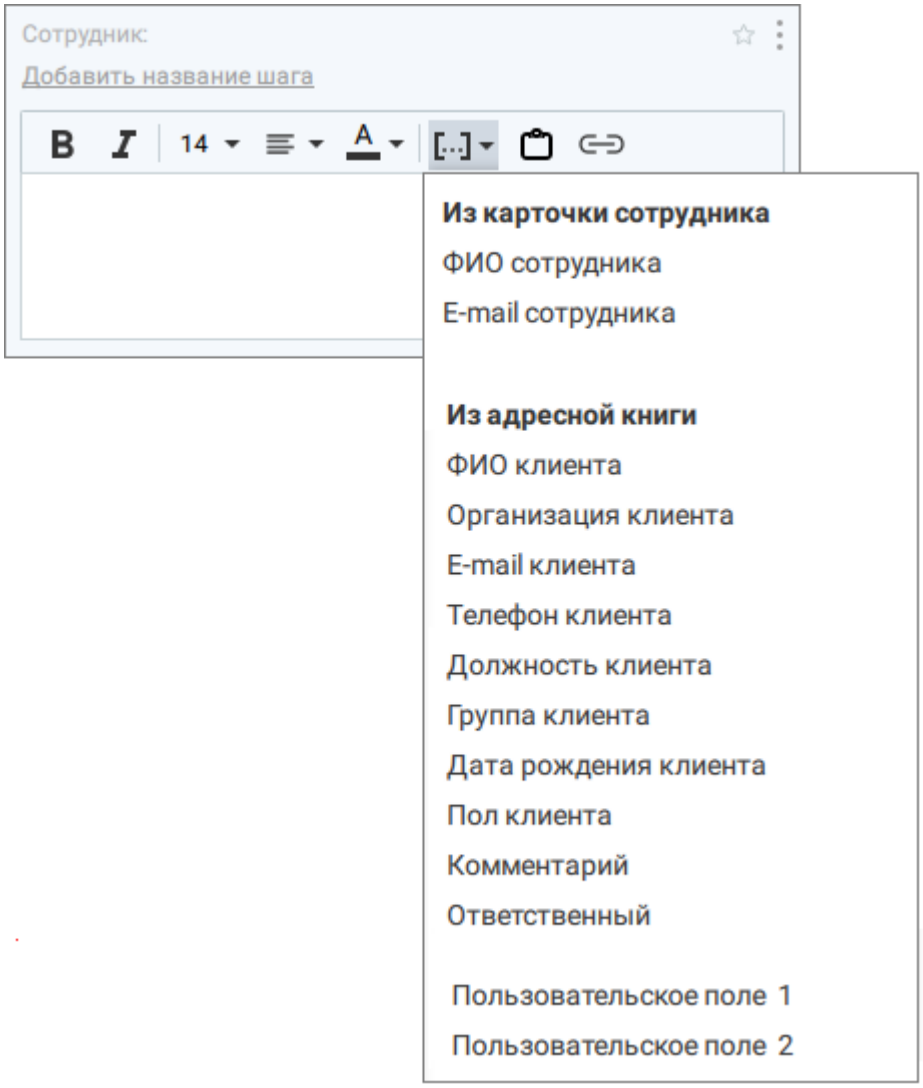
Для данной формы предусмотрены дополнительные возможности по форматированию текста:

- добавление названия шага – по названию шага может осуществляться поиск в процессе прохождения скрипта сотрудником.
- выделение текста жирным шрифтом;
- выделение текста курсивом;
- выбор цвета текста;
- использование переменной;
- добавление ссылки;
- изменение размера шрифта;
- выравнивание текста;
- поля для добавления ответа клиента. При наведение на поле появляется корзина для удаления ответа. До завершения редактирования формы удаленное поле ответа клиента можно восстановить. При вводе уже существующего в скрипте варианта ответа всплывает окно со списком аналогичных вариантов. При выборе одного из предложенных вариантов к нему будет создана связь. При вводе нового варианта ответа он помечается, как **new.**
- флаг "Является целью разговора". При установленном флаге считается, что цель разговора достигнута, если в разговоре был использован ответ сотрудника, указанный в данном блоке. Блок с установленным флагом в общей схеме выделяется другим цветом. Допускается одновременное наличие нескольких "целевых" блоков с ответом сотрудника.

Для перемещения вариантов ответа клиента установите курсор на пиктограмме ⠿ и, удерживая левую кнопку мыши в нажатом состоянии, переместите ответ на нужный уровень.

Вместо переменной при обработке скрипта подставляется определенное значение в соответствии с оператором и клиентом каждого вызова. В блоке с ответом сотрудника отображается наименование переменной.

Для ответа сотрудника предусмотрены следующие переменные:



В случае, когда одной переменной соответствует несколько значений (телефон, E-mail), то подставляются все значения. Первым отображается значение, содержащее основной телефон/E-mail.

Клик по кнопке приводит к вставке текста из буфера без форматирования.

При редактировании скрипта пользователю доступны также создание, редактирование и удаление заголовка ответа сотрудника для быстрого перехода.

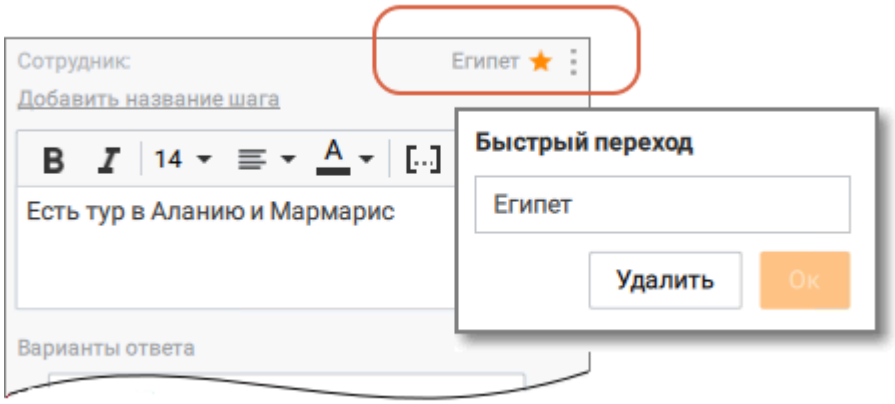
1) Клик по кнопке **Звездочка** открывает поле для создания заголовка быстрого перехода. Кнопка отображается в сером цвете, если шагу не назначен заголовок для быстрого перехода, и в желтом цвете, если заголовок назначен. Заголовок предназначен для быстрого перехода к данному шагу скрипта с любого шага. Максимальная длина заголовка 100 символов.

При проходе скрипта в один и тот же шаг можно перейти не более 10 раз.

2) Кнопка **ОК** для сохранения заголовка быстрого перехода.

3) Кнопка **Убрать быстрый переход** для удаления заголовка быстрого перехода.

4) Клик по кнопке приводит к отображению меню управления шагом, где можно выбрать один из вариантов *Копировать ветку* или *Удалить шаг*.



Завершение редактирования текста выполняется при щелчке левой кнопкой мыши за пределами данного блока.

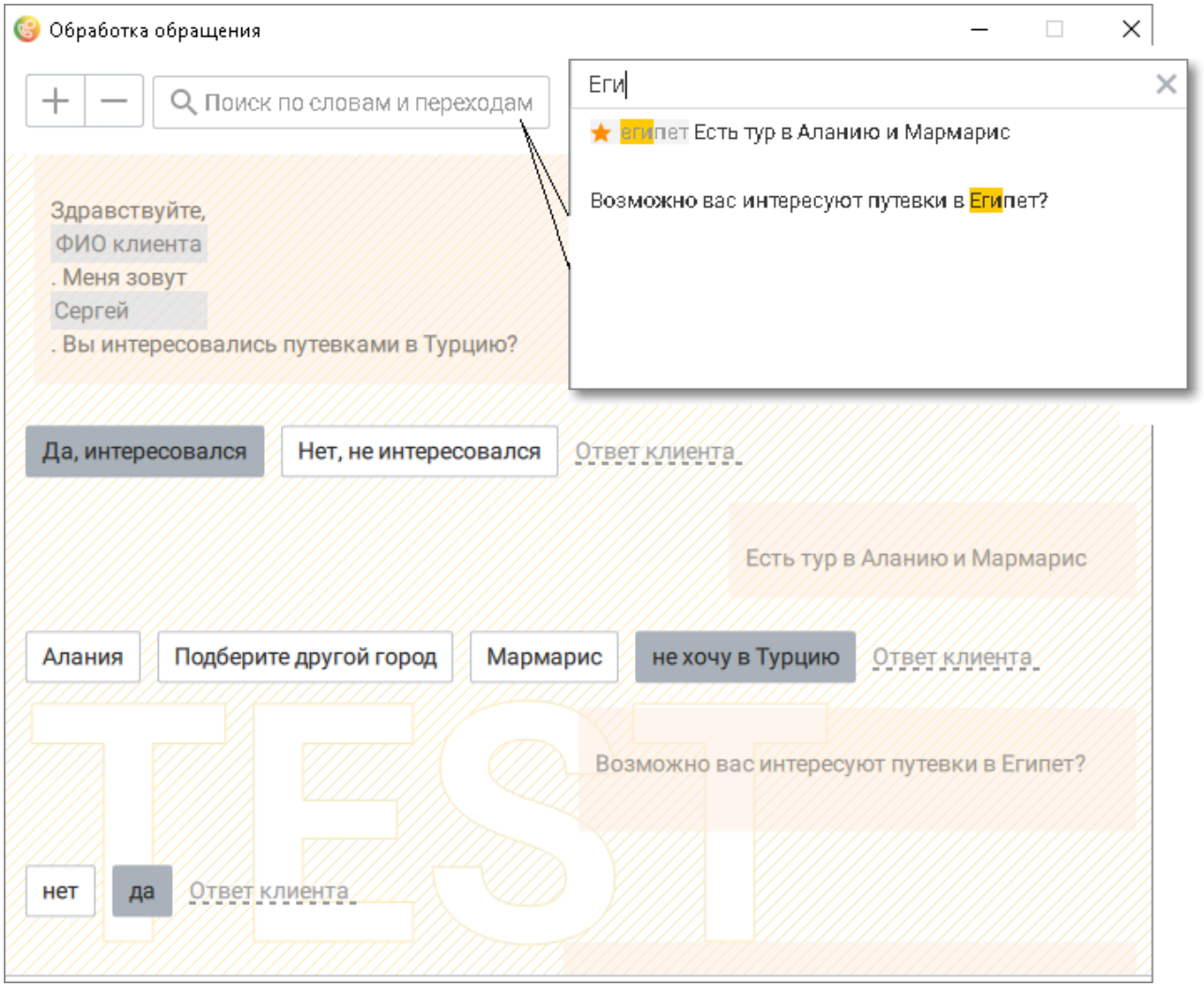
После завершения редактирования скрипта следует сохранить изменения, нажав кнопку **Сохранить**.

Максимальное количество скриптов – 100. Максимальное количество ответов клиентов – 100. Для изменения этих значений свяжитесь с вашим персональным менеджером.

Предварительный просмотр скрипта

Во время редактирования скрипта вы можете воспользоваться функцией предварительного просмотра созданного шаблона, чтобы увидеть его так, как он будет представлен назначенному сотруднику во время вызова. Для этого щелкните по ссылке "Как увидит сотрудник", расположенной над окном предпросмотра.

В результате на экране будет отображен скрипт в том составе, в котором он был на момент щелчка по ссылке, а не в сохраненном состоянии.

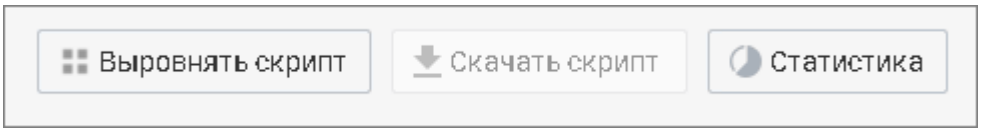


Данная форма предназначена для того, чтобы сотрудник мог заранее ознакомиться со своими репликами и возможными ответами клиента.

Для того, чтобы перейти к редактированию текста определенного блока, необходимо навести на него курсор и щелкнуть по появившейся в блоке пиктограмме .

После того, как был просмотрен хотя бы один ответ клиента, данная версия скрипта перестает быть новой для текущего сотрудника.

В правой верхней части скрипта находятся кнопки:

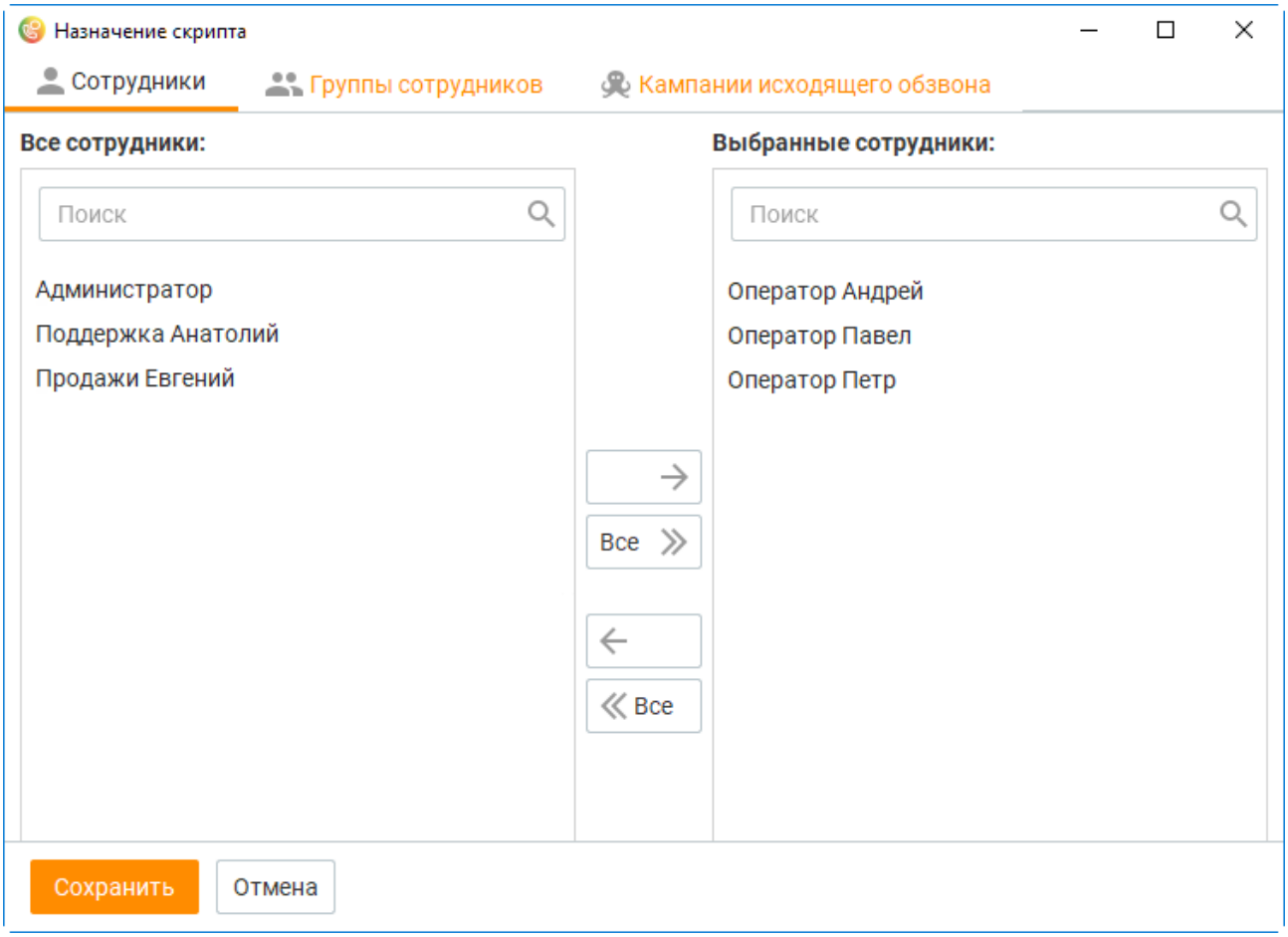


- **Выровнять скрипт** – клик по кнопке приводит к выравниванию скрипта относительно вертикальной и горизонтальной оси;
- **Скачать скрипт** – кнопка экспорта скрипта (подробнее см. ниже "Экспорт скрипта"). Если в скрипте имеются несохраненные изменения, кнопка неактивна.
- **Статистика** – просмотр статистики прохождений скрипта. Кнопка отображается только для скриптов, пройденных сотрудниками хотя бы единожды.

Назначение скрипта

Назначение скрипта выполняется как на шаге создания нового скрипта, так и при дальнейшем его редактировании.

Для того, чтобы назначить скрипт, нажмите **Назначить**.



Назначение скрипта допускается:

- на определенных сотрудников — скрипт отображается во всех вызовах (входящих, исходящих, звонках по заказам обратных звонков) всем выбранным сотрудникам, если вызов не является внутренним;
- на группы сотрудников — скрипт отображается во всех входящих внешних вызовах, распределенных с указанных групп на их сотрудников;
- на кампании исходящего обзвона с участием оператора — скрипт отображается во всех вызовах в рамках кампании.

Допускается одновременный выбор назначенных как из сотрудников, так и из групп и кампаний.

В случае, когда сотрудник указан в назначенных несколько раз (например, скрипт назначен на сотрудника и на группу, в состав которой входит указанный сотрудник), то скрипт отображается сотруднику только один раз.

Для оперативного назначения сотрудников предусмотрен фильтр: по мере ввода символов осуществляется фильтрации текущего списка сотрудников.

Импорт скрипта

Нажмите кнопку **Импорт скрипта** в нижней части рабочей области. Выберите место хранения файла импорта с расширением .SCRIPT и нажмите кнопку **Выбрать**. После успешного импорта новый скрипт отобразится в таблице доступных скриптов. В качестве автора указывается текущий пользователь.



Если скрипт импортировать не удалось, отображается окно уведомления: *Не удалось импортировать скрипт. Проверьте файл и попробуйте еще раз.*

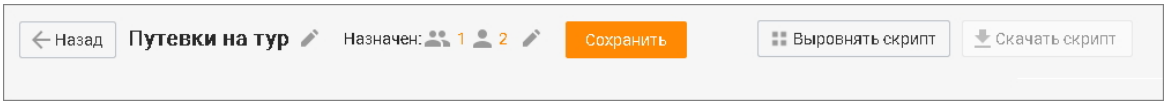
Экспорт скрипта

Для экспорта доступны следующие данные:

- Начало разговора
- Сотрудник
- Цель достигнута (да/нет)
- Ответы сотрудников
- Ответы клиентов
- Другие ответы клиентов

Экспортируется весь контент прохода: вопросы клиента, выбранные сотрудником ответы-кнопки, а также текстовые ответы клиентов, внесенные оператором вручную.

Выберите скрипт, подлежащий экспорту, и щелкните левой кнопкой мыши по пиктограмме *Настройки*. Нажмите кнопку **Скачать скрипт** в окне настроек скрипта.



В появившемся окне **Сохранить как** выберите имя и путь сохранения файла, и нажмите кнопку **Сохранить**. После этого данные сохраняются в файл с расширением .SCRIPT.

Кнопка для скачивания скрипта доступна пользователям, обладающим соответствующими правами. Подробнее см. в Приложении 2 "Роли и права доступа Контакт-центра", вкладка "Скрипты".

12.3. Статистика

Если по скрипту был выполнен хотя бы один *проход*, то есть выбор хотя бы одного варианта ответа клиента или внесение хотя бы одного комментария к ответу клиента, то при щелчке по наименованию скрипта выполняется переход к статистическим отчетам по данному скрипту.

Предусмотрены следующие отчеты:

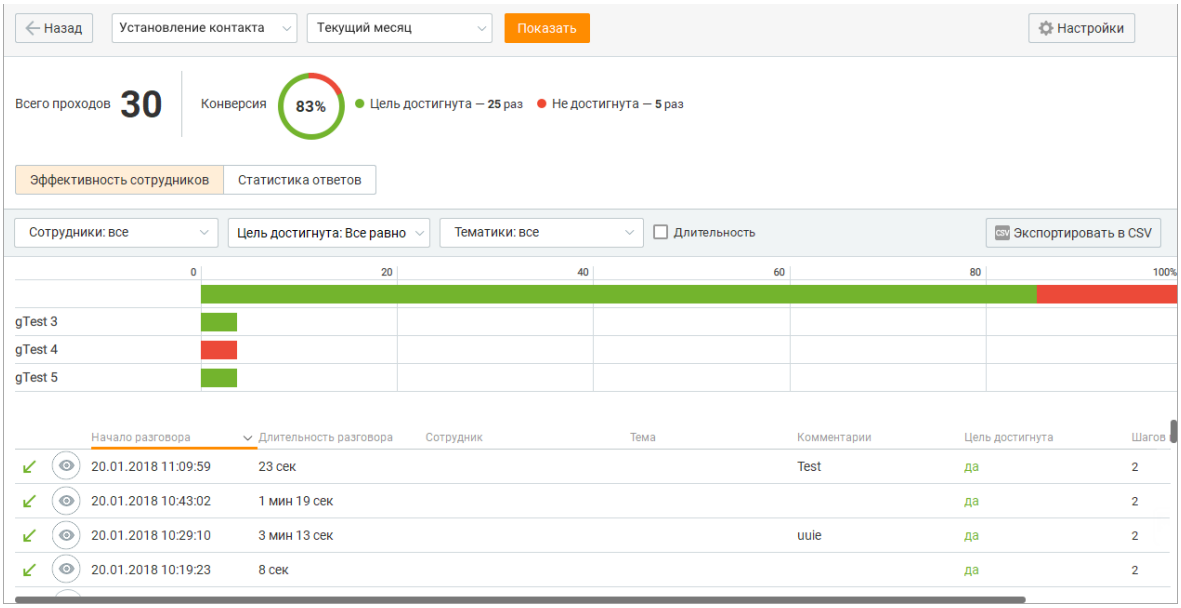
- Эффективность сотрудников — персональная статистика назначенных сотрудников;
- Статистика ответов — статистика прохождения каждого шага скрипта.

12.3.1. Эффективность сотрудников

Выбор скрипта и период, за который будут получены статистические данные, указываются в шапке отчета. При выборе другого скрипта и/или изменении периода нажмите кнопку **Показать** для формирования отчета по новым условиям.

В верхней части окна отображается общее количество проходов выбранного скрипта вне зависимости от его версии в течение указанного периода.

Круговой график конверсии отображает процентное отношение количества проходов скрипта, в которых хотя бы один сотрудник достиг хотя бы одной цели выбранной версии скрипта, к общему количеству проходов скрипта выбранной версии.



Основная часть отчета содержит статистические сведения в табличном виде по каждому назначенному сотруднику. При щелчке по графику отображается подробная информация по соответствующему сотруднику.

Для пользователей Личного кабинета с ролью "Руководитель компании", а также ролей, созданных на ее основе, предусмотрена возможность ограничения доступа остальных пользователей к просмотру записей своих разговоров. Для настройки ограничений следует воспользоваться виджетом "Настройки личной защиты" рабочего стола.

В нижней части отчета отображается таблица со всеми вызовами, в которых был совершен проход по текущему скрипту в указанный период.

Элементы таблицы

- Начало разговора -дата и время начала разговора;
- Длительность разговора – длительность вызова;
- Сотрудник – ФИО сотрудника, совершившего или принявшего вызов;
- Клиент – номер телефона или ФИО клиента из адресной книги;
- Тема – тематика вызова;
- Комментарии – комментарий к вызову;
- Цель достигнута – "да", если за проход скрипта достигнута хотя бы одна цель. Иначе – "нет".
- Шагов пройдено (внесено других ответов клиента) – количество пройденных шагов скрипта и количество внесенных комментариев.

Фильтр по сотрудникам

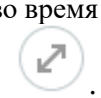
Для того, чтобы отобразить статистику по определенным сотрудникам, следует открыть выпадающий список "Сотрудники" и установить флаги напротив имен нужных сотрудников. Формирование отчета по измененному списку сотрудников выполняется автоматически.

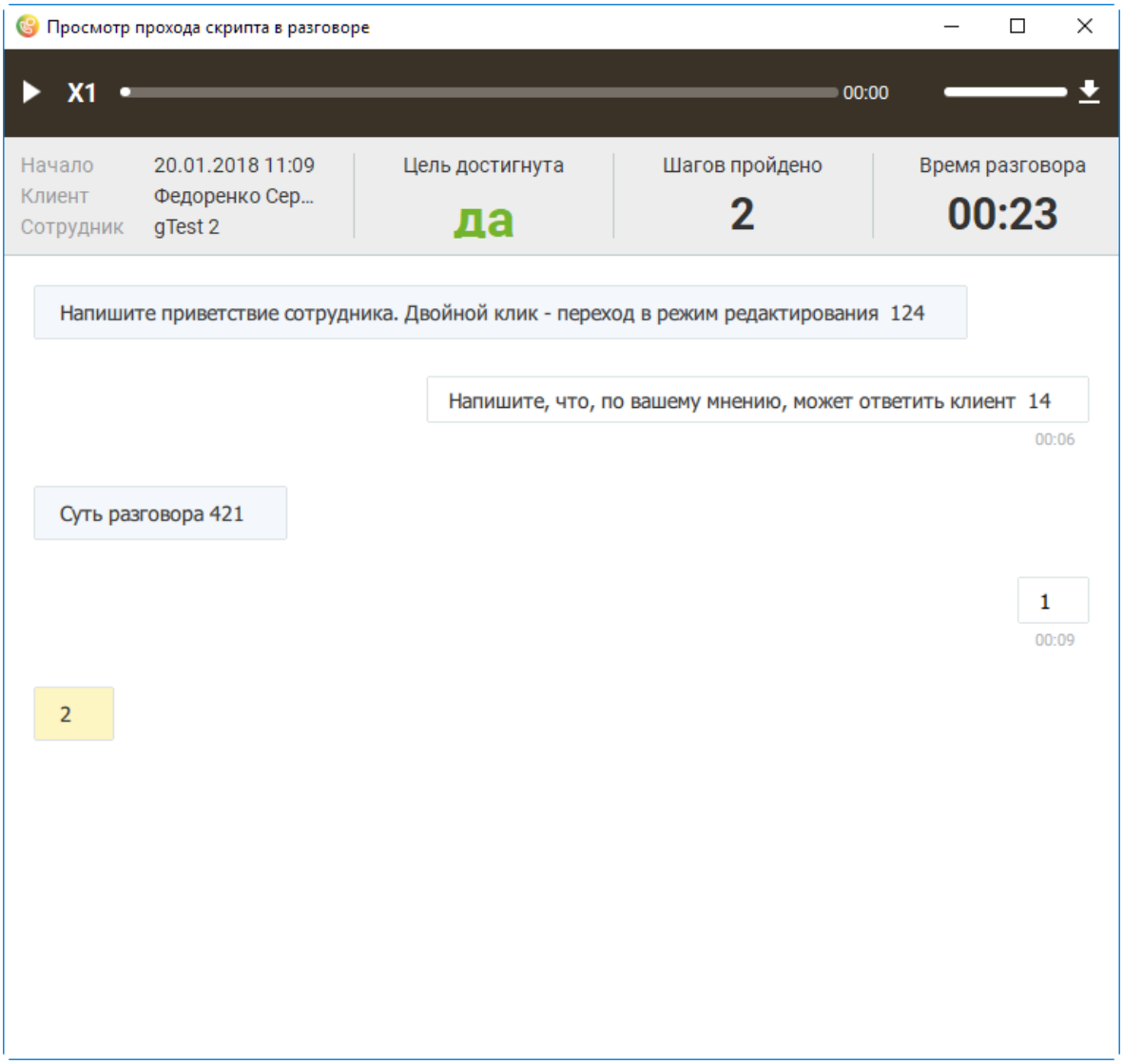
Фильтр по достижению цели

Для того, чтобы отфильтровать статистику по достижению цели, следует открыть выпадающий список "Цель достигнута" и выбрать нужное значение. Формирование обновленного отчета выполняется автоматически.

Фильтр по длительности разговора

Для того, чтобы отфильтровать статистику по длительности разговора, включите настройку **Длительность** и укажите длительность разговора в полях **От** и **До**. Формирование обновленного отчета выполняется автоматически.

Для просмотра выбранных ответов сотрудника и клиента во время разговора наведите курсор на строку нужного вызова и щелкните по пиктограмме  . В результате отобразится форма прохождения скрипта, содержащая все ответы.



При наличии записи разговора в верхней части формы содержится панель встроенного плеера.

В основной части формы отображается прохождение версии скрипта, которая была использована в разговоре.

При прослушивании записи скрипт проматывается вместе с проигрыванием записи. Таким образом, на экране всегда отображается ответ сотрудника и следующий за ним ответ клиента и комментарий (при его наличии), которые соответствуют метке времени на записи вызова.

При установке бегунка записи в какое-либо состояние скрипт прокручивается к соответствующему месту.

Если запись началась через некоторое время после начала разговора и до начала записи сотрудник выбрал хотя бы один ответ клиента или оставил комментарий, то при инициировании проигрывания записи скрипт проматывается к тому блоку (ответ оператора + ответ клиента + комментарий), который соответствуют временной метке начала записи относительно начала разговора.

Ответ сотрудника, который является целью, выделяется цветом.

Для редактирования блока с ответом сотрудника или клиента следует навести курсор на нужный блок и щелкнуть по пиктограмме  . В результате выполняется переход к форме редактирования скрипта.

Экспорт статистики

Для экспорта доступны следующие данные:

- Начало разговора;
- Длительность разговора;
- Сотрудник;
- Клиент;
- Тема;
- Комментарии;
- Цель достигнута;
- Шагов пройдено
- Внесено других ответов клиента.

12.3.2. Статистика ответов

Выбор скрипта и период, за который будут получены статистические данные, указываются в шапке отчета. При выборе другого скрипта и/или изменении периода нажмите кнопку **Показать** для формирования отчета по новым условиям.

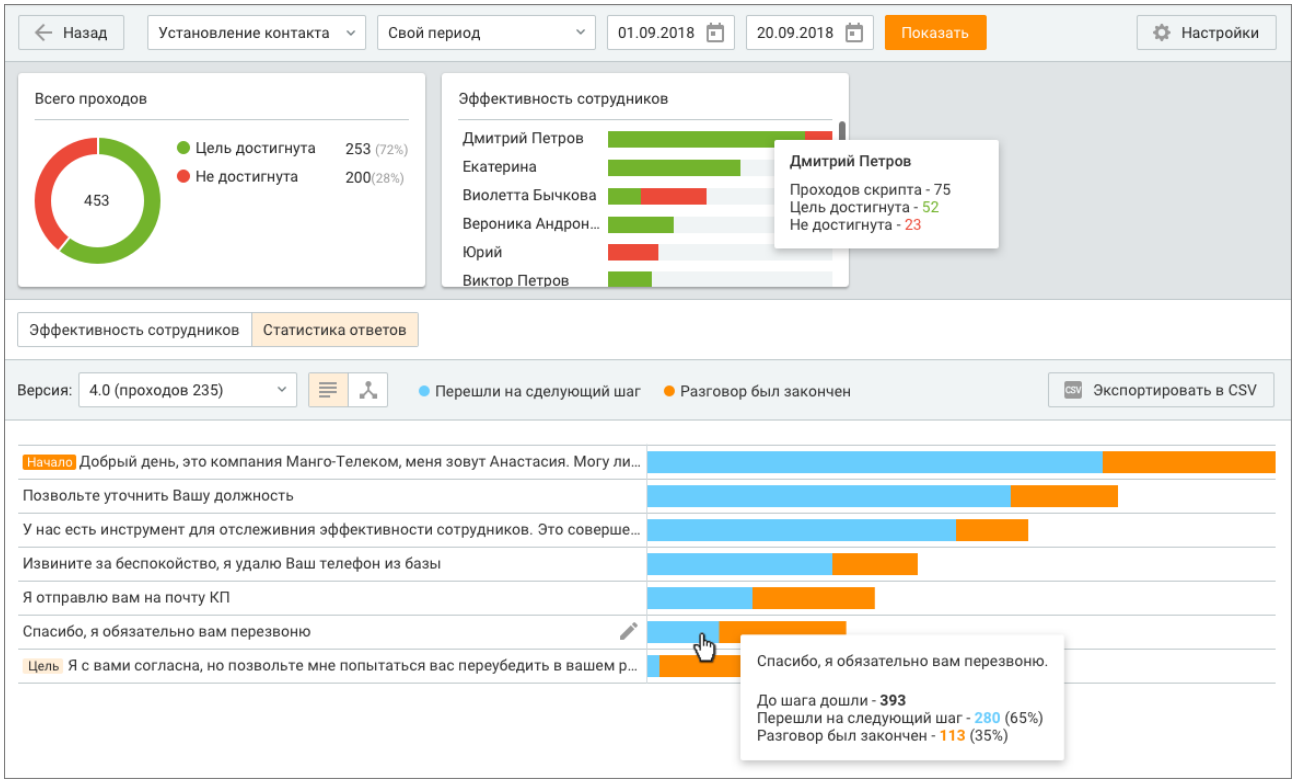
В верхней части окна отображается общее количество проходов выбранного скрипта вне зависимости от его версии в течение указанного периода.

Круговой график конверсии отображает процентное отношение количества проходов скрипта, в которых хотя бы один сотрудник достиг хотя бы одной цели выбранной версии скрипта, к общему количеству проходов скрипта выбранной версии.

Отчет отображает статистические данные в зависимости от версии скрипта. Выбор версии осуществляется путем выбора нужного пункта из выпадающего списка в поле "Версии". Формирование отчета при изменении версии выполняется автоматически.

Основная часть отчета отображает схему скрипта выбранной версии. Представление схемы возможно как в виде дерева, так и в виде списка.

Переключение осуществляется при помощи переключателей  и  соответственно.

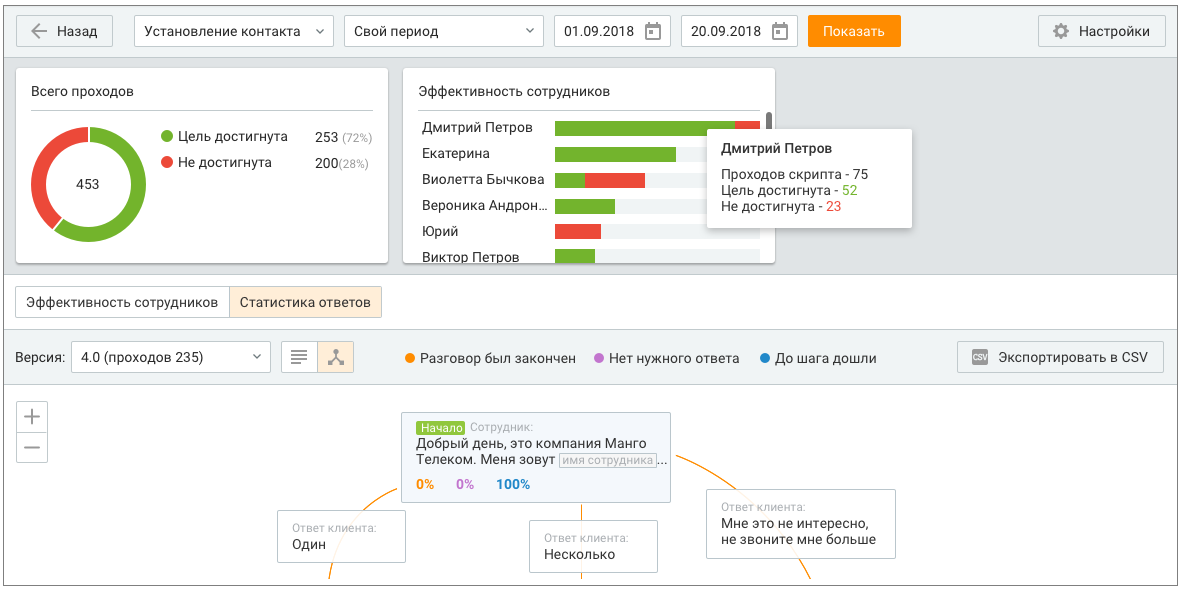


При списковом представлении отчет представлен в табличном виде. На каждом ответе сотрудника отображается два значения, каждое из которых выделено соответствующим цветом:

- Перешли на следующий шаг (голубой) — количество проходов текущей версии скрипта, дошедших до данного шага:
- Разговор был закончен (оранжевый) — количество проходов текущей версии скрипт, в которых данный ответ сотрудника стал последним ответом, к которому перешел сотрудник во время разговора.

При щелчке по графику отображается подробная информация по соответствующему шагу.

Пример отчета в виде дерева:



При представлении отчета в виде дерева на каждом ответе сотрудника отображается три значения, каждое из которых выделено соответствующим цветом:

- Разговор был закончен (оранжевый) — процентное соотношение количества проходов выбранной версии скрипта, в которых текущий ответ сотрудника стал последним ответом, к которому перешел сотрудник в течение разговора, к общему количеству проходов текущей версии скрипта;
- Нет подходящего ответа (фиолетовый) — процентное соотношение количества проходов выбранной версии скрипта, в которых к текущему ответу сотрудника был оставлен комментарий, т. е. выбран "Ответ клиента", к общему количеству проходов текущей версии скрипта;
- До шага дошли (синий) — процентное соотношение количества проходов выбранной версии скрипта, в которых сотрудник дошел до текущего ответа сотрудника, к общему количеству проходов текущей версии скрипта.

Для редактирования блока с ответом сотрудника или клиента наведите курсор на нужный блок и щелкните по пиктограмме . В результате выполняется переход к форме редактирования скрипта.

Для просмотри дерева используются те же горячие клавиши, что и для создания скрипта:

ОС Windows:

- сочетание клавиш "Ctrl" и "+", а также сочетание зажатой клавиши Ctrl с вращением колеса мыши в сторону увеличения аналогичны нажатию кнопки "+";
- сочетание клавиш "Ctrl" и "+", а также сочетание зажатой клавиши Ctrl с вращением колеса мыши в сторону уменьшения аналогичны нажатию кнопки "-".

ОС macOS:

- сочетание клавиш cmd и "+" аналогично щелчку по кнопке "+";
- сочетание клавиш cmd и "-" аналогично щелчку по кнопке "-".

В статистике ответов следующие показатели вычисляются с учетом нескольких проходов цикла и быстрых переходов:

- До шага дошли (хотя бы один раз дошли в текущем проходе);
- Перешли на следующий шаг (при каждом прохождении этого шага оператор переходил на следующий шаг);
- Разговор был закончен;
- Количество проходов выбранной версии скрипта, в которых текущий ответ сотрудника стал последним ответом, к которому перешел сотрудник в течение разговора;
- Количество проходов выбранной версии скрипта, в которых к текущему ответу сотрудника был оставлен комментарий, т. е. выбран *Ответ клиента;*
- Количество проходов выбранной версии скрипта, в которых сотрудник дошел до текущего ответа сотрудника;

Таким образом, если в проходе скрипта сотрудник прошел один цикл, после чего перешел на другую ветвь скрипта, то в статистике ответы в цикле будут учитываться как пройденные.

13. Внутреннее общение

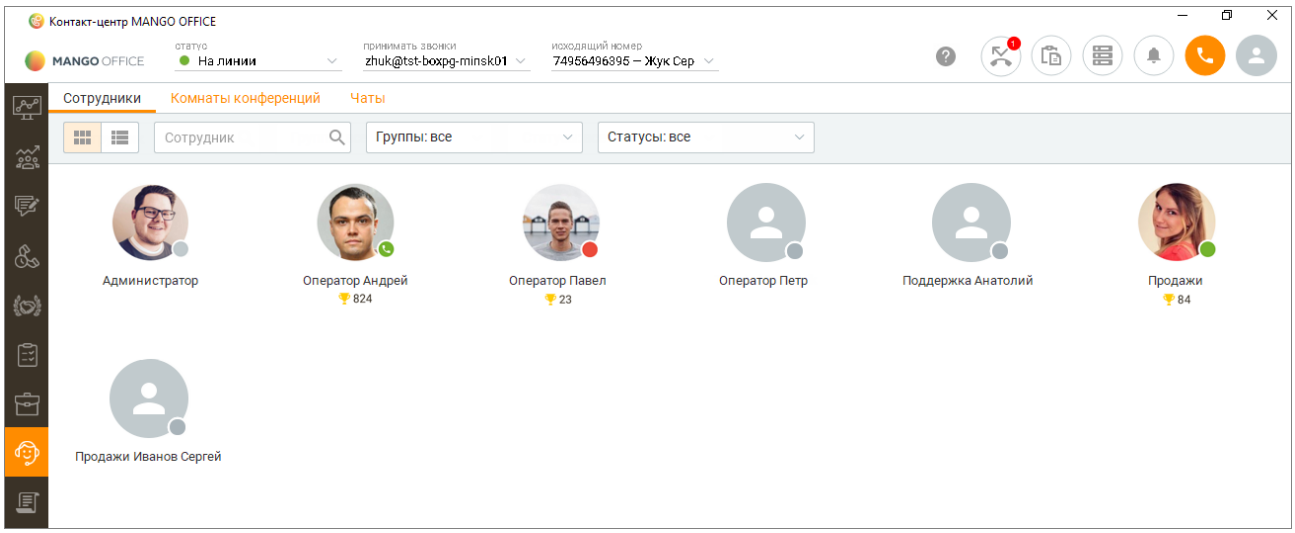
Модуль **Внутреннее общение** – инструмент внутреннего, внутрикорпоративного общения между сотрудниками, со всеми возможными современными способами общения: аудио- и видео-звонками, внутренним чатом и пр.

Рабочая область включает следующие вкладки:

- Сотрудники — просмотр, поиск и фильтрация списка сотрудников, установка аудио- и видеозвонка, отправка сообщения в чат;
- Комнаты конференций — просмотр списка операторов в виртуальных комнатах конференций;
- Чаты — общение сотрудников при помощи текстовых сообщений при помощи приложения Контакт-центра MANGO OFFICE, а также десктопной и мобильной версий коммуникатора Mango Talker.

13.1. Сотрудники

Внешний вид рабочей области при открытой вкладке "Сотрудники" приведен на рисунке ниже:



Представление списка сотрудников допускается как в виде аватаров, так и в виде списка с разделением по группам. Переключение представления выполняется при помощи переключателей на панели фильтров.

Эта функция недоступна для ролей Супервайзер и Администратор

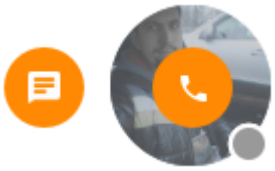
При просмотре списка в виде аватаров сотрудники сортируются по ФИО, изменение сортировки не предусмотрено. При этом на экране отображается:

- Аватар сотрудник с его фотографией (при её наличии);
- ФИО сотрудника;
- Сетевой статус сотрудника;
- Достижения сотрудника.

В представлении в виде списка, распределенного по группам, одному сотруднику может соответствовать несколько строк – в случае, если сотрудник состоит в нескольких группах. При этом строка с ним будет отображаться во всех эти группах.

При наведении курсора на название группы отображается кнопка вызова на группу.

При наведении курсора на аватар либо строку с ФИО сотрудника отображаются кнопки для совершения аудио-, видео-звонка (при наличии соответствующих средств связи) или отправки текстового сообщения в чат.



Также на вкладке "Сотрудники" предусмотрены следующие функции:

Поиск сотрудника

Поиск осуществляется путем ввода комбинации символов в поисковое поле. При этом выполняется поиск по имени, любому телефону сотрудника и E-mail сотрудника. В результате поиска список будет содержать только тех сотрудников, данные которых содержат искомую комбинацию символов.

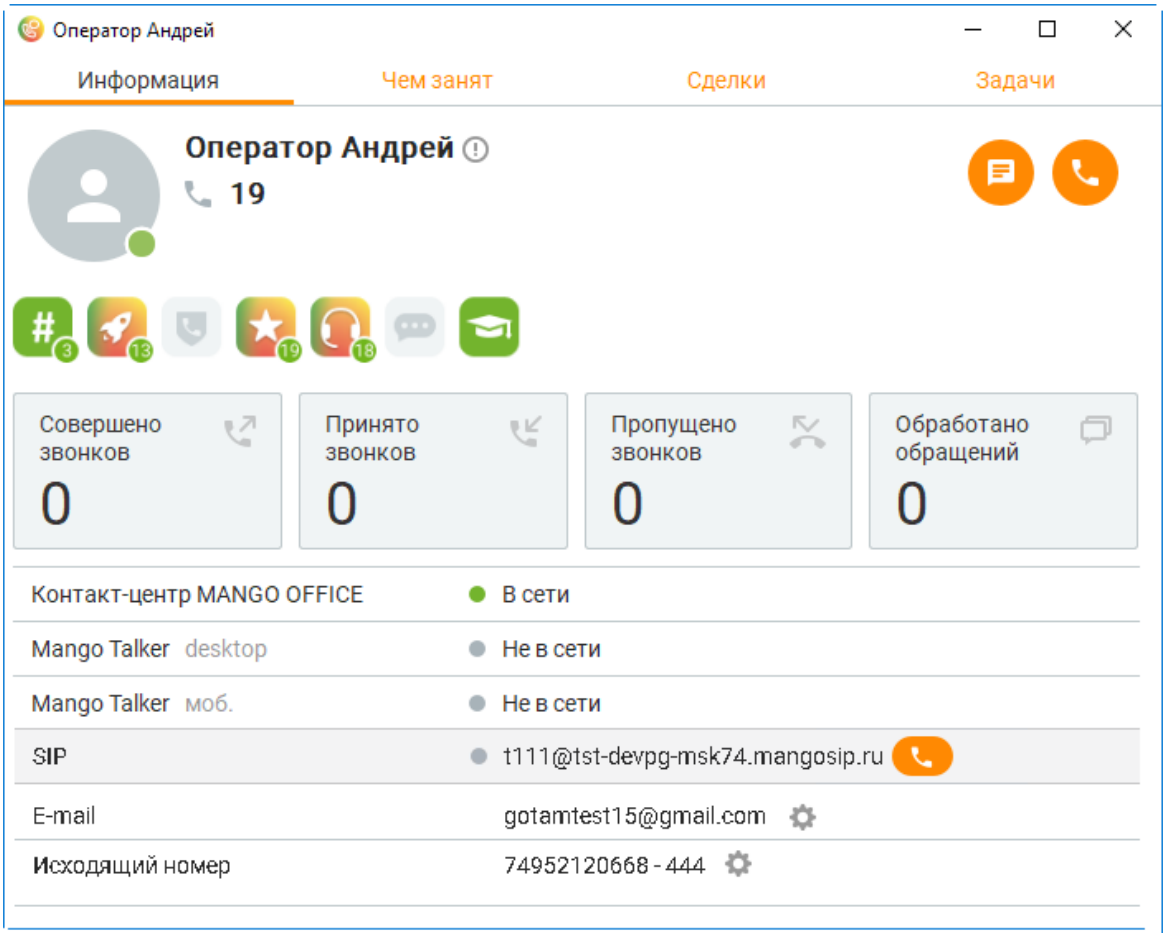
Фильтрация по группам

Выберите нужную группу или несколько групп в списке. В результате поиска список будет содержать только тех сотрудников, которые входят хотя бы в одну из указанных групп. По умолчанию отображаются все группы.

Фильтрация по статусам

Выберите нужный статус или несколько статусов в списке. В результате поиска список будет содержать только сотрудников указанных статусов. По умолчанию отображаются сотрудники всех статусов.

При нажатии на ФИО сотрудника на экране отображается карточка сотрудника. При этом показатели личной статистики сотрудников отображаются в карточке в соответствии с правами доступа пользователя.



Карточка сотрудника содержит сведения о сотруднике и его деятельности, распределенные по вкладкам:

Информация

Данная вкладка отображает информацию:

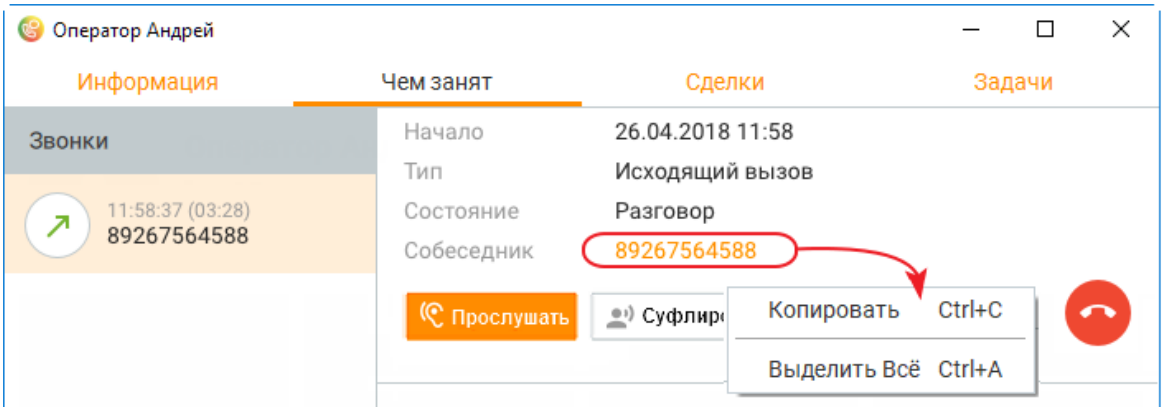
- ФИО сотрудника;
- Список групп, прав в группе и супервизоров групп, в которые входит текущий пользователь – пиктограмма ⓘ;
- Внутренний номер (при его наличии);
- Достижения сотрудника;
- Краткую информацию о деятельности сотрудника за текущий день;
- Текущий статус в Контакт-центре MANGO OFFICE – стандартный либо пользовательский;
- Список средств связи.

Чем занят

Вкладка отображает обращения, находящиеся в работе, и любые текущие вызовы у просматриваемого сотрудника в режиме реального времени.

В левой части окна расположен список звонков и текстовых обращения. При выборе звонка в основной области вкладки отображается подробная информация по данному вызову.

При просмотре вызовов доступны функции прослушивания, суфлирования и подключения к вызову в режиме конференции, а также кнопка завершения текущего вызова. Имеется возможность копирования номера телефона (следует кликнуть по номеру правой кнопкой мыши). Если клиент есть в адресной книге, то щелчок на имя открывает карточку клиента.



В режиме конференции карточка сотрудника отображает имя собеседника (при его наличии в адресной книге) или номер.

Текстовое обращение отображается при наличии у просматриваемого сотрудника в работе текстового обращения по любому текстовому каналу. После выбора обращения в основной области вкладки доступна следующая информация:

- **дата и время обращения** – для незакрытых обращений вместо даты создания текущего обращения отображается пометка "В работе"
- **длительность** – длительность обращения;
- **канал** – откуда поступило обращение;
- **тема обращения** – текст указанный в теме обращения;
- **собеседник** – ФИО из профиля клиента либо гость, если имя определить невозможно;
- **кнопка Перевести обращение** – перевести обращение на другого сотрудника. Кнопка доступна пользователю, на которого назначено обращение, а также пользователям, у которых имеются подконтрольные группы.
- **кнопка Завершить вызов** – завершить текущий вызов. Кнопка отображается во время дозвона и во время разговора.

Следующие кнопки доступны пользователям, у которых имеются подконтрольные группы. Отображаются только во время разговора;

- **Кнопка Прослушать –** подключиться к вызову в режиме прослушивания;
- **Кнопка Суфлировать** – подключиться к вызову в режиме суфлирования;
- **Кнопка Подключиться** – подключится к вызову в режиме конференции;
- **Кнопка Перехватить** – перевести вызов на себя. Кнопка отображается только во время дозвона.

При выборе текстового обращения на вкладке также можно посмотреть текущую переписку между клиентом и сотрудником. Любая часть сообщения может быть выделена и скопирована в буфер обмена стандартными средствами копирования/выделения Windows.

Если в ленте переписки более 100 сообщений, остальные доступны по клику на кнопке **Показать еще**.

В списке обращений отображается оценка обращения, если она проставлена.

Для e-mail обращения область просмотра содержит:

- Дата и время получения первого обращения;
- Тема обращения – поле обновляется в режиме реального времени, доступно редактирование поля;
- Комментарий к обращению – поле обновляется в режиме реального времени, доступно редактирование поля;
- Клиент – клиент или Гость, от которого поступило обращение;

- Длительность обращения – поле обновляется в режиме реального времени;
- Закрыто – дата и время закрытия обращения (только для закрытых обращений);
- Кнопка i ("дополнительная информация");

- Название виджета;
- Канал обращения;
- Точка входа – строка отсутствует, если нет точки входа;
- Поступил в компанию;
- Уникальный идентификатор;

В закрытом e-mail обращении также отображается кнопка создания исходящего текстового обращения на аккаунт клиента.

Задачи

Вкладка отображает список запланированных задач выбранного пользователя с возможность их завершения и редактирования.

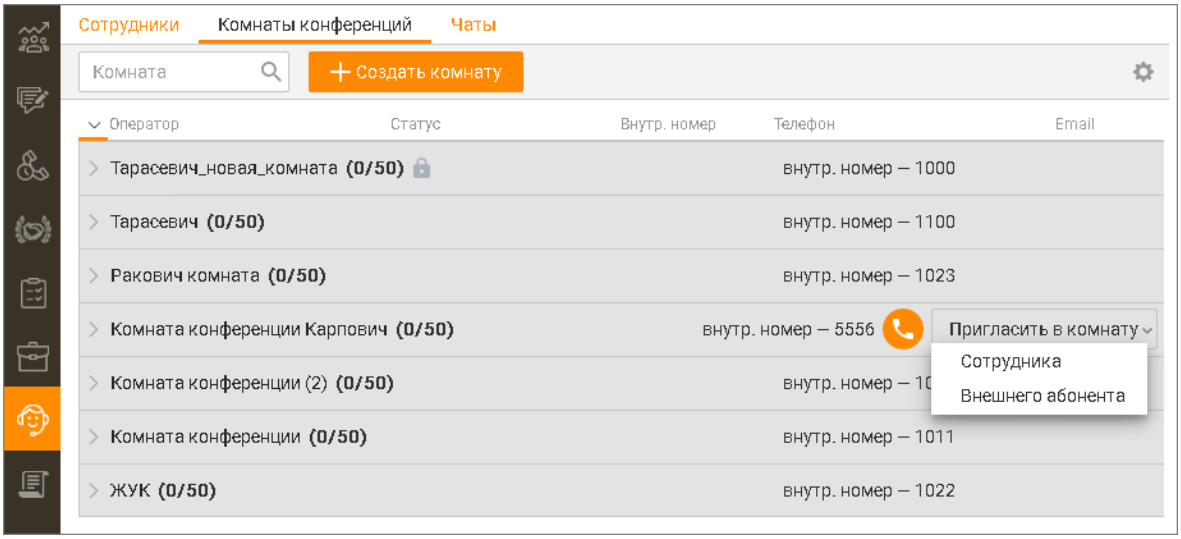
В левой части окна расположен список задач, сгруппированных по датам. При выборе задачи в основной области вкладки отображается карточка задачи в режиме просмотра.

Сделки

Закладка **Сделки** предназначена для просмотра сделок текущего сотрудника, как статусом **В работе**, так и завершенных. А также для просмотра задач по каждой из сделок.

13.2. Комнаты конференций

Вкладка "Конференции" служит для группировки операторов по виртуальным комнатам конференций. Список и настройки комнат конференций ведется в Личном кабинете.



Каждая строка содержит:

- Наименование комнаты;
- Количество пользователей в комнате / общее количество мест в комнате;
- При запросе ПИН-кода для доступа в комнату напротив названия комнаты отображается пиктограмма ;

- Внутренний номер для доступа в комнату.

Для создания новой комнаты нажмите кнопку **Создать комнату**. При этом выполняется переход в соответствующий продукт ВАТС на закладку "Комнаты конференций" страницы "Конференц-связь".

Предусмотрена возможность приглашения в комнату дополнительных пользователей — как сотрудников (кроме сотрудников-роботов), так и внешних абонентов, при условии, что настройки комнаты позволяют их подключение и в комнатах есть свободные места. Для этого наведите курсор на строку с нужной комнатой, нажмите кнопку **Пригласить в комнату** и выберите пользователя: оператора или внешнего абонента.

При приглашении сотрудника укажите:

- Имя сотрудника;
- Внутренний номер.

При приглашении внешнего абонента укажите:

- Номер абонента.

При звонке в комнату со внешнего номера в отчете Историии обращений в качестве клиента отображается имя абонента Адресной книги либо его внешний номер (при отсутствии абонента в Адресной книге), в качестве точки входа – комната, куда звонит абонент.

Максимальное количество участников конференции указано в Личном кабинете ВАТС в разделе **Конференц-связь**.

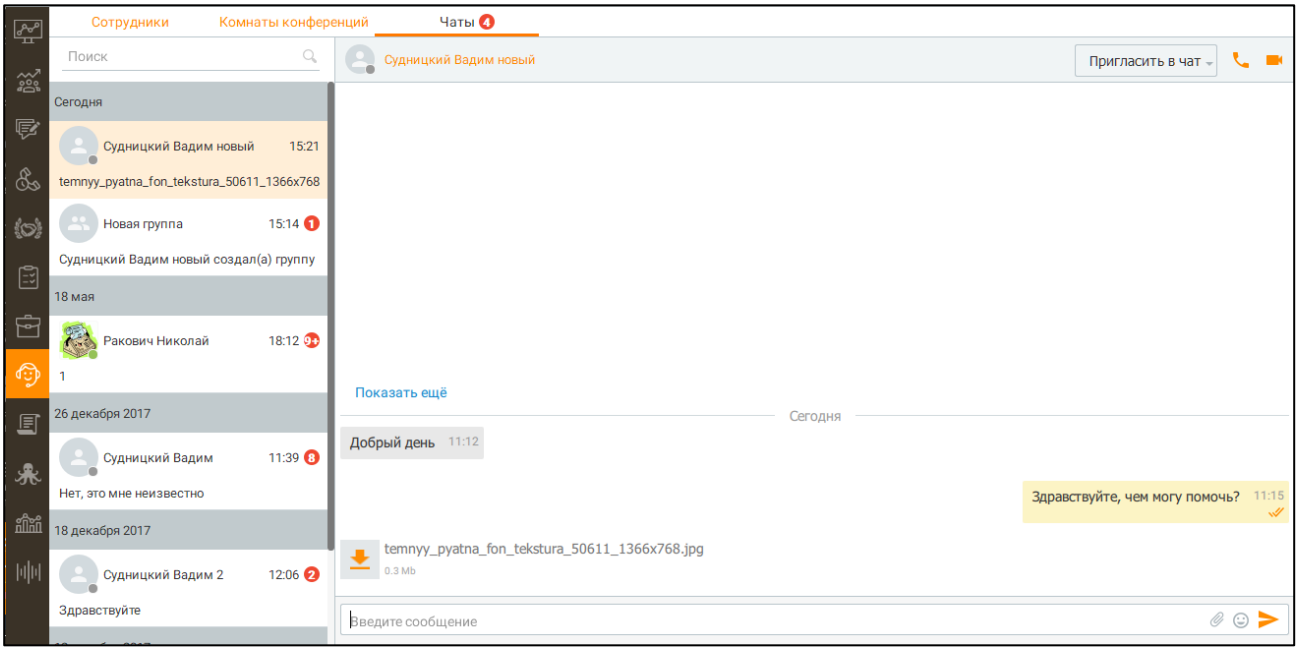
13.3. Чаты

Чаты предназначены для общения сотрудников при помощи приложения Контакт-центр MANGO OFFICE, и также мобильного или десктопного приложения M. TALKER. Также чаты можно использовать для обмена важными сообщениями между руководителем и оператором. Например, руководитель может помочь оператору во время работы со сложными клиентами.

Уведомления сервисного чата MANGO Office (пользователь "mango@telecom.service") отображаются только в MANGO Talker.

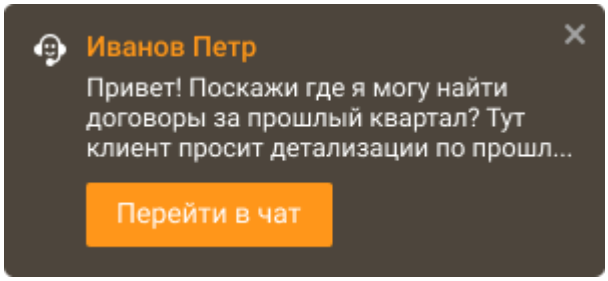
В чатах предусмотрена проверка орфографии с помощью стандартного контекстного меню, вызываемого в любом месте поля ввода сообщения чата кликом по правой кнопке мыши. Также в чате доступен предпросмотр картинок, ссылок, файлов.

Во внутреннем чате сотрудник может вставить в сообщение одну или несколько картинок из буфера обмена (используя сочетание клавиш **Ctrl+V**) или из контекстного меню. Картинку можно удалить из сообщения, используя кнопку **Backspace** на клавиатуре.



В левой части отображается список лент. Лента представляет собой историю общения с сотрудником или группой сотрудников. История общения отображается в блоке в правой части окна чата при щелчке по ленте.

При получении текстового сообщения или файла, появляется уведомление:



Клик по ФИО отправителя приводит к открытию карточки сотрудника.

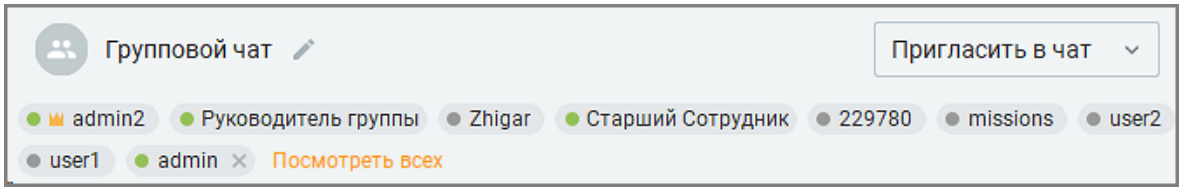
При получении или отправке видеосообщения для некоторых типов видеофайлов в чате отображается превью. Форматы с превью: webm, mkv, flv, vob, ogv, gif, avi, mov, wmv, asf, mp4, m4v, mpg, mpeg, m4v, 3gp, mxf, 3g2, flv, f4v;

При наличии пропущенных сообщений на пункте главного меню «Внутреннее общение», на переключателе вкладки "Чаты", а также в области системных уведомлений (трее) операционной системы указывается количество лент, содержащих не просмотренные события. Напротив имени контакта сотрудника указывается персональное количество пропущенных сообщений.

Впоследствии вы можете добавить в чат дополнительно одного или нескольких сотрудников. Для этого нажмите кнопку **Пригласить в чат** и выберите сотрудников из списка. Добавлять новых пользователей может любой участник беседы.

Если изначальная беседа происходит между двумя сотрудниками, то при добавлении новых сотрудников текущий чат будет свернут и откроется новый групповой чат. История чата с несколькими сотрудниками доступна им только с момента их добавления в чат.

При большом количестве участников группового чата статусы отображаются только для участников, показанных под заголовком чата.

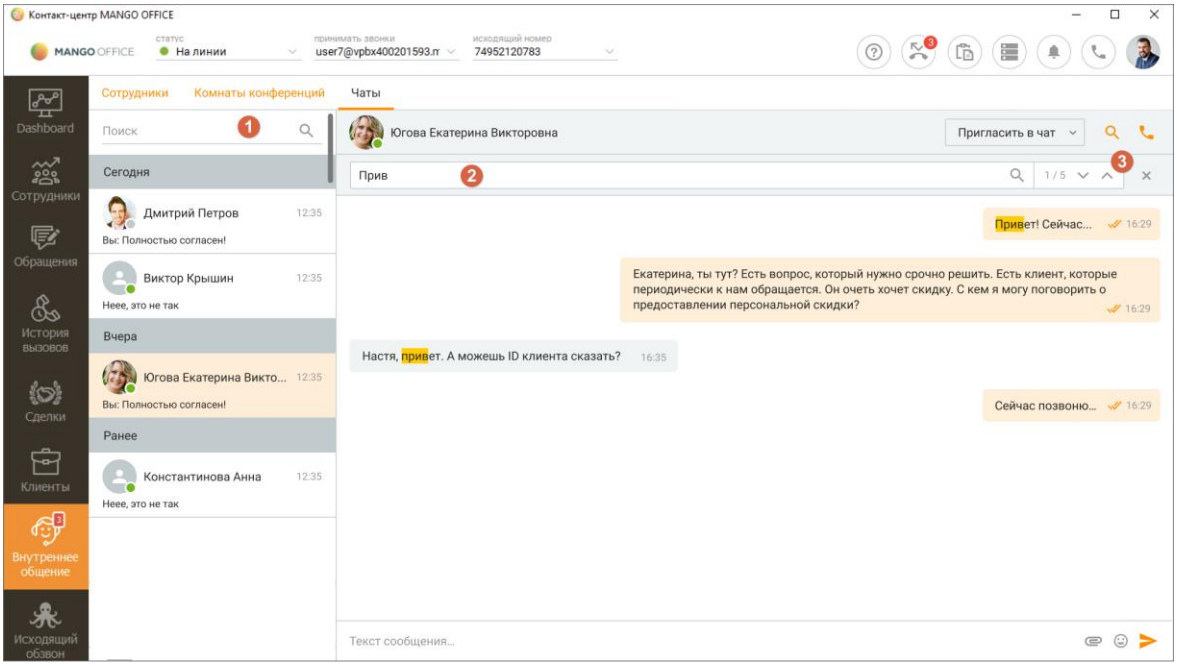


Пользователь, создавший групповую беседу, является её администратором, на что указывает пиктограмма напротив его имени. Администратору доступна возможность удаления других собеседников из чата. Для этого следует щелкнуть по пиктограмме напротив имени сотрудника. Пользователь, удаленный из группы, больше не может принимать участия в беседе. При этом сама беседа не удаляется. Пользователь может просматривать все сообщения до момента удаления.

Для удаления чата следует щелкнуть по названию чата правой кнопкой мыши и выбрать пункт "Удалить чат" в контекстном меню. При этом выполняется удаление данного чата со всей историей сообщений со всех приложений Контакт-центр MANGO OFFICE и M. TALKER пользователя без возможности восстановления . У остальных пользователей, участвующих в беседе, удаление чата и истории не выполняется.

Каждому пользователю, который участвует в групповом чате, доступна возможность изменения названия чата. Для этого следует щелкнуть по пиктограмме , указать новое название и нажать **Enter** либо щелкнуть по названию чата правой кнопкой мыши и выбрать пункт "Переименовать" в контекстном меню.

Поиск сообщений в чатах



В чатах внутреннего общения Контакт-центра доступны два варианта поиска:

1. Поиск по списку чатов. После ввода искомого термина в поисковой строке (1) и клике на пиктограмму "лупа", в левом вертикальном меню списка чатов останутся только чаты, содержимое которых включает искомый термин.
2. Поиск в чате. После ввода искомого термина в поисковой строке (2) и клике на пиктограмму "лупа", в текущем чате будут отмечены все вхождения искомого термина. А общее количество вхождений отобразится справа от поисковой строки (3).

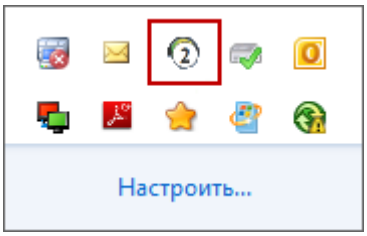
Отправка, прием и хранение сообщений

Сообщение отправляется при нажатии кнопки **Отправить** или клавиши **Enter**. Предусмотрена возможность отправки многострочных сообщений при помощи комбинаций **Ctrl+Enter** и **Shift+Enter**.

Для того, чтобы добавить к текстовому сообщению "смайл", в процессе редактирования сообщения щелкните по пиктограмме и выберите нужное изображение.

Для того, чтобы отправить файл, щелкните по пиктограмме либо перетяните файл в поле отправки сообщения при помощи функции drag-and-drop. Допускается отправка файлов любого формата объемом не более 2 Гб. Состояние файла отображается в чате, как один из вариантов: *отправляется, ошибка, отправлен, доставлен, просмотрен*.

Информация о наличии не просмотренных событий отображается в панели задач операционной системы, а также в области системных уведомлений (трее).



Копирование сообщений

Любая часть сообщения может быть выделена и скопирована в буфер обмена стандартными средствами копирования/выделения Windows.

Также в приложении предусмотрено контекстное меню, вызываемое в любом месте полной ленты щелчком по правой кнопке мыши.

Меню содержит пункты:

- **Ответить** – ответить на текущее сообщение;
- **Изменить** – отредактировать текущее сообщение;
- **Копировать сообщение** — копирование текущего сообщения;
- **Копировать все** — копирование всех подгруженных сообщений;
- **Переслать** – переслать текущее сообщение другому сотруднику;
- **Удалить** – удалить текущее сообщение.

При этом выполняется копирование следующих данных:

- имя отправителя;
- дата и время отправки сообщения;
- текст всего сообщения.

13.4. Видеоконференции

Видеозвонки позволяют двум и более участникам общаться друг с другом при помощи голоса и видео. В ходе групповой конференции возможен групповой чат и передача файлов (чат и файлы сохранятся и после завершения конференции).

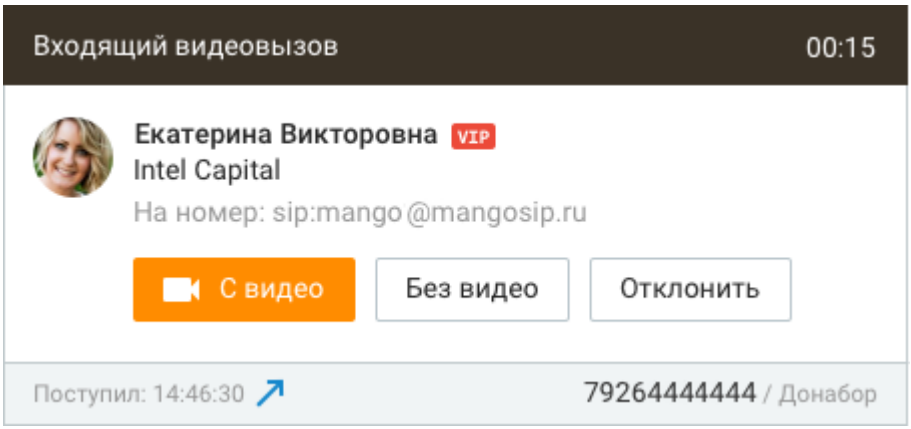
Исходящий видео вызов инициируется в любом статусе одним из следующих способов:

- из персонального текстового чата с сотрудником;
- из группового текстового чата;
- из списка сотрудников вкладки "Внутреннее общение";
- по ссылке, сгенерированной в окне "Мои обращения".

В случае, когда текущий пользователь уже участвует хотя бы в одном видео вызове, видеоконференции или аудиовызове, то при попытке инициации видео вызова

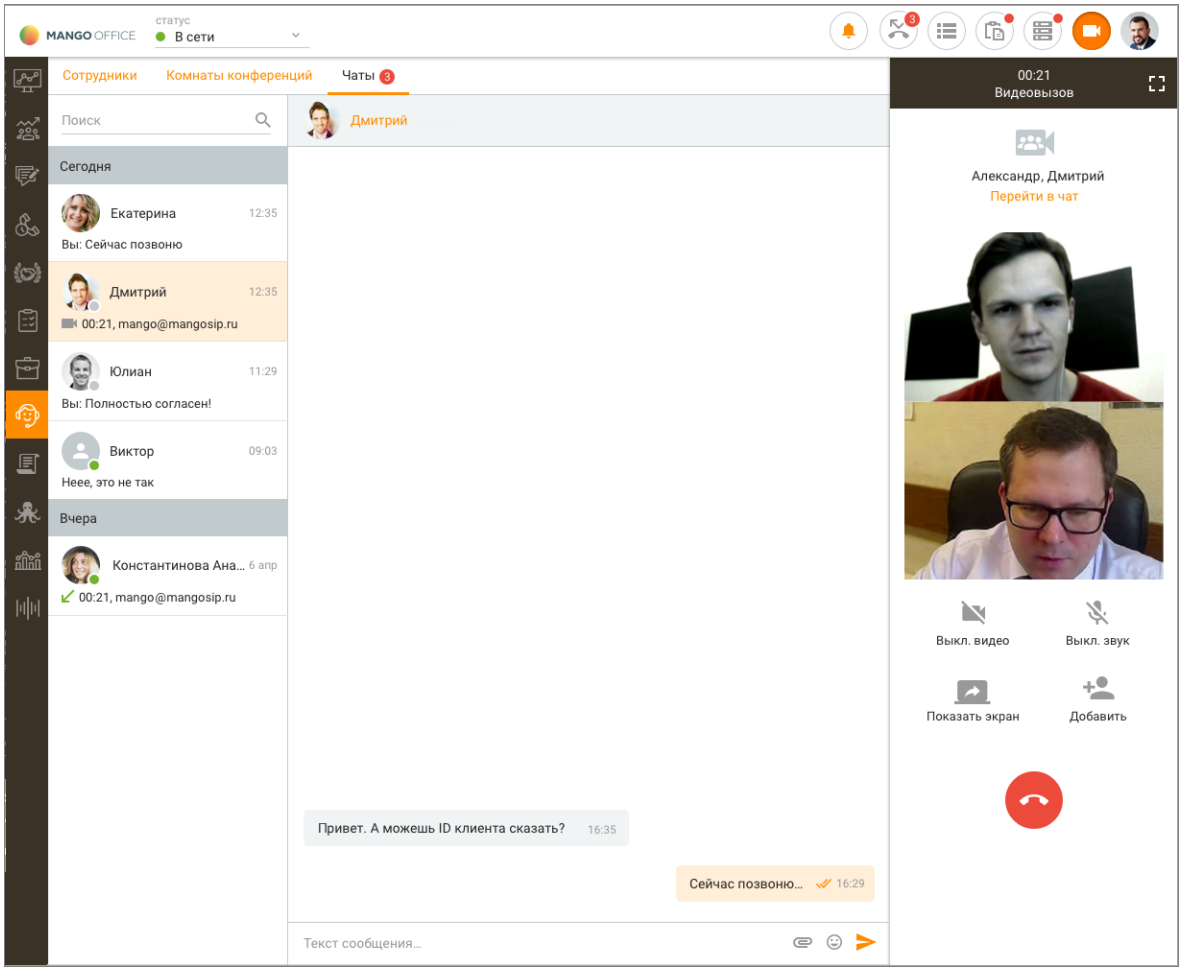
отображается уведомление вида: "Нельзя одновременно участвовать в видео вызове и в другом вызове".

При получении входящего видео вызова на экране отображается виджет вида:

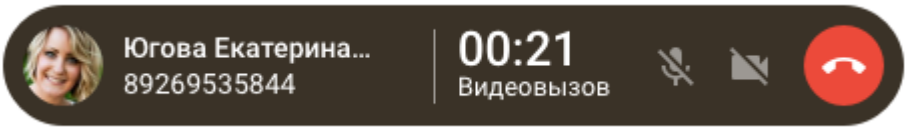


Кнопка ***С видео*** доступна только при наличии хотя бы одной подключенной камеры. В противном случае кнопка заблокирована, доступна только голосовая связь с абонентом. Если версия Контакт-центра пользователя не поддерживает видеоконференций, в панели софтфона и в плавающем виджете отображается обычный аудио-вызов.

После принятия вызова панель софтфона переходит в состояние "Разговор":



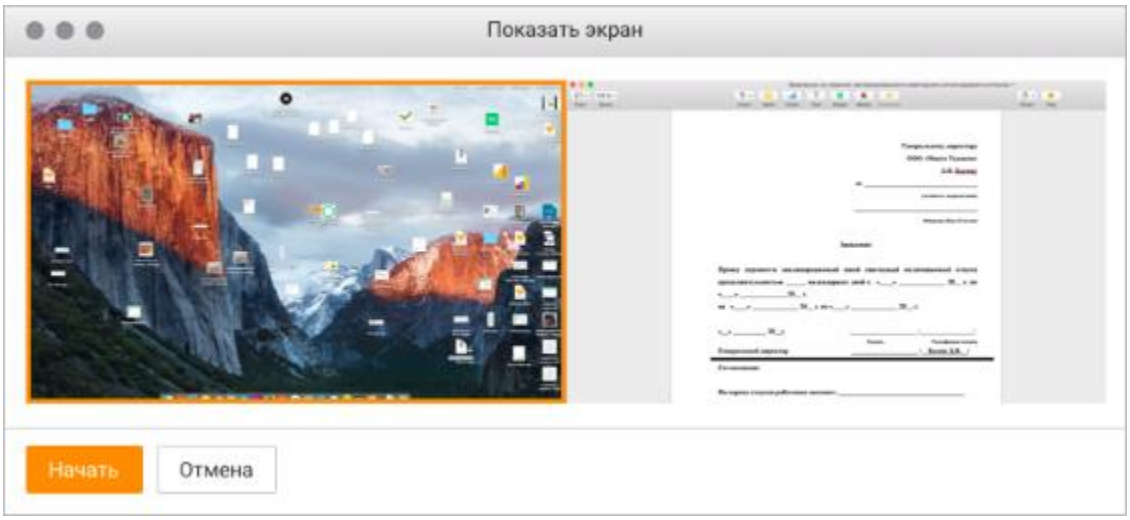
При сворачивании панели софтфона либо окна приложения на экране отображается виджет видео вызова. Двойной щелчок по виджету в состоянии разговора приводит к активации основного окна приложения и отображению текущего вызова в панели софтфона (если она была скрыта).



Панель софтфона содержит функции:

	Развернуть разговор в отдельном окне
	Выключить видео
	Выключить микрофон
	Показать экран
	Добавить в конференцию пользователя
	Завершить разговор

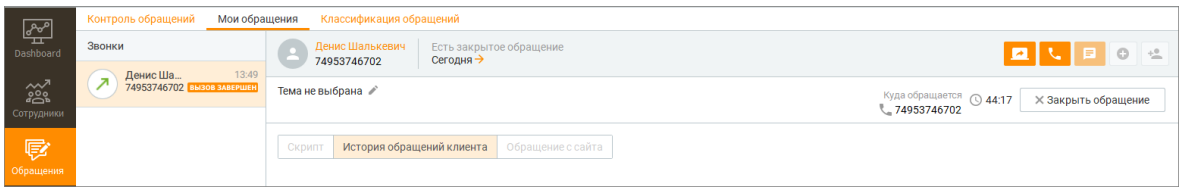
Для демонстрации своего экрана нажмите кнопку  . При этом на экране отобразится окно выбора экрана демонстрации вида:



При наличии нескольких экранов выберите нужный экран для демонстрации собеседнику и нажмите кнопку **Начать**. В результате окно выбора экрана скрывается, при этом собеседнику демонстрируется выбранный экран вместо видео с камеры.

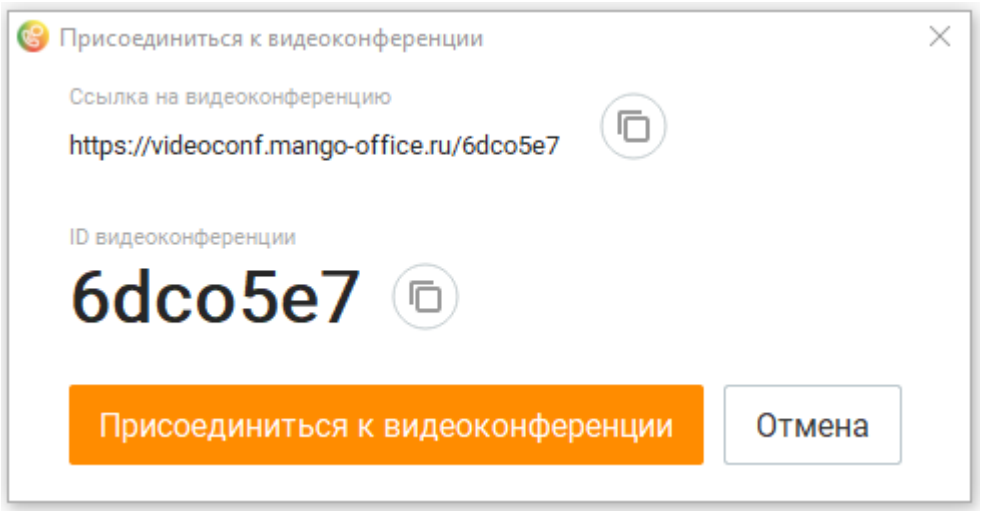
Для того, чтобы остановить демонстрацию экрана, следует еще раз нажать кнопку  . При этом демонстрация экрана останавливается и возобновляется публикация видео с камеры (в зависимости от состояния кнопки **Выкл. видео**).

Сотрудник может пригласить абонента к участию в видеоконференции, сгенерировав ссылку-приглашение в окне обращения.



При этом немедленного начала видеоконференции не происходит. Видеоконференция начинается только после нажатия Клиентом или Гостем кнопки **Присоединиться к**

видеоконференции во всплывающем окне уведомления. Там же можно скопировать ссылку или ID видеоконференции в буфер обмена, кликнув по кнопке .



Клик по кнопке *Отмена* приводит к скрытию окна *Присоединиться к видеоконференции*.

Пользователь Контакт-центра может участвовать в видео-конференциях с пользователями приложения M. TALKER.

14. Текстовые рассылки

Модуль **Текстовые рассылки** предназначен для создания рассылок в WhatsApp и СМС по выбранным аудиториям. Текстовая рассылка – эффективный маркетинговый канал для прямой коммуникации с клиентом. Пользователи Контакт-центра могут выбирать тип компании текстовой рассылки, добавлять контакты из адресной книги или импортировать контакты из файла, настраивать шаблоны сообщений с переменными и запускать отложенную компанию с учетом тайм-зоны респондентов.

Модуль **Текстовые рассылки** содержит две вкладки:

- Текстовые рассылки
- Настройки полей

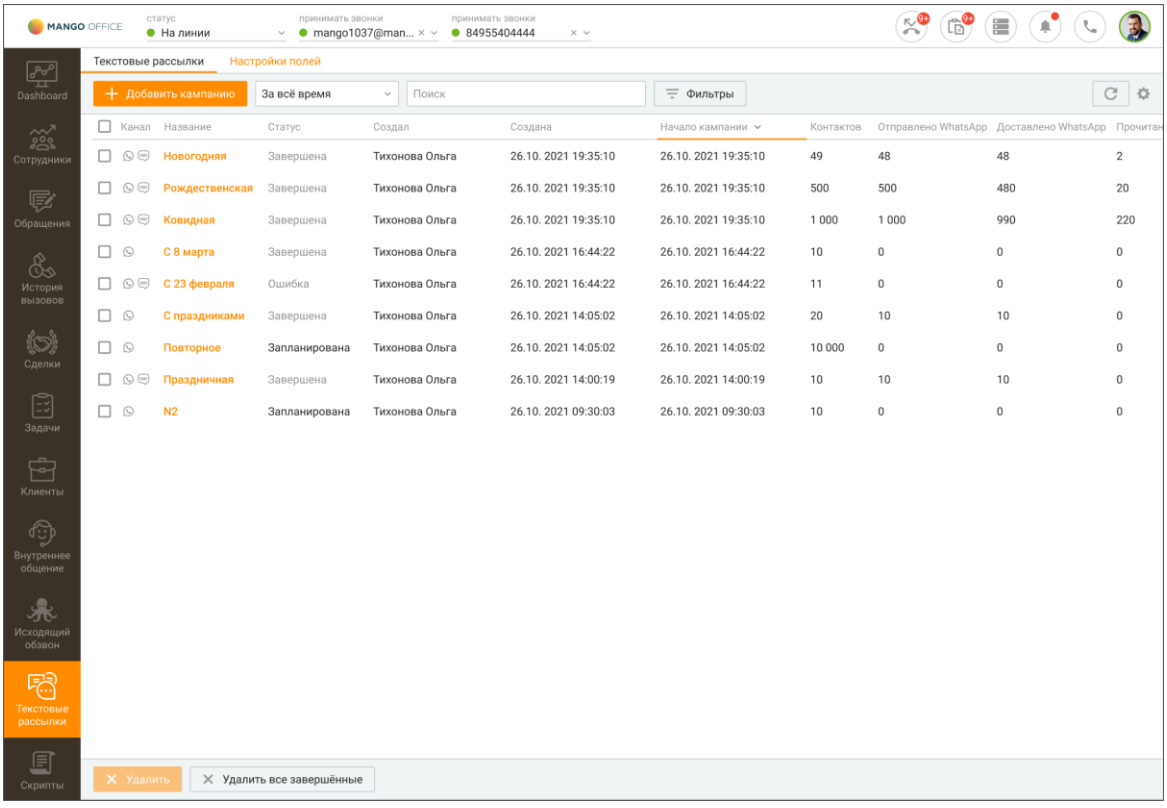
14.1. Текстовые рассылки

Вкладка "Текстовые рассылки" предназначена для создания и отслеживания статуса WhatsApp и СМС рассылок, а также просмотра и анализа статистики их доставки.

На вкладке пользователь может:

- добавлять, редактировать, дублировать, копировать или удалять кампанию по рассылке
- просматривать или экспортировать общую статистику по кампании
- просматривать детальную статистику по каждой кампании в карточке кампании
- настраивать поля мастера создания кампаний в соответствии с полями шаблонов текстовых рассылок

Вид вкладки со списком рассылок приведен на рисунке ниже.



Вкладка содержит блок фильтров и табличную часть.

Блок фильтров позволяет производить фильтрацию списка кампаний по следующим параметрам:

- дата проведения кампании – за поледний месяц, за последнюю неделю, за все время, произвольный;
- сотрудники – сотрудник, создавший кампанию;
- статус кампании – выполняется, запланирована, остановлена (компания остановлена оператором во время ее выполнения), обрабатывается (кампания находитсяв процессе создания), завершена;

Кампания переходит в статус "завершена" в следующих случаях:

- все задачи кампании переведены для WhatsApp – в статус "доставлено" и/или "прочитано", для СМС – "отправлено".
- отменена коммутатором, из-за следующих причин: a) некорректен шаблон рассылки, b) закончились деньги на счету пользователя Контакт-центра.

Статус отправки WhatsApp сообщений:

Статус	**Описание статуса**
Не отправлено	Сообщение не отправлено по каналу WhatsApp Причины, по которым сообщение не отправлено: • указанный получатель не зарегистрирован в WhatsApp • неправильный формат номера абонента • попытка отправки дубликата сообщения в течение 5 минут • сообщение не соответствует допустимому шаблону
В очереди	Сообщение находится в очереди на отправку
Отправлено	Сообщение отправлено
Доставлено	Сообщение доставлено
Прочитано	Сообщение прочитано
Не доставлено	Сообщение отправлено, но не получило статус "Доставлено" за период указанный в WhatsApp-сообщении (период "тайм-аут")

Статус отправки СМС сообщений:

Статус отправки	**Описание статуса**
В очереди	Сообщение находится в очереди на отправку
Отправлено	Сообщение отправлено
Не отправлено	Отклонено, отменено, ошибка

Также в блоке фильтров доступен поиск по названию кампании. Клик по кнопке **F5** или пиктограмме  обновляет данные в отчетах. Клик по кнопке **Очистить фильтр** удаляет заданные параметры фильтрации.

Табличная часть содержит сводную статистику по кампаниям. Для настройки отображения столбцов таблицы нажмите **Настройки** и выберите необходимые варианты.

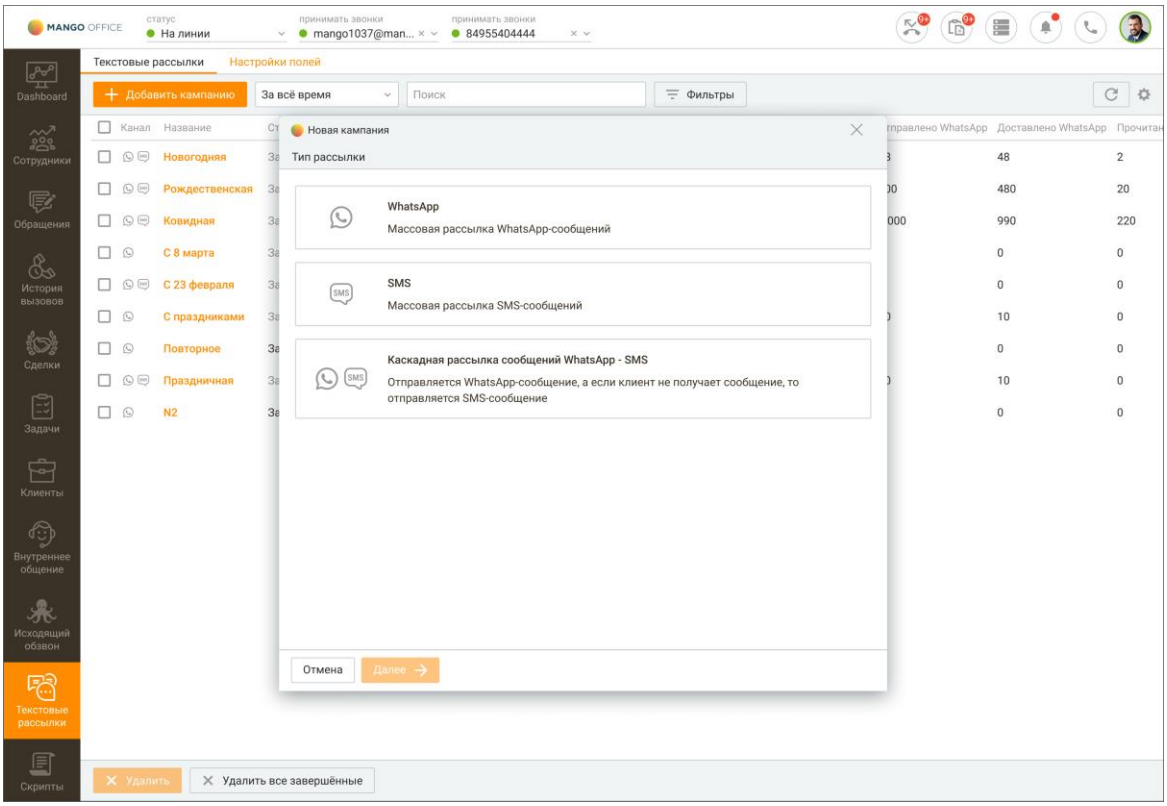
14.1.1. Добавление кампании

Добавление новой кампании или кампании на базе существующей разбито на несколько шагов в зависимости от выбранного типа кампании.

После нажатия кнопки **Добавить кампанию** запускается Мастер создания кампании.

Выберите тип кампании.

Создание кампании текстовой рассылки по выбранным каналам возможно только при наличии подключения соответствующего канала хотя бы в одном виджете Личного кабинета ВАТС.



WhatsApp – массовая рассылка WhatsApp-сообщений. Для создания кампании необходимо подключить услугу WAB;

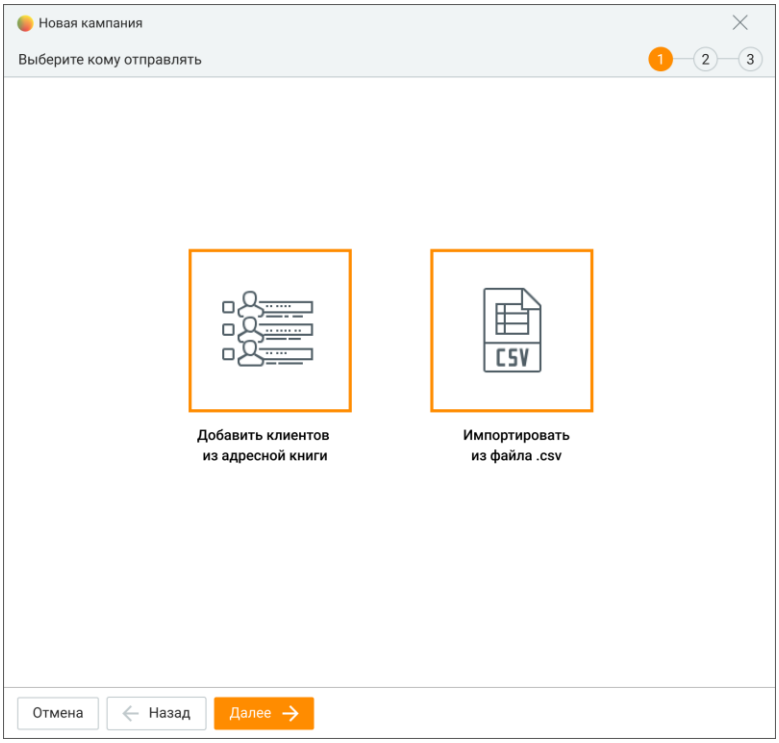
СМС – массовая рассылка СМС-сообщений. Для создания кампании необходимо подключить услугу "Индивидуальное имя отправителя СМС" (ссылка на подключение услуги в ЛК ВАТС);

Каскадная рассылка WhatsApp + СМС – отправляется WhatsApp-сообщение, а если клиент его не получает , то отправляется СМС-сообщение.

Добавление кампании

Процесс создания кампании текстовой рассылки состоит из трех шагов.

ШАГ-1: Выбор адресатов

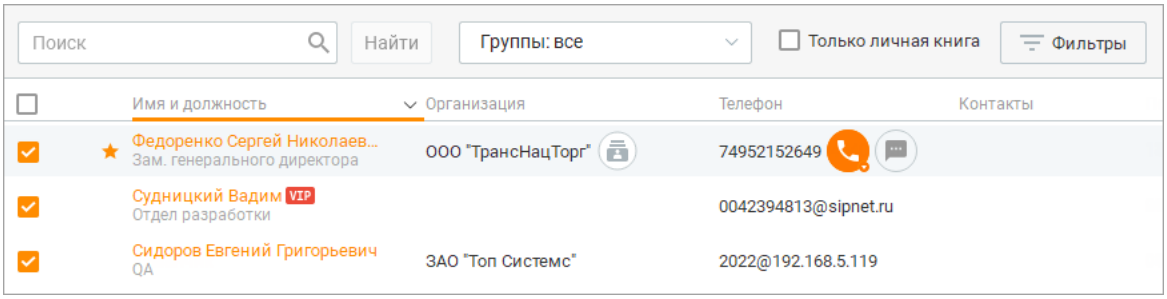


На этом шаге необходимо выбрать вариант добавления адресатов в кампанию. Предусмотрено два способа добавления контактов, которые можно комбинировать.

1. **Добавить клиентов из Контактов (адресной книги)** – добавление контактов из адресной книги текущего продукта Контакт-центра MANGO OFFICE;
2. **Импортировать из файла .csv** – добавление контактов из внешнего источника (CSV файл).

Количество контактов в одной кампании зависит от версии продукта. При превышении количества контактов соответствующая кнопка для добавления контактов будет недоступна. Чтобы увеличить количество контактов, смените версию продукта либо обратитесь в клиентский отдел MANGO OFFICE в вашем регионе.

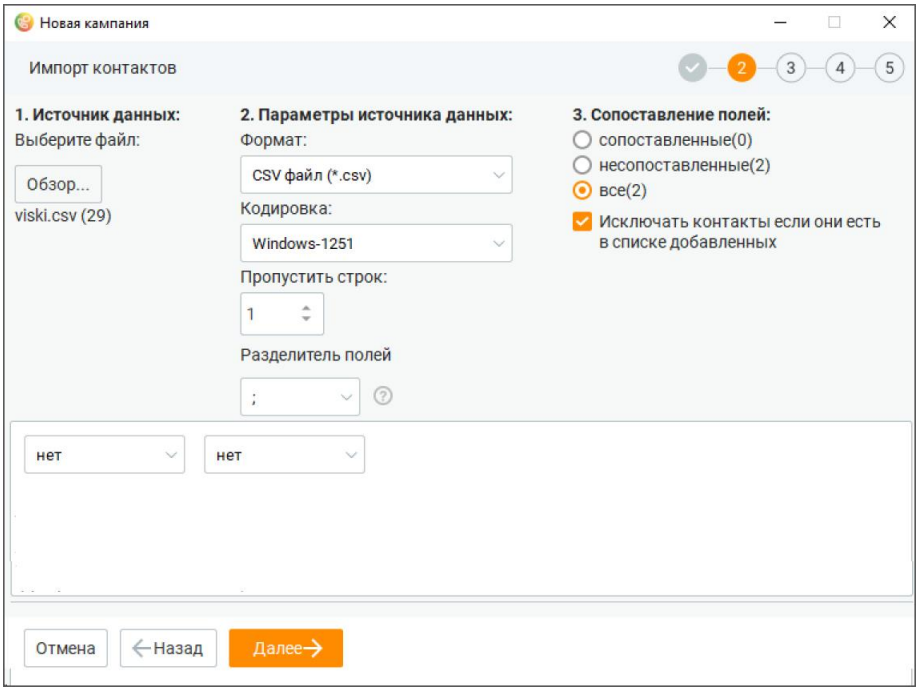
При добавлении контактов из адресной книги форма создания кампании скрывается и выполняется переход в модуль "Клиенты". Для поиска контактов вы можете использовать инструменты данного модуля. После выбора нужных контактов нажмите кнопку **Отправить контакты**.



Выбранные контакты отображаются в списке формы шага по добавлению контактов. Для удаления ненужных контактов выделите их флажками и нажмите **Исключить**.

При импорте контактов из файла используется стандартная форма импорта данных с возможностью сопоставления полей. Поле "Телефон" является обязательным для сопоставления.

Рекомендуется изменять CSV-файлы через приложение MS Excel. Другие приложения могут некорректно формировать файл для импорта.



Передача списка пользовательских полей происходит в том числе при пустых значениях импортируемого файла, а также в случае, если поля не были сопоставлены при импорте.

После завершения редактирования списка контактов нажмите **Далее**.

По нажатию на кнопку **Продолжить**, выбранные контакты добавляются в кампанию.

По нажатию на кнопку **Отправить контакты** ШАГА-1 может потребоваться заполнить данные в окне "Сопоставление полей".

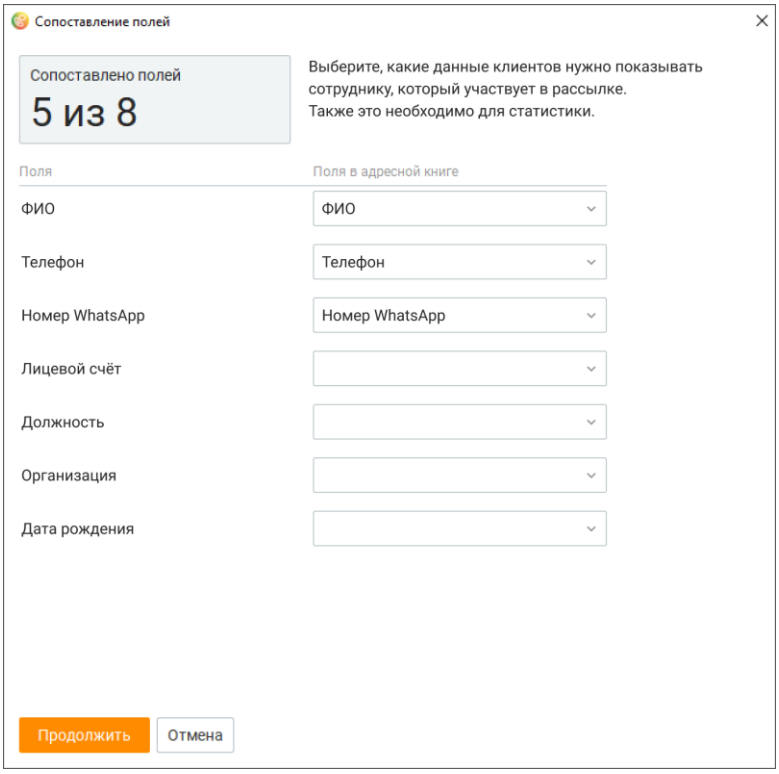
Сопоставление полей

Перед началом кампании рекомендуется настроить пользовательские поля на вкладке Настройки полей.

Настройки для сопоставления полей в Контактах и кампании текстовых рассылок открываются, если в данную компанию контакты добавляются впервые.

Если же ранее в данную кампанию был добавлен хотя бы один контакт из адресной книги, то выбранные новые контакты добавляются в кампанию с настройками сопоставления полей, сделанными ранее для предыдущих добавленных контактов.

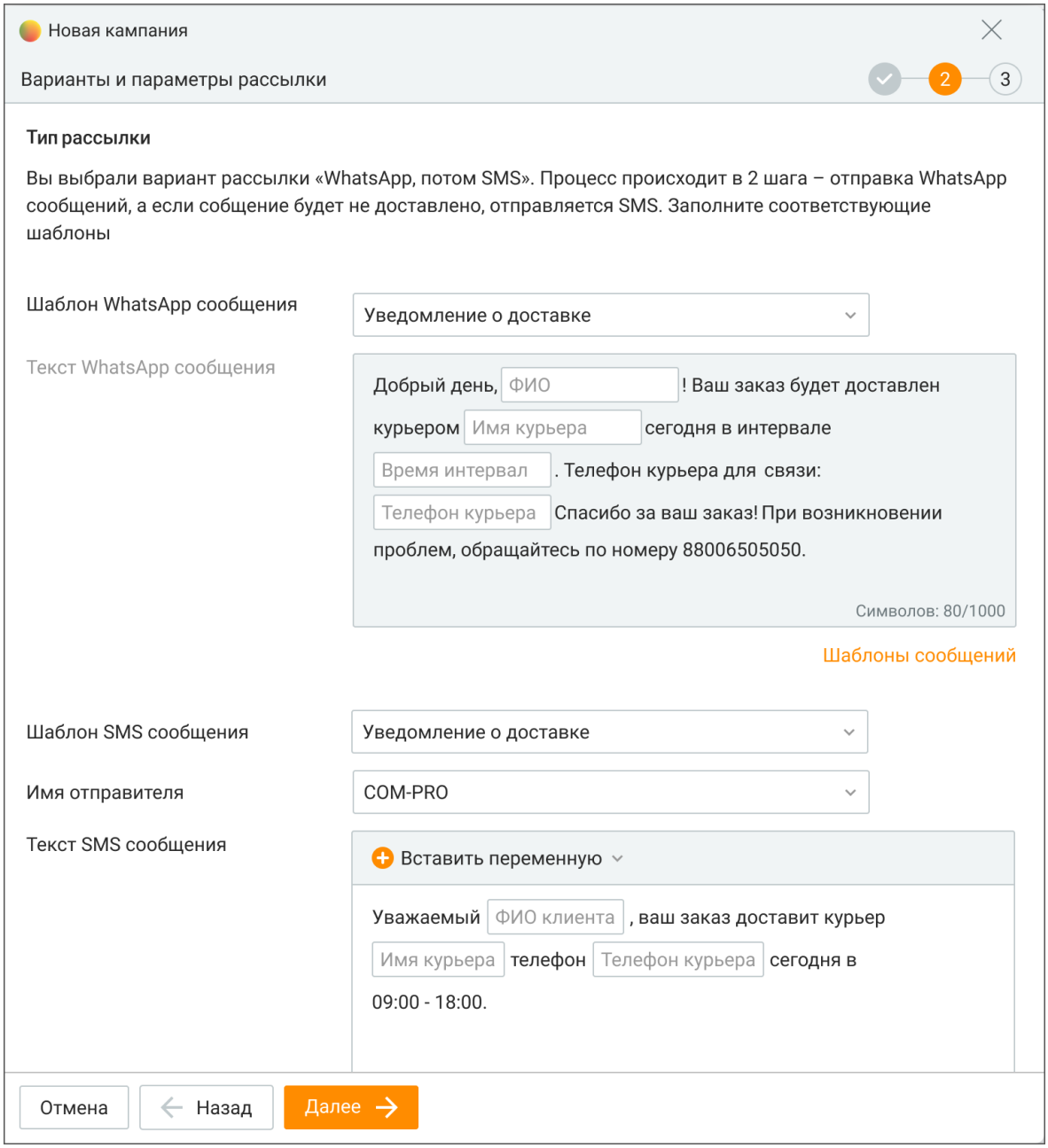
Сопоставление полей необходимо для корректного отображения данных, поступающих сотруднику Контакт-центра в процессе рассылки, а также для сбора статистики кампаний.



В карточке кампании текстовой рассылки отобразятся только те пользовательские поля, для которых были указаны сопоставления при выборе адресатов.

ШАГ-2: Новая кампания. Настройка шаблона

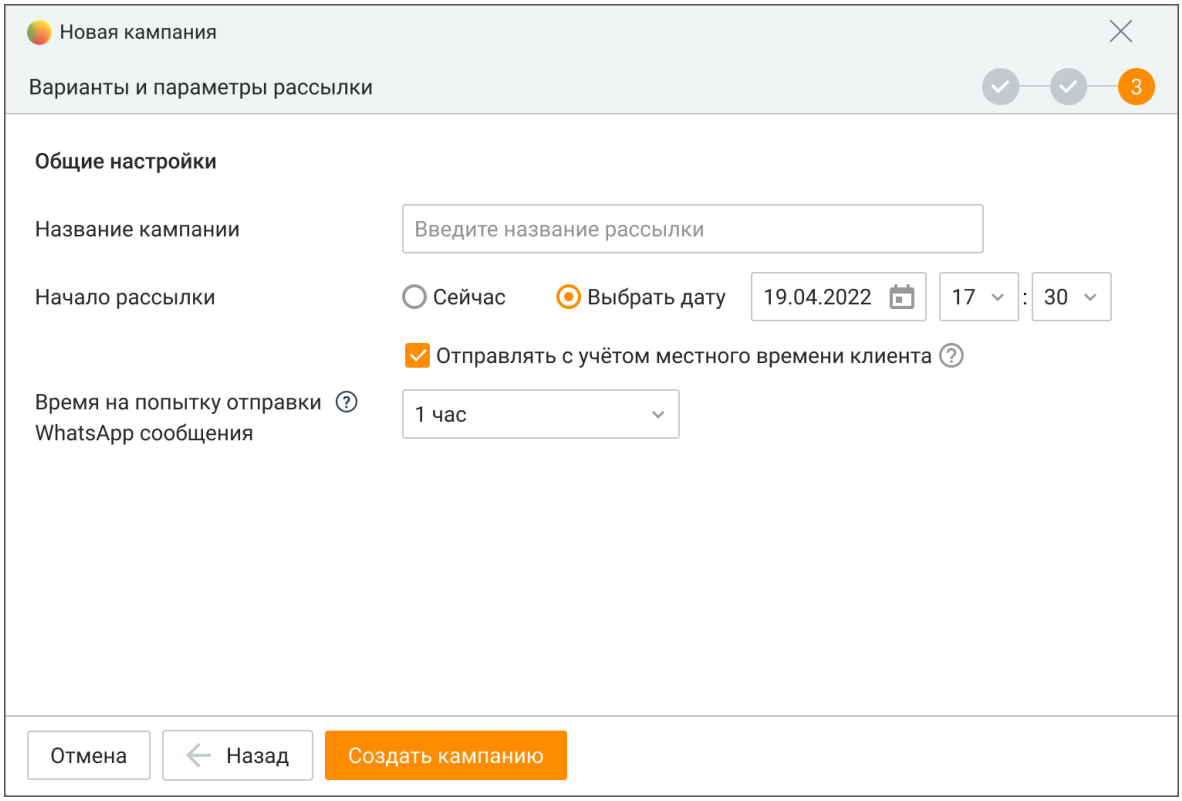
На ШАГЕ-2 настраивается шаблон текстовой рассылки, то есть параметры того сообщения, которое увидит конечный пользователь. На примере ниже рассмотрим ШАГ-2 для рассылки каскадного типа.



Шаблон WhatsApp-сообщения выбирается в выпадающем списке шаблонов и недоступен для изменения. О настройке шаблонов WhatsApp узнайте в разделе "Шаблоны сообщений".

Шаблон СМС-сообщения можно также выбрать из существующих шаблонов, заданных в разделе "Шаблоны сообщений", или создать и отредактировать непосредственно в данном окне.

ШАГ-3: Новая кампания. Параметры рассылки



На следующем шаге создания кампании необходимо указать следующие параметры:

Название кампании: необходимо задать название кампании текстовой рассылки (до 70-ти символов);

Начало рассылки: варианты – сейчас, выбрать дату. Для отложенных рассылок можно задать учет часового пояса адресата;

Время на попытку отправки WhatsApp-сообщения: варианты – 30 минут, 1 час (по умолчанию), 2 часа, 6 часов, 12 часов, 1 сутки.

- Для кампании WatsApp+СМС – если WhatsApp-сообщение не будет отправлено за выбранное время, то будет отправлено SMS-сообщение;
- Для кампании WatsApp – если WhatsApp-сообщение не будет отправлено за выбранное время, то отправка сообщения отменяется ";
- Для кампании СМС-сообщения данная опция не отображается.

При превышении количества созданных кампаний, доступных для учетной записи ЛК ВАТС, в области системных уведомлений отображается соответствующее сообщение.

Редактирование кампании

После создания в кампании текстовой рассылки доступны для редактирования следующие поля: наименование компании; тайм-аут.

Удаление кампании

Для удаления кампании отметьте выбранную компанию и нажмите кнопку "Удалить". Подтвердите согласие на удаление. Кампания текстовой рассылки будет удалена без возможности восстановления.

Копирование кампании

В Контакт-центре можно производить копирование выбранной кампании текстовой рассылки. В новую кампанию будут скопированы следующие значения параметров базовой кампании:

- наименование кампании;

- имя пользователя, создавшего кампанию;
- имя отправителя СМС;
- отмеченные задачи для копирования.

Дублирование кампании

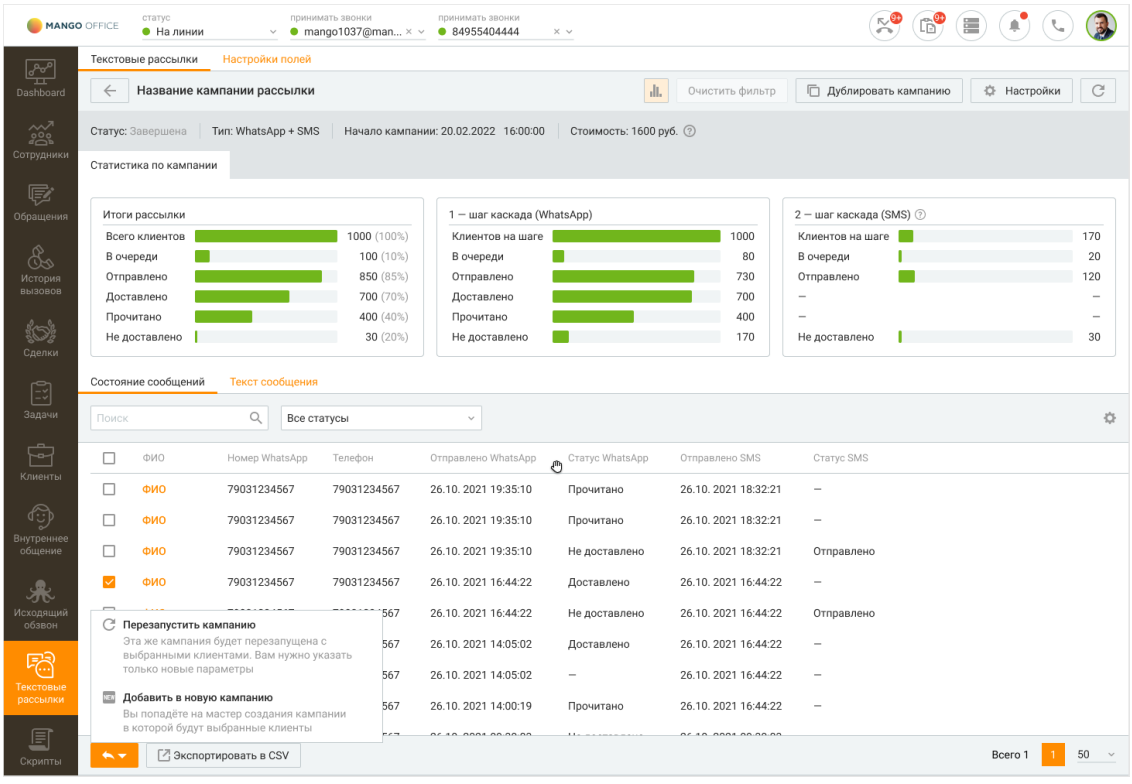
В Контакт-центре можно производить дублированиее выбранной кампании текстовой рассылки. От копирования функция отличается копируемым набором параметров. В новую кампанию будут скопированы следующие значения параметров базовой кампании:

- наименование кампании СМС-рассылки;
- текст сообщения;
- набор адресатов, отфильтрованный текущим пользователем при просмотре базовой кампании;
- имя отправителя СМС.

14.2. Карточка кампании

Карточка кампании открывается по клику на наименование кампании в списке кампаний текстовых рассылок. Карточка кампании состоит из двух блоков:

- инфографика (открывается кликом по пиктограмме );
- данные текущей кампании, разделенные на вкладки.



Клик по кнопке **F5** или пиктограмме  обновляет данные в отчетах. Клик по кнопке **Очистить фильтр** удаляет заданные параметры фильтрации.

В заголовке отображаются параметры рассылки: статус, тип, начало (дата, время), стоимость. Описание статусов приведено в разделе Текстовые рассылки.

Для возвращения к списку кампаний нажмите пиктограмму 

Инфографика

Данные о текстовой рассылке выбранной кампании приведены в виде инфографики, включающей три диаграммы. Обновление информации осуществляется автоматически каждые 10 секунд либо при нажатии кнопки F5.

Клик по кнопке **Сбросить** очищает фильтр графика.

Данные текущей кампании, разделенные на вкладки

Блок данных текущей кампании разделен на подвкладки "Состояние сообщений" и "Текст сообщений".

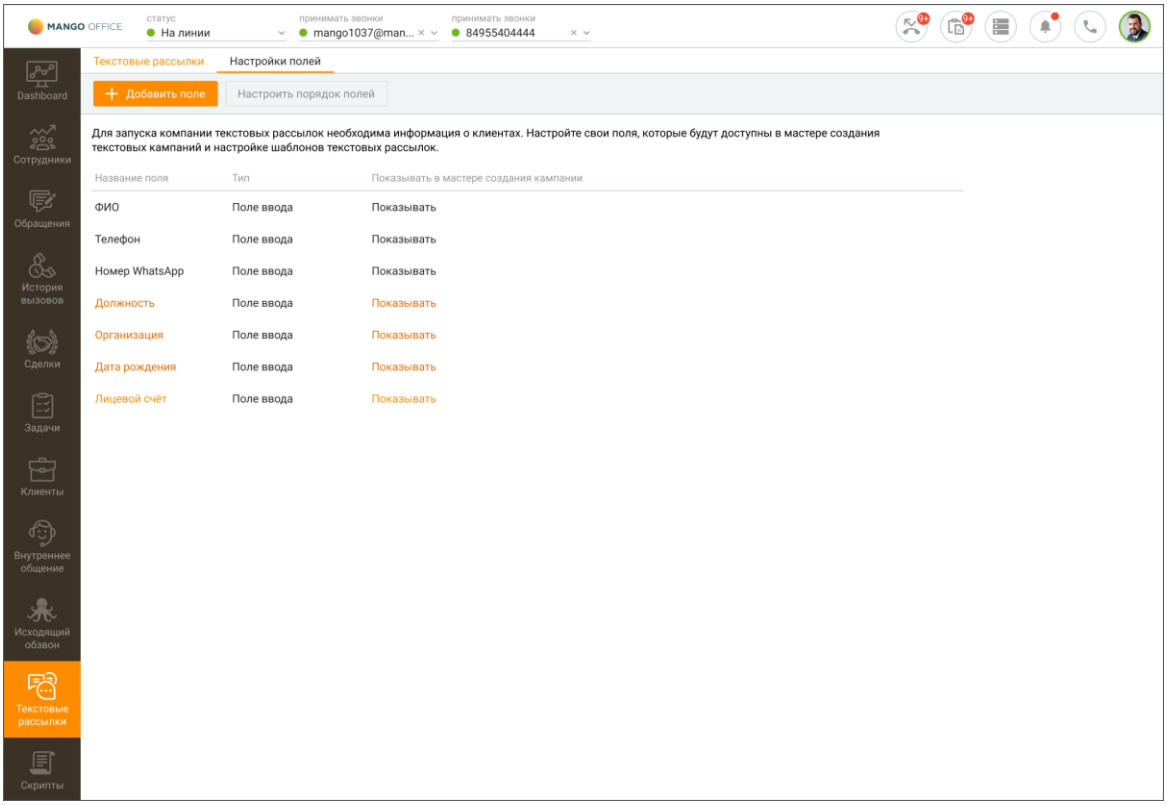
Подвкладка "Состояние сообщений" содержит табличную часть со сводной статистикой. Для настройки отображения столбцов таблицы нажмите **Настройки**. Допускается отображение следующих столбцов:

- **Статус WhatsApp** – текущий статус WhatsApp сообщения данному абоненту
- **Номер WhatsApp** – номер мобильного телефона, на который отправляется WhatsApp сообщение данному абоненту
- **Статус СМС** – текущий статус СМС сообщения данному абоненту
- **Телефон** – номер мобильного телефона, на который отправляется СМС сообщение данному абоненту
- **ФИО** – ФИО абонента
- **Отправлено WhatsApp** – дата и время отправки WhatsApp сообщения
- **Доставлено WhatsApp** – дата и время доставки WhatsApp сообщения
- **Прочитано WhatsApp** – дата и время прочтения WhatsApp сообщения абонентом
- **Не доставлено WhatsApp**– отметка о не доставленном WhatsApp сообщении
- **Отправлено SMS** – дата и время отправки СМС сообщения
- **Имя отправителя** – имя отправителя сообщения

Подвкладка "Текст сообщения" содержит текст WhatsApp или СМС сообщения кампании.

14.3. Настройки полей

На вкладке настраиваются **пользовательские поля**, информация которых используется в кампании текстовой рассылки. Имя пользовательского поля является переменной, которую можно добавить при настройке кампаний.



Чтобы добавить новое пользовательское поле, нажмите кнопку **Добавить поле**. В открывшемся окне введите наименование поля и сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить.** Максимальное количество пользовательских полей – 30.

Для изменения имени поля, кликните на поле и в открывшемся окне внесите необходимые изменения.

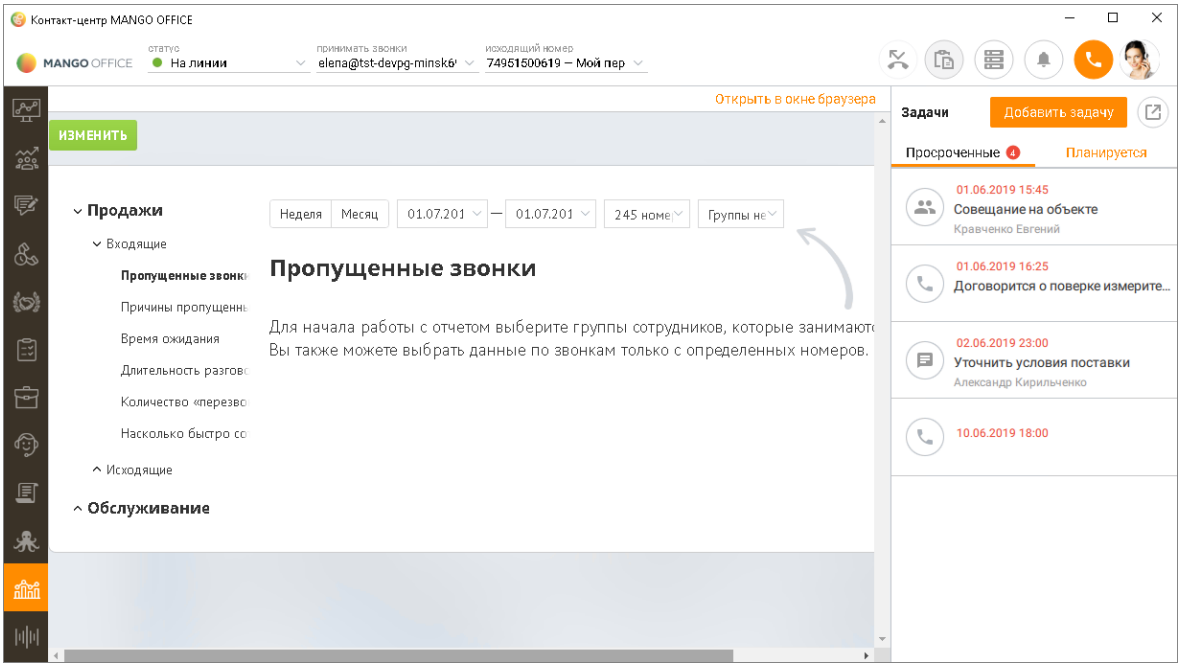
Кнопка **Настроить порядок полей** предназначена для формирования очередности отображения пользовательских полей в списке. В открывшемся окне зафиксируйте курсор на наименовании поля и, удерживая левую кнопку мыши нажатой, переместите поле вверх или вниз.

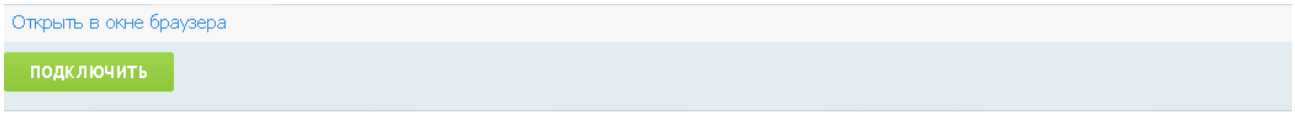
В списке полей настраиваются следующие параметры:

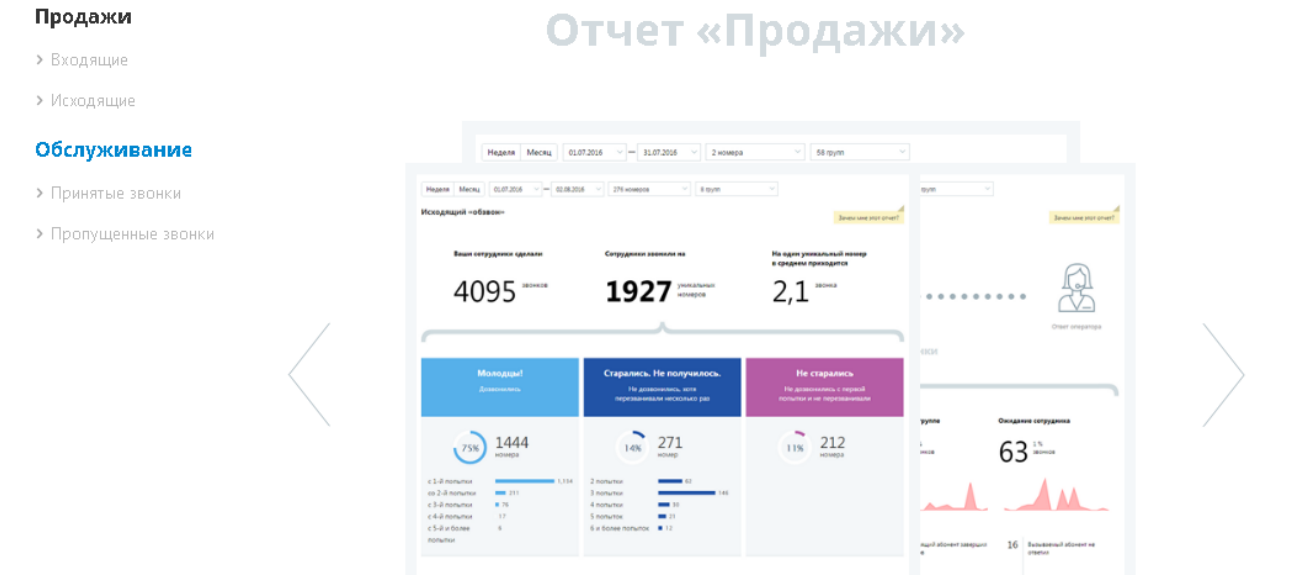
- Показывать в мастере создания кампании – при значении "Показывать" соответствующее поле будет отображаться в списке доступных полей в мастере создания кампании текстовой рассылки.

15. Бизнес-аналитика

Модуль **Бизнес-аналитика** позволяет формировать статистические отчеты, отображающие данные по работе сотрудников ВАТС, а также сведения о звонках в разных разрезах.







Инструмент включает две группы отчетов, разделенные на подгруппы в зависимости от типа вызова:

Продажи

- Входящие
  - Пропущенные звонки

- Причины пропущенных звонков
- Время ожидания
- Длительность разговоров
- Количество "перезвонов" по пропущенным звонкам
- Насколько быстро сотрудники пытаются перезвонить

○ Исходящие

- Качественные звонки
- Когда лучше звонить
- Исходящий обзвон
- Длительность разговоров

Обслуживание

○ Принятые звонки

- Сколько звонков принято быстро
- Средняя продолжительность звонка
- Время ожидания ответа
- Время обслуживания вызова
- Сколько сотрудников решают проблему клиента
- Сколько звонков требуется клиенту для решения проблемы

○ Пропущенные звонки

- Количество пропущенных звонков
- Причины пропущенных звонков
- В какое время теряются звонки
- Сколько клиенты готовы ждать на линии

Как подключить отчеты

Для получения доступа к группам отчетов нажмите **Подключить** и установите флаги напротив наименований групп отчетов, которые вы хотите подключить.

Ознакомьтесь с условиями оплаты и нажмите **Сохранить**.

Если ранее вы уже подключали одну из групп отчетов, на экране будет отображаться кнопка **Изменить**. Нажмите кнопку, установите флаг напротив наименования не подключенной группы отчетов и нажмите **Сохранить**.

Как отключить отчеты

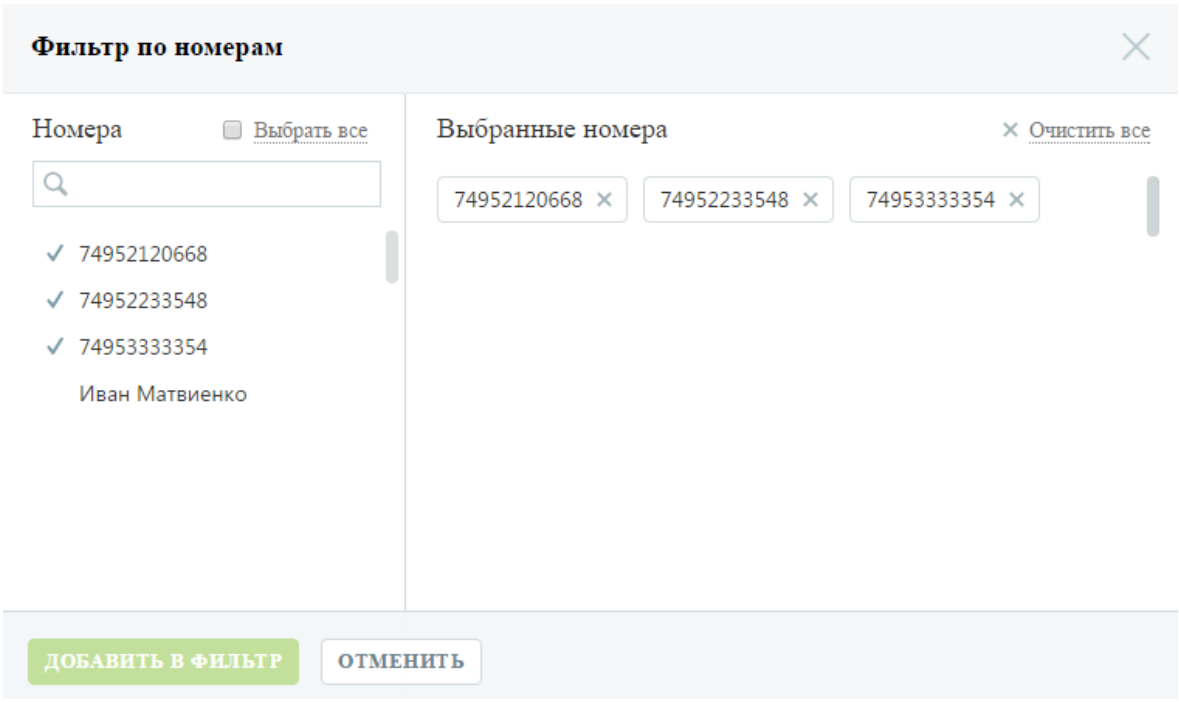
Для отключения групп отчетов нажмите **Изменить** и снимите флаги, установленные напротив наименований групп отчетов, которые вы хотите отключить.

Нажмите **Сохранить**.

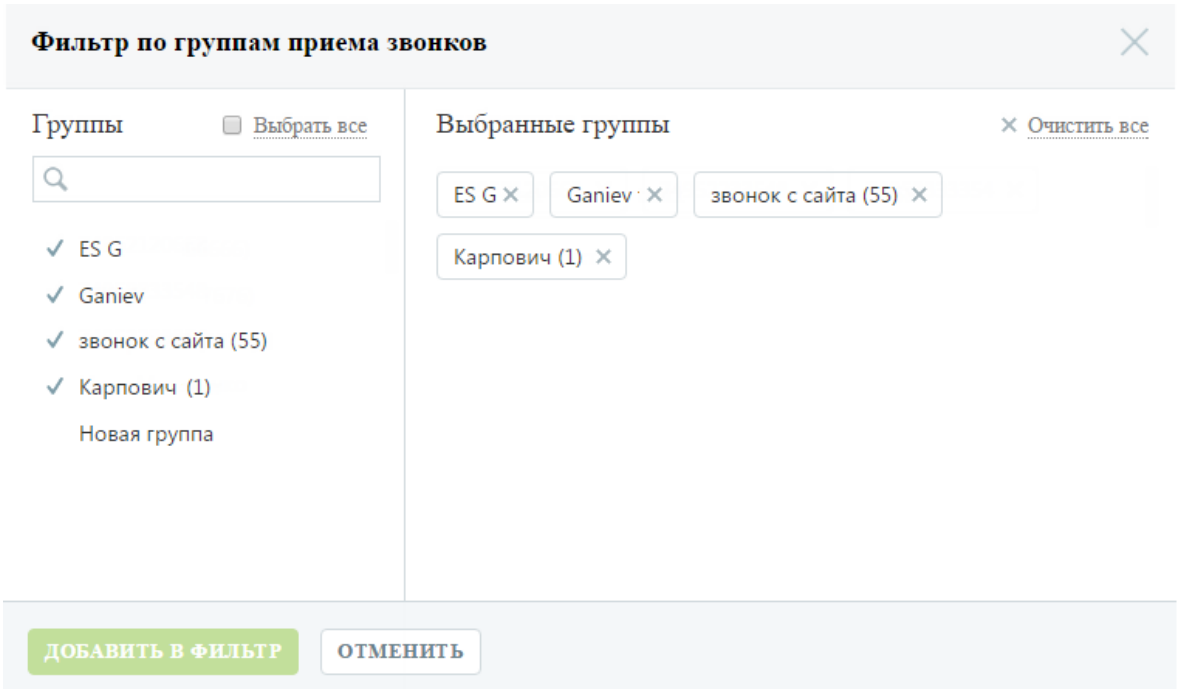
Как сформировать отчет

Для построения любого из отчетов воспользуйтесь следующими фильтрами:

1. Выберите период отчета: неделя, месяц, произвольный;
2. Выберите линию АТС. Для этого в форме выбора линий АТС в списке в левой части окна щелкните по нужным линиям либо установите флаг **Выбрать все** для выбора всех номеров и нажмите **Добавить в фильтр**;



3. Выберите группу сотрудников. Для этого в форме выбора групп в списке в левой части окна щелкните по нужным группам и нажмите **Добавить в фильтр**;



Нажмите **Показать** для формирования отчета.

Настройки фильтров "Линии" и "Группы" сохраняются для групп отчетов:

- "Продажи – Входящие";
- "Продажи – Исходящие";
- "Обслуживание – Принятые звонки";
- "Обслуживание – Пропущенные звонки".

Для отчетов, входящих в различные группы из перечисленных, настройки фильтров "Линии" и "Группы" сохраняются независимо.

15.1. Группа отчетов "Продажи"

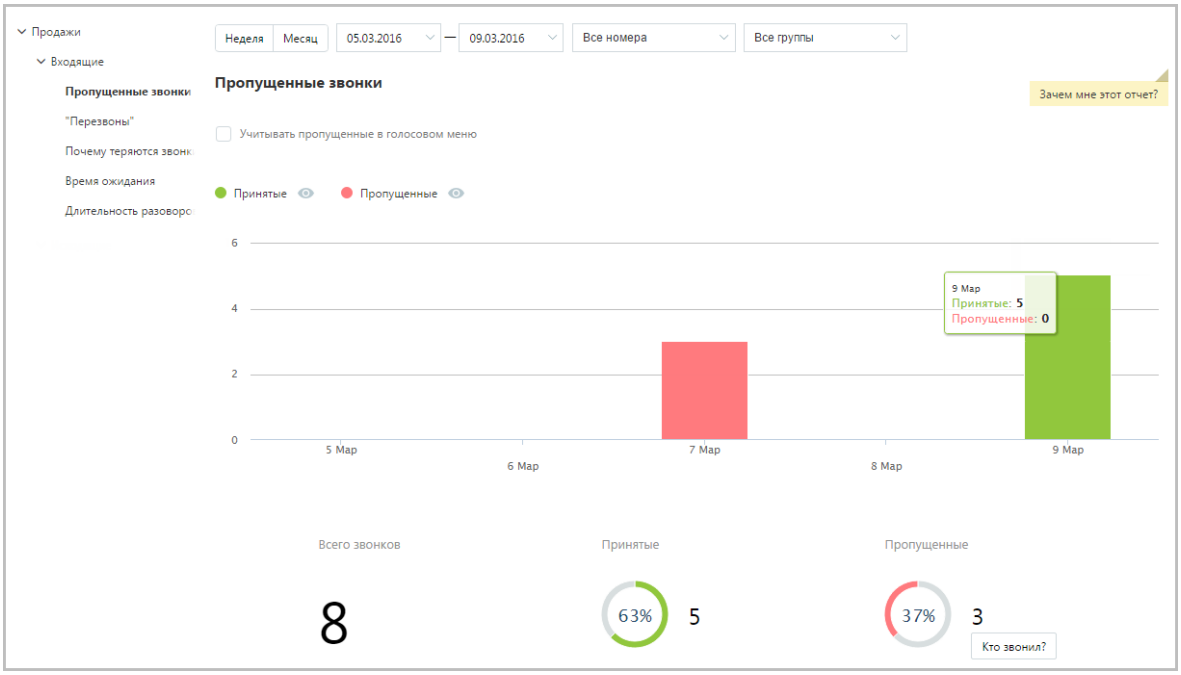
- **Входящие**
  - Пропущенные звонки
  - Причины пропущенных звонков
  - Время ожидания
  - Длительность разговоров
  - Количество "перезвонов" по пропущенным звонкам
  - Насколько быстро сотрудники пытаются перезвонить
- **Исходящие**
  - Качественные звонки
  - Когда лучше звонить
  - Исходящий обзвон
  - Длительность разговоров

15.1.1. Отчеты по входящим звонкам

- **Входящие**
  - Пропущенные звонки
  - Причины пропущенных звонков
  - Время ожидания
  - Длительность разговоров
  - Количество "перезвонов" по пропущенным звонкам
  - Насколько быстро сотрудники пытаются перезвонить

15.1.1.1. Пропущенные звонки

Отчет «Пропущенные звонки» в графическом виде отображает информацию о входящих звонках по датам выбранного диапазона через выбранные линии с участием выбранных групп.



Если флаг **Учитывать звонки, пропущенные в голосовом меню** не установлен, то из подсчета общего числа пропущенных звонков исключаются вызовы, пропущенные в IVR меню.

Для того, чтобы скрыть/отобразить принятые или пропущенные вызовы на графике, щелкните по кнопкам **Принятые** и **Пропущенные** соответственно.

Данные о количестве звонков приведены в нижней части окна в виде инфографики, включающей три диаграммы.

15.1.1.2. Причины пропущенных звонков

Отчет «Причины пропущенных звонков» отображает информацию о количестве и процентном соотношении внешних входящих пропущенных вызовов за определенный период в зависимости от причины, по которой они были пропущены.



Отчет условно состоит из трех частей. В первой части приведено общее количество пропущенных вызовов в соответствии с условиями фильтрации.

Во второй части отчета указывается количество и процентное соотношение пропущенных вызовов в зависимости от стадии вызова. Каждая стадия сопровождается мини-графиком, отражающим распределение пропущенных звонков по дням на протяжении выбранного периода. При наведении курсора на линию графика отображается всплывающее окно, содержащее информацию о дате и количестве пропущенных вызовов в соответствующий день.

Третья часть отражает распределение звонков, пропущенных на каждой стадии дозвона, по причинам пропуска вызова.

15.1.1.3. Время ожидания

Отчет «Время ожидания» отображает информацию о времени ожидания пропущенного внешнего входящего вызова, поступившего за выбранный временной период через выбранные линии. Звонки, пропущенные в IVR и не дошедшие до групп, в отчет не включаются.

В верхней части отчета приведены данные о средней продолжительности вызовов в виде инфографики. В зависимости от значения времени ожидания формируется текст совета.



Диаграмма представлять собой визуализацию динамики изменения количества пропущенных внешних входящих звонков в зависимости от времени ожидания до завершения вызова. Ломаная строится по точкам, соответствующим суммарному числу пропущенных звонков за определенный промежуток времени. При наведении на любую точку участка ломаной отображается всплывающее окно, содержащее дополнительные данные о вызовах.

Также диаграмма содержит маркер, отображающий среднее время ответа операторов на принятые внешние входящие звонки. Маркер представляет собой вертикальную линию, снабженную числовым показателем, который отражает среднее время ответа операторов на принятые внешние входящие звонки.

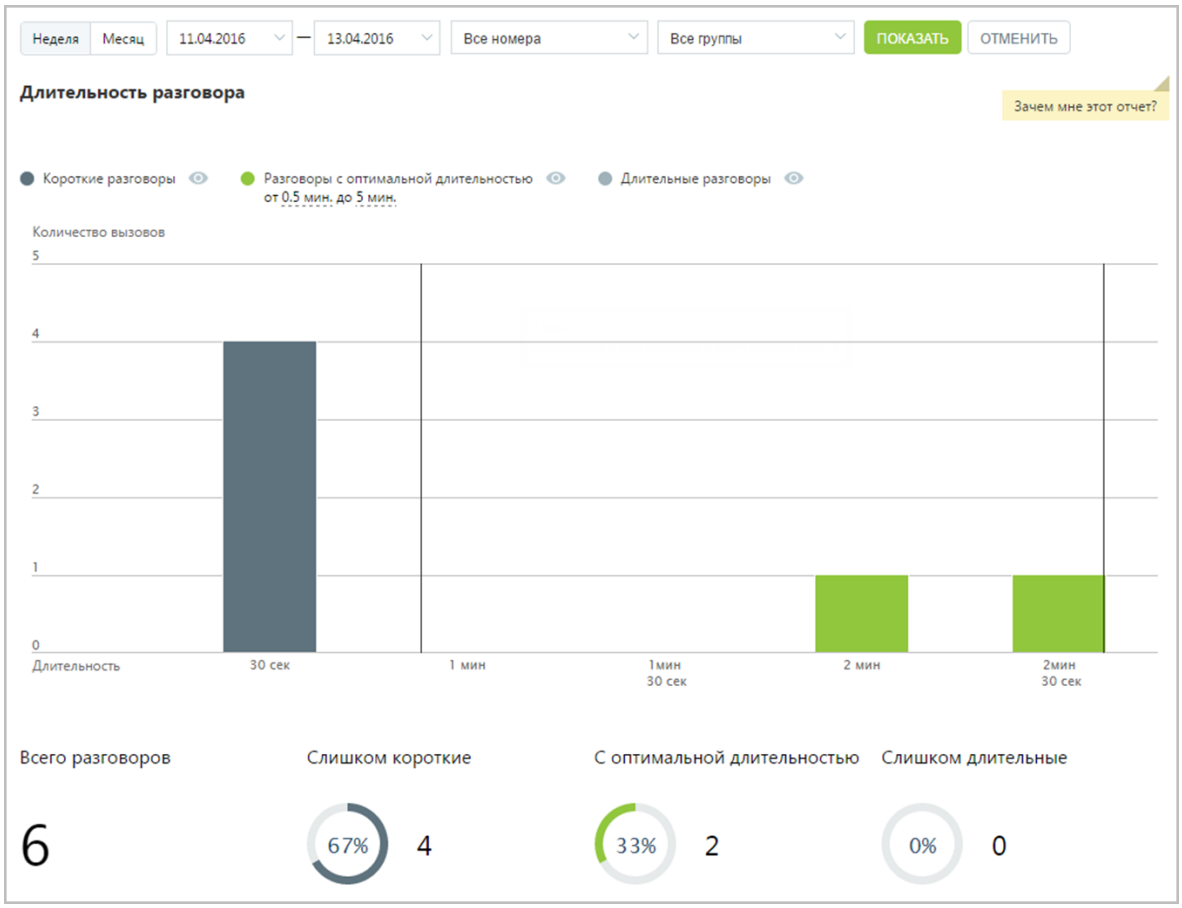
Таким образом, в левой колонке отчета, расположенной до маркера, приводится информация о количестве вызовов, длительность ожидания по которым меньше или равна среднему времени ожидания ответа оператора. Здесь же указывается процентная доля таких звонков от всех внешних входящих пропущенных звонков за период с учетом выбранных значений фильтров.

В правой колонке отчета, расположенной после маркера, приводится числовой показатель, отражающий количество вызовов, длительность ожидания по которым больше среднего времени ожидания ответа оператора. Здесь же указывается процентная доля таких звонков от всех внешних входящих пропущенных звонков за период с учетом выбранных значений фильтров.

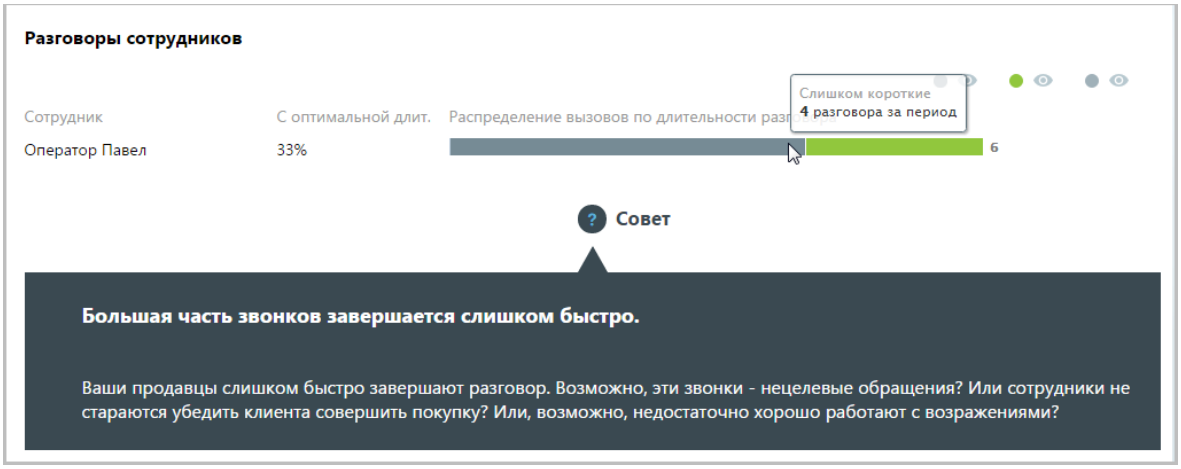
15.1.1.4. Длительность разговора

Отчет «Длительность разговора» отображает информацию о количестве входящих звонков на группу сотрудников, распределенных в зависимости от длительности разговора за определенный период.

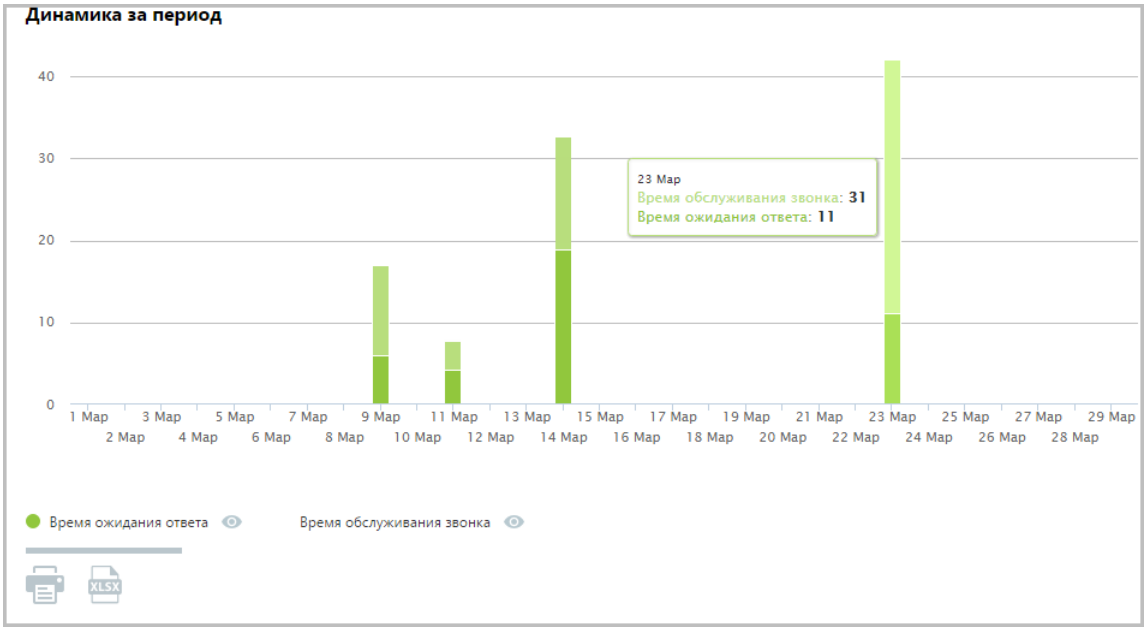
По умолчанию оптимальной длительностью разговора с клиентом считается период от 30 секунд до 5 минут. При необходимости измените этот период самостоятельно, установив другое значение в поле **С оптимальной длительностью от… до** после формирования отчета.



Отчет позволяет увидеть детализацию по звонкам не только для группы в целом, но и для каждого сотрудника группы в отдельности.



Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, нажмите кнопку нужного цвета.



Воспользуйтесь кнопками **Время ожидания ответа** и **Время обслуживания звонка** для того, чтобы скрыть/отобразить соответствующие показатели на графике.

15.1.1.5. *Количество "перезвонов" по пропущенным звонкам*

Отчет «Количество перезвонов по пропущенным звонкам» в графическом виде отображает информацию о перезвонах по пропущенным вызовам. Перезвоном в данном случае считается исходящий внешний звонок на номер, с которого был зафиксирован пропущенный внешний входящий вызов, в течение 24 часов с момента получения пропущенного вызова.

Если флаг **Учитывать звонки, пропущенные в голосовом меню** не установлен, то из подсчета общего числа пропущенных звонков исключаются вызовы, пропущенные в IVR меню.

При установленном флаге **Учитывать определенные дни недели** в отчете учитываются только указанные вами дни недели. По умолчанию данный флаг не устанавливается.

Отчет условно состоит из двух частей.

В первой части в виде графика и круговых диаграмм содержится детальная информация с учетом параметров фильтрации:

- о количестве пропущенных звонков с уникальных номеров;
- о количестве уникальных номеров из числа пропущенных, на который был выполнен перезвон;
- о количестве уникальных номеров из числа пропущенных, на который перезвон не был осуществлен.

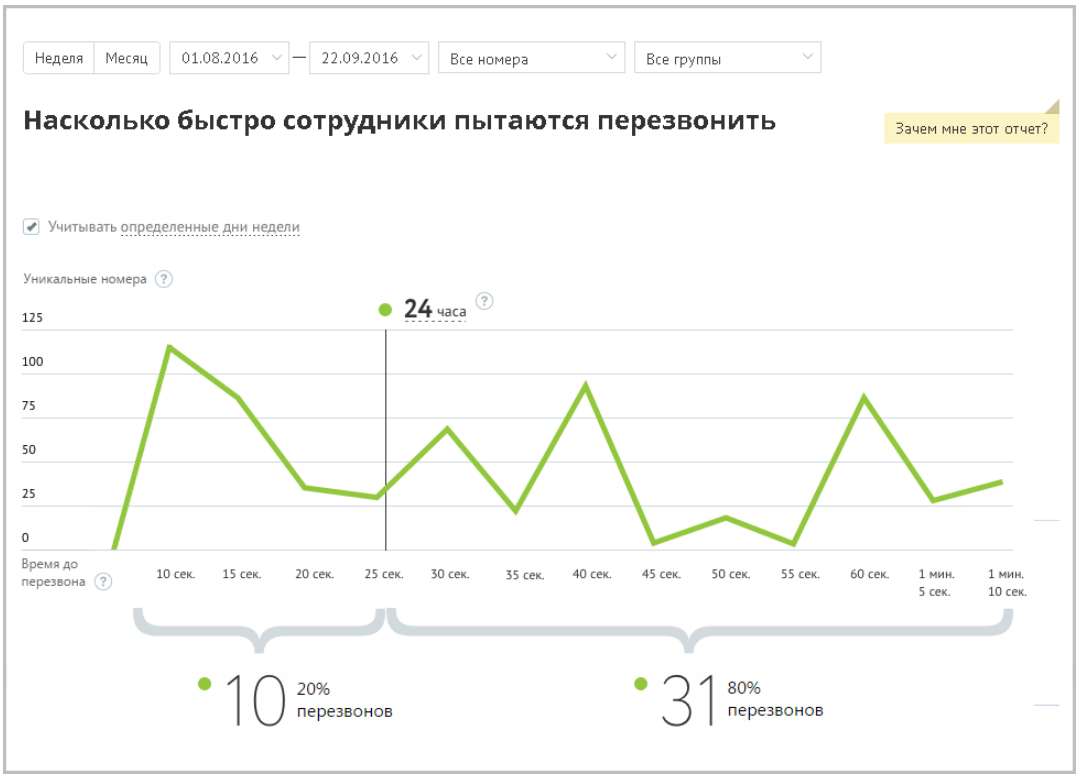
Для того, чтобы скрыть/отобразить вызовы определенного типа, щелкните по соответствующим переключателям над графиком.



Во второй части отчета в виде круговых диаграмм приводятся данные о количестве уникальных номеров, на которые были совершены успешные и неуспешные перезвоны соответственно.

15.1.1.6. *Насколько быстро сотрудники пытаются перезвонить*

Отчет «Насколько быстро сотрудники пытаются перезвонить» отображает информацию о количестве перезвонов на пропущенные звонки с уникальных номеров в зависимости от времени. Отчет помогает установить, укладываются ли ваши сотрудники в требуемое время, отведенное на перезвон по пропущенному звонку.



Линейная диаграмма представляет собой визуализацию динамики изменения количества первых попыток перезвонов на уникальные номера клиентов, с которых в течение выбранного промежутка времени при выбранных значениях фильтров поступали и были пропущены звонки.

Чтобы установить время (в часах), в течение которого с момента пропуска звонка ваши сотрудники должны ему перезвонить, щелкните по соответствующему полю и введите нужное количество часов.

При наведении на любую точку участка ломаной на экране отобразится всплывающее окно, содержащее следующие данные:

- указание временного промежутка, которому соответствует участок ломаной;
- количественная информация по попыткам перезвона за данный временной промежуток.

Под диаграммой отображается два числовых показателя:

- Перезвонили вовремя (слева) – количество уникальных номеров, с которых пропускались входящие звонки, время до первой попытки перезвона по которым с момента пропуска звонка не превышает установленного, а также процентная доля таких звонков от всех уникальных номеров;
- Перезвонили позже (справа) – количество уникальных номеров, с которых пропускались входящие звонки, время до первой попытки перезвона по которым с момента пропуска звонка превышает установленное, а также процентная доля таких звонков от всех уникальных номеров.

15.1.2. Отчеты по исходящим звонкам

- **Исходящие**
  - Качественные звонки
  - Когда лучше звонить
  - Исходящий обзвон
  - Длительность разговоров

15.1.2.1. Качественные звонки

Отчет «Качественные звонки» отображает информацию о количестве качественных исходящих звонков в соответствии с заданными параметрами фильтрации. Качественным звонком считается принятый вызов с определенной длительностью. Как правило, длительность разговора должна быть достаточной для того, чтобы продавец смог найти точку контакта с клиентом.

По умолчанию качественным вызовом считается принятый вызов с длительностью не менее 30 секунд. Вы можете изменить длительность самостоятельно, установив другое значение в поле **Качественные звонки – звонки длительностью свыше … мин.** после формирования отчета.

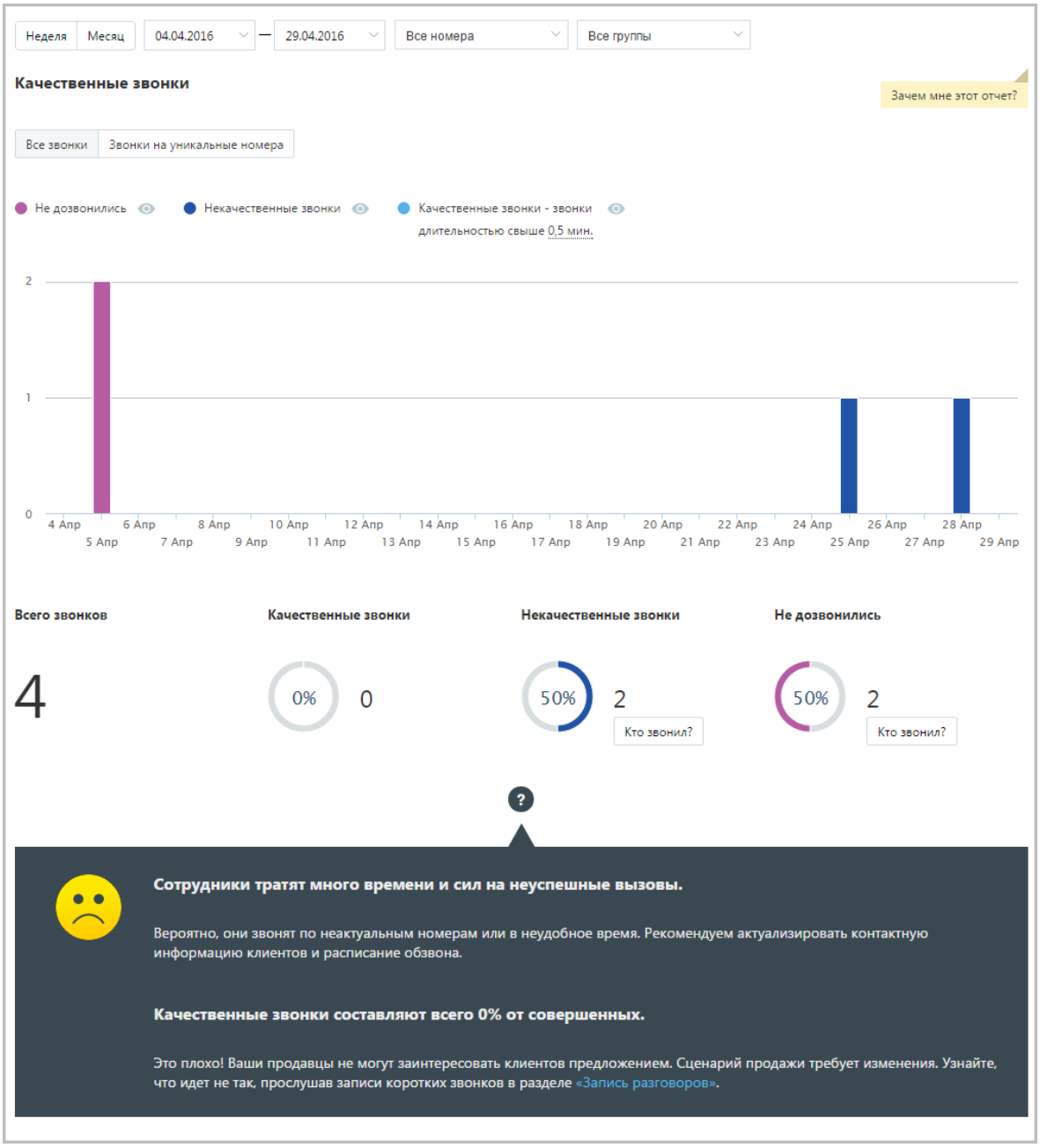
Если переключатель установлен в положение **Звонки на уникальные номера**, то отчет содержит только информацию об исходящих внешних вызовах, совершенных за выбранный календарный период через выбранные линии сотрудниками, входящими в состав выбранных групп на уникальные номера.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже. Отчет содержит детальную информацию о количестве качественных вызовов в соответствии с заданными параметрами фильтрации, а именно:

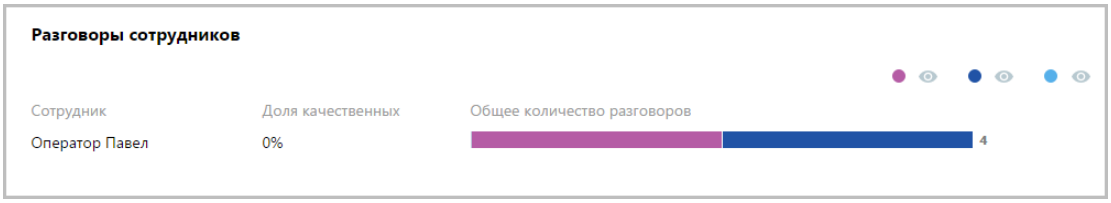
- графическое отображение динамики изменений количества вызовов определенных типов в течение выбранного периода;
- круговые диаграммы с информацией о процентном соотношении количества вызовов определенного типа от общего количества звонков.

Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, щелкните по пиктограмме "Просмотр" нужного цвета.

Для того, чтобы узнать, кем были совершены некачественные или неудавшиеся звонки, нажмите на кнопку **Кто звонил** под соответствующей диаграммой. В результате выполнится переход к странице отчета «История вызовов».



Отчет позволяет увидеть детализацию по звонкам не только для групп в целом, но и для каждого сотрудника группы, совершавшего вызовы, в отдельности.



Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, щелкните по пиктограмме "Просмотр" нужного цвета.

15.1.2.2. Когда лучше звонить

Отчет «Когда лучше звонить» отображает информацию о количестве исходящих звонков в течение дня, распределенных в зависимости от качества обслуживания. Качественным вызовом считается принятый вызов с определенной длительностью.

Отчет позволяет получить детальную информацию о количестве вызовов за день, а именно:

- отображение динамики изменений количества вызовов определенных типов в течение дня;
- информацию о времени, на которое приходится наибольшая доля качественных и неуспешных звонков соответственно.



В случае, если переключатель "Количество звонков/Доля звонков» установлен в значение "Количество звонков", то на странице отчета отображается диаграмма, содержащая абсолютные значения количества звонков, совершенных в течение того или иного часа.

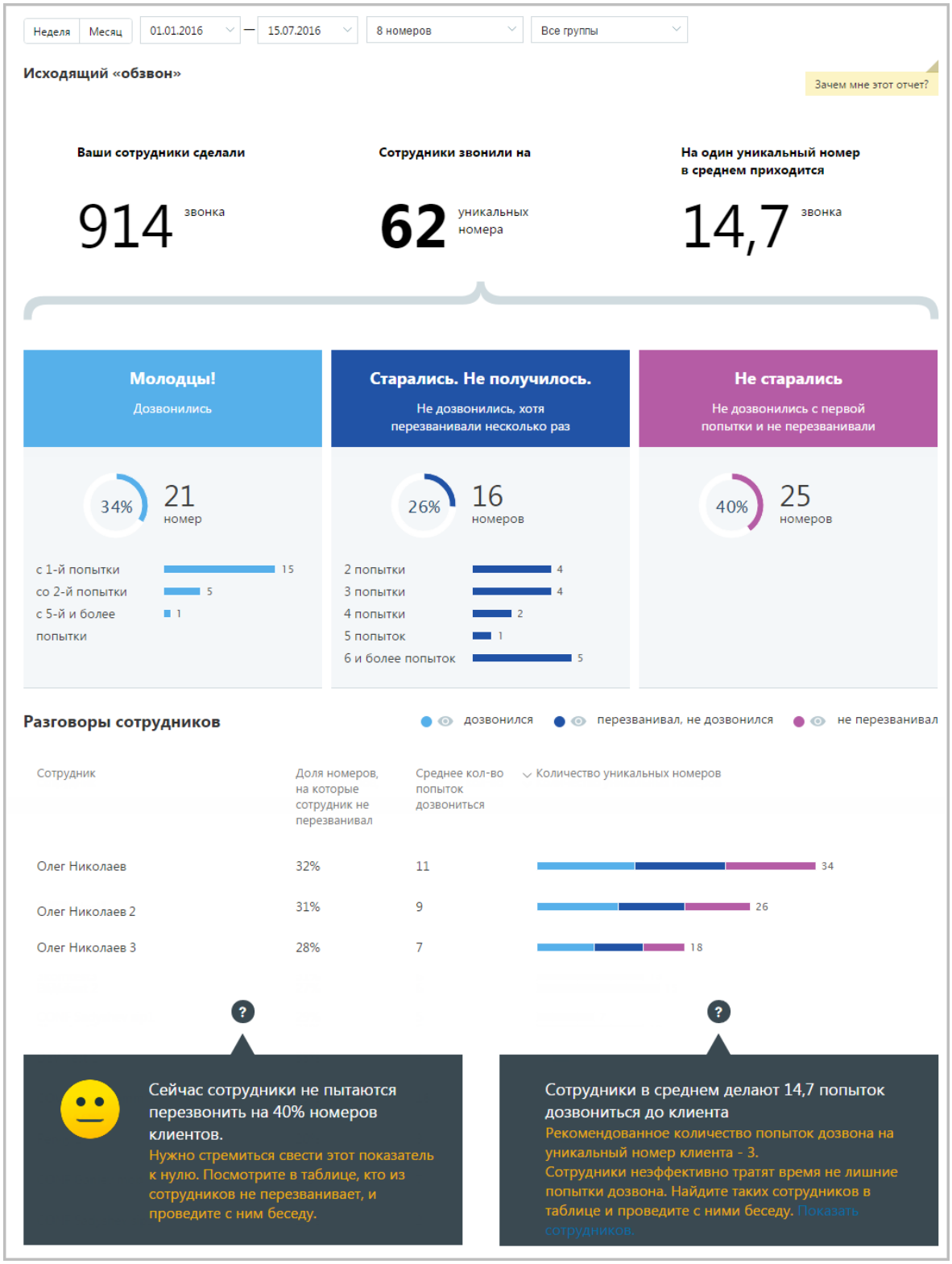
В случае, если переключатель установлен в значение "Доля звонков", на странице отчета отображается нормированная диаграмма, содержащая распределение долей звонков по категориям за тот или иной час.

Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, нажмите кнопку нужного цвета.

При изменении длительности звонка, считающегося качественным, отчет будет сформирован заново автоматически.

15.1.2.3. Исходящий обзвон

Отчет «Исходящий обзвон» отображает информацию о количестве попыток дозвонов до клиентов операторами вашей компании. В отчете представлены как средние данные по выбранным группам, так и детализация по каждому сотруднику, в них состоящему.



Отчет условно состоит из трех частей. В первой части приведено:

- общее количество внешних исходящих вызовов;
- общее количество уникальных номеров, на которые совершались внешние исходящие звонки;
- среднее количество попыток дозвона на уникальный номер.

Во второй части отчета данные по звонкам распределены на три колонки, в каждой из которых указывается количество, процентное соотношение и диаграмма, отражающая распределение номеров:

- **Дозвонились** – количество номеров из числа уникальных, на которые были совершены исходящие звонки и хотя бы одна попытка дозвона была успешной (состоялся разговор);
- **Старались. Не получилось** – количество номеров из числа уникальных номеров, на которые было совершено строго больше одной попытки дозвониться, при этом ни одна попытка дозвона не была успешной (разговор не состоялся).
- **Не старались** – количество номеров из числа уникальных номеров, на которые была совершена строго одна неуспешная попытка дозвониться (при этом успешных попыток не было).

Третья часть отражает детализацию вызовов по сотрудникам, которые совершали исходящие вызовы. Таблица содержит следующие столбцы:

- Доля номеров, на которые сотрудник не перезванивал – процентная доля уникальных номеров, на которые сотрудник совершил только одну попытку дозвона (причем неуспешную), от числа всех уникальных номеров, на которые звонил сотрудник;
- Среднее кол-во попыток дозвониться – среднее количество попыток дозвона, предпринятых сотрудником для каждого уникального номера;
- Количество уникальных номеров – диаграмма, отражающая количество уникальных номеров, на которые сотрудник совершал исходящие звонки, в разбиении на категории "Звонил и дозвонился", "Звонил более одного раза и не дозвонился", "Звонил ровно один раз и не дозвонился".

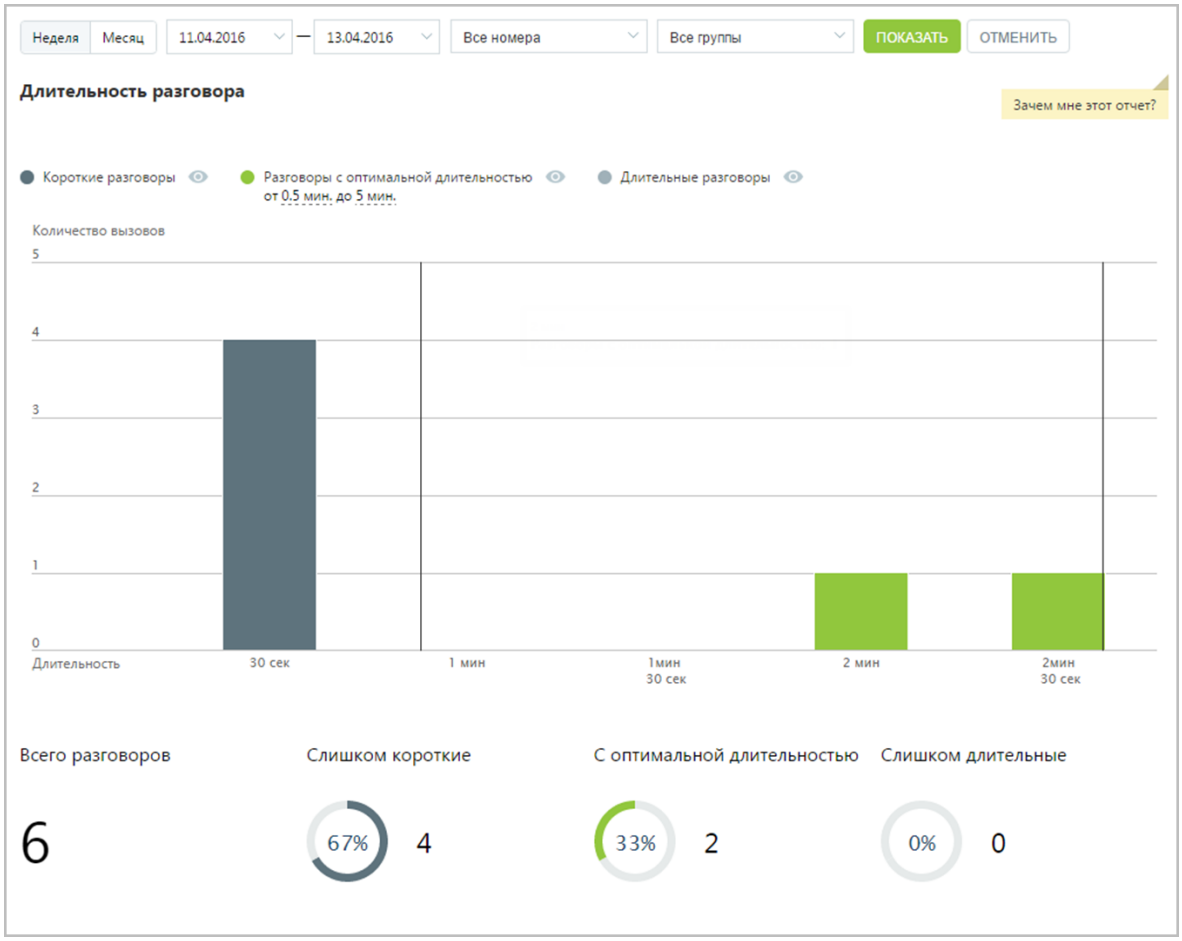
При наведении курсора на диаграмму отображается всплывающее окно с количественной информацией по номерам для данного сотрудника в данной категории.

Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов, щелкните по кнопке нужного цвета.

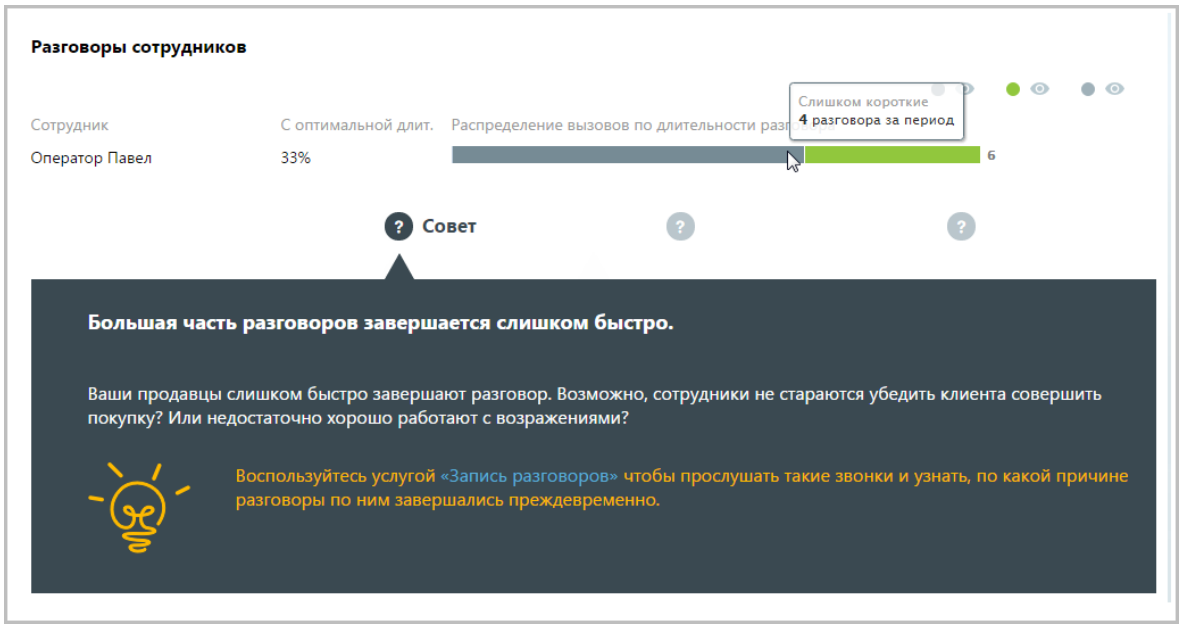
15.1.2.4. Длительность разговоров

Отчет «Длительность разговора» отображает информацию о количестве исходящих вызовов, распределенных в зависимости от длительности разговора за определенный период.

По умолчанию оптимальной длительностью разговора с клиентом считается период от 30 секунд до 5 минут. При необходимости измените этот период самостоятельно, установив другое значение в поле **С оптимальной длительностью от… до** после формирования отчета.



Отчет позволяет увидеть детализацию по звонкам не только для группы в целом, но и для каждого сотрудника группы в отдельности.



Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, нажмите кнопку нужного цвета.

15.2. Группа отчетов "Обслуживание"

- **Принятые звонки**
  - Сколько звонков принято быстро
  - Средняя продолжительность звонка
  - Время ожидания ответа
  - Время обслуживания вызова
  - Сколько сотрудников решают проблему клиента
  - Сколько звонков требуется клиенту для решения проблемы
- **Пропущенные звонки**
  - Количество пропущенных звонков
  - Причины пропущенных звонков
  - В какое время теряются звонки
  - Сколько клиенты готовы ждать на линии

15.2.1. Отчеты по принятым звонкам

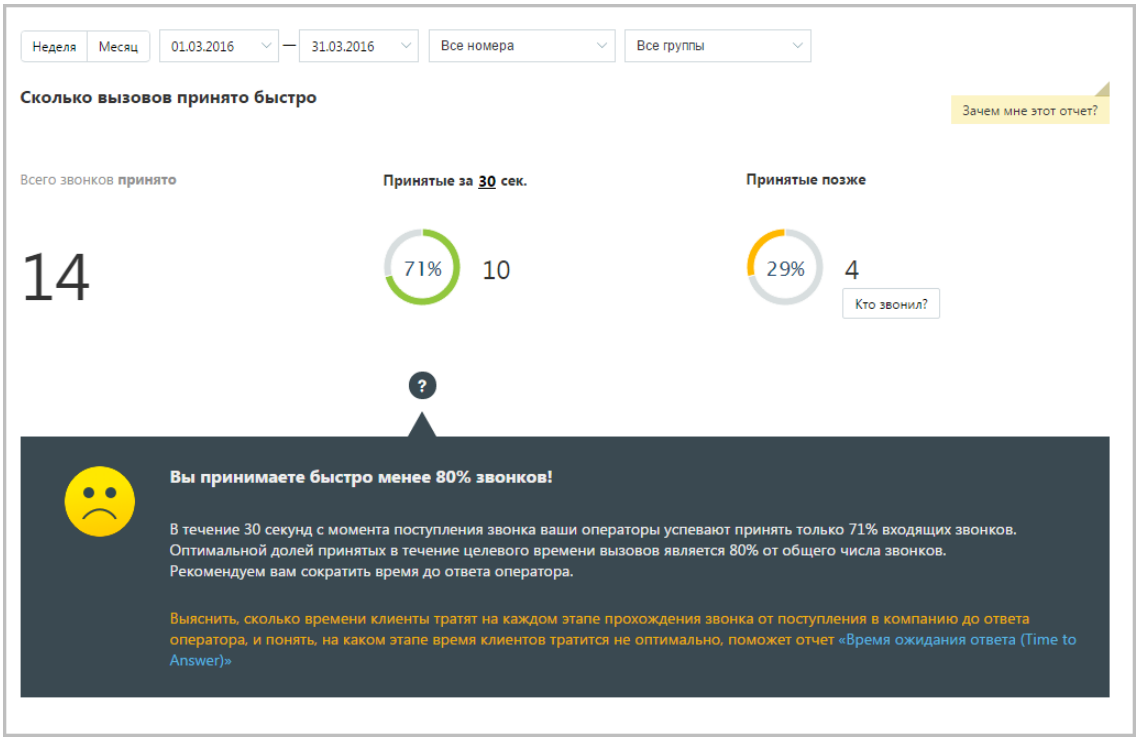
- Принятые звонки
  - Сколько звонков принято быстро
  - Средняя продолжительность звонка
  - Время ожидания ответа
  - Время обслуживания вызова
  - Сколько сотрудников решают проблему клиента
  - Сколько звонков требуется клиенту для решения проблемы

15.2.1.1. Сколько звонков принято быстро

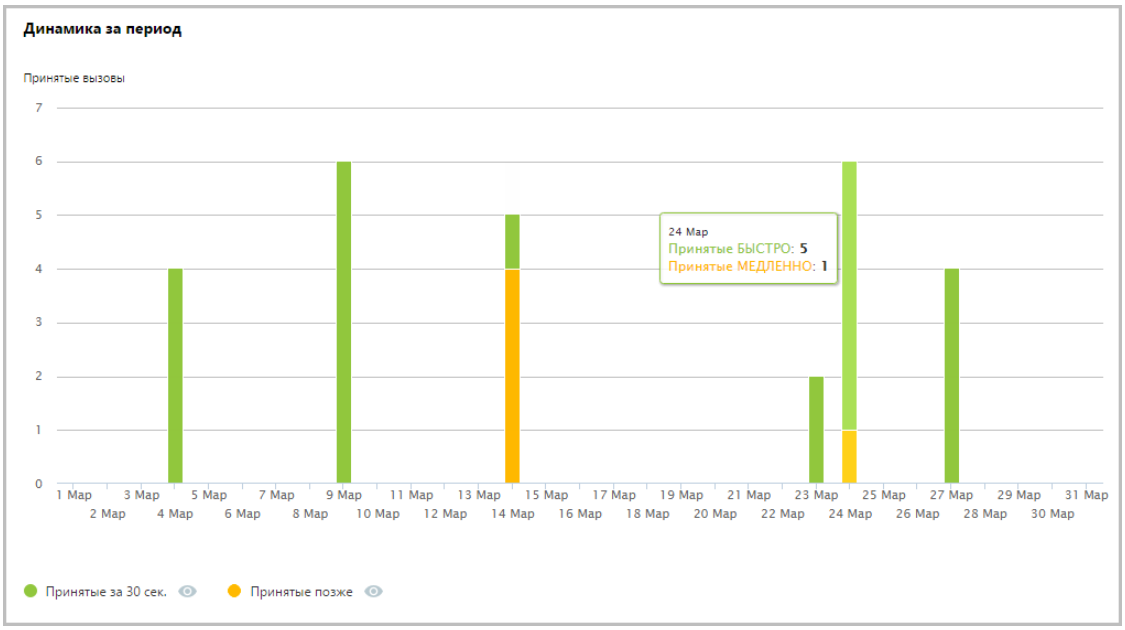
Отчет «Сколько звонков принято быстро» содержит информацию о количестве входящих вызовов, принятых «быстро», то есть за определенное время.

По умолчанию быстро принятым вызовом считается вызов, принятый в течение 30 секунд. При необходимости измените это время самостоятельно, установив другое значение в поле «Принятые за n секунд» после формирования отчета.

В верхней части отчета приведены данные о принятых звонках в виде инфографики.



В нижней части окна отображается детальная информация по заданному периоду.

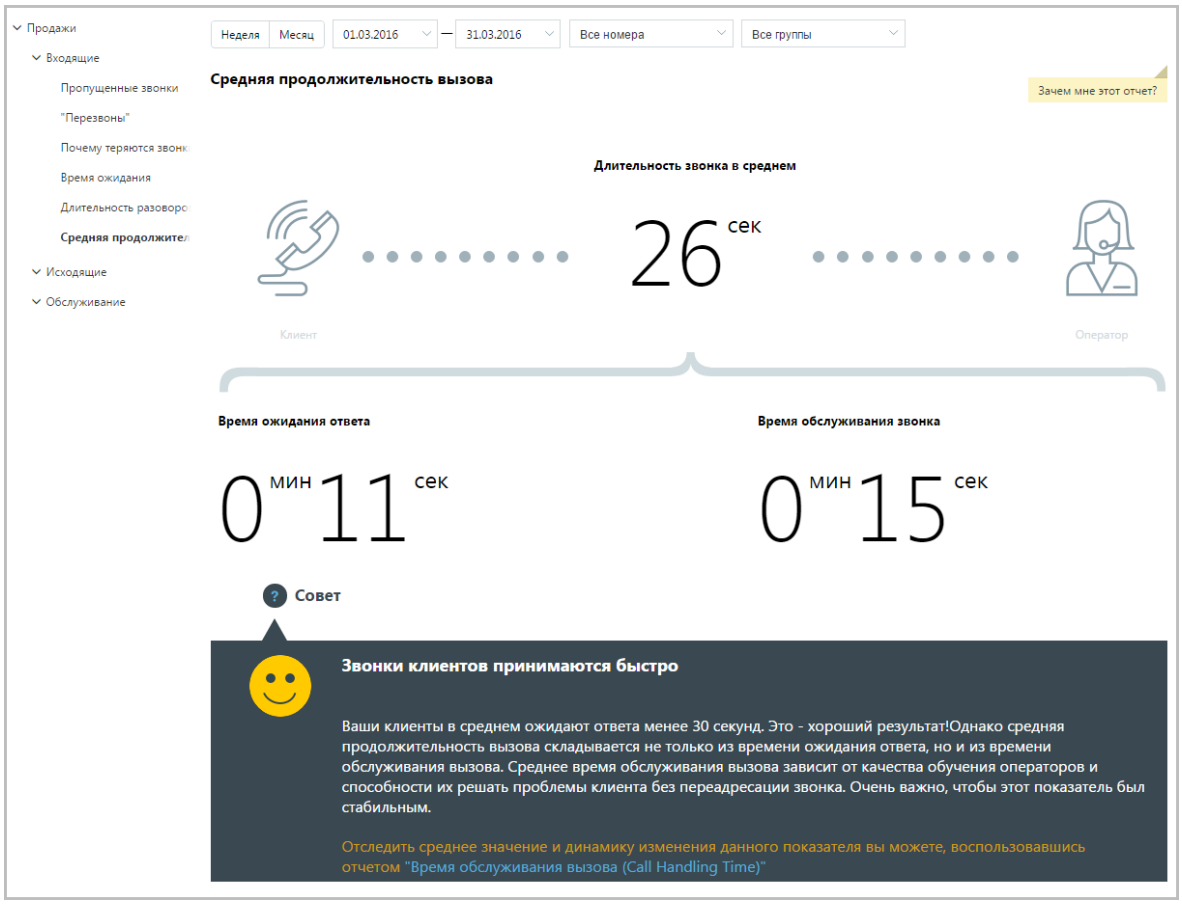


Используйте кнопки **Принятые за n сек** и **Принятые позже** для того, чтобы скрыть/отобразить соответствующие показатели на графике.

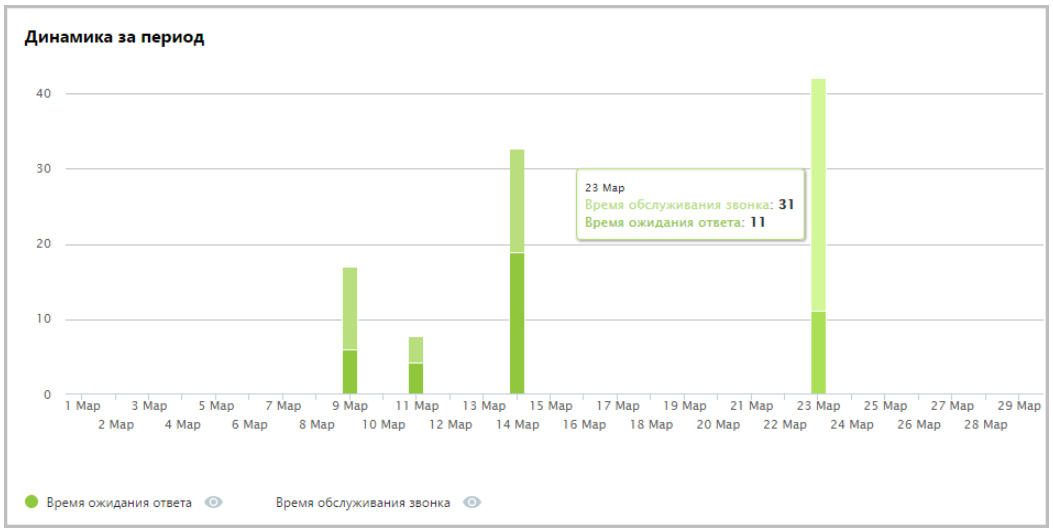
15.2.1.2. Средняя продолжительность звонка

Отчет «Средняя продолжительность звонка» в графическом виде отображает информацию о средней продолжительности звонка. Показатель имеет две составляющие — среднее время ожидания ответа и среднее время обслуживания вызова.

В верхней части отчета приведены данные о средней продолжительности вызовов в виде инфографики. В зависимости от значения показателя «Время ожидания ответа» формируется текст совета.



В нижней части окна отображается детальная информация по заданному периоду.

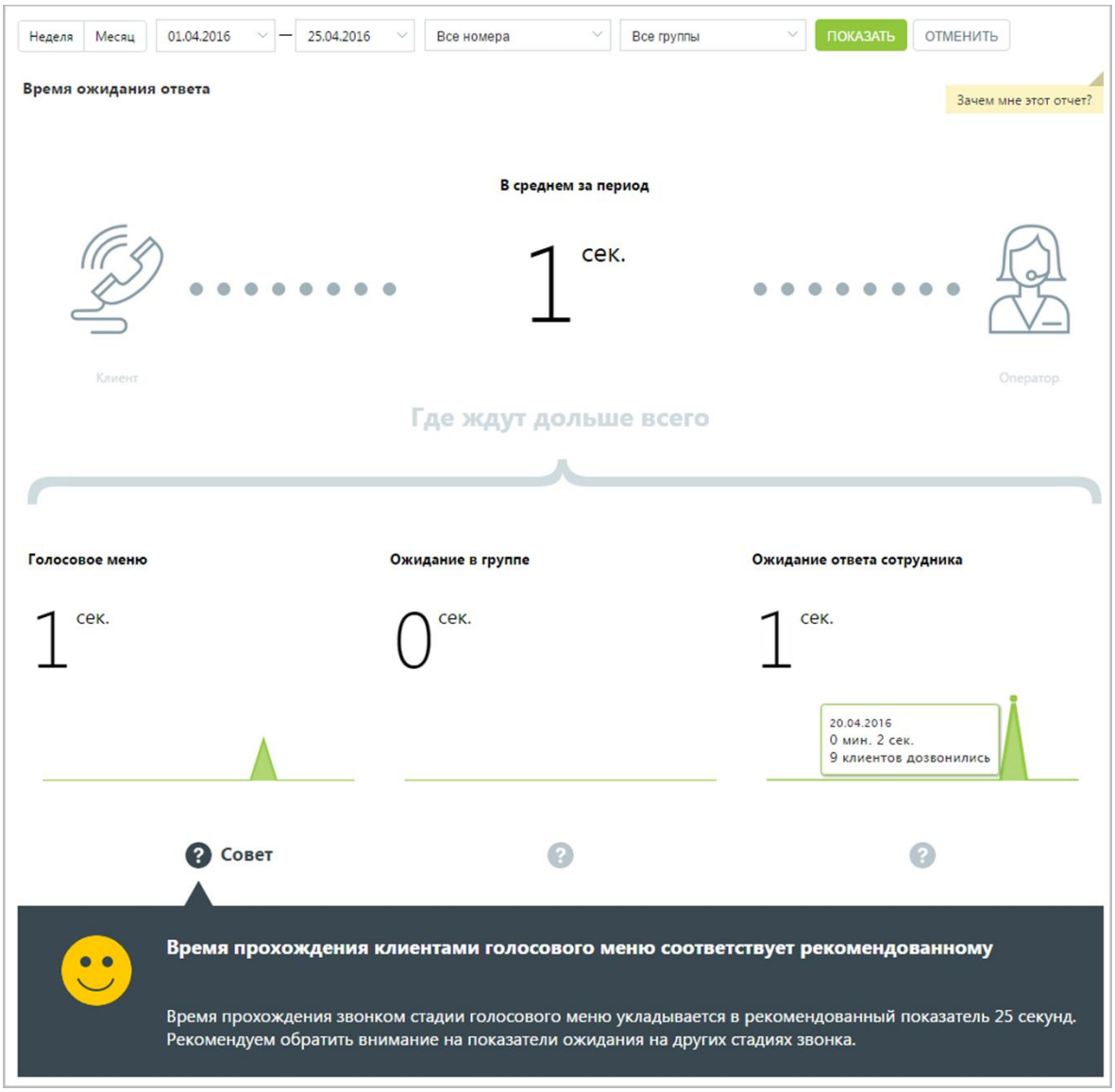


Используйте кнопки **Время ожидания ответа** и **Время обслуживания звонка** для того, чтобы скрыть/отобразить соответствующие показатели на графике.

15.2.1.3. Время ожидания ответа

Отчет «Время ожидания ответа» отображает информацию о времени ожидания обслуживания вызова на разных стадиях: голосовое меню, дозвон на группу и дозвон на оператора.

По умолчанию оптимальным временем ожидания в голосовом меню считается время не более 25 секунд, ожидание в очереди на группу — от 0 до 60 секунд, ожидание ответа оператора не должно превышать 5 секунд.



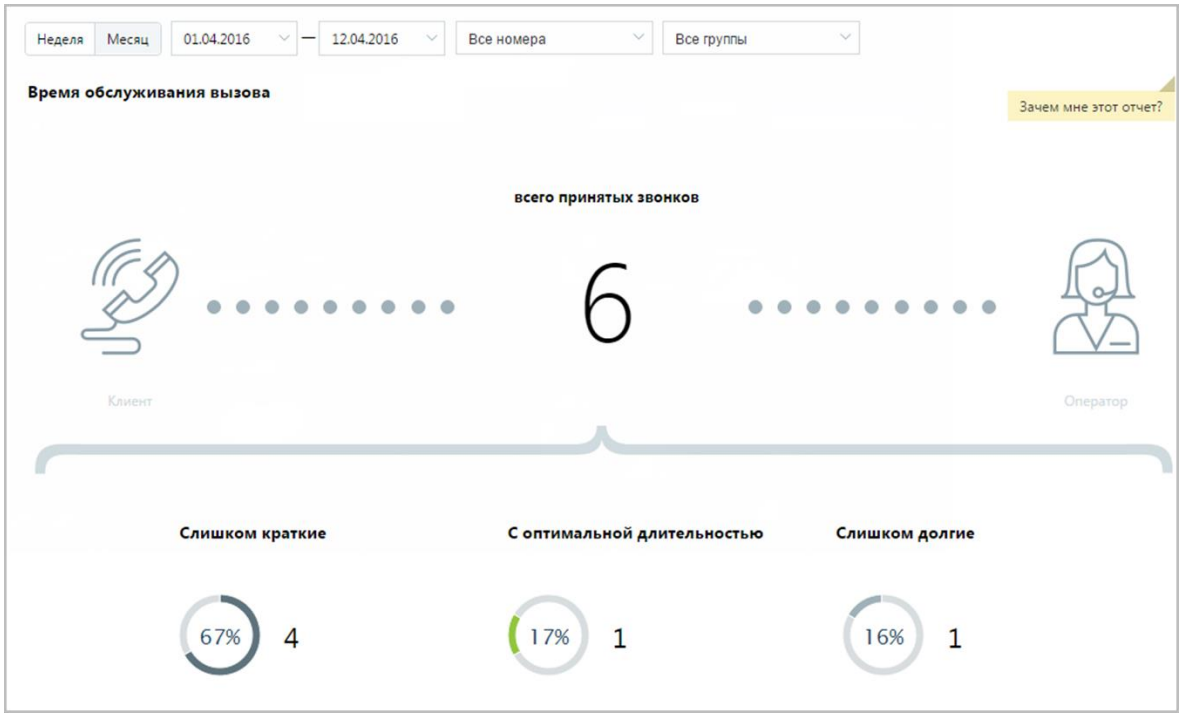
Щелкните по пиктограмме "?", чтобы посмотреть совет для каждой стадии обработки вызова.

15.2.1.4. *Время обслуживания вызова*

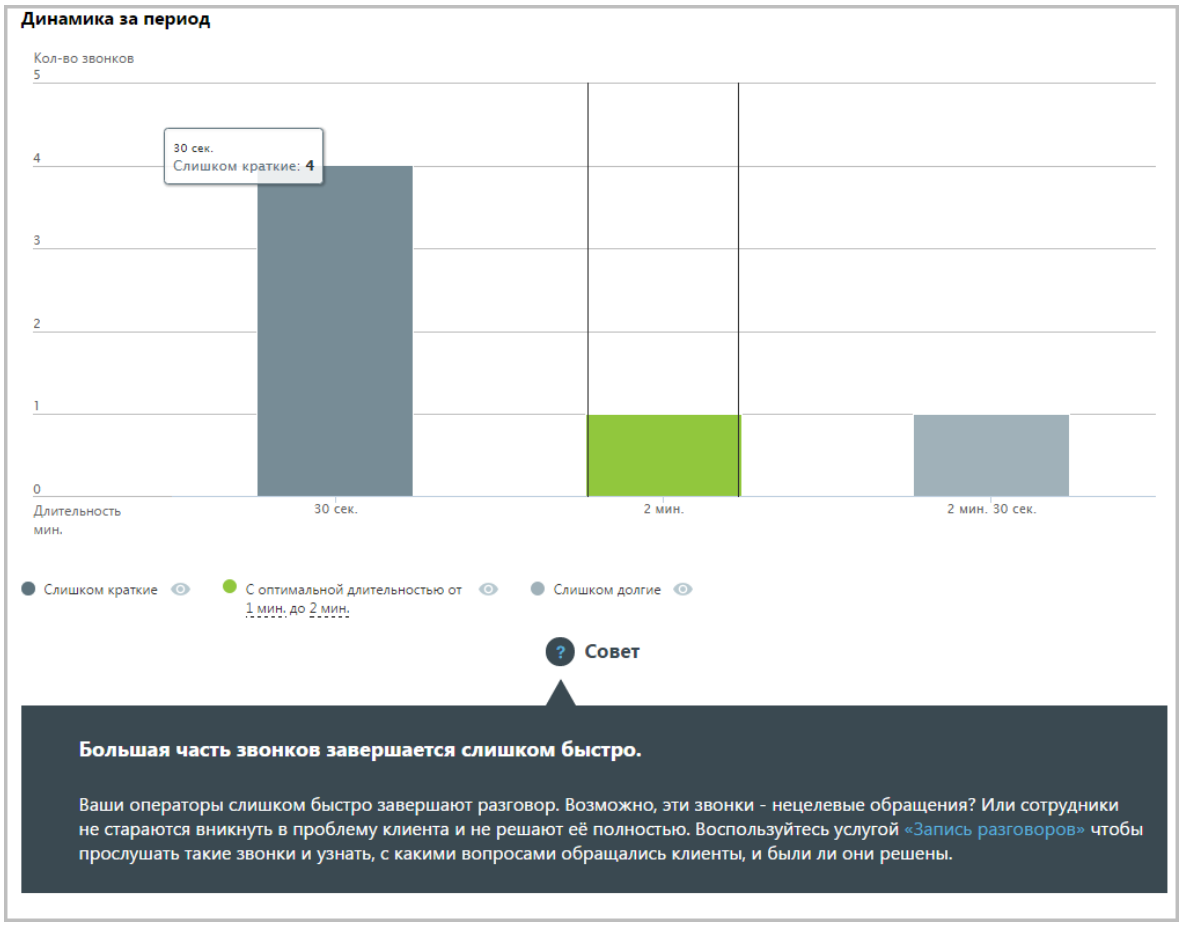
Отчет «Время обслуживания вызова» содержит информацию о количестве входящих вызовов, обслуженных за определенный период.

По умолчанию оптимальной длительностью обслуживания вызова считается период от 30 секунд до 2 минут. При необходимости измените этот период самостоятельно, установив другое значение в поле **С оптимальной длительностью от… до** после формирования отчета.

В верхней части отчета приведены данные о принятых звонках в виде инфографики.



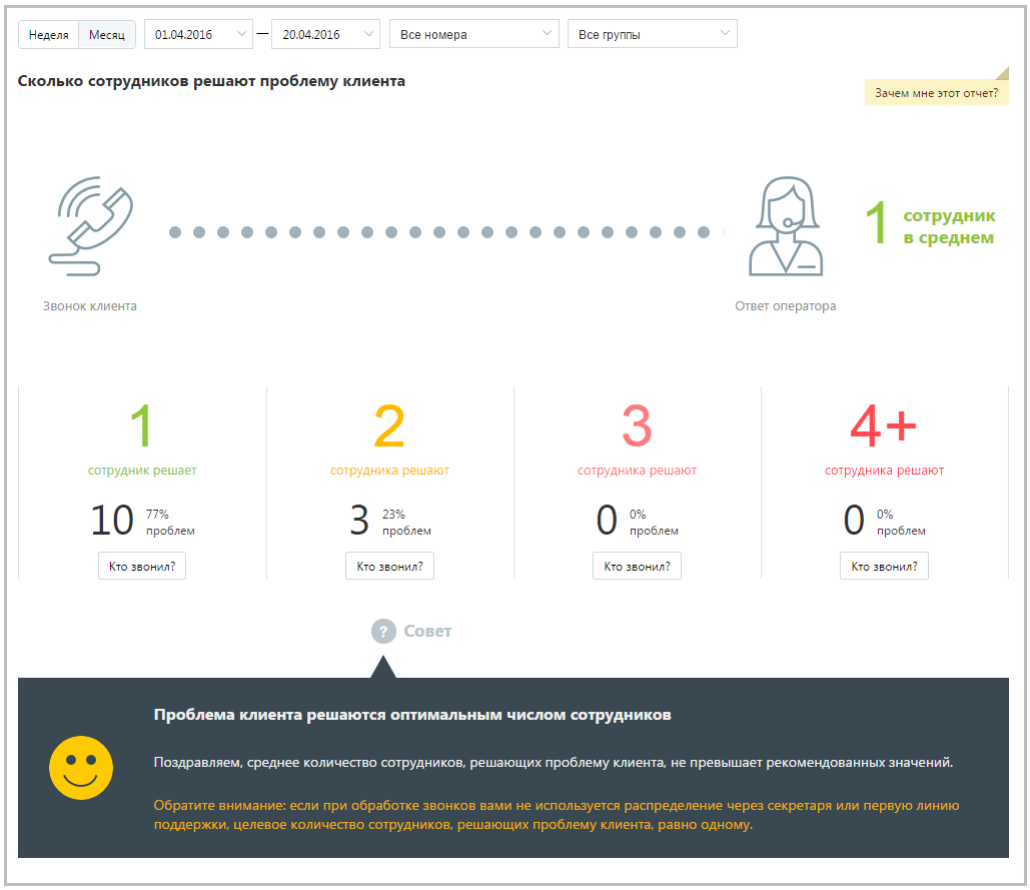
В нижней части окна отображается детальная информация о количестве вызовов, относящихся к определенному периоду.



Используйте кнопки **Слишком короткие**, **С оптимальной длительностью** и **Слишком долгие** для того, чтобы скрыть/отобразить соответствующие показатели на графике.

15.2.1.5. *Сколько сотрудников решают проблему клиента*

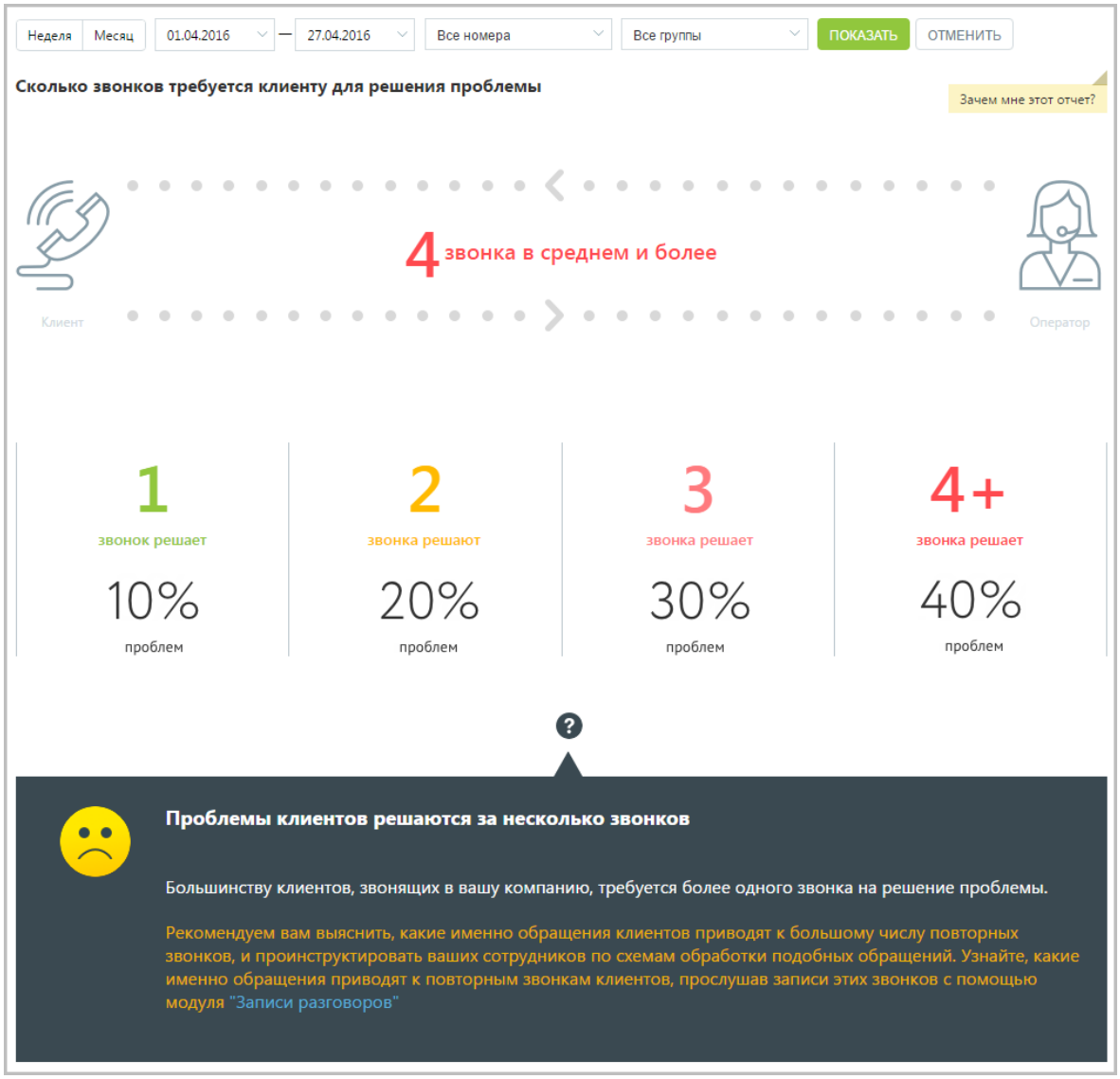
Отчет «Сколько сотрудников решают проблему клиента» отображает информацию о количестве сотрудников, участвующих в решении вопроса клиента.



По умолчанию оптимальным количеством сотрудников, участвующих в разговоре, является количество от одного до двух.

15.2.1.6. *Сколько звонков требуется клиенту для решения проблемы*

Отчет «Сколько звонков требуется клиенту для решения проблемы» количество повторных звонков, сделанных клиентом для решения его вопроса.



Эталонное количество звонков, за которое должна быть решена проблема клиента – один звонок. При большем количестве звонков рекомендуем прослушать записи разговоров в Истории вызовов.

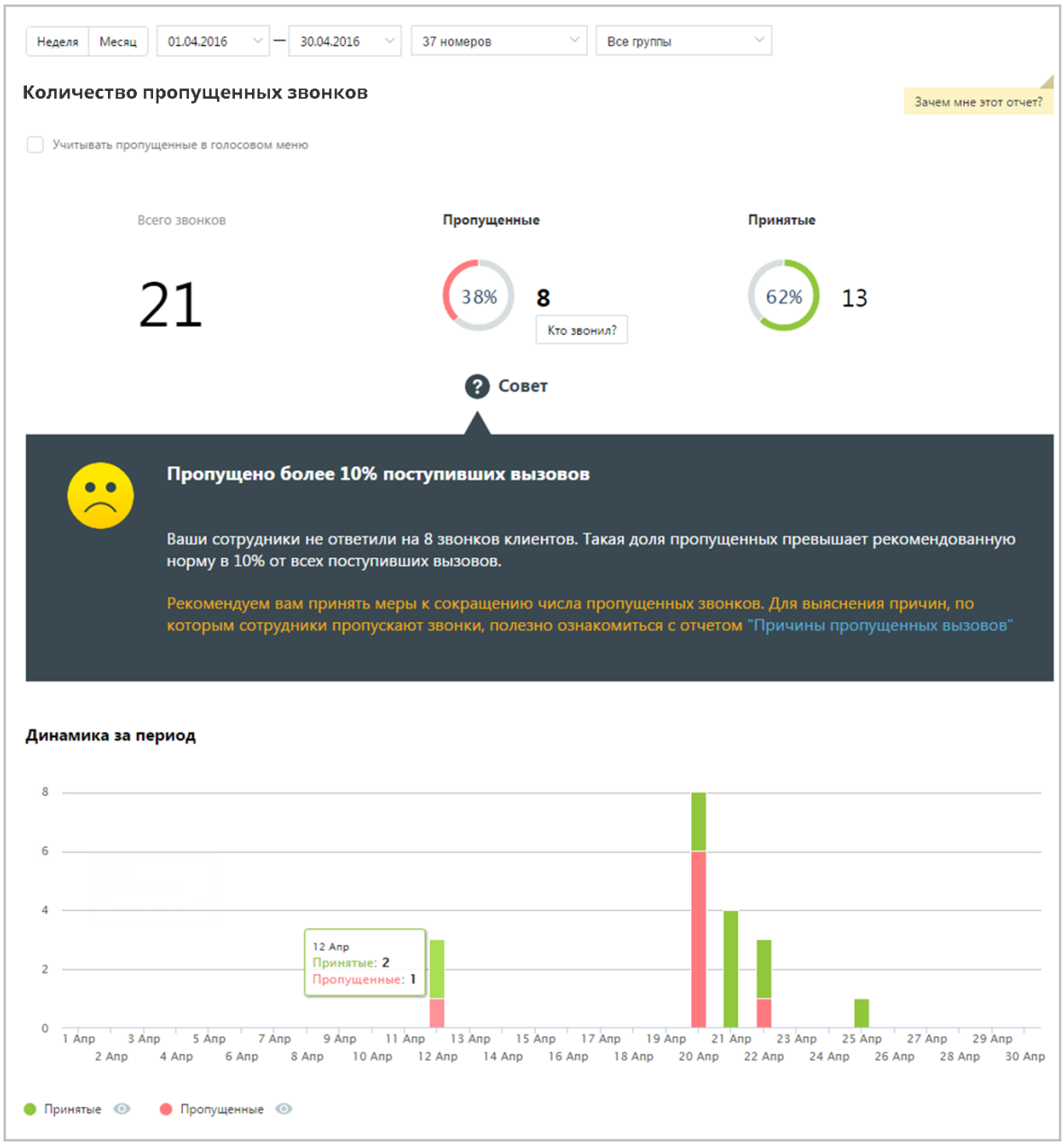
15.2.2. Отчеты по пропущенным звонкам

- **Пропущенные звонки**
  - Количество пропущенных звонков
  - Причины пропущенных звонков
  - В какое время теряются звонки
  - Сколько клиенты готовы ждать на линии

15.2.2.1. Количество пропущенных звонков

Отчет «Количество пропущенных звонков» отображает информацию о количестве и процентном соотношении принятых и пропущенных вызовов за определенный период.

При выключенной настройке **Учитывать звонки, пропущенные в голосовом меню** вызовы, пропущенные в IVR меню, исключаются из подсчета общего числа пропущенных звонков.



Данные о количестве и процентном соотношении звонков приведены в верхней части окна в виде инфографики, включающей три диаграммы.

Для получения детальной информации о пропущенных вызовах нажмите ссылку «Кто звонил». В результате будет выполнен переход на страницу отчета «Пропущенные звонки».

Динамические изменения количества звонков за указанный период приведены в виде графика в нижней части отчета. Для получения более детальной информации о количестве вызовов в течение дня наведите курсор на любой столбец графика.

Используйте кнопки **Принятые** и **Пропущенные**, чтобы скрыть/отобразить принятые или пропущенные вызовы на графике.

15.2.2.2. Причины пропущенных звонков

Отчет «Причины пропущенных звонков» отображает информацию о количестве и процентном соотношении пропущенных вызовов за определенный период в зависимости от причины, по которой они были пропущены.

MANGO OFFICE

Неделя | Месяц | 01.10.201 — 27.10.201 | Все номер | Все групп

Причины пропущенных звонков

Зачем мне этот отчет?



пропущенных вызовов

136



Звонок клиента

Ответ оператора

Где теряются звонки

Дозвон на номер	Голосовое меню	Ожидание в группе	Ожидание сотрудника
81 60 % звонков	0 0 % звонков	25 18 % звонков	30 22 % звонков
37 Вызываемый номер недоступен		25 Звонящий абонент завершил вызов	27 Звонящий абонент завершил вызов
35 Вызов завершен по команде из внешней системы			3 Вызов завершен по команде из внешней системы
9 Вызываемый абонент не ответил			

Совет

Звонки завершаются при дозвоне на номер

Значительная часть звонков завершается при попытке дозвониться на номер. Это тревожный знак - клиенты просто не могут вам дозвониться.



Рекомендуем как можно скорее проверить доступность ваших номеров, использующихся для приема звонков клиентов. Возможно, номера заблокированы по причине неоплаты, или имеют недостаточно каналов.

Отчет условно состоит из трех частей. В первой части приведено общее количество пропущенных вызовов в соответствии с условиями фильтрации.

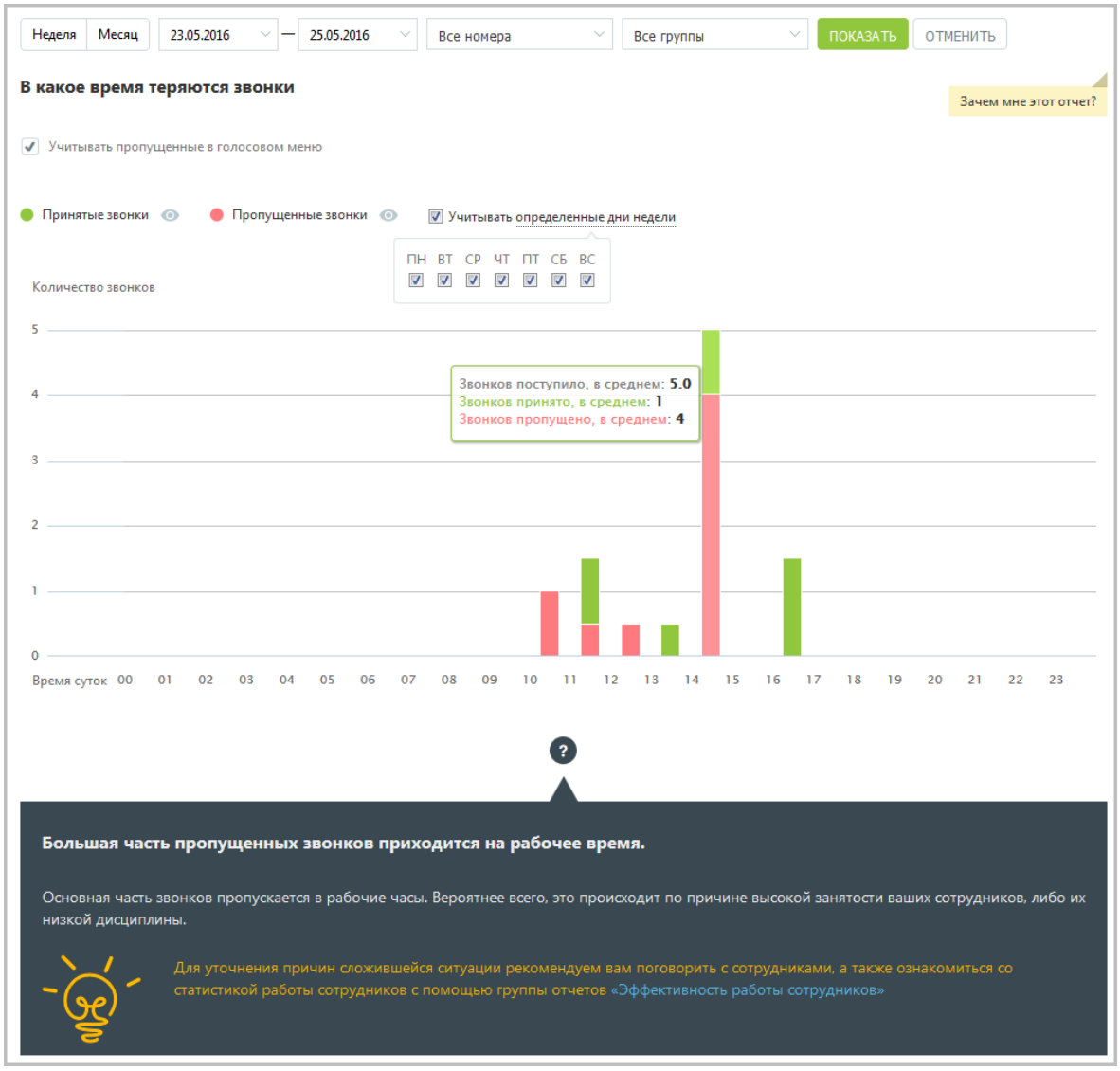
Во второй части отчета указывается количество и процентное соотношение пропущенных вызовов в зависимости от стадии вызова. Каждая стадия сопровождается мини-графиком, отражающим распределение пропущенных звонков по дням на протяжении выбранного периода. При наведении курсора на линию графика отображается всплывающее окно, содержащее информацию о дате и количестве пропущенных вызовов в соответствующий день.

Третья часть отражает распределение звонков, пропущенных на каждой стадии дозвона, по причинам пропуска вызова.

15.2.2.3. *В какое время теряются звонки*

Отчет «В какое время теряются звонки» в графическом виде отображает информацию о процентном соотношении количества принятых и пропущенных звонков в зависимости от времени суток. Таким образом, отчет поможет выявить часы, в течение которых пропускается больше всего вызовов, и принять меры по снижению количества пропущенных звонков в эти часы.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже. Для получения более детальной информации о количестве вызовов в течение дня наведите курсор на любой столбец графика.



При выключенной настройке **Учитывать звонки, пропущенные в голосовом меню** вызовы, пропущенные в IVR меню, исключаются из подсчета общего числа пропущенных звонков.

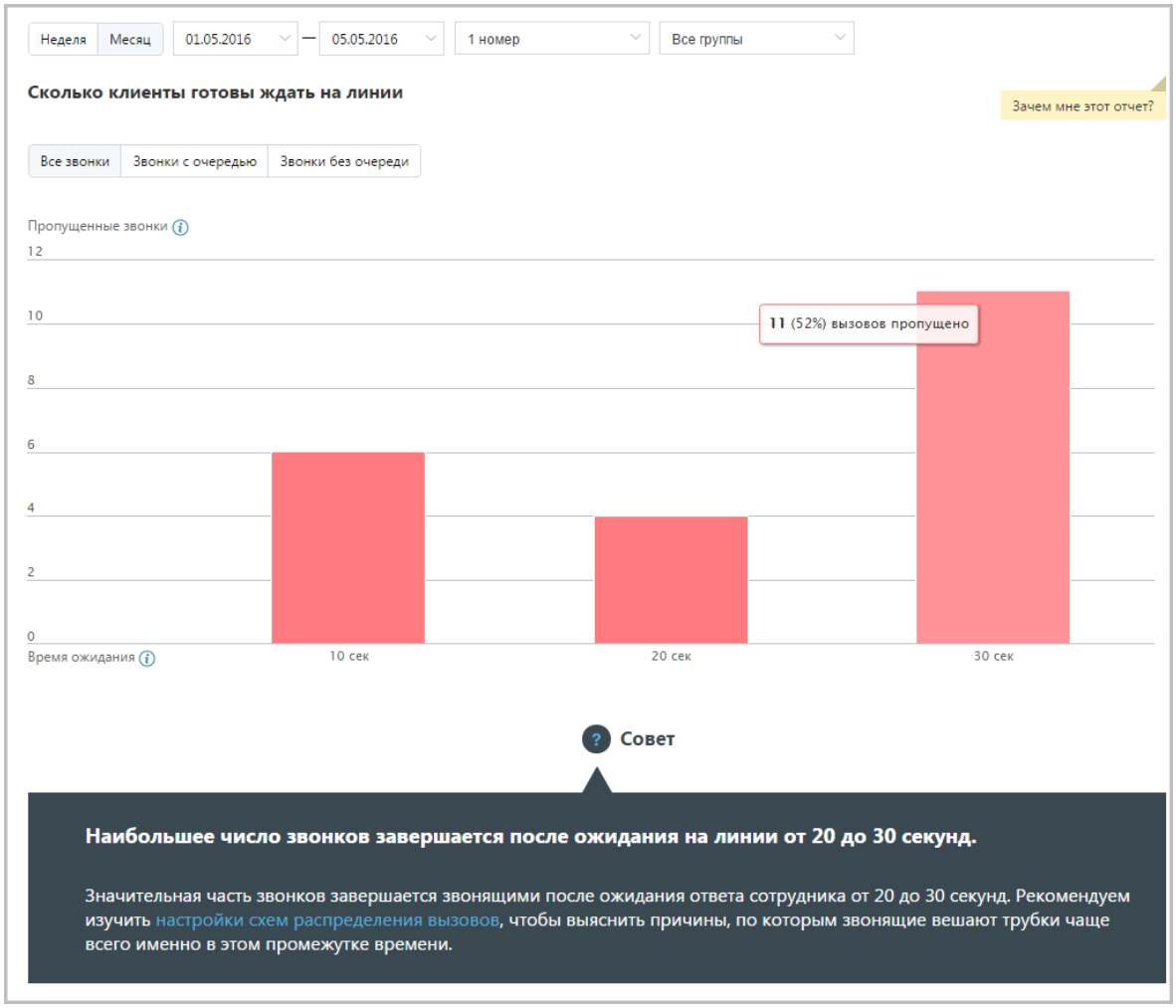
Используйте кнопки **Принятые** и **Пропущенные**, чтобы скрыть/отобразить принятые или пропущенные вызовы на графике.

Для того, чтобы исключить из указанного периода определенные дни недели, данные по которым не должны фигурировать в отчете, щелкните по ссылке «Учитывать определенные дни недели» и снимите нужные флаги.

15.2.2.4. Сколько клиенты готовы ждать на линии

Отчет «Сколько клиенты готовы ждать на линии» отображает информацию о количестве входящих пропущенных звонков на группу, которые в соответствии с заданными параметрами фильтрации распределены в зависимости от времени ожидания на линии.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже. Отчет представляет собой диаграмму, отображающую количество внешних пропущенных звонков, прекращенных по инициативе звонящего, распределенное по промежуткам времени ожидания на линии.



Для более детального формирования отчета предусмотрены следующие переключатели:

- **Все звонки** – отчет содержит информацию обо всех внешних пропущенных звонках;
- **Звонки с очередью** – отчет учитывает только звонки, которые находились в очереди вызовов одной или более групп;
- **Звонки без очереди** – отчет учитывает только звонки, которые в процессе прохождения не попали в очередь вызовов ни одной группы.

16. Речевая аналитика

Речевая аналитика распознает записанные разговоры и производит поиск (вручную или автоматически) необходимой информации в разговоре.

Рабочая область раздела Речевая аналитика содержит следующие вкладки:

Отчеты

Тематики

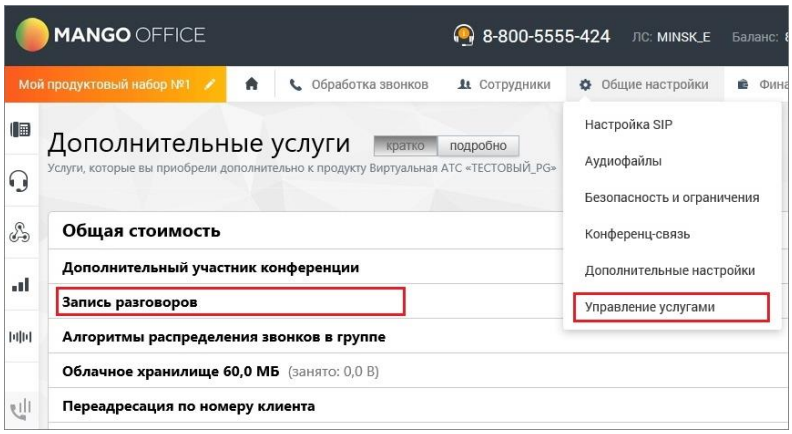
Настройки

Заявки

Пользователю доступны следующие функции:

- Поиск в распознанных записях разговоров заданных слов и выражений (см. Руководство пользователя Речевой аналитики)
- Автоматическое проставление тематики звонка
- Текстовая расшифровка разговора
- Аналитика текстовых коммуникаций выбранных сотрудников
- Составление отчетов
- Формирования чек-листов и получение статистики по чек-листам
- Получение уведомлений
- Подача заявок на распознавание, для улучшения качества распознавания

Для работы Речевой аналитики в Личном кабинете пользователя ВАТС должна быть подключена услуга **Запись разговоров**. (Не относится к пользователям, использующим оффлайновые источники аудиозаписей или аналитику текстовых коммуникаций).

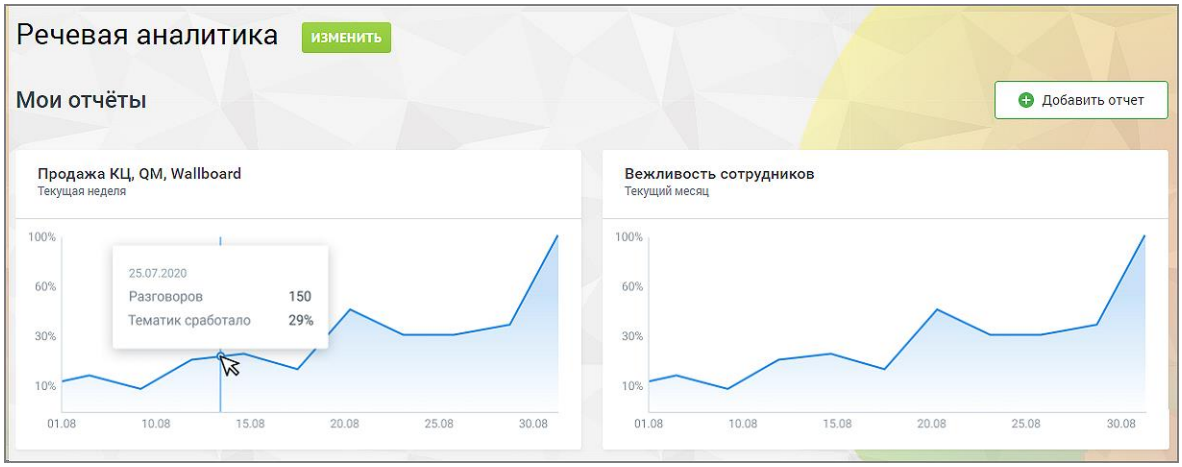


16.1. Отчеты речевой аналитики

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.

Чтобы добавить новый виджет, нажмите кнопку «Добавить отчет», установите фильтры отчета.



При клике на кнопку сохранения отображается список доступных вариантов сохранения – таблица, график, таблица и график. Сохранение виджета выполняется только после выбора одного из вариантов.

Содержание таблицы, сохраняемой на дашборде отчетов, зависит от положения чекбокса "Показать группы" в блоке таблицы **Разговоры, детализация**.

Также в подразделе Мои отчеты доступны отчеты:

- Общий отчет
- Анализ сотрудников
- Анализ разговоров
- Анализ по чек-листам
- Ловец инсайтов

16.1.1. Общий отчет

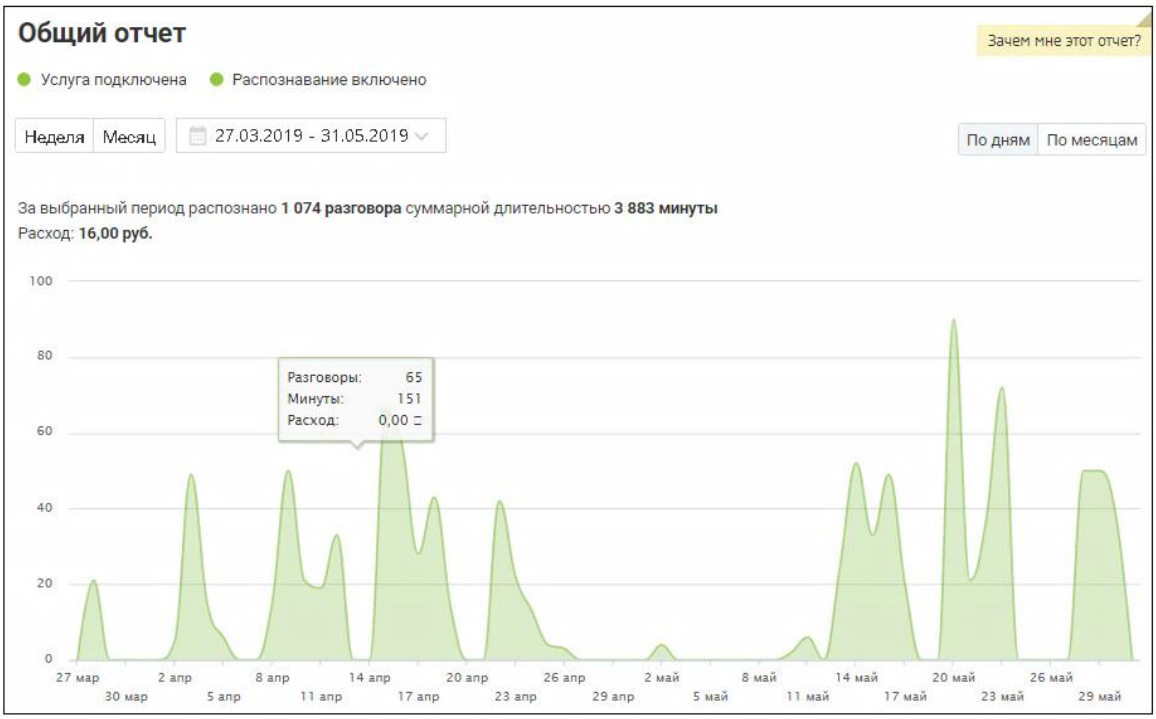
В подразделе **Общий отчет** отображается общее количество распознанных разговоров в заданный промежуток времени, суммарная длительность разговоров в минутах и расход средств на их распознавание, статусы о состоянии услуги, распознавания и расшифровки.

Данные сформированы в виде графика, где:

- на горизонтальной оси – динамика по времени (день/месяц);
- на вертикальной оси – количество распознанных разговоров за выбранный период.

При наведении курсора на график отображается подсказка, включающая:

- число распознанных разговоров на выбранную дату
- суммарную длительность распознанных разговоров в минутах
- стоимость за распознавание

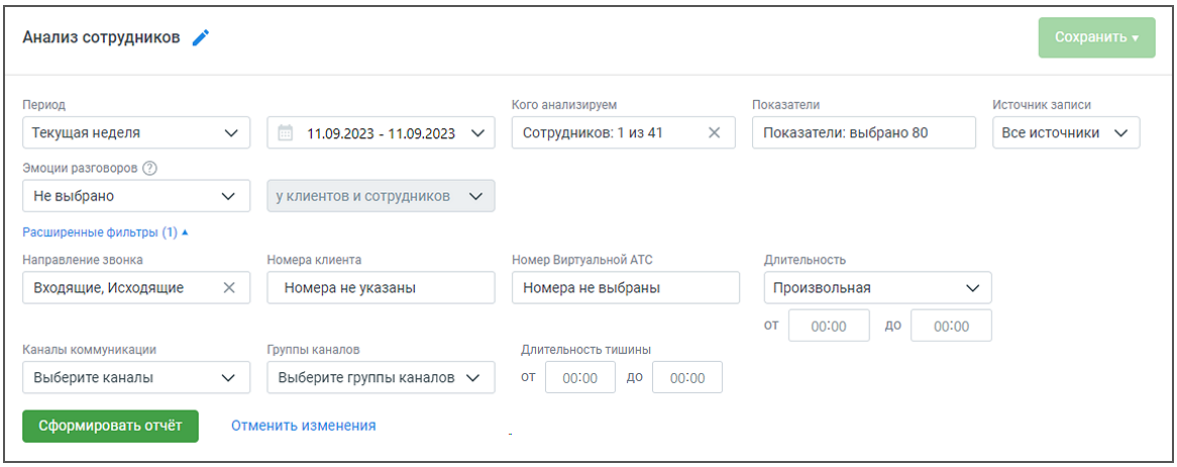


16.1.2. Отчет "Анализ сотрудников"

Отчет **Анализ сотрудников** состоит из трех блоков:

1. Блок фильтров
2. Блок визуализации «Срабатывание тематик»
3. Блок таблицы «Разговоры, детализация»

Блок фильтров



При формировании отчета пользователям доступна фильтрация:

Период – произвольный, текущий день, текущая неделя, текущий месяц, с прошлого месяца, с позапрошлого месяца, текущий год, весь период;

Кого анализируем – список всех сотрудников, сгруппированный по группам. Если ни один сотрудник не выбран, отчет формируется по всем сотрудникам;

Показатели – все тематики (в том числе неактивные), а также характеристики разговора. Подробнее здесь;

Источник записи – выбор типа записи разговора: телефонные разговоры/ офлайн-записи /текстовые коммуникации.

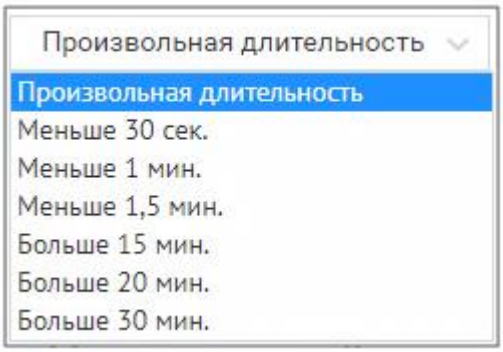
Направление звонка – входящий, исходящий, внутренний;

Эмоции разговоров (по клиентам, по сотрудникам, по клиентам и сотрудникам) – дополнительная настройка для фильтрации разговоров в зависимости от выбранной эмоции: негативно, позитивно, нейтрально. В таблице отчета отображаются соответствующими пиктограммами-смайликами. Эмоции определяются на основании звуков (тембра, громкости).

Номер ВАТС – выбор номеров линии ВАТС (максимальное количество – 100);

Номер клиента – выбор произвольного номера клиента;

Длительность звонка – по умолчанию установлена произвольная длительность звонка.



Каналы коммуникации – выбор из выпадающего списка доступных в разделе «Диалоги» ЛК ВАТС каналов коммуникации. Варианты: Чат на сайте, ВКонтакте, Viber, Telegram, WhatsApp, Avito. При выборе типа записи разговора «офлайн-записи» или «телефонные разговоры» фильтр недоступен.

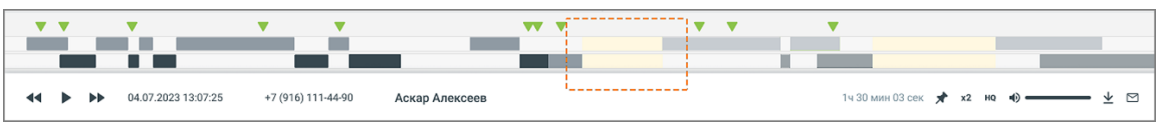
Группы каналов – выбор из выпадающего списка созданных в разделе «Диалоги» ЛК ВАТС групп каналов коммуникации. При выборе типа записи разговора «офлайн-записи» или «телефонные разговоры» фильтр недоступен.

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

Длительность тишины – используя этот фильтр руководитель может контролировать сотрудников на предмет тишины в разговорах, для выявления слабых мест в работе операторов. Фильтр применим только к новым записям.

- Если не выбрана величина "от" – отфильтруются все разговоры, где длительность тишины была до указанного времени.
- Если не выбрала величина "до" – отфильтруются разговоры, где длительность тишины была более указанного времени.

Длительность тишины также отображается на плеере расшифровки разговора.



Изменение какого-либо из дополнительных фильтров **не приводит** к автоматическому обновлению данных в отчете. Для обновления данных нажмите кнопку «Сформировать отчет».

Блок визуализации срабатывания тематик

Отчет предоставляет данные по количеству сработавших тематик в разговорах сотрудника/группы, которым были присвоены выбранные тематики.

Отчет доступен в срезах По дням и По тематикам. Каждый цвет кривой на графике соответствует определенному сотруднику.

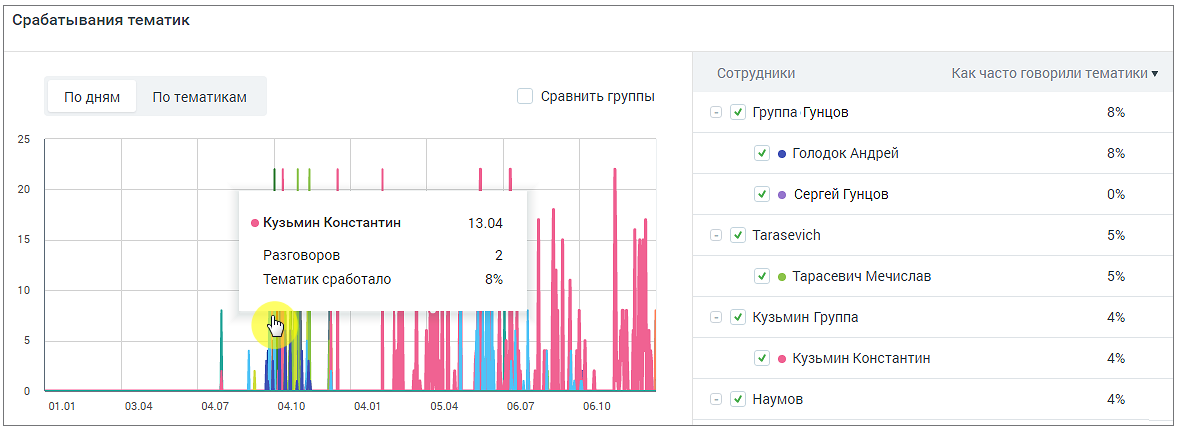


Рис.1. Срез «По дням»

По оси У графика «По дням» отображается сколько тематик сработало, то есть процентное значение срабатывания выбранных в "Показателях" тематик. Если чекбокс «Сравнить группы» проставлен, то график отображает данные по группам сотрудников. Иначе – по отдельным сотрудникам.
По оси Х отображается временной период в разбивке по дням относительно выбранного периода в фильтре "Период".

ПРИМЕР 1:
В поле "Показатели" выбрано 3 тематики
За указанную дату по сотруднику "Игорь Петров" было распознано 50 разговоров
На 40 распознанных разговоров была проставлена каждая из выбранных тематик, а на оставшиеся 10 не проставилась ни одна тематика. Таким образом количество тематик, которые проставились на указанные разговоры = 120 (из возможных 150)
Значение параметра "Тематик сработало" будет равняться: 120 / 150 * 100% = 80%

По клику на графике отображается всплывающее окно с информацией по сотруднику на выбранную дату. Если чекбокс «Сравнить группы» проставлен, то всплывающее окно содержит данные по группе сотрудников на выбранную дату.

Столбец «Как часто говорили тематики» рассчитывается как среднее значение по всем значениям параметра «Тематик сработало» за установленный период.

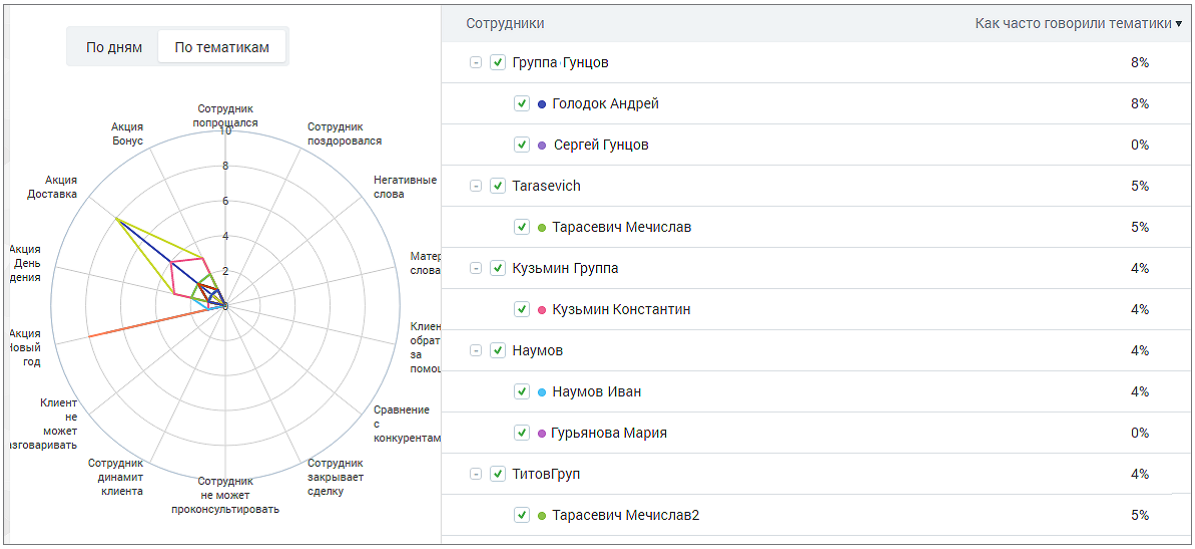


Рис.1. Срез «По тематикам»

Внутри окружности графика «По тематикам» располагается графическое отображение вхождения сработавших тематик в разговоры выбранных сотрудников (сколько тематик сработало, столько цветных фигур отображается на графике).

Столбец «Как часто говорили тематики» рассчитывается как среднее значение по всем значениям параметра «Тематик сработало» для конкретного сотрудника.

ПРИМЕР 2:
Значение "Тематик сработало" по сотруднику "Игорь Петров" за 01.01 = 50%, а за 02.01 = 70%
Соответственно, значение "Как часто говорили тематики" по сотруднику "Игорь Петров" за выбранные 2 дня равняется [(50% + 70%) / 2)] = 60%

Блок таблицы Разговоры, детализация

Табличная часть отчета состоит из трех разделов:

- Разговоры
- Тематики
- Показатели разговора

Для типа записи разговора «Текстовые коммуникации» в качестве показателей отображаются только данные разговоров по тематикам.

1. Раздел «Разговоры, детализация»

Детализация разговоров предоставляется в срезах Сотрудники/Клиенты. В таблице отчета данные выводятся с возможностью группировки согласно установленных фильтров.

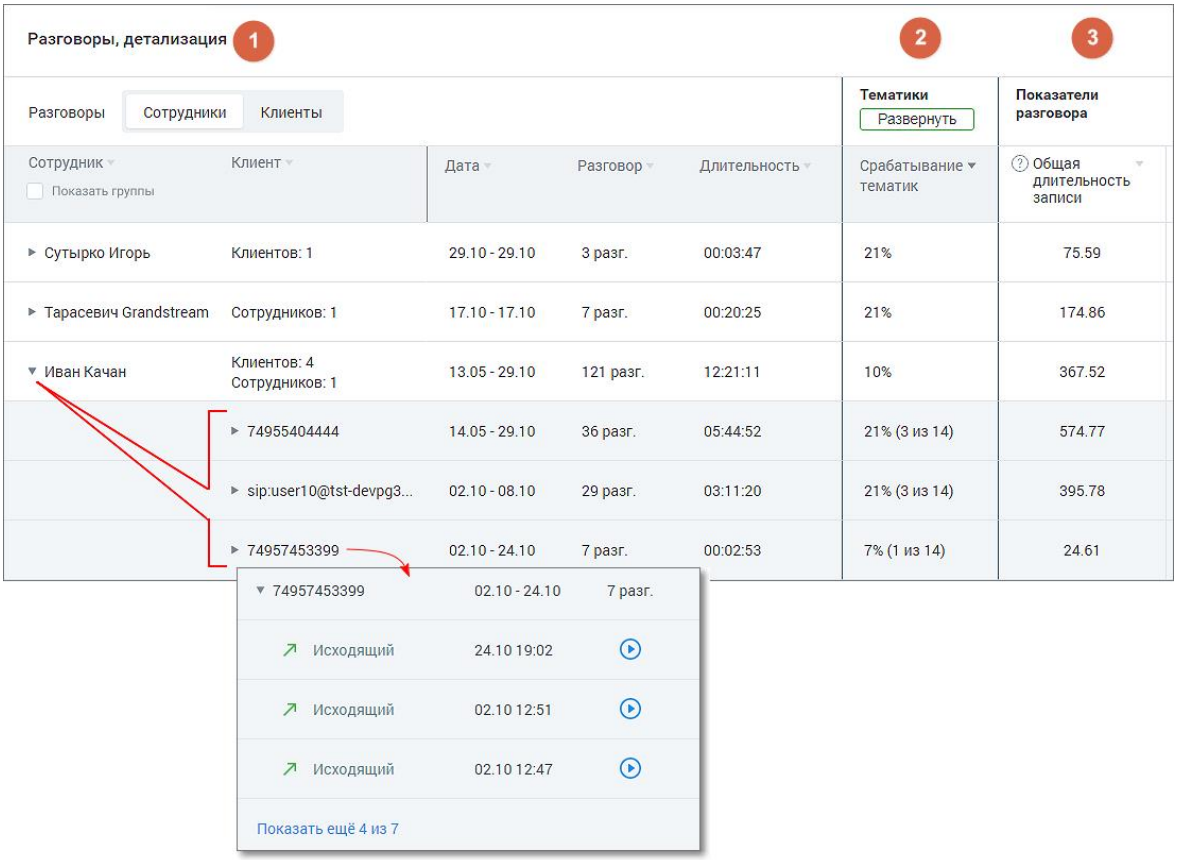


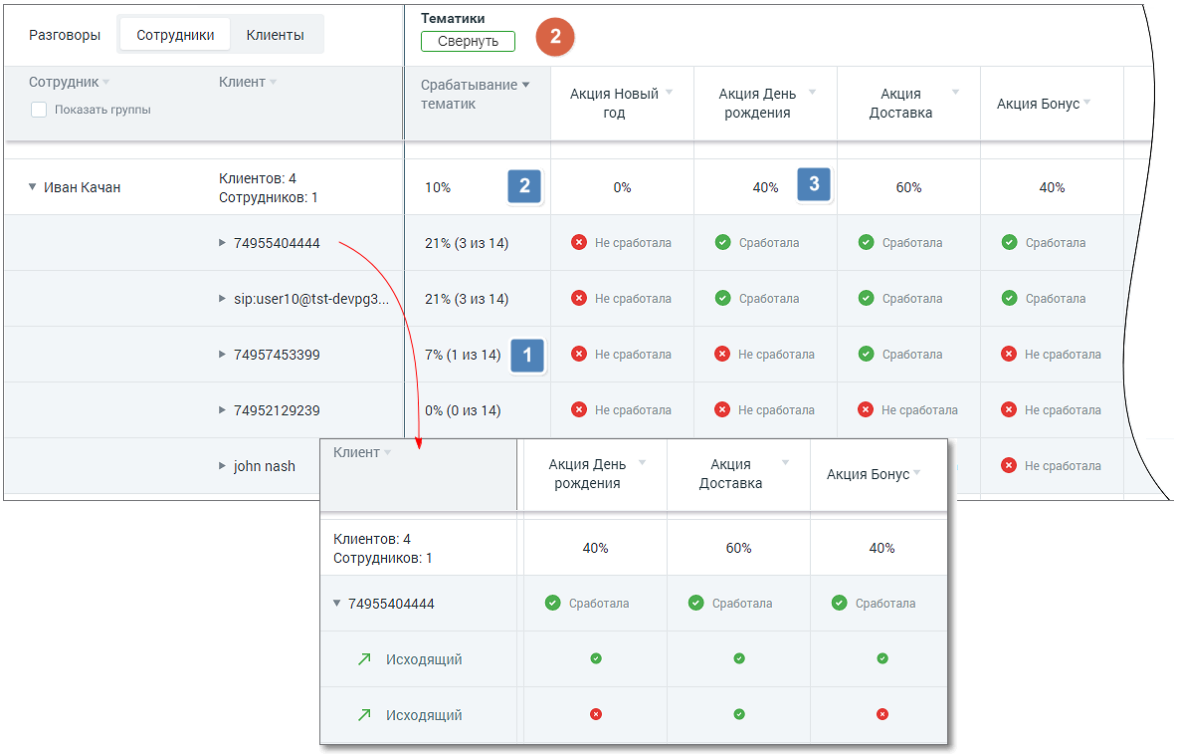
Таблица содержит следующие столбцы (рассмотрим пример для среза «Сотрудники»):

- **Сотрудник** – имя сотрудника ВАТС.
- **Клиент –** количество уникальных внешних номеров (не привязанных ни к одному из сотрудников ВАТС) с которыми у выбранного сотрудника за выбранный период состоялся успешный звонок. По каждому номеру доступна детализация звонков с записями разговоров (если на ВАТС подключена услуга записи разговоров).
- **Дата** – диапазон дат в которые у выбранного сотрудника имеются распознанные разговоры.
- **Разговор** – суммарное количество распознанных разговоров выбранного сотрудника за выбранный период.
- **Длительность** – суммарная длительность всех распознанных разговоров выбранного сотрудника за выбранный период в формате ЧЧ:ММ:СС.

По клику на пиктограмму аудиозаписи или пиктограмму текстового канала коммуникации (например) открывается окно записи разговора.

Если чекбокс «Показать группы» проставлен, столбец Сотрудник содержит двухуровневый иерархический список (группа/ сотрудник): т.е. сотрудники сгруппированы по группам. Данные в отчете в этом случае формируются и для группы в целом.

2. Раздел «Тематики»



В развернутом виде раздел таблицы содержит следующие столбцы:

- **Сроответствие тематикам** – показатель вида (N из M), где N – количество проставленных на данный разговор тематик, а M – общее количество тематик, выбранных в блоке фильтрации;
- **Столбцы с наименованиями тематик** – все тематики, выбранные в блоке фильтрации, с пометкой о срабатывании. В детализации звонков пометка о срабатывании отображается по каждому звонку.

При расчете данных в столбцах используются следующие величины:

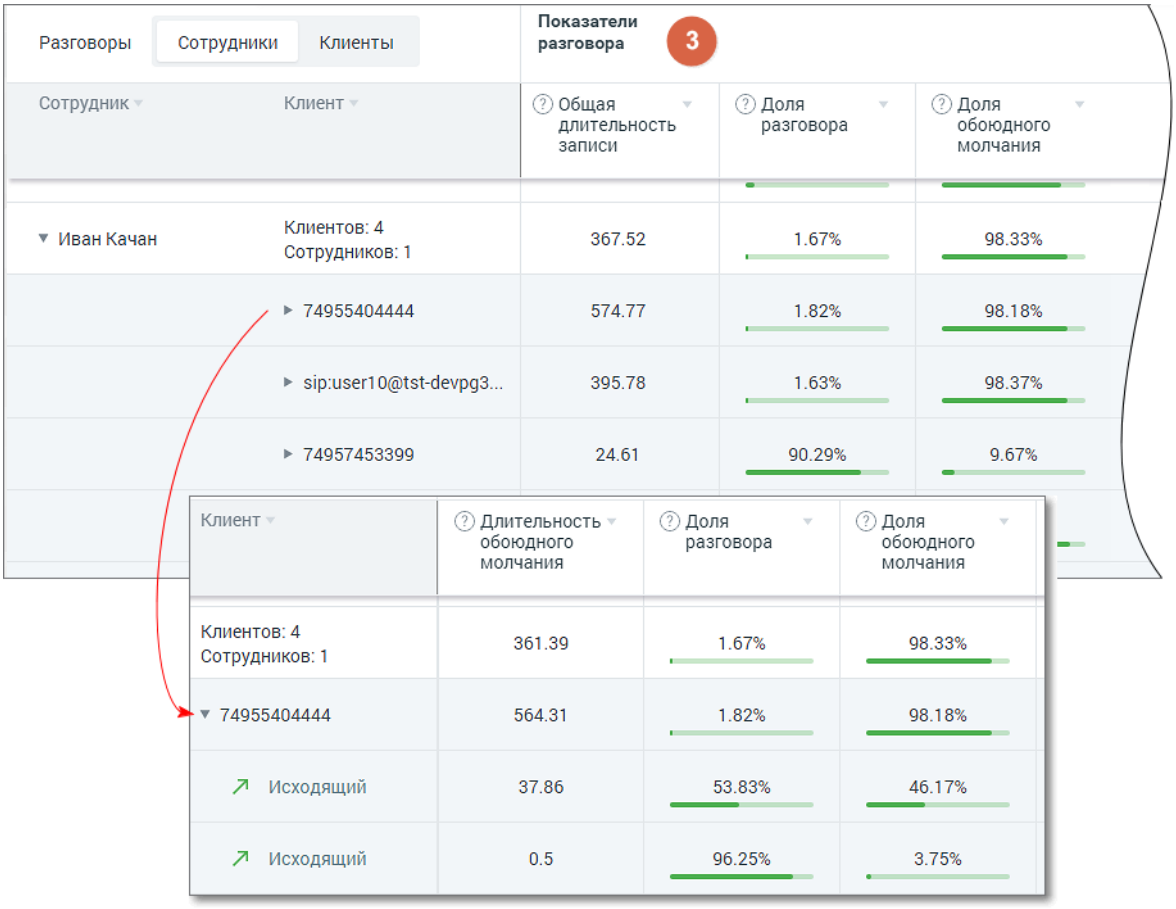
N – количество проставленных на данный разговор тематик
M – общее количество тематик, выбранных в блоке фильтрации

1 – параметр, равный N/M*100%;

2 – параметр, равный среднему арифметическому данных в строке по всем выбранным тематикам;

3 – параметр, равный отношению количества меток "Сработала" (по вертикали) к общему количеству меток ("Сработала " + "Не сработала ").

3. Раздел «Показатели разговора»



Раздел таблицы содержит следующие столбцы:

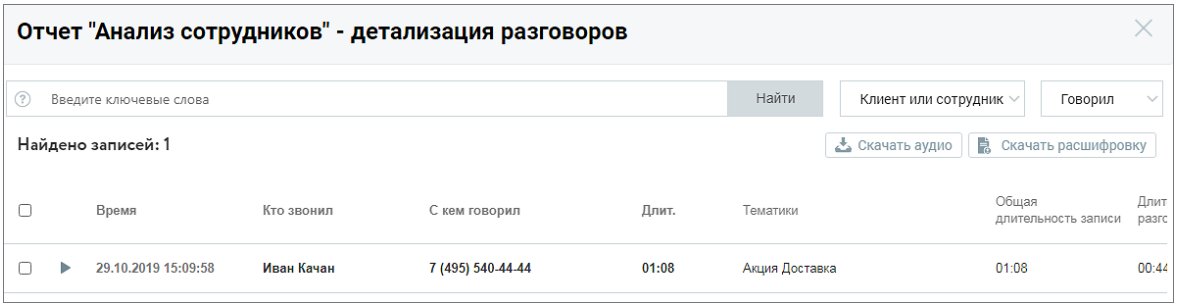
- Общая длительность записи
- Длительность разговора
- Длительность обоюдного молчания
- Доля разговора
- Доля обоюдного молчания
- Количество перебиваний сотрудником
- Количество перебиваний клиентом
- Доля обоюдного разговора
- Доля разговора сотрудника
- Доля разговора клиента
- Скорость разговора сотрудника
- Скорость разговора клиента

Чтобы узнать правило расчета каждого из показателей, наведите курсор на пиктограмму возле наименования показателя. Подробнее о значениях показателей узнайте здесь.

Для фильтрации данных отчета по возрастанию/убыванию следует щелкнуть по наименованию столбца.

Детализация разговоров

По клику на пиктограмму открывается окно детализации звонка:



Окно детализации разговоров содержит следующие данные о звонках:

- Дату и время звонка
- Кто звонил
- С кем говорил
- Эмоции клиента
- Эмоции сотрудника
- Длительность разговора
- Список тематик, которые присвоены звонку
- Общая длительность записи
- Длительность обоюдного молчания
- Доля разговора/обоюдного молчания
- Количество перебиваний сотрудником/клиентом
- Доля обоюдного разговора/сотрудника/клиента
- Скорость разговора сотрудника/клиента

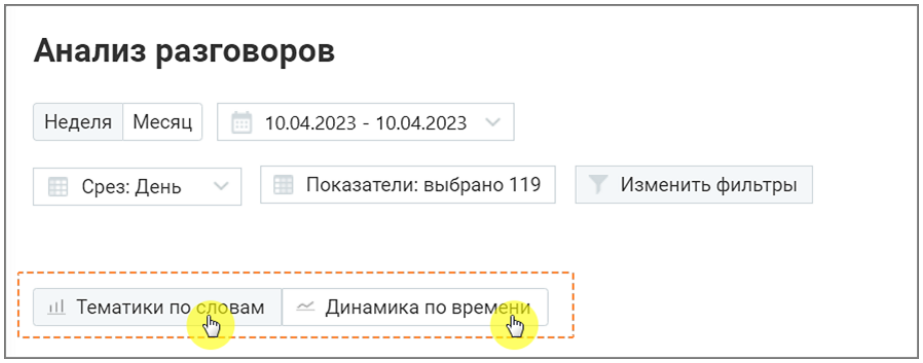
В окне детализации разговоров пользователю доступны следующие действия: поиск по записям, прослушивание, просмотр расшифровки разговора (при наличии), скачивание аудиозаписи и расшифровки разговора.

16.1.3. Отчет "Анализ разговоров"

Отчет «Анализ разговоров» состоит из двух блоков:

- **Блока таблицы**
- **Блока визуализаций**: *Тематики по словам* и *Динамика по времени*.

Блоки визуализаций отображаются по щелчку на соответствующей вкладке:



Визуализация “Тематики по словам”

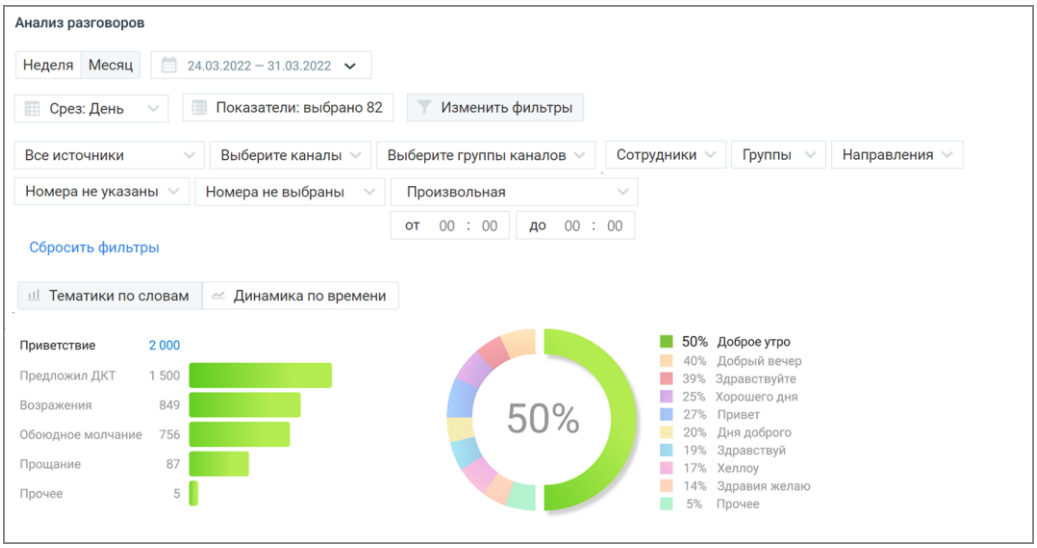
В поле визуализации “Тематики по словам” отображается:

- **Топ 5 выбранных тематик** – наиболее популярные тематики (не более 5-ти) из тематик, выбранных пользователем во всплывающем окне *Показатели*, подраздел *Количество разговоров по тематикам*.

Позволяет определить – какие из установленных тематик содержат наибольшее количество звонков. Таким образом руководитель может видеть, к примеру, вектор заинтересованности клиентов в тех или иных товарах.

Клик по любой из предложенных тематик позволяет увидеть подробную детализацию по этой тематике.

- **Что говорят в тематике** – для тематики, выбранной в “ТОП-5 популярных тематик”, показывает процентное соотношение распознанных терм по отношению к общему количеству терм тематики. В гистограмме отображается не более 10 строк. Если тематика содержит более 10 терм, наименее популярные из них помечаются, как *Прочие*.

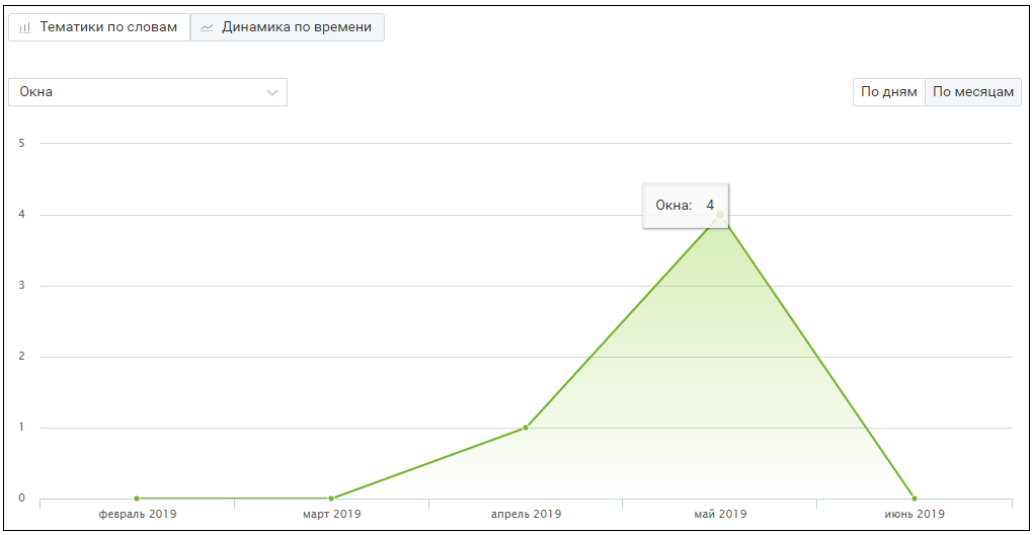


Визуализация “Динамика по времени”

Визуализация “Динамика по времени” представляет собой график изменений выбранного показателя в заданный период времени.

Выпадающий список в левом верхнем углу графика содержит доступные для выбора показатели.

При наведении курсора на элементы графика отображается всплывающая подсказка с информацией по соответствующему дню/месяцу.



Блок таблицы

Таблица формируется по срезу День/Месяц/Год и заданным пользователем в окне "Показатели" параметрам.

Для типа записи разговора «Текстовые коммуникации» в качестве показателей отображаются только данные разговоров по тематикам.

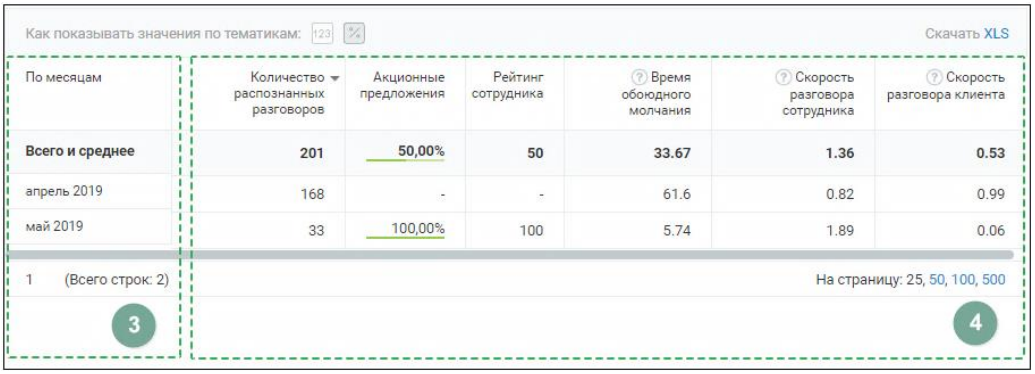


Таблица может включать следующие данные:

3 **Срез: день, месяц или год.** Этот показатель присутствует в таблице всегда.

4 **Показатели:**

- название тематики – в примере на скриншоте выбрана тематика «Акционные предложения».

  При выборе для отчета большего количества тематик, данные по каждой из них будут отображаться в отдельном столбце. Где заголовок – название выбранной тематики.

  Данные столбца могут отображаться в двух вариантах: 1) в виде процентного соотношения разговоров в срезе, отнесенных к данной тематике, к общему числу разговоров в срезе 2) в числовом виде – количество разговоров в срезе, отнесенных к данной тематике.

- Количество распознанных разговоров. Этот показатель присутствует в таблице всегда
- Время обоюдного молчания
- Скорость разговора клиента

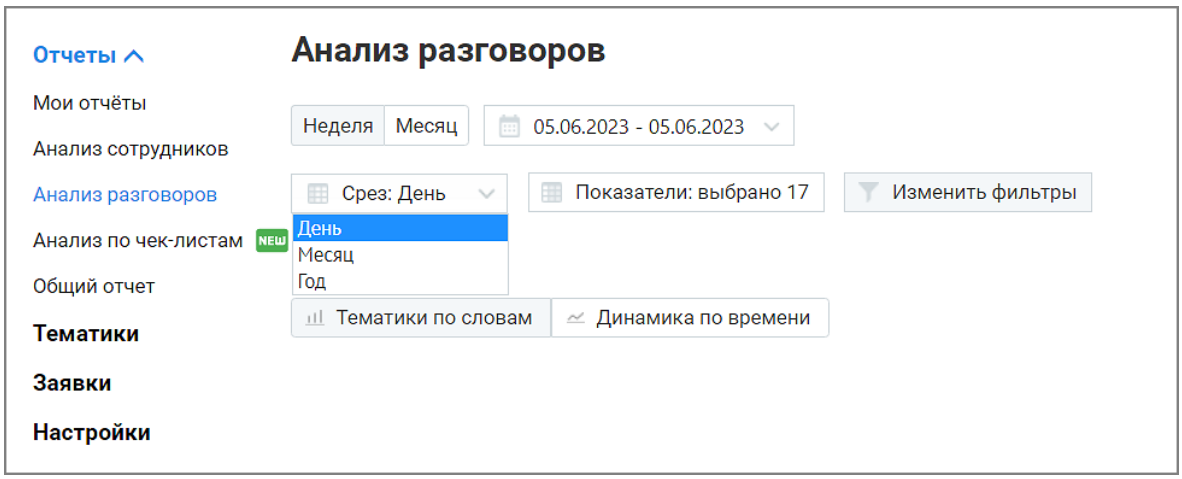
- Скорость разговора сотрудника
- Рейтинг сотрудника

Для фильтрации данных отчета по возрастанию/убыванию следует щелкнуть по наименованию столбца.

Предусмотрен экспорт файла отчета «Тематики по словам» в формате XLS. После клика на кнопку **XLS** будет открыто стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее сохранить файл.

Как настраивается отчет “Анализ разговоров”

Для построения отчета “Анализ разговоров” выберите временной период, срез (день/месяц/год) и показатели, по которым будет формироваться отчет.



О показателях, по которым осуществляется формирование отчета, подробнее здесь.

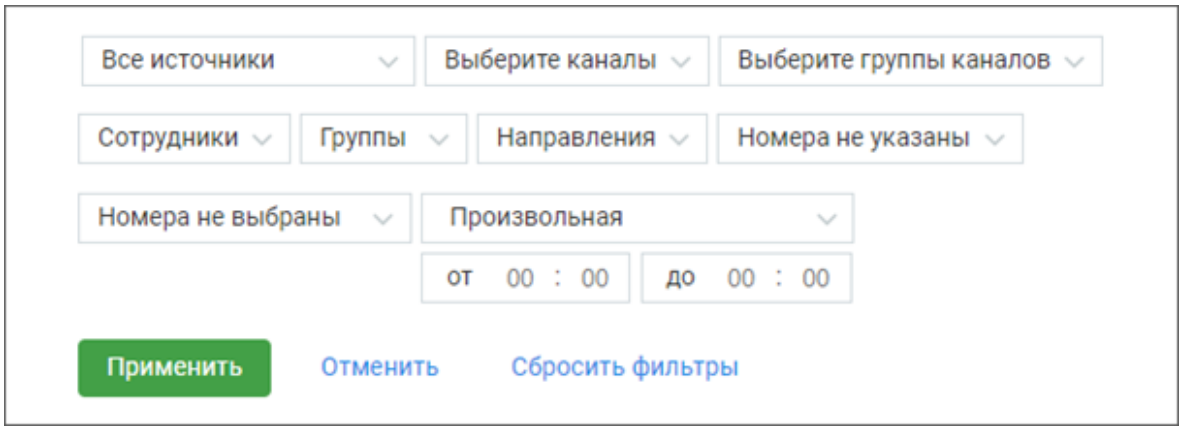
Данные выбранных чекбоксов в таблице отчета “Анализ разговоров” отображаются, как столбцы.

Для сохранения внесенных изменений нажмите на кнопку **Применить**.

Если нажать кнопку «Отменить» или пиктограмму ✕, изменения не будут внесены, а выборка показателей вернется к последней сохраненной версии.

По завершению работы указанных выше фильтров отчет будет сформирован автоматически.

Для дополнительной фильтрации данных в отчете откройте выпадающий список **Изменить фильтры**. Откроются поля дополнительных фильтров.



Источник записи – выбор типа записи разговора: телефонные разговоры/ офлайн-записи /текстовые коммуникации.

Каналы коммуникации – выбор из выпадающего списка доступных в разделе «Диалоги» ЛК ВАТС каналов коммуникации. Варианты: Чат на сайте, ВКонтакте, Viber, Telegram,

WhatsApp, Avito. При выборе типа записи разговора «телефонные разговоры» фильтр недоступен.

Группы каналов – выбор из выпадающего списка созданных в разделе «Диалоги» ЛК ВАТС групп каналов коммуникации. При выборе типа записи разговора «офлайн-записи» или «телефонные разговоры» фильтр недоступен.

Сотрудники – список всех сотрудников, сгруппированный по группам. При выборе типа записи разговора «текстовые коммуникации» в списке доступны только выбранные в разделе Настройки/Аналитика текстовых коммуникаций сотрудники. Если ни один сотрудник не выбран, отчет формируется по всем сотрудникам.

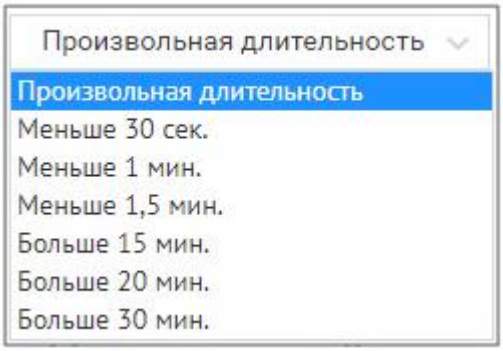
Группы – при установке флага напротив наименования группы сформированный отчет будет включать только выбранные группы. Для быстрого выбора всех групп предусмотрен общий флаг.

Направление – входящий, исходящий, внутренний звонок или текстовое сообщение.

Номера клиента – фильтрация только по любым добавленным номерам. При выборе типа записи разговора «текстовые коммуникации» фильтр недоступен.

Номер ВАТС – фильтрация только выбранным номерам ВАТС. При выборе типа записи разговора «текстовые коммуникации» или «офлайн-записи» фильтр недоступен.

Длительность – продолжительность разговора. По умолчанию установлен параметр «произвольная длительность». При выборе типа записи разговора «текстовые коммуникации» фильтр недоступен.



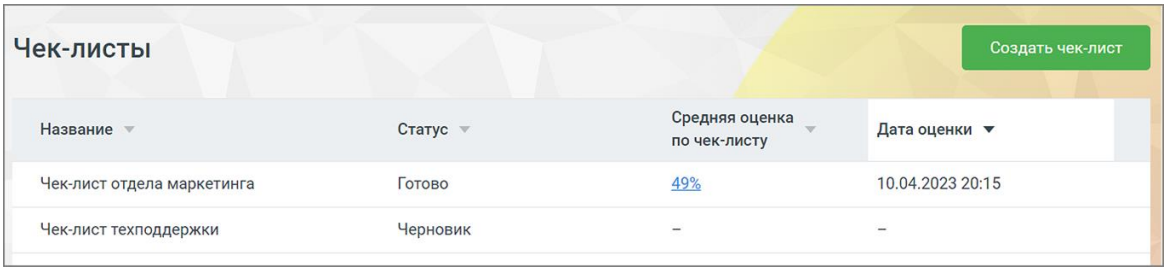
Внутри фильтра действует принцип фильтрации – ИЛИ (когда одно из условий истинно). Между фильтрами действует принцип фильтрации – И (когда все условия истинны).

Кнопкой **Выбрать** сохраните внесенные изменения.

16.1.4. Анализ по чек-листам

Отчет предназначен для автоматической оценки разговора сотрудника с клиентом на соответствие стандартам компании.

Клик по строке меню «Анализ по чек-листам» открывает перечень всех созданных пользователем чек-листов для оценки разговоров операторов. В окне списка доступен просмотр статистики по созданным чек-листам и создание нового чек-листа в Конструкторе.



Заголовки столбцов (доступна сортировка):

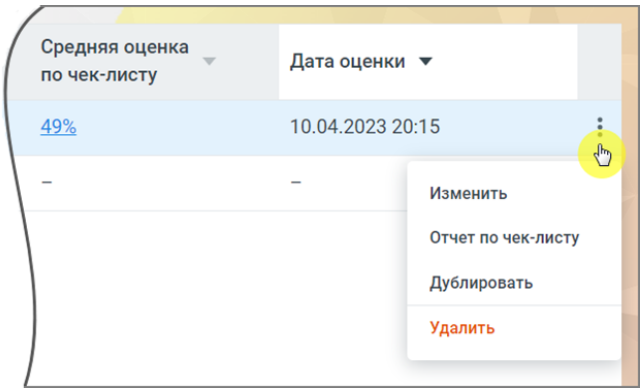
Название – задается автором на странице Конструктора

Средняя оценка по чек-листу – отображается если чек-лист был просчитан. Может отображаться как цифрами, так и в процентах. Если чек лист не был просчитан – ставится прочерк

Дата оценки – дата и время, когда была выставлена оценка (задается автоматически). Если чек-лист не был просчитан – ставится прочерк

Статус – чек-лист может находиться в одном из следующих статусов, задаваемых автоматически:

- Черновик – анализ по чек-листу не проводился, статистики нет;
- В процессе – чек-лист находится на этапе просчета;
- Ошибка просчета – любая из ошибок. При появлении ошибки рекомендуется запустить оценку по чек-листу повторно;
- Готово – чек-лист оценен и есть цифровое значение. Ячейка с цифровыми данными является кнопкой, которая переводит на страницу Статистики.



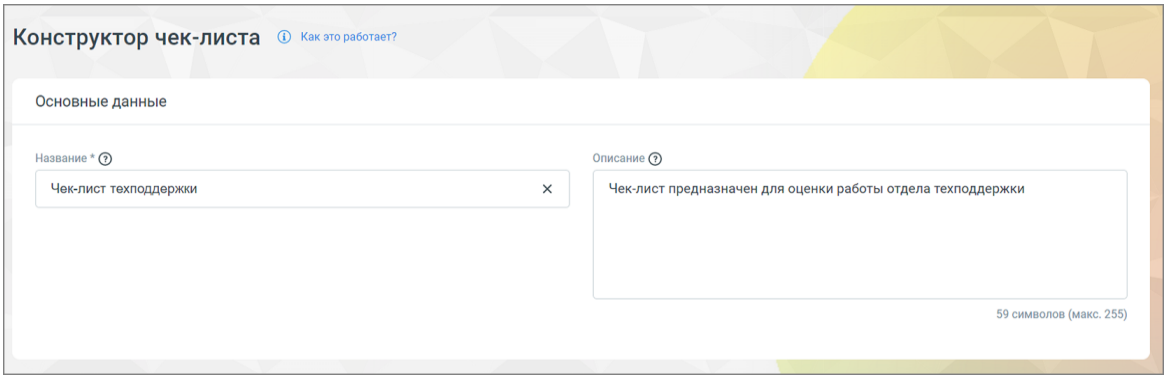
Клик по пиктограмме ⋮ в строке выделенного чек-листа открывает выпадающее меню:

- Удалить – после подтверждения согласия на удаление чек-лист удаляется;
- Дублировать – создание дубля чек-листа, в котором все поля кроме Названия и Описания заполнены так же, как и в оригинале. Если в списке уже создано 10 чек-листов кнопка не работает;
- Отчет по чек-листу – переход на страницу Статистики по данному чек-листу;
- Изменить – переход на страницу Конструктора, с возможностью редактировать чек-лист.

16.1.4.1. *Конструктор чек-листов*

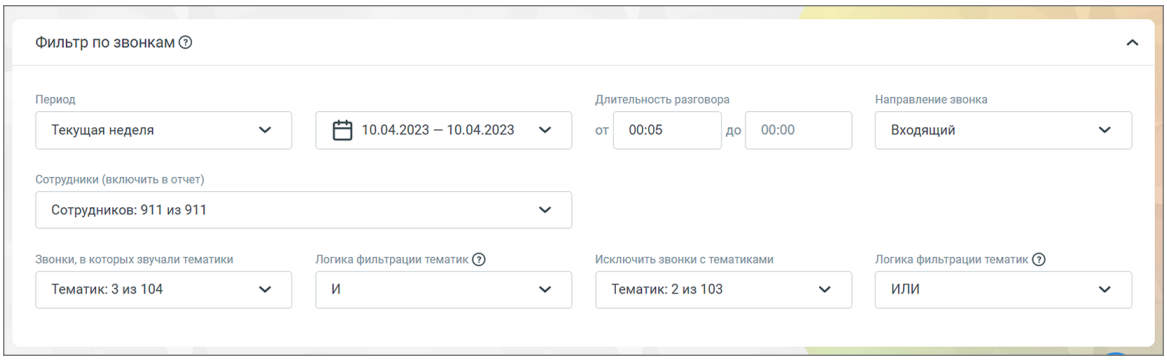
Возможно создание не более 10-ти чек-листов.

Для создания нового чек-листа необходимо нажать на кнопку «Создать чек-лист» и на открывшейся странице заполните необходимые поля.



Основные данные:

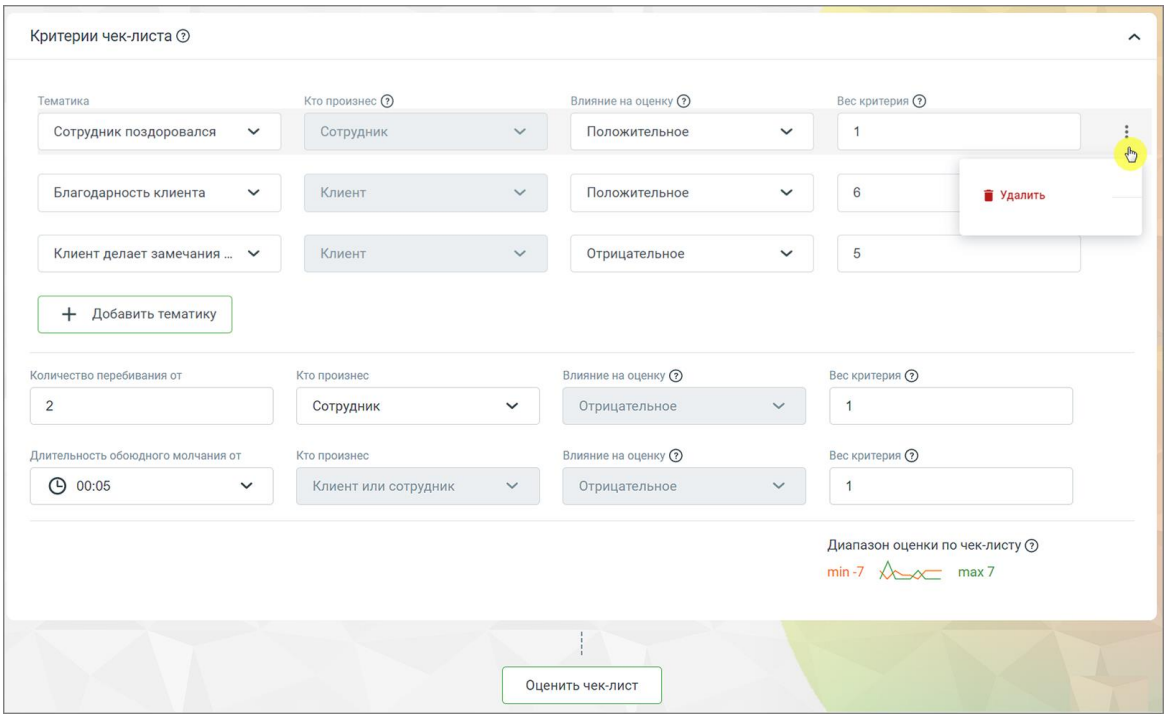
- **Название** – название, под которым чек-лист будет отображаться в списке чек-листов, не более 65 символов. Название должно быть уникальным в рамках списка чек-листов ЛК ВАТС. Поле обязательно для заполнения;
- **Описание** – описание чек-листа, не более 255 символов;



Фильтр по звонкам:

- Период – в какой период были осуществлены звонки, которые должны войти в отчет. Выпадающее меню, с вариантами периода: произвольный, текущий день, вчера, текущая неделя, текущий месяц, с прошлого месяца, с прошлого месяца;
- Календарь – для указания временного промежутка, когда были осуществлены разговоры, которые должны войти в отчет. После выбора дат, нужно подтвердить выбор кнопкой «Выбрать»;
- Длительность разговора – какой длительности должны быть разговоры, которые должны войти в отчет;
    - Если в ячейке не указана цифра «от», то будут анализироваться все разговоры без учета нижней границы;
    - Если в ячейке не указана цифра «до», то будут анализироваться все разговоры без учета верхней границы;
    - Если в ячейке не указаны цифра «от» и «до», то будут анализироваться все разговоры, без учета этого фильтра;
- Тип звонка – какого типа звонки должны войти в отчет. Выпадающее меню с вариантами: исходящий, входящий, внутренний. После выбора показателей нужно подтвердить выбор кнопкой «Выбрать»;
- Сотрудники – по разговорам каких сотрудников будет строиться отчет. Выпадающее меню, в котором можно выбрать одного, нескольких или всех сотрудников;
- Звонки, в которых звучали тематики – выбор одной или нескольких тематик для оценки по чек-листу;
- Исключить звонки с тематиками – звонки, которым проставились выбранные тематики, не будут участвовать в оценке по чек-листу;

- Логика фильтрации – для включающего и исключающего тематики фильтра необходимо задать один из вариантов логики:
    - «И» – ищет диалоги, где встречается тематика 1 И тематика 2 И остальные выбранные тематики;
    - «ИЛИ» – ищет диалоги, где встречается хотя бы одна из выбранных тематик.



Критерии чек-листа:

1) Тематики

При создание нового чек-листа в блоке Критериев по умолчанию отображаются три тематики-критерия. Клик по пиктограмме ⋮ в строке выделенного чек-листа открывает выпадающее меню:

- Удалить – удаление тематики из чек-листа.

Клик по кнопке «Добавить тематику» открывает список всех доступных тематик, с возможностью выбора одной из них. В список критериев добавляется строка с выбранной тематикой и полями для ввода/выбора данных.

- Кто произнес – в каком канале звучала тематика: сотрудник, клиент, клиент или сотрудник;
- Влияние на оценку – как будет влиять на оценку звучание тематики;
- Вес критерия – оценка в баллах, как повлияет срабатывание критерия, на общую оценку, максимум можно вводить 4 цифры;

Отображение поля «Кто произнес» для выбранных тематик:

- Если в расширенных настройках Тематики пользователь указал вариант «клиент или сотрудник», то в чек-листе есть возможность выбрать или клиента, или сотрудника или оставить обоих.
- Если тематика настроена на «клиент» или «сотрудник», то у пользователя в чек-листах не будет возможности выбрать – в ячейке будет указан или «клиент», или «сотрудник» по умолчанию.
- Если у пользователя не было расширенных настроек, то данную ячейку пользователь заполняет в интерфейсе конструктора чек-листов самостоятельно.

2) Зависимость тематик

Эта настройка устанавливает зависимость ответа сотрудника от запроса клиента. У пользователя есть возможность выбрать тематики запроса и ответа, а также влияние критерия на оценку и вес критерия. Клик по кнопке "Добавить зависимость тематик" добавляет строку с полями для ввода/выбора данных.

3) Характеристики разговора

Также при создании чек-листа в блоке по умолчанию отображаются критерии – характеристики разговора:

- Количество перебиваний – влияние на оценку автоматически проставлено как «отрицательное», вес не указан
  - Количество перебиваний от __ – количество перебиваний в разговоре сотрудником или клиентом (выбирается в следующем поле);
  - Кто произнес – для кого считается количество перебиваний. Варианты: сотрудник, клиент, клиент или сотрудник;
  - Влияние на оценку – по умолчанию проставлено как «отрицательное», изменение невозможно;
  - Вес критерия – оценка в баллах, как повлияет срабатывание критерия, на общую оценку, максимум можно вводить 4 цифры;
- Длительность обоюдного молчания – по умолчанию проставлено как «отрицательное», изменение невозможно;
  - Длительность обоюдного молчания от__ вводится в формате ММ:СС. Пользователь может ввести цифру самостоятельно, либо выбрать из выпадающего меню, с шагом 10 секунд.
  - Кто произнес – имеется в виду «для кого считается длительность молчания». Вариант: сотрудник или клиент, изменение невозможно;
  - Влияние на оценку – по умолчанию проставлено как «отрицательное», изменение невозможно;
  - Вес критерия – оценка в баллах, как повлияет срабатывание критерия, на общую оценку, максимум можно вводить 4 цифры.

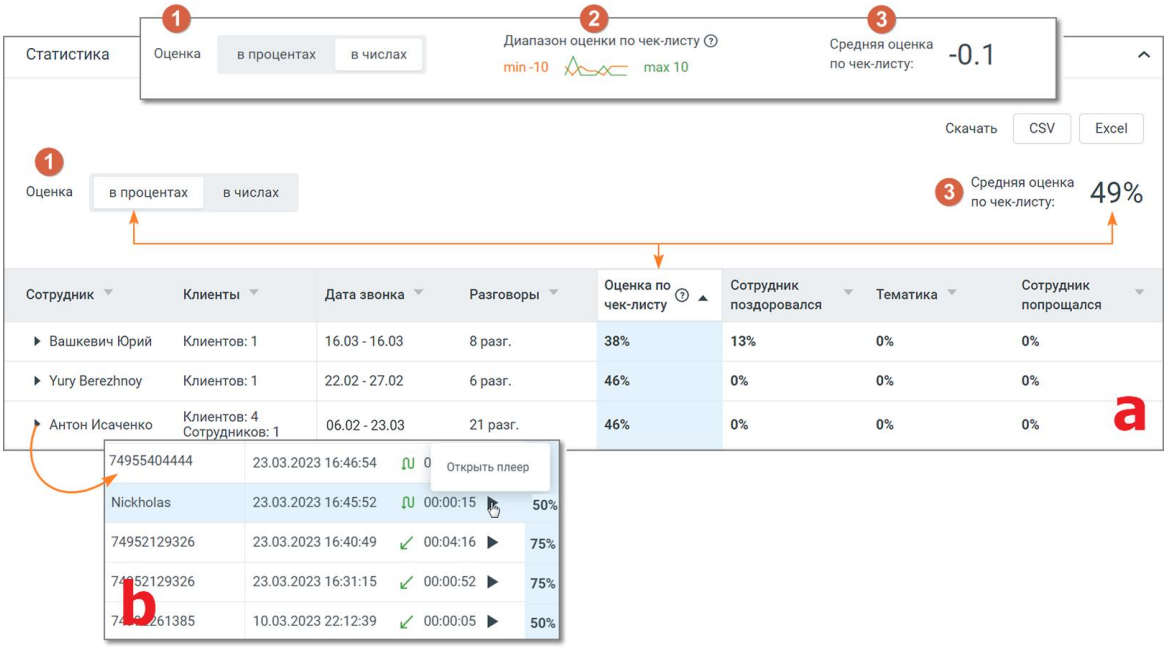
После ввода веса каждого критерия, под таблицей автоматически считается и отображается диапазон оценок по чек-листу – максимальная и минимальная возможные оценки сотрудников.

Для подсчета статистики по чек-листу нажмите кнопку «Оценить чек-лист». После нажатия кнопки все поля критериев будут недоступны для редактирования.

Чтобы отредактировать критерии после подсчета статистки, прокрутите страницу чек-листа вверх и нажмите кнопку «Изменить чек-лист». Статистика по данному чек-листу будет сброшена, чек-лист перейдет в статус «черновик» до момента следующей оценки.

16.1.4.2. Статистика по чек-листам

Статистика по чек-листу отображается в процентах и числах и показывает результаты просчета чек-листа по заданным критериям и фильтрам в блоке **Критерии чек-листа**.



Элементы окна статистики:

1) Заголовок окна

1. Выбор отображения данных: Оценка в процентах или числах. По умолчанию установлен вариант «в процентах». Если в окне статистики пользователь выбирает вариант «в числах», то в списке чек-листов средняя оценка по чек-листу также будет отображаться в числах.
2. Виджет "Диапазон оценки по чек-листу" – максимальные и минимальные оценки, которые можно получить по данному чек-листу. В отчете отображается если выбрана оценка «в числах».
3. Средняя оценка по чек-листу – отображается в процентах или в числах, в зависимости от выбора отображения данных.

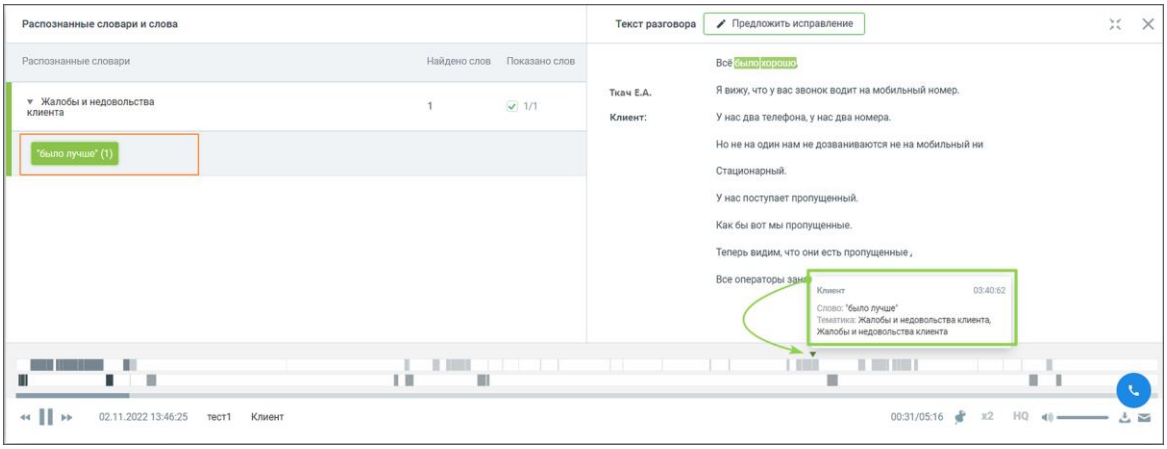
2) Таблица (a) с блоком детализации (b)

- Сотрудник – имя сотрудника, которого анализируем;
- Клиенты – количество клиентов. В детализации номер телефона или имя клиента;
- Дата звонка – диапазон дат, в которые совершались звонки. В детализации – дата и время конкретного звонка;
- Разговоры – количество разговоров. В детализации – длительность и тип разговора (пиктограмма со стрелкой: входящий, исходящий, внутренний);
- Оценка по чек-листу – усредненная оценка по чек-листу по всем разговорам. В детализации – точная оценка по чек-листу каждого разговора. Отображается в зависимости от выбора отображения в процентах или числах;
- Настраиваемые показатели – соответствуют названиям критериев, которые выбраны в Конструкторе при создании чек-листа. Отображаются в зависимости от выбора отображения в процентах или числах;

Клик по пиктограмме ▶ открывает окно встроенного плеера для прослушивания разговора со следующей информацией:

- Тематики и ключевые слова – список распознанных ключевых слов, сгруппированный по тематикам.
- Расшифровка текста разговора – помимо текста разговора включает данные сотрудника и клиента, а также метки вхождений. Для внутренних разговоров – данные обоих сотрудников.

- Плеер с отметками фрагментов разговора [redacted] и вхождений терм.



3) Кнопки «Сохранить», «Вернуться к списку»

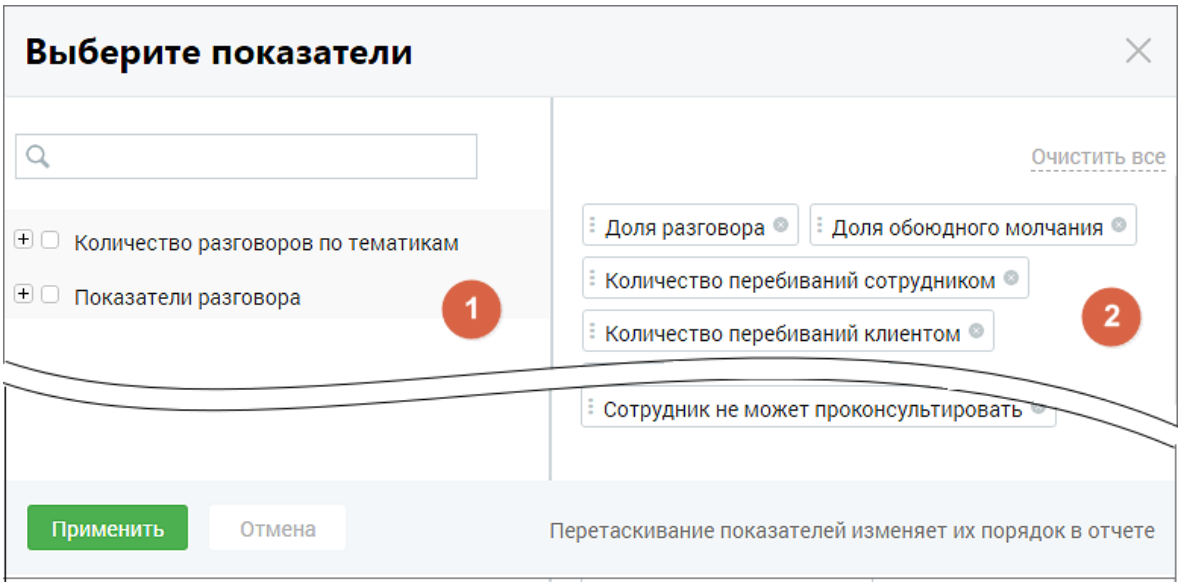
- Клик по кнопке «Вернуться к списку» открывает страницу списка чек-листов.
- Клик по кнопке «Сохранить» сохраняет внесенные в чек-лист изменения. Если изменения не вносились, кнопка не активна.

4) Кнопки экспорта

Файл статистики может быть экспортирован в форматах Csv, Excel. Для экспорта нажмите кнопку соответствующего формата рядом с подсказкой «Скачать».

16.1.5. Показатели отчетов

Для построения отчетов устанавливаются показатели, по которым будет формироваться отчет.



Окно выбора показателей содержит две группы:

1. В группе «Количество разговоров по тематикам» отображаются все тематики продукта: предустановленные и созданные пользователем, включая неактивные. По этим показателям можно проанализировать корректность речи сотрудника и речь клиента.
2. Группа «Показатели разговора» включает в себя следующие характеристики звонка:

Общая длительность записи – показывает общую длительности записи с момента подъема трубки до окончания разговора;

Длительность разговора – показывает суммарное количество времени, когда хотя бы один из участников разговора говорил;

Длительность обоюдного молчания – показывает, сколько времени сотрудник тратит на поиск информации, требующейся клиенту, а также насколько быстро сотрудник может ответить на вопросы клиента;

Доля разговора – отношение длительности разговора к общей длительности записи. Позволяет понять, какую долю от общего времени записи собеседники были заняты разговором;

Доля обоюдного молчания – отношение длительности обоюдного молчанию к длительности записи. Позволяет понять, какую долю от общего времени записи клиент ожидает ответа сотрудника;

Количество перебиваний сотрудником – позволяет понять, сколько раз сотрудник перебил клиента;

Количество перебиваний клиентом – позволяет понять, сколько раз клиент перебил сотрудника. Если у какого-то сотрудника этот показатель сильно отличается от остальных, то, вероятно, способ донесения сотрудником информации не соответствует ожиданиям клиента;

Доля обоюдного разговора – доля разговора, когда клиент и сотрудник говорили одновременно. Позволяет понять стиль общения сотрудника с клиентом;

Доля разговора сотрудника – доля разговора, когда говорил только сотрудник. Позволяет понять, ведет ли сотрудник беседу, или её ведет клиент;

Доля разговора клиента – доля разговора, когда говорил только клиент. Позволяет понять, ведет ли сотрудник беседу, или её ведет клиент;

Скорость разговора клиента (количество слов в секунду);

Скорость разговора сотрудника (количество слов в секунду) – позволяет анализировать, как сотрудник подстраивается под скорость речи клиента. Сравнив этот показатель среди всех сотрудников можно понять, кто слишком быстро говорит, а кто говорит чересчур медленно.

Данные выбранных чекбоксов в таблице «Показатели разговора» отчета «Анализ сотрудников» отображаются, как столбцы.

Выбранные показатели отображаются на правой стороне окна показателей (блок 2). Для удаления показателя из списка выбранных нажмите пиктограмму удаления  в строке показателя.

Для сохранения внесенных изменений нажмите на кнопку «Применить».

Если нажать кнопку «Отменить» или пиктограмму  , изменения не будут внесены, а выборка показателей вернется к последней **сохраненной версии.**

16.1.6. Ловец инсайтов

Данные отчета позволяют прослеживать – как фраза или тематика разговора повлияла на ход разговора.

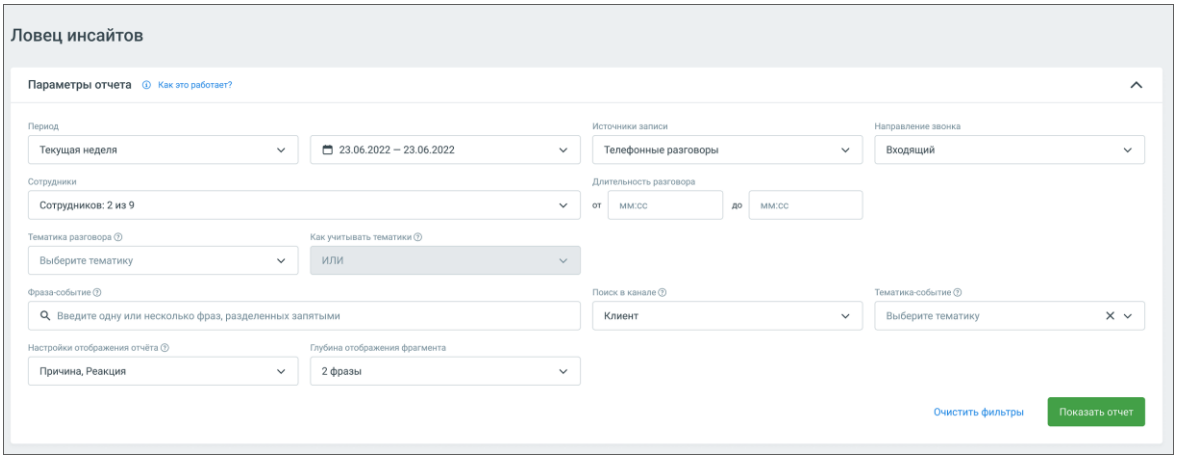
Таким образом отчет Ловец инсайтов позволяет в наглядном виде ознакомиться с причинами, которые не позволяют сотруднику работать на максимуме своей эффективности.

Отчет состоит из двух блоков:

1) Блок параметров

2) Блок результатов

Блок параметров



При формировании отчета пользователям доступна фильтрация:

Период – в какой период состоялись диалоги, которые должны войти в отчет. Выпадающее меню, с вариантами периода: *произвольный, текущий день, текущая неделя, текущий месяц, с прошлого месяца, с позапрошлого месяца, текущий год, весь период;*

Источники записи – выбор типа записи разговора: *телефонные разговоры, текстовые коммуникации;*

Направление звонка – *входящий, исходящий, внутренний звонок или текстовое сообщение;*

Сотрудники – список всех сотрудников, сгруппированный по группам. Если ни один сотрудник не выбран, отчет формируется по всем сотрудникам;

Длительность разговора – продолжительность разговора;

Тематика разговора – выбор одной или нескольких тематик, которые звучали в разговоре.

Как учитывать тематики – выбор логики для тематик, с помощью которой будут фильтроваться звонки. И – в отчёт попадут разговоры, где прозвучала каждая из выбранных тематик. ИЛИ – в отчёт попадут разговоры, где прозвучала хотя бы одна из выбранных тематик;

Фраза-событие – триггер, т.е. слово или фраза, характеризующие важное для бизнеса событие, причины и реакции которых необходимо проанализировать. Для уточнения поиска используйте символы ! и " ", как указано в пункте Правила и советы по настройке тематик;

Поиск в канале – выбор канала *Клиент* или *Сотрудник*, в котором необходимо найти событие.

Тематика-событие – выбор тематики, характеризующей важное для бизнеса событие, причины и реакции которой необходимо проанализировать. В выпадающем окне доступны тематики, настроенные для выбранного ранее канала.

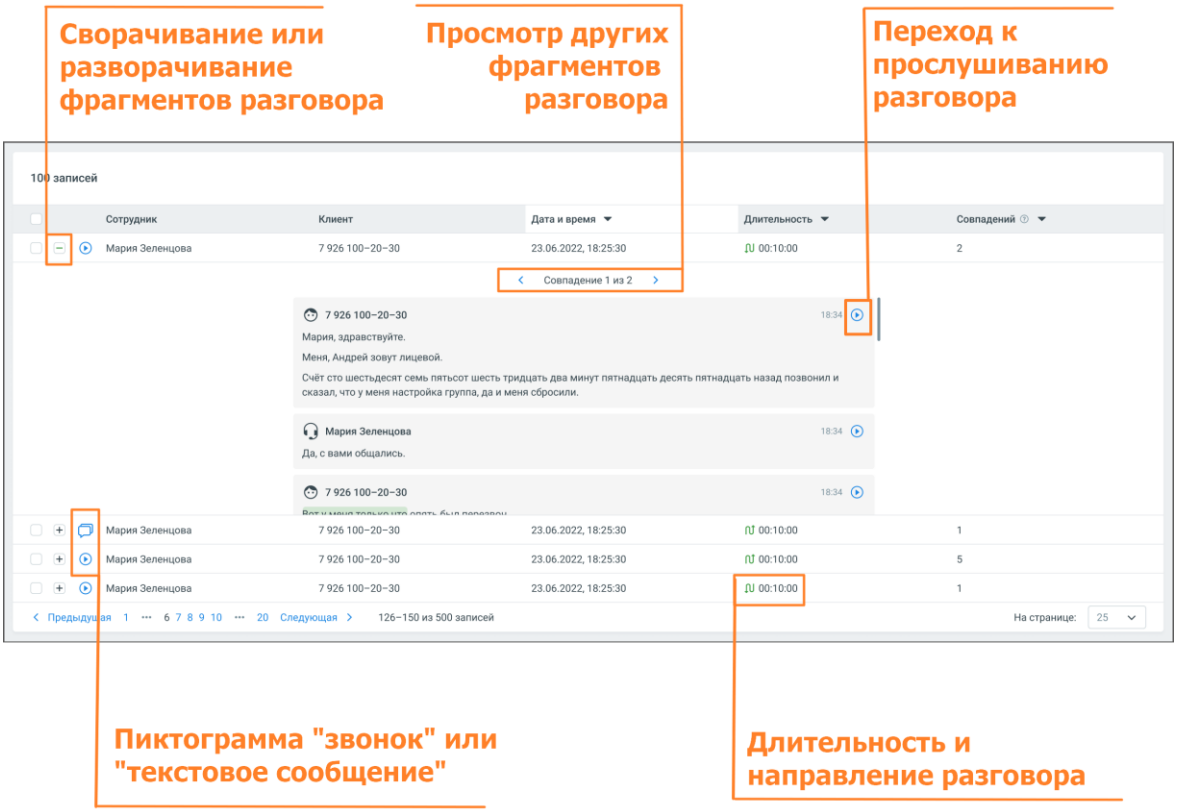
Настройки отображения отчёта: *Причина* – это фрагмент разговора сотрудника или клиента, который звучал до искомого события. *Реакция* – это фрагмент разговора, который звучал после события. Если не выбран ни один из показателей, в отчете отобразится только контекст события;

Глубина отображения фрагмента – количество фраз, которые отобразятся в Блоке результатов отчета;

Клик по кнопке **Очистить фильтры** очищает выбранные параметры фильтрации. Клик по кнопке **Показать отчет** отображает блок результатов.

Блок результатов

Блок содержит подробную информацию о срабатывание триггера, с отображением причины и результата срабатывания.



Блок результатов содержит следующие данные:

- Клиент и сотрудник, участники разговора
- Источник записи
- Длительность и направление разговора
- Дата и время разговора
- Количество совпадений с триггером в разговоре. Если в разговоре триггер сработал несколько раз, то для навигации по срабатываниям используйте пиктограммы влево <, и вправо >
- Фрагменты разговора, в которых сработал триггер. В каждом фрагменте есть пиктограмма, которая открывает плеер или осциллограмму разговора:
  - с первой фразы причины триггера (для настроек отображения – *Причина* и *Реакция*)
  - с фразы, где имеется триггер (для настроек отображения – *Реакция*)

16.2. Тематики речевой аналитики

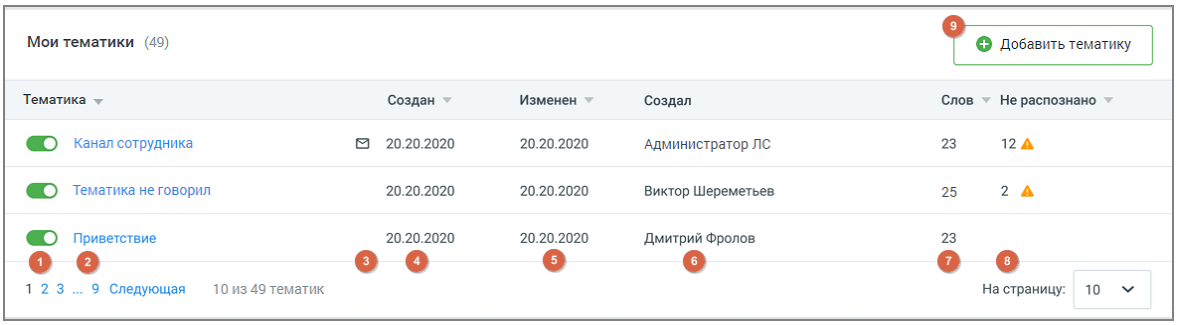
Тематика – метка на разговор, которая устанавливается в зависимости от правил, заданных пользователем, и учитывающих вхождение введенных пользователем терм.

Речевая аналитика позволяет автоматически проставлять звонку тематику. Таким образом Речевая аналитика классифицирует звонки, основываясь на наличии в разговоре заданных слов или фраз.

Одному звонку может быть проставлено более одной тематики. Тематика может иметь статус Активна/Неактивна. Распознанному звонку может присваиваться только активная тематика.

По умолчанию в Речевой аналитике включены 35 предустановленных тематик.

Рабочая область вкладки **Тематики** содержит список всех тематик Речевой аналитики: Мои тематики Пользовательские, Предустановленные, а также строку поиска по наименованию тематики, ее создателю или ключевым словам.



1. Тумблер  (в демо-версии цвет включенного тумблера – желтый) для новых тематик по умолчанию включен. Система проверяет на вхождение только записи, распознанные после включения тумблера;
2. Название тематики;
3. Пиктограмма «e-mail» – отображается в случае настроенного уведомления на E-mail и/или СМС;
4. Когда создана тематика – дата в формате "ДД.ММ.ГГГГ";
5. Когда изменена тематика – дата в формате "ДД.ММ.ГГГГ";
6. Кем создана тематика – ФИО, для всех тематик, кроме предустановленных;
7. Количество слов в тематике – общее количество распознанных и нераспознанных терм в составе тематики;
8. Количество не распознанных слов – общее количество нераспознанных терм в составе тематики на момент отображения данных;
9. Кнопка добавления новой тематики.

Для сортировки данных таблицы кликните по наименованию столбца.

16.2.1. Создание и редактирование тематики

Для добавления новой тематики щелкните по кнопке "Добавить тематику". Максимальное количество тематик в рамках одного продукта ВАТС – 200. По достижении лимита появляется окно уведомления о необходимости удалить ранее созданные неактуальные тематики.

Для редактирования тематики кликните левой кнопкой мыши на название тематики, которую требуется изменить. Внесите необходимые изменения в открывшемся окне тематики. Нажмите кнопку "Сохранить".

Если во вкладке Настройки отмечен чекбокс “Перезаписывание тематик” после редактирования тематики все распознанные записи звонков за последние 90 календарных дней будут проверены на соответствие изменившимся условиям. Это может привести к изменениям данных отчетов.

Подробнее о функции **Перезаписывание тематик** здесь.

Панель создания (редактирования) тематики состоит из трех блоков:

1. Блок Ключевых слов (терм)
2. Блок Расширенные настройки
3. Блок Настройки уведомлений

Блок Ключевые слова

Блок ключевых слов содержит следующие поля:

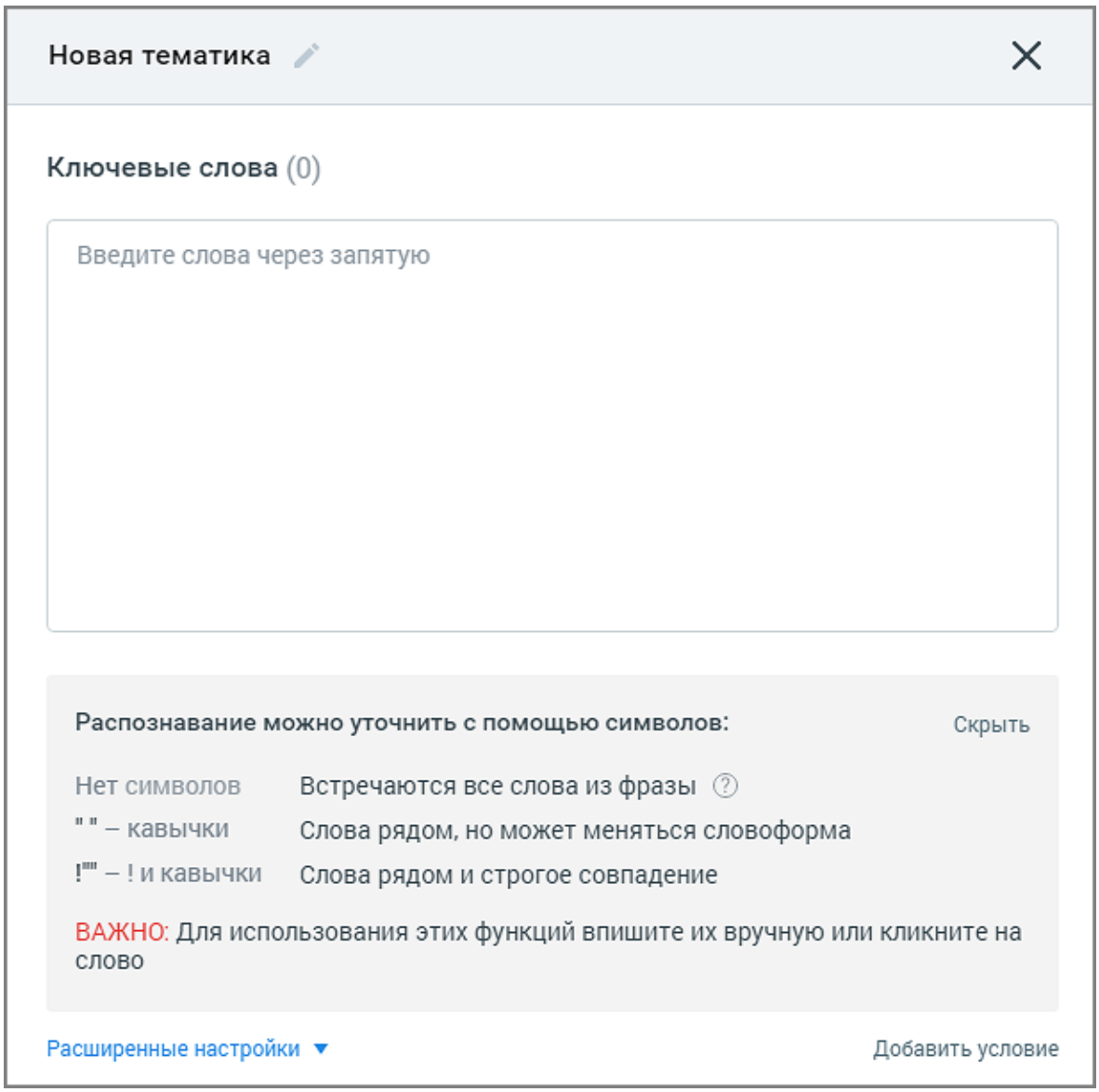
Название тематики. По умолчанию новая тематика именуется Тематика. Изменить название можно, щелкнув по пиктограмме . Допускается ввод не более 62 символов.

Ключевые слова. При вводе терм в поле "Ключевые слова" производится проверка на наличие каждого слова в словаре распознавания (с учетом словоформ). Если введенное слово отсутствует в словаре, оно выделяется пиктограммой «!». Вероятно, в написании слова имеется ошибка, поэтому оно не может быть распознано.

Речевая аналитика предложит исправить слово или добавить его в словарь распознавания.

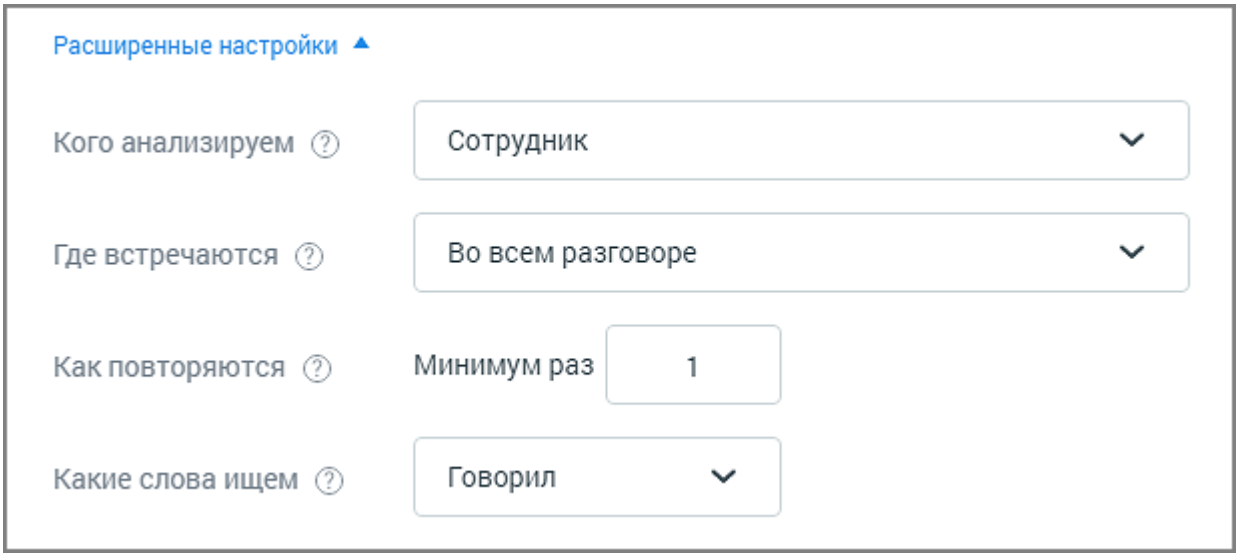


Подробнее о том, как сформулировать поисковый запрос, узнайте здесь.



После ввода ключевых слов следует настроить опции распознавания, кликнув по кнопке **Расширенные настройки**.

Расширенные настройки



Блок добавления условий содержит следующие поля:

Кого анализируем – выбор канала для анализа.

Если выбран канал «сотрудник», поиск вхождений ведется в том числе и по внутренним разговорам. Если выбран канал «клиент», поиск вхождений по внутренним разговорам не ведется.

Где встречаются – укажите в каком месте разговора искать термы (выберите из выпадающего списка):

- Во всем разговоре;
- В начале разговора: первые 20% длительности разговора;
- В середине разговора: отрезок между началом и концом разговора;
- В конце разговора: последние 20% длительности разговора;

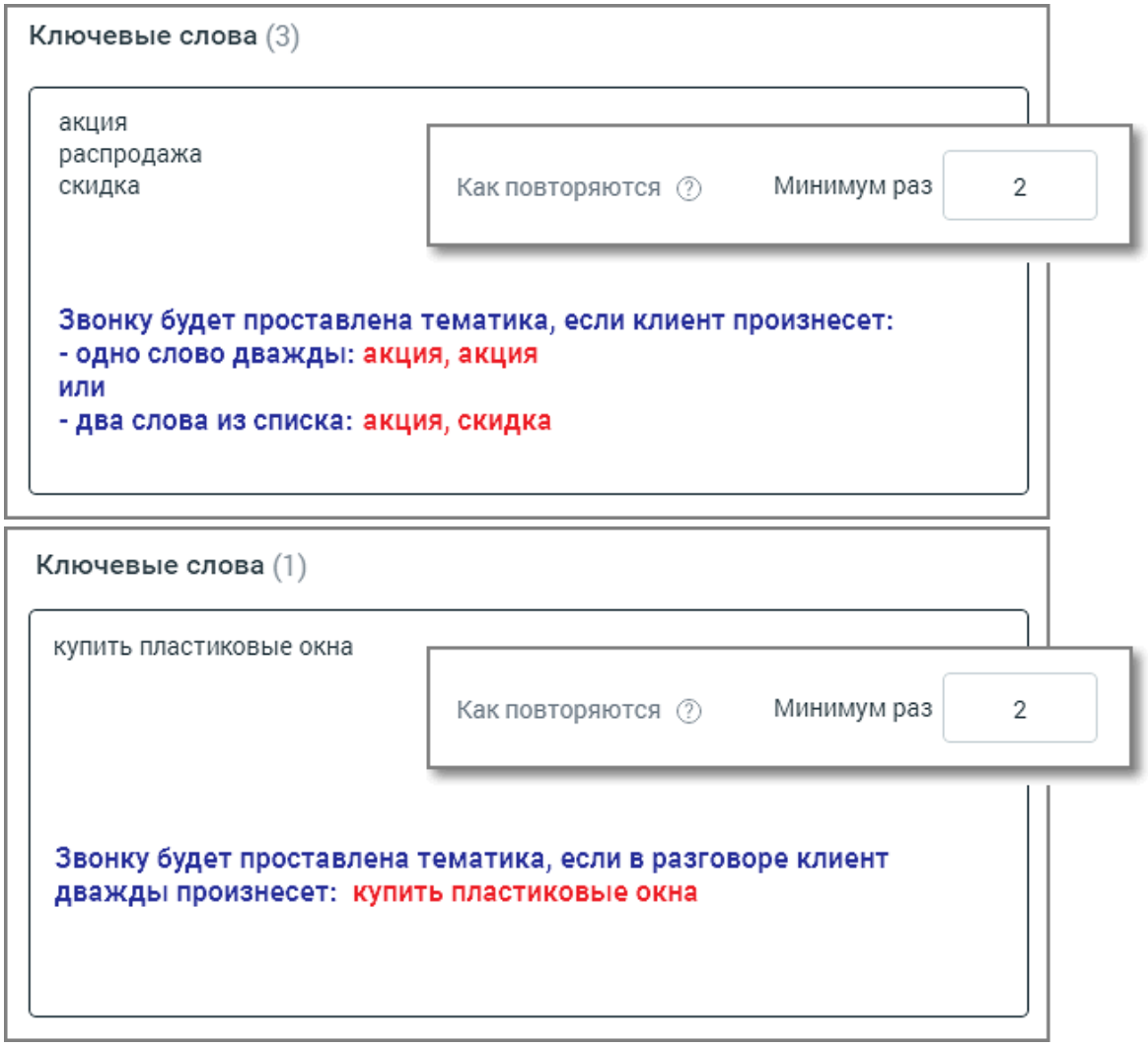
Для второго и третьего условия выпадающий список "Где встречаются" содержит дополнительные элементы:

- В следующей фразе: только в следующем фрагменте разговора после срабатывания предыдущего условия;
- В следующих фразах: во всех следующих фрагментах разговора после срабатывания предыдущего условия;

Как повторяются – задайте минимальное количество вхождений, необходимое для срабатывания условия. Допускается ввод целого положительного числа, содержащего не более 3 цифр. Данное поле является обязательным для заполнения.

Выбор числа, превышающего единицу, исключает возможность единичной ошибки распознавания термы при присвоении звонку тематики.

Эта функция требует осознанного подхода к использованию, так как при этом некоторые целевые звонки могут быть исключены из поиска.

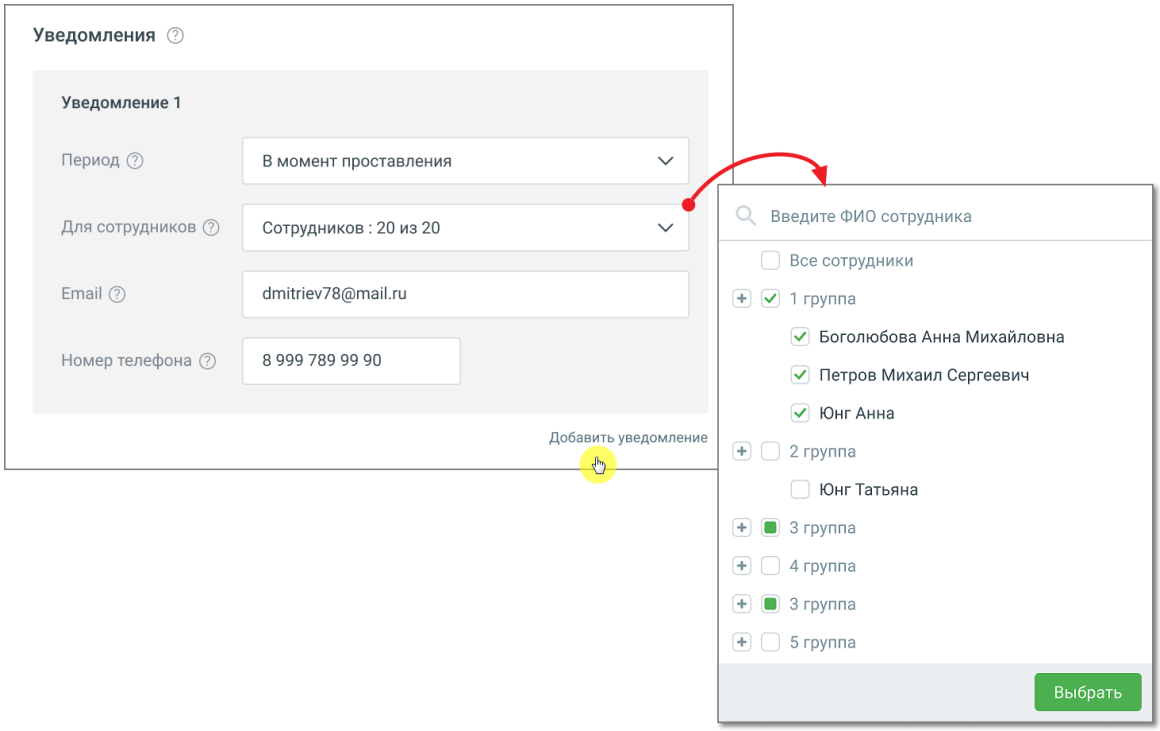


Какие слова ищем – выпадающий список Говорил/Не говорил задает поиск по наличию либо отсутствию терм в распознанных записях разговоров.

Добавить дополнительные условия для данной тематики можно, щелкнув по кнопке Добавить условие. Для одной тематики можно добавить не более трех блоков условий. Модуль Речевая аналитика проверяет звонок на соответствие каждому из условий, в порядке их следования. Только если срабатывают все заданные условия, звонку присваивается тематика.

Настройка уведомлений

При добавлении тематики пользователь задает ряд условий. Если срабатывают все заданные условия и звонок отмечается на соответствие тематике, пользователь получает уведомление по электронной почте или посредством СМС-сообщения.



Выпадающий список выбора уведомлений содержит значения:

Период:

- Не выбрано – установлено по умолчанию;
- В момент проставления – при выборе этого значения вам понадобится указать действующий адрес электронной почты, на который будут поступать уведомления о простановке звонку тематики;
- За прошлый день – уведомление о проставлении звонкам тематик будут поступать один раз в день, в 11 часов по московскому времени. При выборе этого значения вам также необходимо указать действующий адрес электронной почты и/или номер телефона для СМС-сообщений;
- За прошлую неделю – уведомление о проставлении звонкам тематик будут поступать каждый понедельник, в 11 часов по московскому времени. При выборе этого значения необходимо указать действующий адрес электронной почты и/или номер телефона для СМС-сообщений (дополнительной оплаты доставки СМС-сообщений не требуется);

Для сотрудников – выбор списка сотрудников/групп, в разговорах которых проверяется срабатывание текущей тематики.

E-mail – адрес электронной почты, на который предусмотрена отправка уведомлений.

Номер телефона – номер, на который предусмотрена отправка смс-уведомлений.

Кнопка «Добавить уведомление» – добавление нового уведомления. Допустимое количество уведомлений для тематики не более 5.

После установки обновления модуля «Речевая аналитика» параметры уведомлений, настроенные до обновления, сохраняются.

Правила рассылки уведомлений:

1. Отдельные уведомления независимы друг от друга.

ПРИМЕР: В двух уведомлениях выбраны идентичные сотрудники, e-mail и номера телефона. В этом случае каждое из этих уведомлений рассылается независимо от другого.

2. Если на один e-mail/номер телефона настроено более одного уведомления "за прошлый день" (на, соответственно, более чем одну тематику), то информация агрегируется в одном письме/СМС.
3. Если на один e-mail/номер телефона настроено более одного уведомления "за прошлую неделю" (на, соответственно, более чем одну тематику), то информация агрегируется в одном письме/СМС.

16.2.2. Примеры использования тематик

Пример 1. Тематика “Информирование о спецпредложении”

Для увеличения среднего чека сотрудник в каждом разговоре должен рассказать клиенту о спецпредложении.

Создается тематика “Информирование о спецпредложении”. Из отчета Анализ сотрудников понятно – кто из сотрудников предлагал акцию, а кто нет.

Пример 2. Тематика “Недобросовестные сотрудники”

Руководителю необходимо понять, какие сотрудники негативно влияют на продажи/обслуживание.

Создается тематика “Недобросовестные сотрудники”. Данные в отчете Анализ сотрудников покажут, какие сотрудники некорректно себя ведут в разговорах с клиентами.

Пример 3. Тематика “Потребность в дополнительных услугах”

Необходимо выяснить, какие дополнительные услуги востребованы у клиентов.

Создается тематика “Потребность в дополнительных услугах”. В отчете Анализ разговоров будет сформирован список наиболее востребованных услуг.

16.2.3. Правила и советы по настройке тематик

Терма – ключевое слово или словосочетание, которое необходимо найти в тексте записи разговора. 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 (!).

Виды терм



Простое слово.

Например, слово ***окно***.

Допустим, пользователь ищет это слово в речи клиента.

Вхождение засчитывается, когда слово *окно* (с учетом словоформ: *окна, окон* и т. д.) будет найдено в каком-то из фрагментов разговора клиента.

Если слово окно будет найдено 5 раз в одном фрагменте или слово окно будет найдено в 5-ти разных фрагментах, то количество вхождений слова окно будет равно 5.

Словосочетание

Например словосочетание ***купить окно***.

Допустим, пользователь ищет это словосочетание в речи клиента.

Вхождение засчитывается, когда одновременно слово *купить* и слово *окно* (с учетом словоформ) встретятся во фрагменте разговора клиента.

Например, если клиент сказал *Хочу купить ваше пластиковое окно*, терма *купить окно* засчитается.

Словосочетание в точном соответствии

Например ***“купить окно”*** (отличается от обычной фразы ТОЛЬКО кавычками).

Допустим, пользователь ищет в речи клиента словосочетание *“купить окно”*.

Вхождение засчитается только в том случае, когда во фрагменте речи клиента встретится фраза *купить окно* (с учетом словоформ).

Например, если клиент сказал *Хочу купить ваше пластиковое окно*, терма *“купить окно”* НЕ засчитается.

А если клиент сказал *Я очень хочу купить окна*, терма *“купить окно”* засчитается.

Слово или словосочетание без учета словоформ

Например ***!окно*** (отличается от обычной фразы ТОЛЬКО символом «!»)

Допустим, пользователь ищет это слово в речи клиента

Вхождение засчитывается, когда слово *окно* (без учета словоформ) будет найдено в каком-то из фрагментов разговора клиента.

Например, если в каком-то из фрагментов разговора клиент скажет *Я купил одно окно в этой организации*.

Чтобы закрепить все словоформы словосочетания, необходимо использовать символ «!» перед первым словом словосочетания – *!купить окно*.

Вхождение засчитывается, если в каком-то из фрагментов разговора клиент скажет *Я хочу купить одно окно в этой организации.*

Важно: Закрепить одно слово в словосочетании нельзя. Терма вида купить !окно является некорректной.

Для поискового запроса *!окно*, найденные слова *"окна", "окон"* НЕ засчитываются как вхождение.

Слово или словосочетание в точном соответствии, без учета словоформ

«!купить окно» – используйте кавычки и символ ! для закрепления словоформы поискового запроса в точном соответствии.

!«купить окно» – второй вариант для закрепления словоформы поискового запроса в точном соответствии.

Вхождение засчитывается, если в каком-то из фрагментов разговора клиент скажет *Я хочу купить окно с установкой.*

1. Создавайте простые тематики, чтобы одна тематика решала максимум одну задачу.

Лучше задать несколько узконаправленных тематик, нежели одну общую.

ПРИМЕР
Известны основные конкуренты компании, их преимущества, отличия и т. д. Клиенты в разговоре с сотрудниками сравнивают продукты компании с продуктами конкурентов, и руководителю важно понимать, с какими конкурентами сравнивают. Знать параметры – по каким компания выигрывает, по каким проигрывает. Таким образом можно запланировать изменения в продукте/ ценовой политике/ позиционировании на рынке и т. д.

Решение: Создаем отдельные тематики для каждого из конкурентов с условиями Клиент, Говорил, Во всем разговоре и смотрим, как их упоминание меняется в динамике по времени.
На основании полученных данных в работу компании вносятся изменения: меняется ценовая политика, корректируются позиционирование продукта, уникальное торговое предложение, скрипты продаж.

2. Создавайте несколько тематик для решения одной задачи.

По данным отчетов вы сможете увидеть, на каком этапе разговора у сотрудников возникают проблемы.

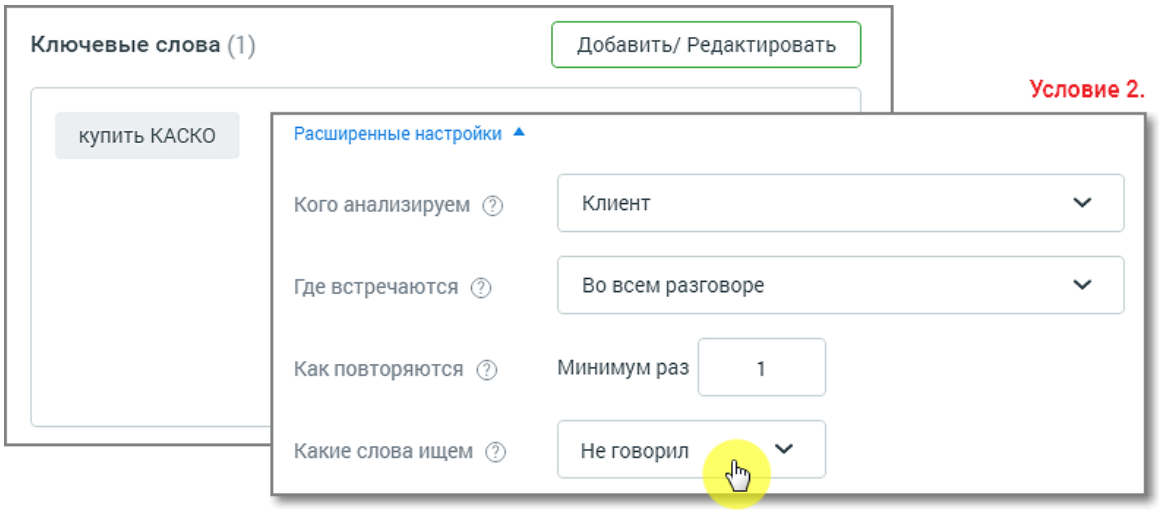


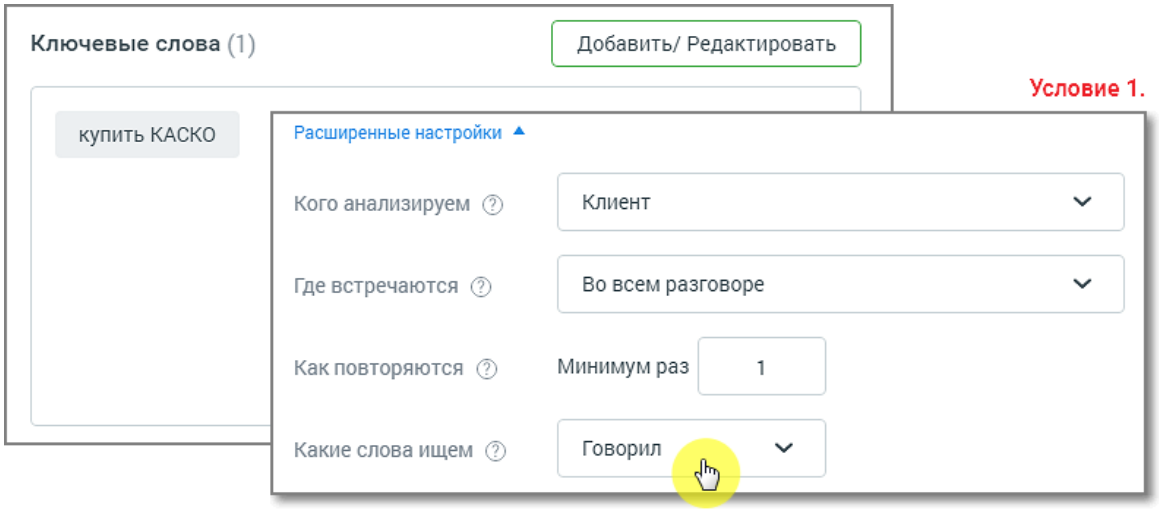
3. Создавая тематики на негативные сценарии, используйте фильтр НЕ ГОВОРИЛ

Помните, что тематики “отрицательной” направленности – *Недобросовестные сотрудники, Отказ в услуге* и т. д. – могут повлиять на результаты расчета рейтинга сотрудника/группы.

4. При настройке тематик не задавайте противоречащие друг другу условия.

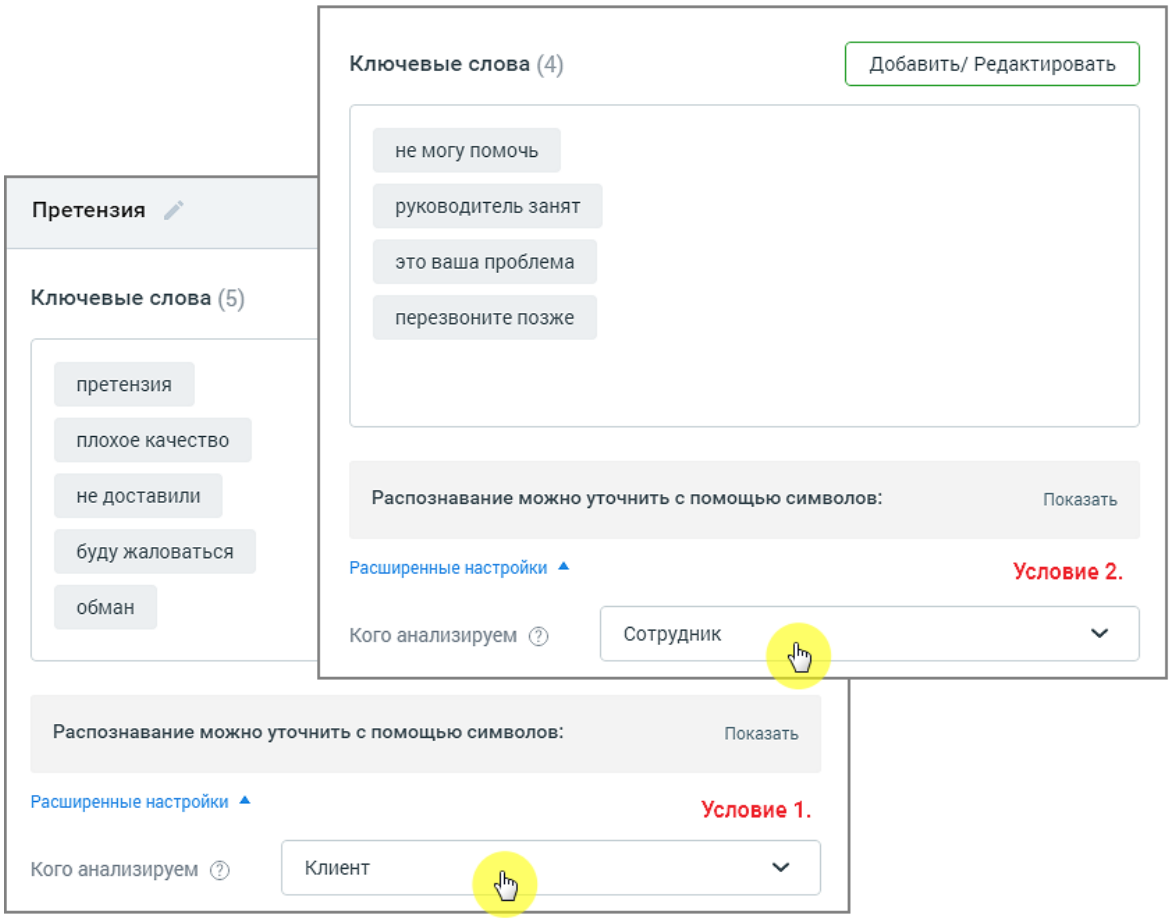
Пример двух противоречащих условий в одной тематике:





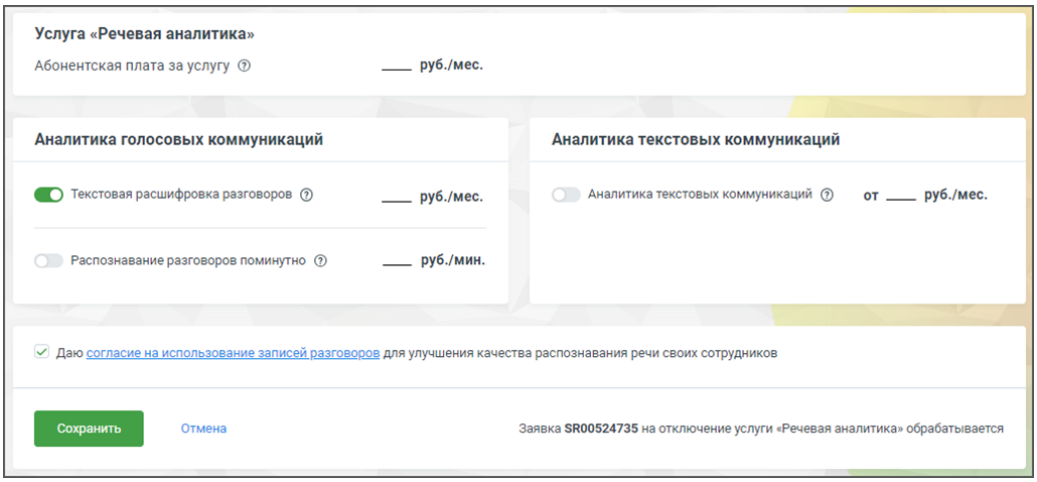
5. Создавайте тематику из нескольких условий, только если это необходимо для решения конкретной задачи.

Например, если в одном разговоре требуется проанализировать отдельно два канала – сотрудник и клиент – на соответствие разным условиям.



16.3. Настройки речевой аналитики

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



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

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

- **Распознавание** – позволяет настроить условия распознавания аудиозаписей разговоров. Пользователь может отправлять на распознавание только нужные звонки.

Аналитика текстовых коммуникаций – выбор тарифа и сотрудников, чьи текстовые коммуникации будут анализироваться.

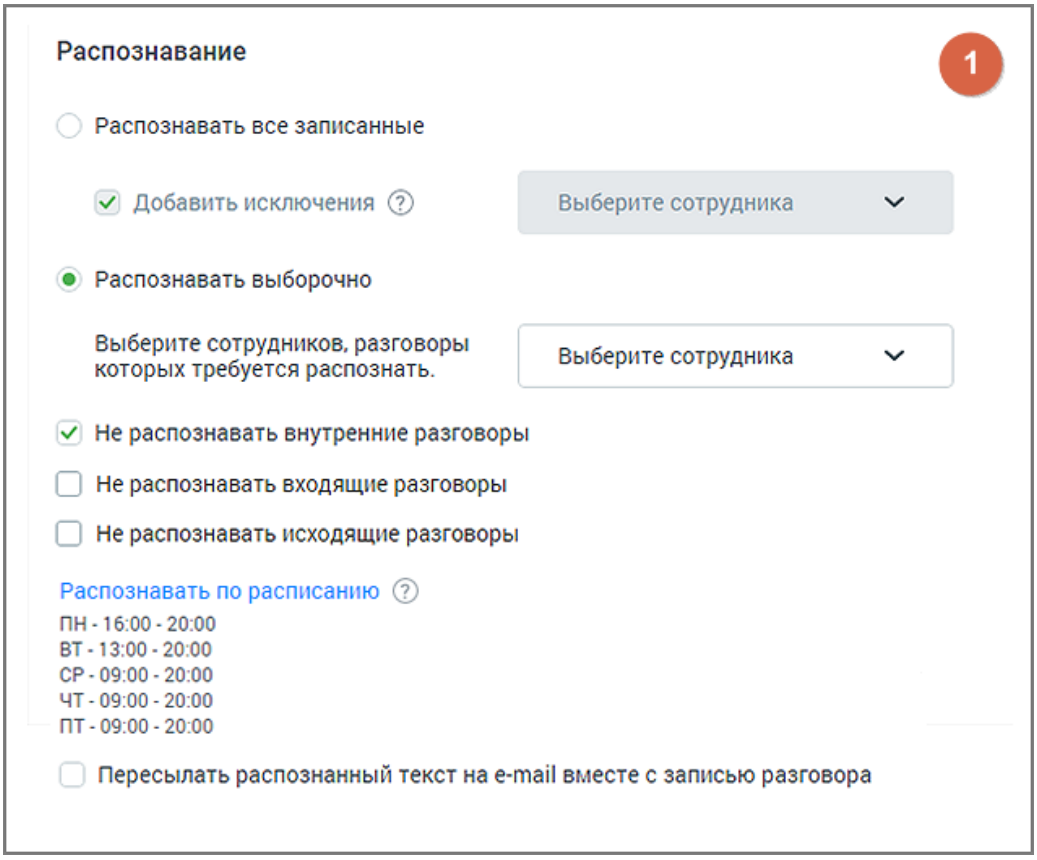
Тематики – предусматривает перезаписывание тематики разговору после редактирования пользователем ее условий и распознавания проставления.

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

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

Распознавание

Блок **Настройка распознавания** позволяет настроить выборочное распознавание записей разговоров определенных сотрудников.



Пользователю доступны варианты:

- Распознавать все записанные
- Распознавать выборочно

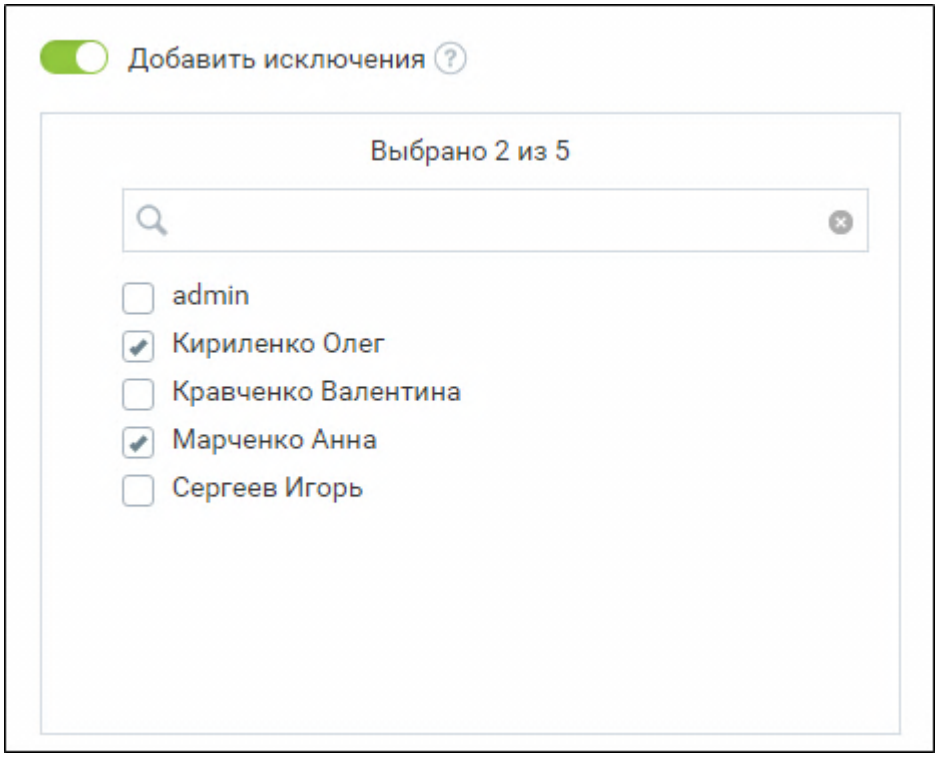
Распознавать все записанные – данный режим установлен по умолчанию и отправляет на распознавание все записываемые разговоры.

Для ограничения списка распознавания предусмотрены:

- Переключатель «Добавить исключения»
- Чекбокс «Не распознавать внутренние разговоры»;
- Чекбокс «Не распознавать входящие разговоры» (для подключения данной услуги обратитесь к своему персональному менеджеру);
- Чекбокс «Не распознавать исходящие разговоры» (для подключения данной услуги обратитесь к своему персональному менеджеру).

а) Переключатель «Добавить исключения» – открывает поле выбора сотрудников. Отметьте галочкой тех сотрудников, чьи разговоры не будут отправляться на распознавание. Поле поиска предназначено для быстрого выбора нужного сотрудника.

б) Чекбоксы «Не распознавать внутренние/входящие/исходящие разговоры» – отметьте галочкой, если не хотите отправлять на распознавание соответствующие разговоры.



Распознавать выборочно – данный режим отправляет на распознавание записи разговоров только выбранных сотрудников.

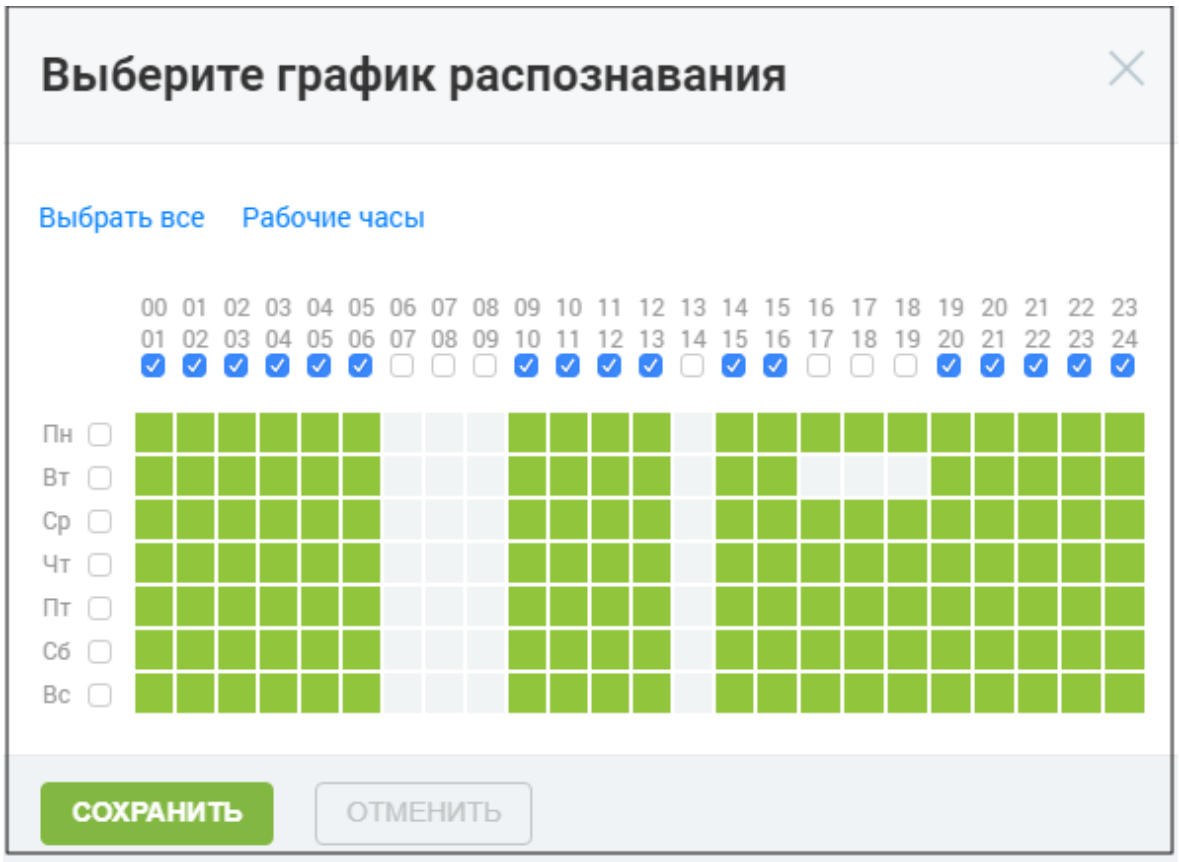
Если установлен режим «Распознавать выборочно», обязательно отметьте хотя бы одного сотрудника, чьи разговоры будут отправляться на распознавание.

в) Чекбокс «Не распознавать входящие разговоры» – отметьте галочкой, если не хотите отправлять на распознавание все входящие разговоры.

г) Чекбокс «Не распознавать исходящие разговоры» – отметьте галочкой, если не хотите отправлять на распознавание все исходящие разговоры.

Чекбокс «Пересылать распознанный текст разговора на e-mail вместе с аудиозаписью» – если чекбокс отмечен, клиенту, использующему сервис "Речевая аналитика" и подключившему услугу «Расшифровка разговоров», на электронную почту отправляются текстовая расшифровка и аудиозапись соответствующего разговора.

Чекбокс «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.



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

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

Тематики

Перезаписывание тематик – это автоматическое перепроставление звонкам тех тематик, в которых были изменены настройки. Максимальный период времени, за который производится перезаписывание тематик – 90 календарных дней.



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

ПРИМЕР:
Руководителю необходимо оценить заинтересованность клиентов в приобретении товаров на период новогодних распродаж.
Для этого создается тематика, и задаются условия её проставления.
15.11.2018 создается тематика “Акции” с ключевыми словами: акция, скидка, распродажа.
Прослушав звонки, которым проставилась тематика, руководитель решает изменить условия проставления, сделав их более конкретными.
15.12.2018 меняются условия внутри тематики, изменяются ключевые слова: новогодняя акция, новогодняя скидка, новогодняя распродажа.

Чтобы данные отчетов соответствовали новым условиям, Речевая аналитика проверит все записанные и распознанные звонки (с момента создания первой версии тематики) на соответствие внесенным изменениям, и перепроставит тематику заново.
Таким образом, нет необходимости ожидать накопления новых распознанных разговоров для оценки заинтересованности клиентов. Руководитель получает уточненные (либо новые) данные немедленно, из уже записанных ранее звонков. И, на основе этих данных, может корректировать работу организации.

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

16.4. Подключенные каналы

Для клиентов, использующих оффлайновые источники аудиозаписей в "Речевой аналитике" предусмотрена возможность настроить один или несколько способов получения записей разговоров.

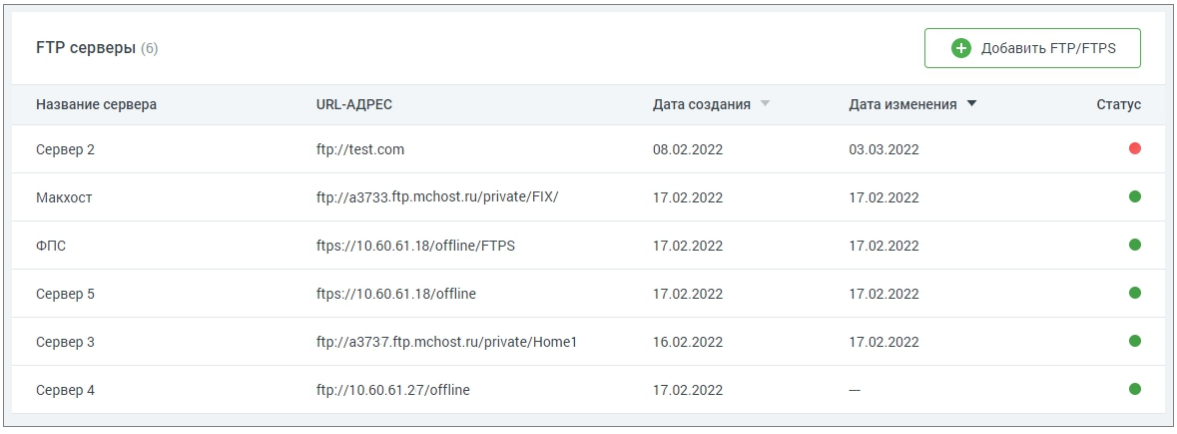
Раздел содержит три вкладки:

- Получение записей через FTP
- Получение записей через API
- Загрузка записей вручную

16.4.1. Получение записей через FTP

Вкладка доступна, если к Личному кабинету пользователя ВАТС подключена услуга офлайн-скоринга.

Клик по пиктограмме открывает список ftp-серверов, подключенных к Личному кабинету.



Название сервера	URL-АДРЕС	Дата создания	Дата изменения	Статус
Сервер 2	ftp://test.com	08.02.2022	03.03.2022	
Макхост	ftp://a3733.ftp.mchost.ru/private/FIX/	17.02.2022	17.02.2022	
ФПС	ftps://10.60.61.18/offline/FTPS	17.02.2022	17.02.2022	
Сервер 5	ftps://10.60.61.18/offline	17.02.2022	17.02.2022	
Сервер 3	ftp://a3737.ftp.mchost.ru/private/Home1	16.02.2022	17.02.2022	
Сервер 4	ftp://10.60.61.27/offline	17.02.2022	—	

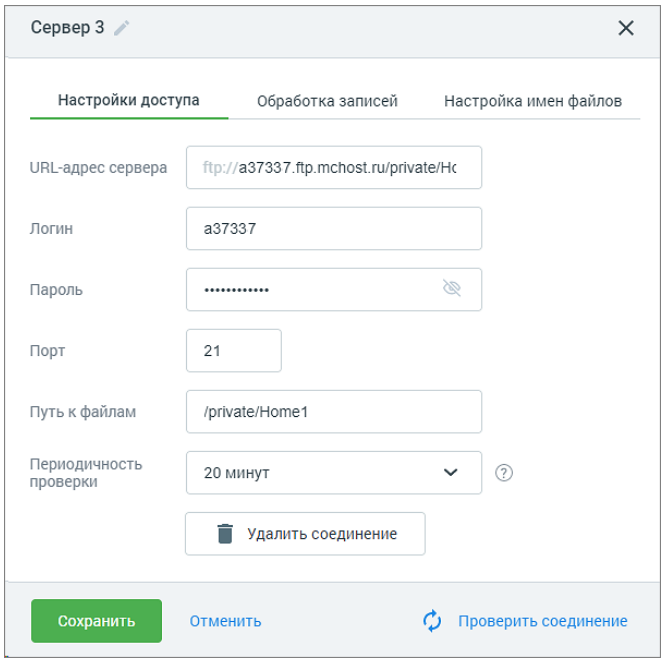
Таблица содержит:

- URL сервера
- Название сервера
- Дата создания сервера
- Дата последнего изменения параметров сервера

- Статус:
  - **зеленый**, если последняя попытка соединиться с сервером была успешной (вне зависимости от того, были ли скачаны данные);
  - **красный**, если последняя попытка соединиться с сервером была неуспешной.

Чтобы добавить новый FTP-сервер нажмите на кнопку "Добавить FTP/FTPS". Открывшееся окно добавления FTP-сервера содержит три вкладки:

Настройки доступа

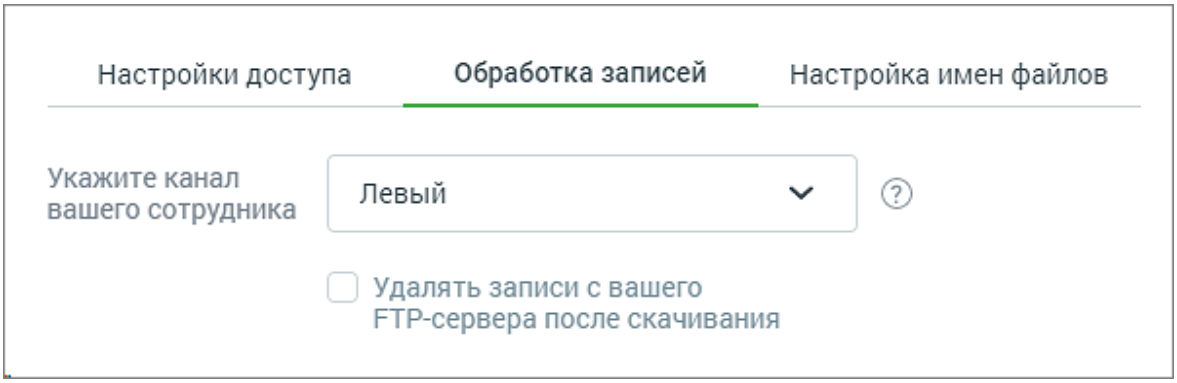


В открывшемся окне заполните поля:

- URL-адрес сервера – клик на префикс **FTP/FTPS** позволяет выбрать протокол и проставить префикс адреса. Поле обязательно для заполнения.
- Логин – логин доступа к серверу. Поле обязательно для заполнения.
- Пароль – пароль доступа к серверу. Поле обязательно для заполнения.
- Порт – порт для входа на сервер, по умолчанию 21.
- Путь к файлам – путь, куда будут сохранятся файлы записей, заполняется вручную.
- Периодичность проверки – как часто сервер будет проверяться на наличие новых записей. Допустимые значения: 10 мин, 20 мин, 1 час, 3 часа, 8 часов, 24 часа.

1. Кнопка "Проверить соединение" – клик по кнопке инициирует попытку входа на сервер с использованием данных, введенных в форму.
2. Кнопка "Сохранить" (при редактировании) или кнопка "Создать" (при создании) – клик по кнопке инициирует попытку входа на сервер с использованием данных, введенных в форму. Кнопка активна только при условии заполненности всех обязательных полей.
3. Кнопка "Удалить соединение" – клик по кнопке открывает окно подтверждения удаления. После подтверждения действия выбранный сервер удаляется.

Обработка записей



Заполните поля:

Укажите канал вашего сотрудника – доступные варианты: левый, правый.

Для успешного речевого анализа каналы голоса сотрудника и голоса клиента должны различаться. Записи с противоположной принадлежностью каналов размещайте в разных папках ftp-сервера, с отдельными доступами к ним.

Переключатель "Удалять записи с FTP-сервера после скачивания" – по умолчанию включён. При выключении, после успешного получения файла с сервера, файлы сохраняются в одной из двух создаваемых папок: "успешные" или "с ошибками".

Настройте хранение записей разговоров

Настройте

1. Шаблон имени файла (привязанного к сотруднику):

<уникальный код сотрудника, зарегистрированный в ЛК>_<дата и время начала разговора в формате ДД-ММ-ГГГГ_ЧЧ-ММ-СС>.<расширение файла: wav>.

Пример: 85763_29-05-2021_20-04-33.wav

2. Шаблон имени файла (привязанного к номеру устройства звукозаписи):

D-<код устройства, связанного с сотрудником в ЛК>_<дата и время начала разговора в формате ДД-ММ-ГГГГ_ЧЧ-ММ-СС>.<расширение файла: wav>.

Пример: D-1436fgk_29-05-2021_20-04-33.wav

16.5. Заявки на улучшение качества распознавания

Пользователь может отправить заявку на улучшение качества распознавания и отслеживать статус заявки.

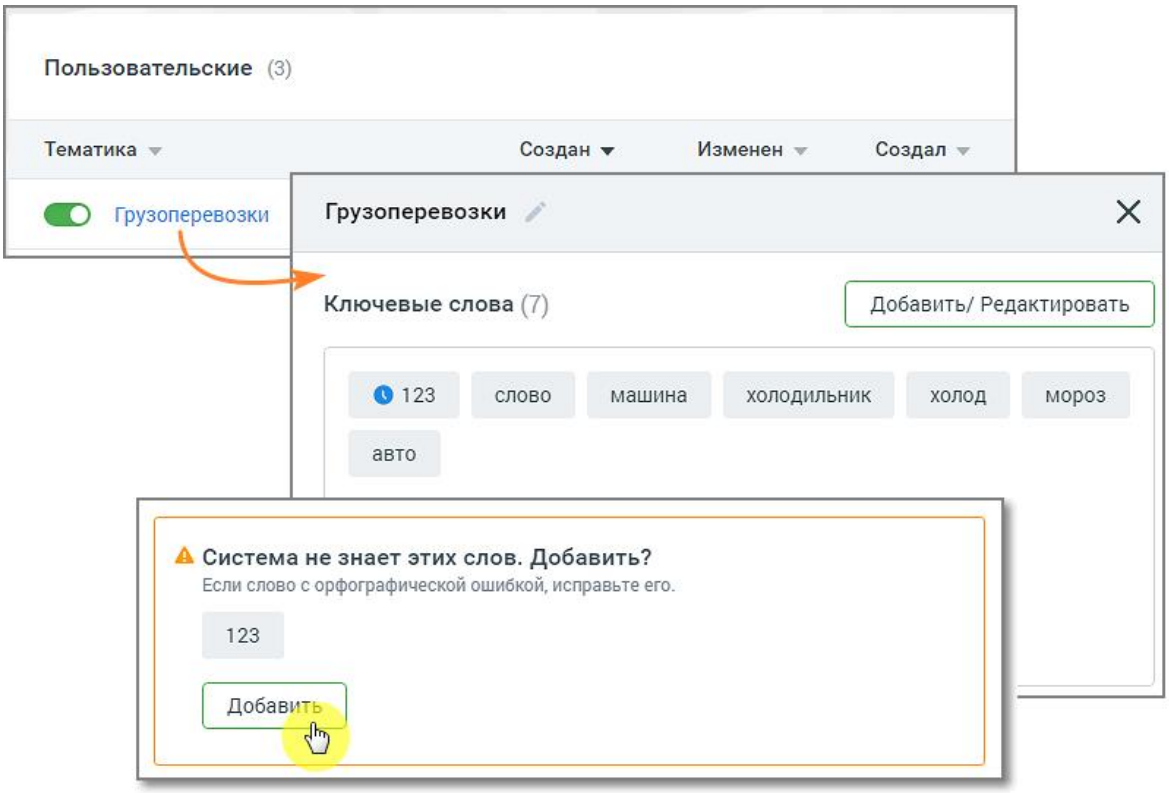
Для доступа пользователя к разделу необходимо наличие права «Просматривать и создавать/изменять тематики»

Подраздел **Заявки** содержит две вкладки:

- Добавление слов
- На основе аудио

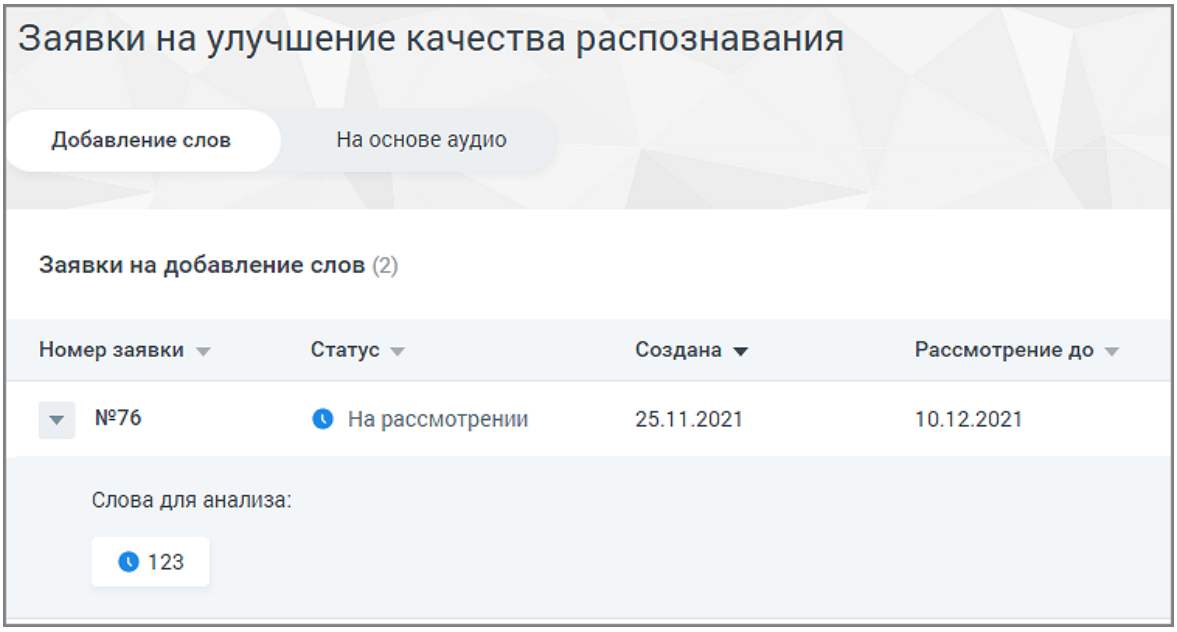
16.5.1. Добавление слов

Чтобы отправить заявку на добавление слова, которое не знакомо «Речевой аналитике», следует в разделе «Тематики» выбрать тематику, в которой имеются незнакомые слова, и открыть карточку тематики.



Внизу карточки тематики будет присутствовать уведомление о незнакомом слове и предложение добавить его в систему. Нажмите кнопку Добавить.

Заявка отобразится в окне раздела «Заявки на улучшение качества распознавания», на вкладке «Добавление слов».



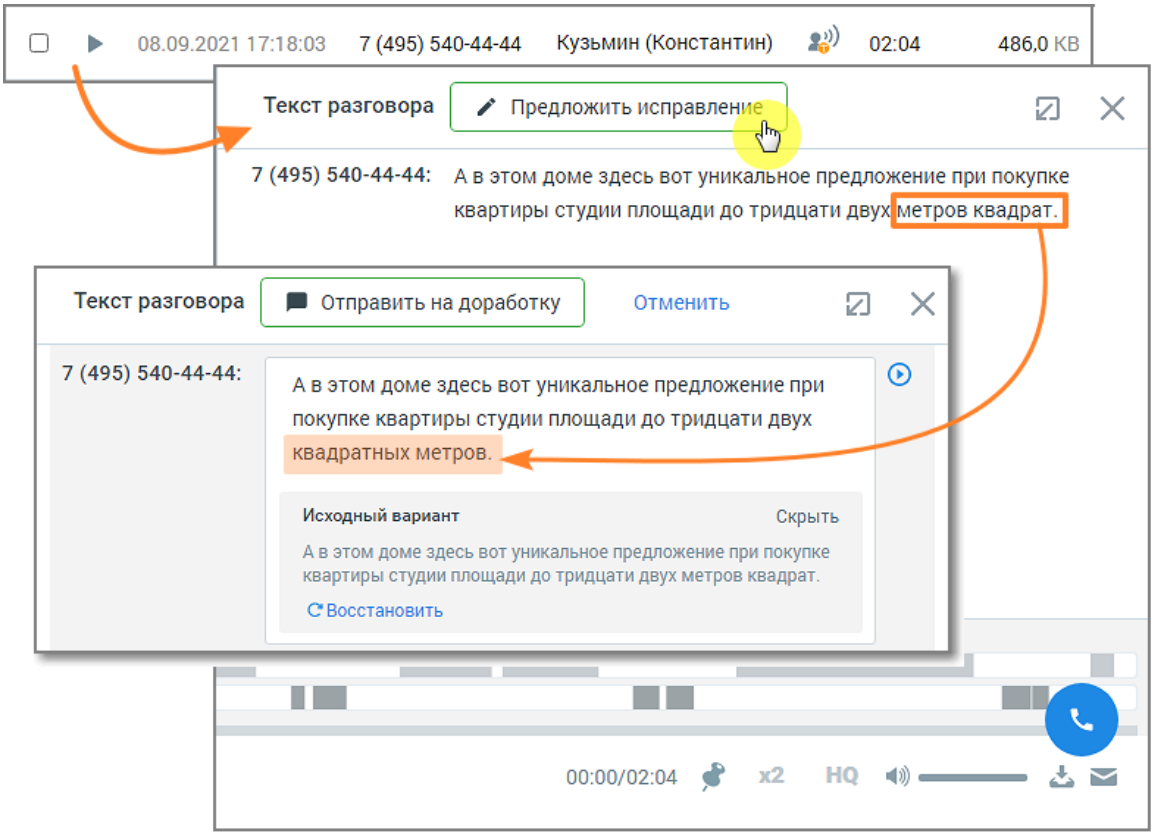
Окно заявки содержит следующие данные:

- Номер заявки
- Статус заявки – на рассмотрении, исправления приняты, исправления отклонены.
- Дата создания заявки
- Дата, до которой будет рассмотрена заявка

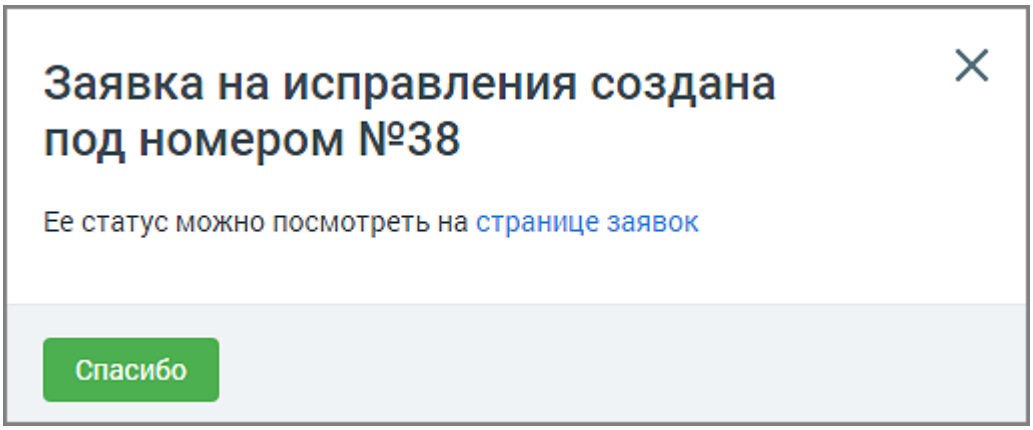
Также в окне можно ознакомиться с предлагаемым для анализа словом.

16.5.2. На основе аудио

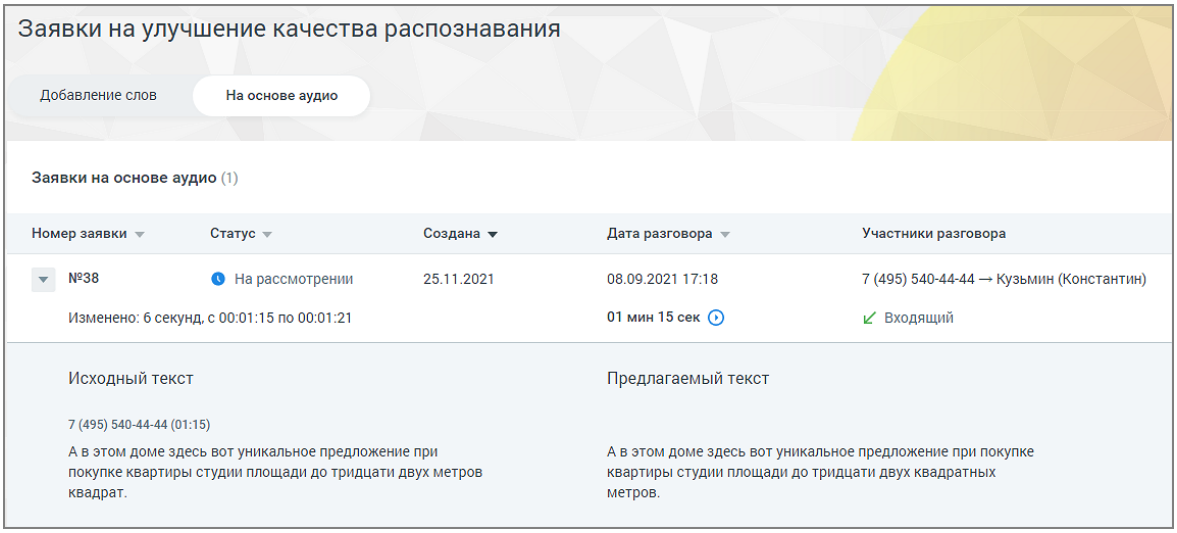
Чтобы отправить заявку на улучшение качества распознавания на основе аудиозаписи, в окне расшифровки записи разговора следует нажать кнопку Предложить исправления.



Далее внесите в текст требуемое исправление и нажмите кнопку Отправить на доработку. На экране отобразится окно системного уведомления:



Клик по ссылке открывает окно раздела «Заявки на улучшение качества распознавания», на вкладке «На основе аудио».



Окно заявки содержит следующие данные:

- Номер заявки
- Статус заявки – на рассмотрении, исправления приняты, исправления отклонены.
- Дата создания заявки
- Дата разговора и его длительность
- Участники разговора и информация о звонке (входящий или исходящий)

Также в окне можно ознакомиться с исходным и предлагаемым к замене текстом.

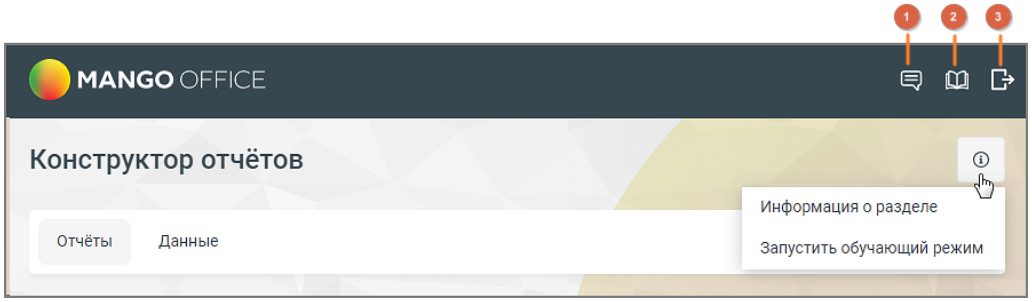
17. Конструктор отчетов

Инструмент **Конструктор отчетов** позволяет настраивать любые формы пользовательской отчетности без необходимости привлечения технических специалистов.

Конструктор отчетов подключается в Личном кабинете пользователя ВАТС, в разделе "Контакт-центр" → "Дополнительные сервисы". Доступен для подключения на следующих тарифах:

- КЦ Бизнес
- КЦ Сделки PRO
- КЦ Бизнес PRO

Рекомендуем ознакомиться с работой Конструктора отчетов в режиме обучения. Для этого кликните по пиктограмме справки в правом верхнем углу страницы Конструктора и в выпадающем списке выберите "Запустить обучающий режим".

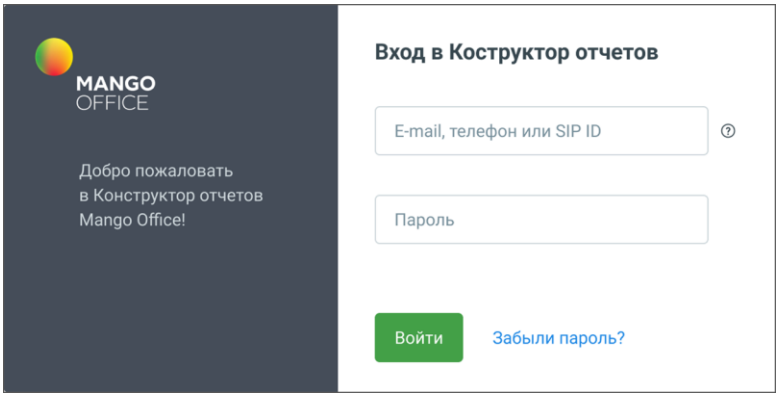


Обучающий режим Конструктора отчетов предоставляет подробные инструкции и пошаговое руководство по основным функциям и возможностям системы. Он помогает пользователям быстрее освоиться с интерфейсом, научиться создавать отчеты и эффективно использовать доступные инструменты для формирования требуемой отчетности.

Интерфейс Конструктора отчетов состоит из двух разделов:

- Отчеты
- Данные

Для доступа к Конструктору отчетов необходима авторизация на странице https://reports.mango-office.ru/.



В качестве данных авторизации используются:

- Логин сотрудника, e-mail, номер телефона, учетная запись SIP — для доступа к учетной записи пользователя. Данные указываются в карточке сотрудника.
- Пароль — пароль доступа к учетной записи

Нажмите кнопку "Войти", чтобы получить доступ к Конструктору отчетов.

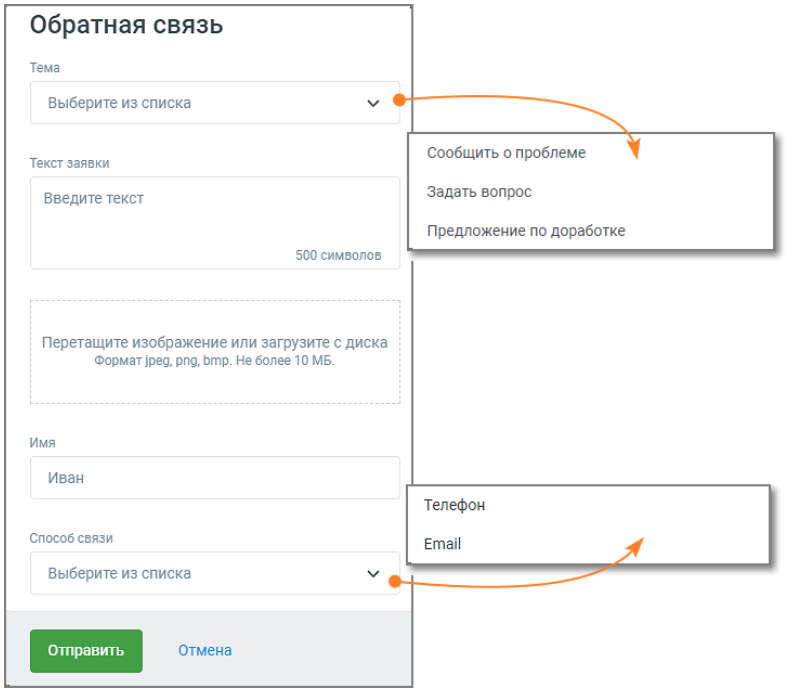
Если утерян пароль, воспользуйтесь функцией автоматического восстановления.

Доступ к конструктору отчетов предоставляется пользователям с ролью "Администратор" или сотрудникам, управляющим хотя бы одной подконтрольной группой.

В хедере страниц Конструктора отчетов размещены иконки:

1. Форма обратной связи

Клик по иконке открывает форму обратной связи. Опишите свой запрос и нажмите кнопку Отправить. На странице Конструктора отобразится надпись "Заявка отправлена". Сотрудник MANGO OFFICE свяжется с вами по указанному способу связи.



2. Руководство пользователя

Клик по иконке открывает Руководство пользователя Конструктора отчетов. Для удобства навигации по разделам Конструктора можно нажать ссылку в верхней части окна Руководства.



Блок стрелок "влево|вправо" осуществляет переходы по страницам Руководства.

3. Выход из аккаунта

После клика по иконке выхода из аккаунта система завершает текущую сессию пользователя и возвращает пользователя на страницу авторизации.

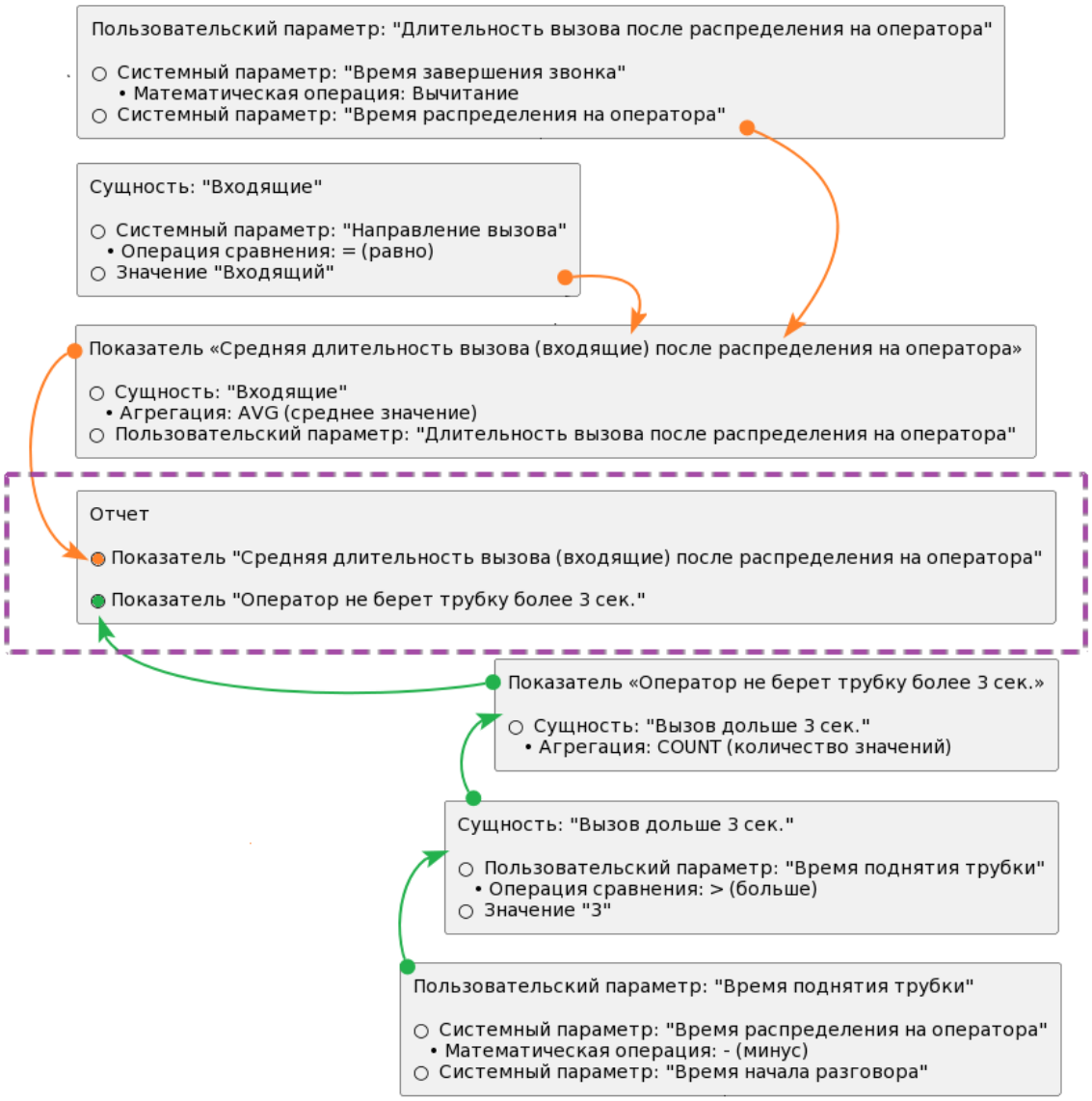
17.1. Пример отчета

Необходимо, чтобы оператор отвечал на входящие вызовы в течение трех секунд после того, как звонок поступил. Критерий отклика в течение трех секунд является важным фактором в оценке эффективности работы операторов и общей эффективности обработки входящих вызовов.

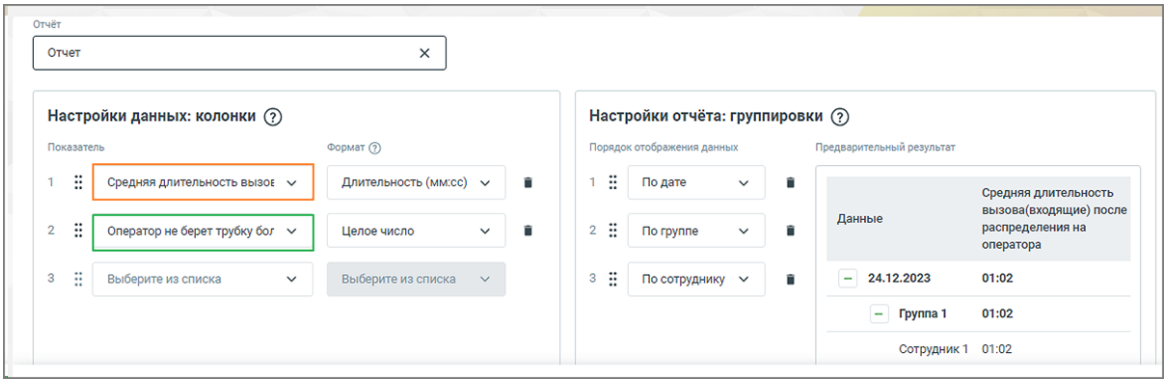
Задача: Для корректного расчета KPI оператора руководитель хотел бы иметь отчет, показывающий:

- сколько времени в среднем операторы тратят на ответ на звонки;
- количество звонков, где операторы долго не поднимали трубку (более 3 секунд).

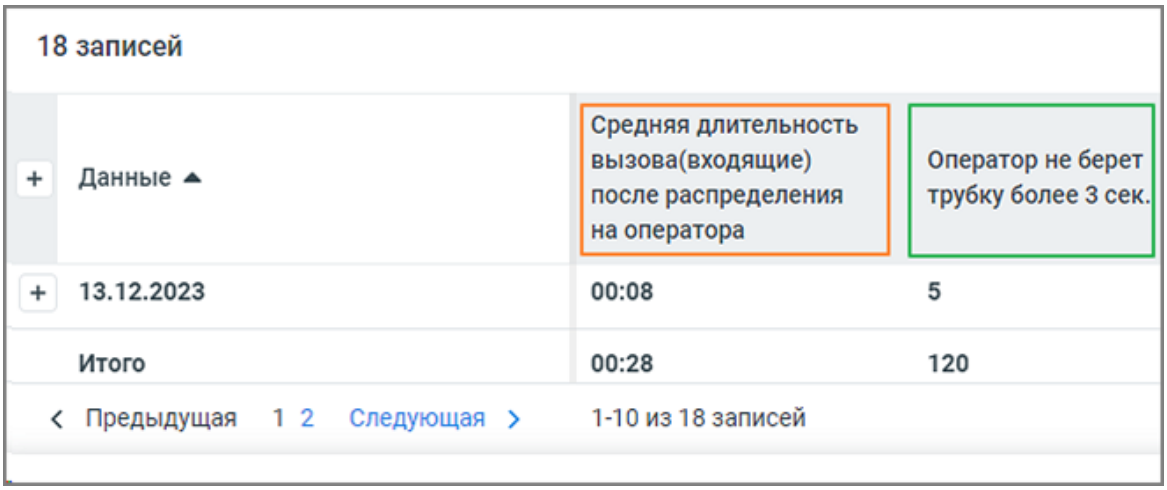
Пример последовательной настройки такого отчета:



Настройка отчета:

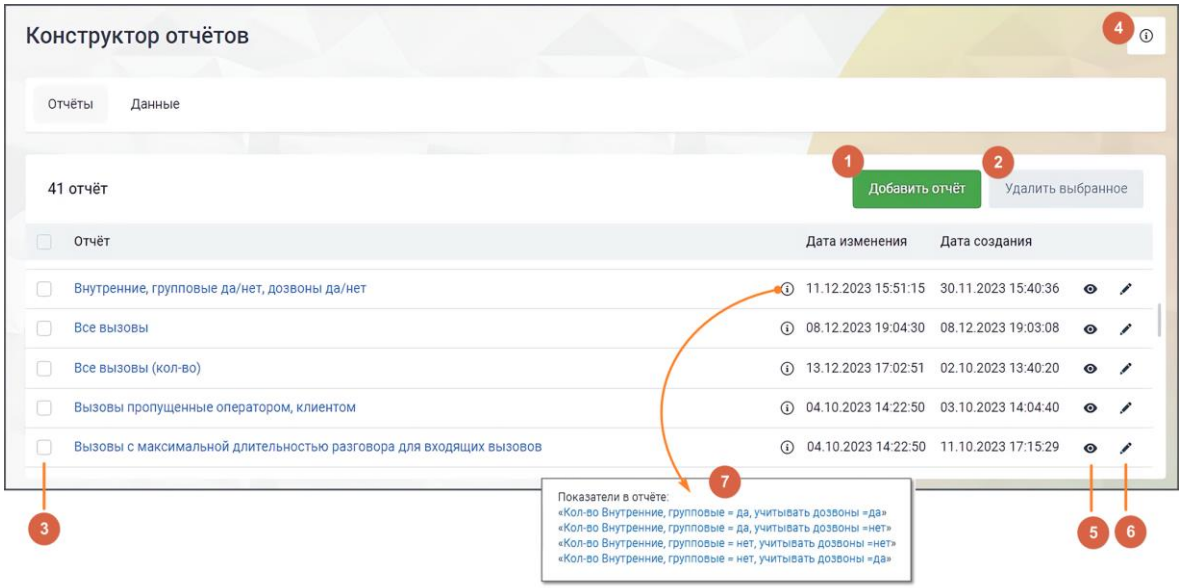


После фильтрации по времени, группам и сотрудникам, пользователь получит отчет, где столбцами будут заданные показатели, а строками – группировка.



17.2. Отчеты

После успешной авторизации пользователь попадает в раздел "Отчеты". Страница содержит список всех доступных отчетов, с возможностью их просмотра, редактирования или удаления. Также на странице доступно создание новых отчетов.

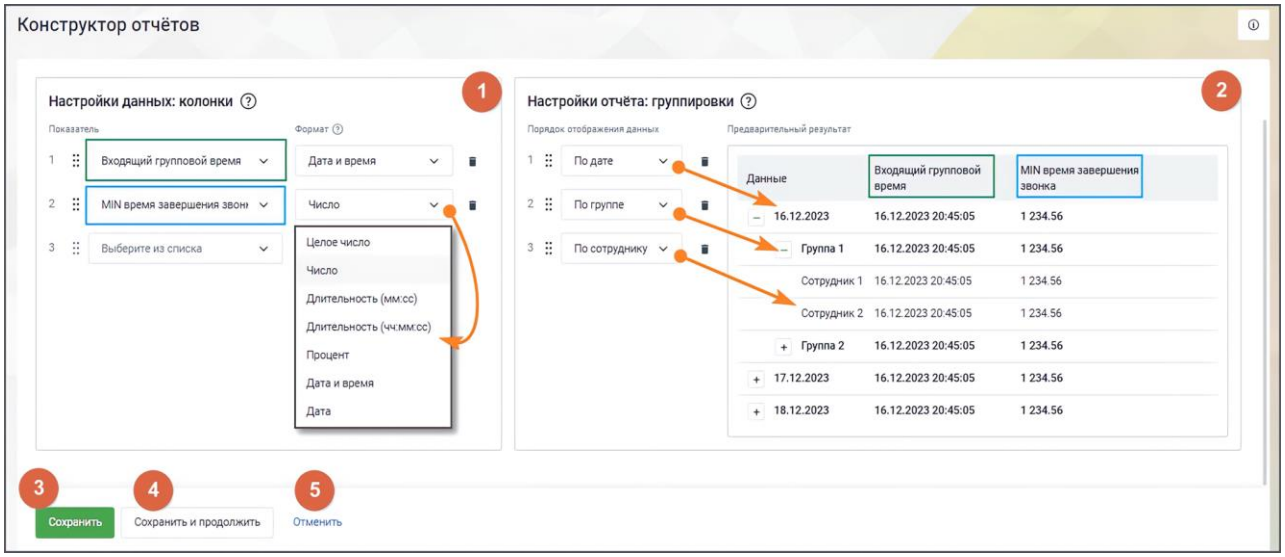


Список отчетов представлен в виде таблицы. Каждая строка таблицы соответствует конкретному отчету и содержит название отчета, даты его создания и изменения.

1) Добавить отчёт – клик по кнопке открывает форму создания отчета
2) Удалить выбранное – клик по кнопке открывает окно подтверждения удаления. После подтверждения выбранные отчеты удаляются из списка.
3) Выбор отчетов для удаления – общий чекбокс позволяет выбрать все отчеты, а чекбоксы в каждой строке позволяют выбрать конкретные отчеты для действий.
4) Название отчета – клик по названию открывает страницу отчета для просмотра.
5) Дата изменения отчета – дата и время последнего изменения данного отчета в формате ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ.ММ.СС.
6) Дата создания отчета – дата и время создания данного отчета в формате ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ.ММ.СС.
7) Пиктограмма "глаз" – клик по пиктограмме открывает страницу просмотра отчета. Также открыть окно просмотра можно, нажав на название отчета.
8) Пиктограмма "карандаш" – клик по пиктограмме открывает страницу редактирования отчета.
9) Пиктограмма "i" – клик по пиктограмме открывает окно с показателями отчета. Клик по показателю открывает страницу редактирования показателя.

17.2.1. Добавление отчета

На странице "Отчеты" Конструктора отчетов нажмите кнопку **Добавить отчет.**



На открывшейся странице заполните поля:

1) Блок "Настройка данных: колонки"
   - Показатель – выбор показателя, который будет использоваться для отображения данных в отчёте.
   - Формат – способ представления данных, определяющий их визуальное отображение. Варианты: *целое число, число, длительность (мм:сс), длительность (чч:мм:сс), процент, дата и время, дата.*

Менять местами элементы внутри блоков можно, зафиксировав указатель мыши на пиктограмме ⠿ и переместив элемент вверх или вниз по списку.

2) Блок "Настройка отчета: группировки"
   - Порядок отображения данных – определение последовательности расположения данных в отчёте. Варианты: *по дате, по группе, по сотруднику.*

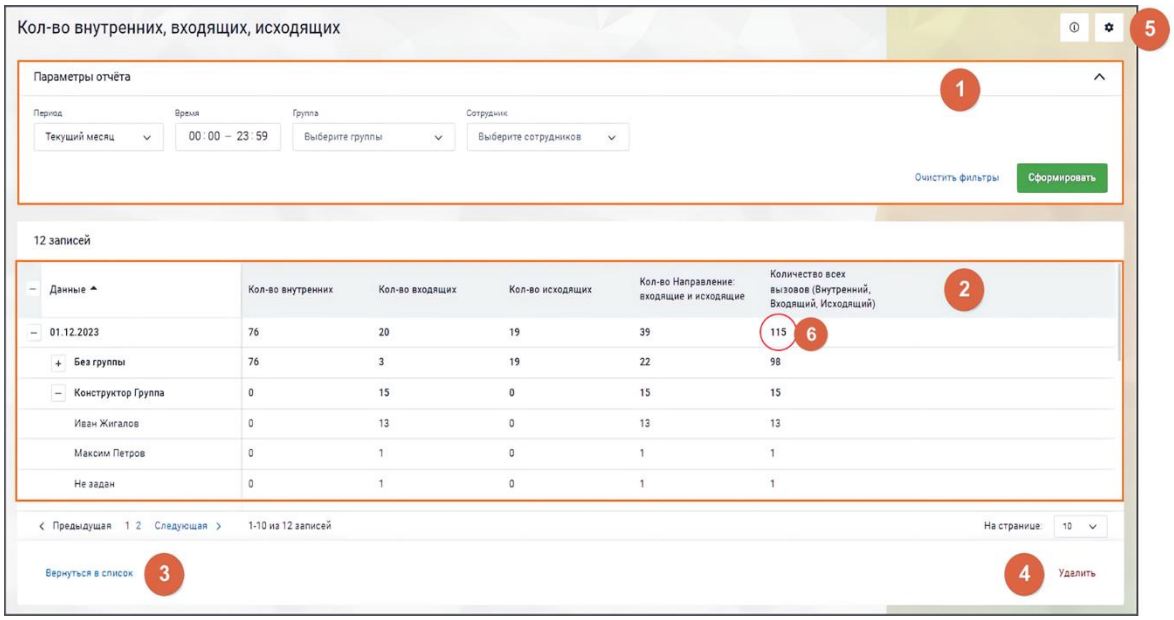
> Для отображения *"по сотруднику"* доступен выбор "не задан". Сюда попадают вызовы, с которых не было распределения на сотрудника. Например: вызовы завершенные в IVR, вызовы распределенные на группу без сотрудников, или если в группе не было сотрудников в статусе, в котором распределяются звонки.

   - Предварительный результат – предварительный просмотр того, как в отчете будут отображаться колонки и группировки.

3) Кнопка "Сохранить" – клик по кнопке сохраняет внесённые изменения. Пользователь переходит на страницу списка отчетов. Созданный отчет отображается в списке.
4) Кнопка "Сохранить и продолжить" – клик по кнопке сохраняет внесённые изменения. Пользователь переходит на страницу созданного отчета.
5) Кнопка "Отменить" – клик по кнопке отменяет внесённые изменения. Пользователь переходит на страницу списка отчетов.

17.2.2. Просмотр отчета

На вкладке "Отчеты" Конструктора отчетов выберите строку отчета, который необходимо просмотреть, и нажмите на его название или на пиктограмму просмотра "глаз" .



Для каждого отчета пользователям доступна фильтрация.

1) Блок фильтров:
   - Период – текущий день, вчерашний день, последние два дня, текущая неделя, текущий месяц или произвольный период (продолжительностью до 3 месяцев).
   - Время – временной отрезок в течение одного дня.
   - Сотрудники – список всех сотрудников ВАТС в алфавитном порядке. При выборе "не задан" система фильтрует вызовы, в которых не было распределения на сотрудника.
   - Группы – список всех групп сотрудников в алфавитном порядке, а также вариант "без группы".

Также блок фильтров содержит кнопки:

- "Очистить фильтр" – по клику по кнопке происходит сброс всех выбранных фильтров, возврат к изначальным параметрам отчёта.
- "Сформировать отчет" – клик по кнопке запускает процесс создания отчёта на основе выбранных параметров фильтрации, формируя и отображая результат.

2) Блок таблицы:

Колонки таблицы состоят из заданных пользователем показателей. Строки таблицы зависят от заданной пользователем группировки.

3) Кнопка "Вернуться в список" – клик по кнопке возвращает пользователя на страницу списка отчетов.
4) Кнопка "Удалить" – клик по кнопке удаляет отчет (с подтверждением удаления) и возвращает пользователя на страницу списка отчетов.
5) Пиктограмма – клик по пиктограмме открывает отчет в режиме редактирования.
6) Значение показателя отчета – при нажатии на значени открывается детализация по показателю. В детализации отображаются:
   - Время начала вызова (дата, время)
   - Кто звонил
   - Кому звонил
   - Группа
   - Время окончания вызова
   - Пользовательские параметры, участвующие в сущностях показателя

17.3. Данные

В Конструкторе отчетов используются следующие данные: параметры, сущности и показатели.

Они представляют собой информацию о характеристиках, значениях и описаниях, звонков и используются для анализа и создания отчетов. Эти данные являются основой для настройки статистической отчетности по звонкам, позволяя строить аналитику и отслеживать различные аспекты работы сотрудников компании.

17.3.1. Параметры

Параметр – это настраиваемая характеристика вызова, базовый элемент для создания сущностей и иных параметров. Параметры делятся на пользовательские и системные.

В подразделе "Параметры" находится список пользовательских параметров, среди которых можно выбирать нужные для создания индивидуальных отчетов.

17.3.1.1. Системные параметры

Системные параметры – параметры, заданные в системе по умолчанию. Системные параметры недоступны для редактирования. На основе системных параметров создаются пользовательские параметры и сущности.

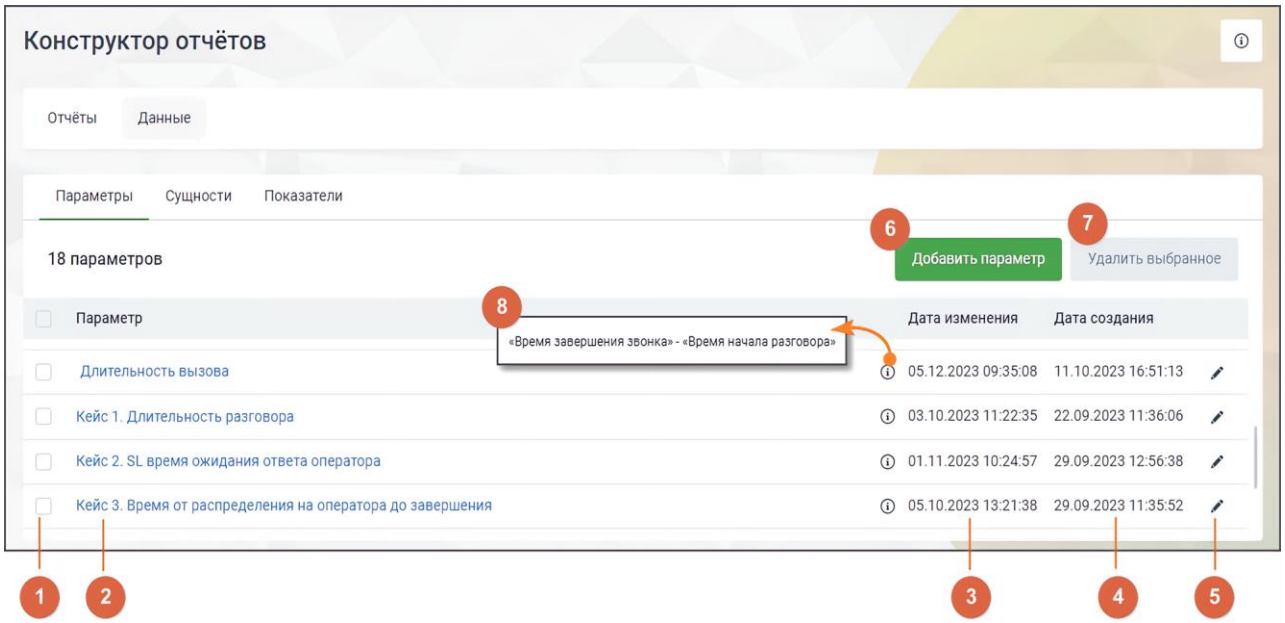
Список системных параметров:

- Время завершения звонка – время, когда вызов был завершен, абонентом или последним оператором распределения звонка.
- Время начала разговора – время, когда начался разговор между абонентом и первым оператором распределения звонка.
- Время первого распределения звонка на группу – время, когда вызов впервые был направлен к группе операторов.
- Время попадания вызова в IVR – время, когда вызов попадает в IVR.
- Время поствызывной обработки – время, нахождения сотрудника в поствызывной обработке. Данные отображаются только при настроенной поствызывной обработке.
- Время распределения на оператора – время, когда вызов был направлен к определенному оператору.
- Количество групп, участвовавших в вызове – общее количество групп, через которые проходил вызов.
- Количество попыток распределения – число попыток направления вызова к операторам или группам.
- Направление вызова – информация о типе вызова (входящий, исходящий, внутренний).
- Признак анонимной конференции – конференции, собранные в Контакт-центре в Mango Talker или любом софтфоне посредством DTMF.
- Признак группового вызова – индикатор группового вызова, который обозначает, что вызов адресован нескольким адресатам.
- Причина завершения – кем завершен вызов: сотрудником или клиентом.

- Тип вызова – категория вызова (автоперезвон, обратный звонок, исходящий обзвон, обычный).
- Тип перевода – тип переадресации вызова: слепой, консультативный.
- Тип пропущенного вызова – кем пропущен вызов: сотрудником или клиентом.
- Учитывать дозвоны на операторов – способ подсчета вызовов с учетом или без учета всех попыток дозвона до операторов.
- Длительность на удержании – общее время удержания (hold) в разговоре, в секундах. Если оператор несколько раз поставил на удержание в течение одного разговора, длительность будет общая. Параметр позволяет оценить в каком количестве вызовов операторы держат клиента на удержании дольше, чем допустимо по бизнес-процессам компании.

17.3.1.2. Пользовательские параметры

Пользовательские параметры – это параметры, созданные пользователем для решения конкретных задач.



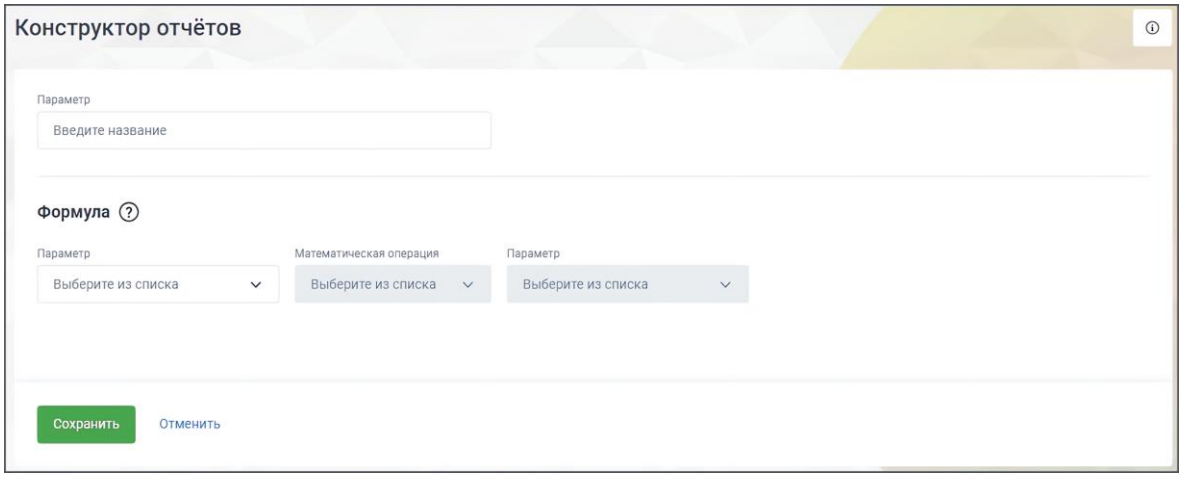
Элементы вкладки:

1) Выбор параметров для проведения операции удаления – общий чекбокс позволяет выбрать все параметры, а чекбоксы в каждой строке позволяют выбрать конкретные параметры для действий.
2) Название параметра – уникальное название параметра, которое идентифицирует или описывает его содержание.
3) Дата изменения параметра – дата и время последнего изменения данного параметра.
4) Дата создания параметра – дата и время создания данного параметра.
5) Пиктограмма редактирования "карандаш" – можно открыть параметр для просмотра или редактирования, кликнув на эту пиктограмму, а также непосредственно на название параметра.
6) Кнопка "Добавить параметр" – клик по кнопке открывает страницу добавления параметра.

7) Удалить выбранное – клик по кнопке открывает окно подтверждения удаления. После подтверждения выбранные параметры удаляются из списка. Параметры, используемые в других разделах, недоступны для удаления. В случае попытки удаления таких параметров выводится информационное сообщение.
8) Пиктограмма "i" – клик по пиктограмме открывает окно с формулой параметра.

17.3.1.3. Создание пользовательского параметра

На вкладке "Параметры" раздела "Данные" Конструктора отчетов нажмите кнопку **Добавить параметр**.



На открывшейся странице заполните поля:

- Параметр (Введите название) – название параметра, уникальное в рамках Конструктора.

Формула:

- Параметр – первый системный параметр, на основании которого будет создан пользовательский параметр.
- Математическая операция – варианты: *сложение, вычитание, деление, умножение.*
- Параметр – второй системный параметр, на основании которого будет создан пользовательский параметр.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**. Созданный параметр отобразится в списке пользовательских параметров.

Пример: Пользовательский параметр "Длительность вызова" настраивается следующим образом:

Параметр 1	**Математическая операция**	**Параметр 2**
Время завершения звонка (системный)	Вычитание	Время начала разговора (системный)

Доступные комбинации системных параметров при создании пользовательских параметров:

Параметр 1	**Параметр 2**
Количество групп, участвовавших в вызове	Количество попыток распределения

Параметр 1	Параметр 2
Количество попыток распределения	Количество групп, участвовавших в вызове
Время завершения звонка Время начала разговора Время первого распределения звонка на группу Время попадания вызова в IVR Время распределения на оператора	Время начала разговора Время первого распределения звонка на группу Время попадания вызова в IVR Время распределения на оператора Время завершения звонка

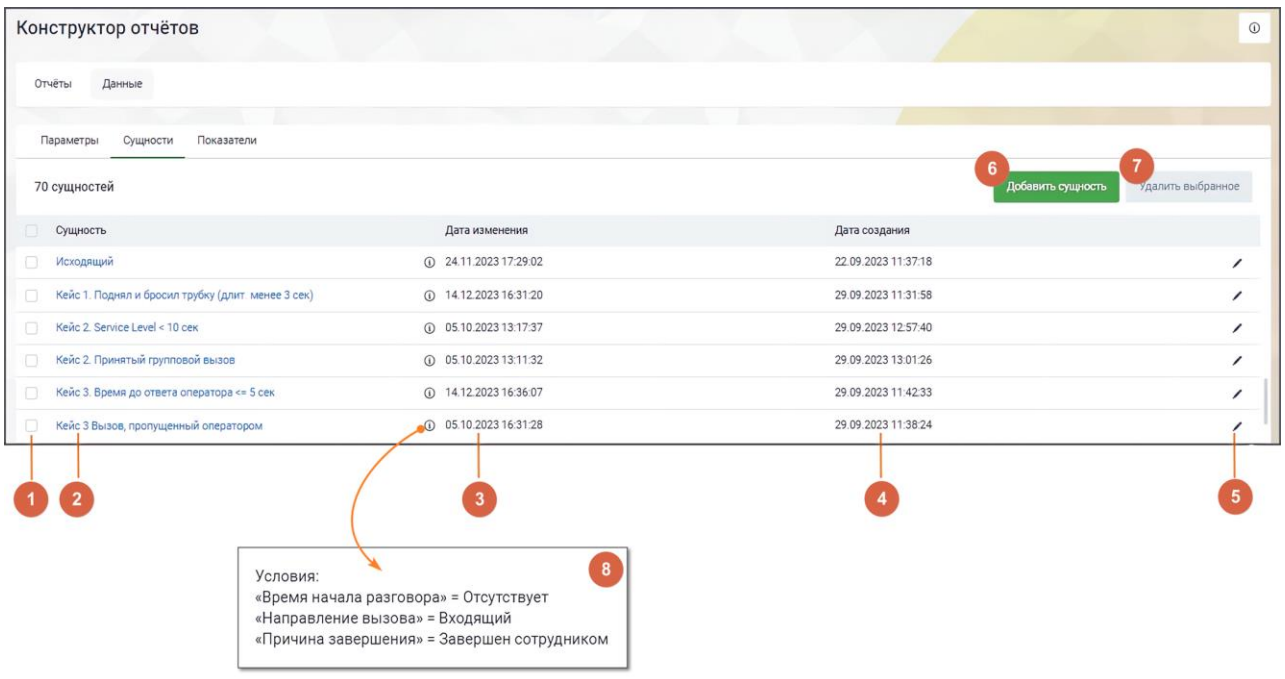
Параметр 1 не может быть равен Параметру 2, и наоборот.

17.3.2. Сущности

Сущность представляет собой определённый тип вызовов, задаваемый при помощи одного или нескольких параметров. Сущность формируется на основе условия сравнения между параметром и каким-либо значением.

- Параметр может быть пользовательским или системным.
- Условие устанавливается с помощью операторов сравнения, таких как равно (=), не равно (≠), больше (>), больше или равно (>=), меньше (<) и меньше или равно (<=), и применяется к определенному значению.
- Значение может быть числовым или текстовым, в зависимости от характеристики, описываемой параметром.

На вкладке размещается список созданных сущностей:

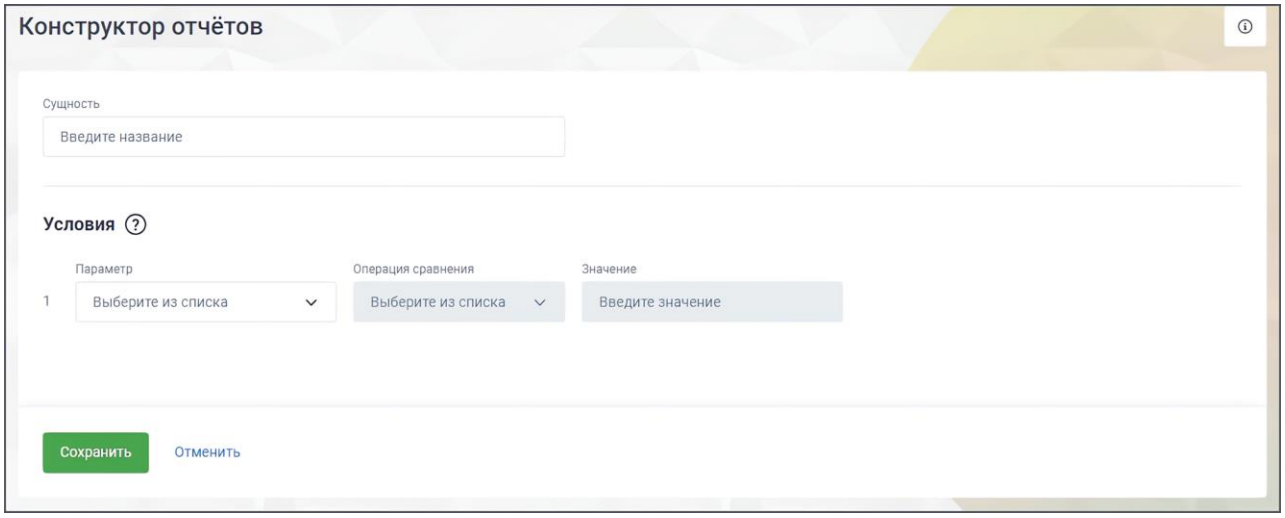


Элементы вкладки:

1) Выбор сущностей для проведения операции удаления – общий чекбокс позволяет выбрать все сущности, а чекбоксы в каждой строке позволяют выбрать конкретные сущности для действий.
2) Название сущности – уникальное название сущности, которое идентифицирует или описывает ее содержание.
3) Дата изменения сущности – дата и время последнего изменения данной сущности.
4) Дата создания сущности – дата и время создания данной сущности.
5) Пиктограмма редактирования "карандаш" – можно открыть сущность для просмотра или редактирования, кликнув на эту пиктограмму, а также непосредственно на название сущности.
6) Кнопка "Добавить сущность" – клик по кнопке открывает страницу добавления сущности.
7) Удалить выбранное – клик по кнопке открывает окно подтверждения удаления. После подтверждения выбранные сущности удаляются из списка. Сущности, используемые в других разделах, недоступны для удаления. В случае попытки удаления таких сущностей выводится информационное сообщение.
8) Пиктограмма "i" – клик по пиктограмме открывает окно с условиями сущности.

17.3.2.1. Создание сущности

На вкладке “Сущности” раздела “Данные” Конструктора отчетов нажмите кнопку **Добавить сущность**.



На открывшейся странице заполните поля:

- Сущность – название сущности, уникальное в рамках Конструктора.

Условия:

- Параметр – системный или пользовательский параметр, на основании которого будет создана сущность.
- Операция сравнения – варианты: *равно, не равно, больше, больше или равно, меньше, меньше или равно.*
- Значение – числовое или текстовое, в зависимости от параметра. Максимальное числовое значение – 100000, положительное, целое или дробное.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**. Созданная сущность отобразится в списке сущностей.

Пример: Сущность "Эффективный исходящий звонок" может настраиваться следующим образом:

Параметр	**Операция сравнения**	**Значение**
Направление вызова (системный)	= Равно	Исходящий
Длительность вызова (пользовательский)	> Больше	20 сек.

Доступные комбинации системных параметров, операций сравнения и значений при создании сущностей:

Параметр	**Операция сравнения**	**Значение**
Время завершения звонка	Равно	Присутствует Отсутствует
Время начала разговора	Равно	Присутствует Отсутствует
Время первого распределения звонка на группу	Равно	Присутствует Отсутствует
Время попадания вызова в IVR	Равно	Присутствует Отсутствует
Время создания звонка	Равно	Присутствует Отсутствует
Тип вызова	Равно Не равно	(доступен множественный выбор) Автоперезвон Обратный звонок Исходящий обзвон Обычный
Количество групп, участвовавших в вызове	Равно Не равно Больше Больше или равно Меньше Меньше или равно	Числовое значение

Параметр	Операция сравнения	Значение
Количество попыток распределения	Равно Не равно Больше Больше или равно Меньше Меньше или равно	Числовое значение
Время попадания вызова в IVR	Равно	Присутствует Отсутствует
Время поствызывной обработки	Равно Не равно Больше Больше или равно Меньше Меньше или равно	Числовое значение
Время распределения на оператора	Равно	Присутствует Отсутствует
Направление вызова	Равно Не равно	(доступен множественный выбор) Внутренний Входящий Исходящий
Признак группового вызова	Равно	Да Нет
Признак анонимной конференции	Равно	Да Нет
Причина завершения	Равно Не равно	Завершен клиентом Завершен сотрудником

Параметр	Операция сравнения	Значение
Тип перевода	Равно Не равно	(доступен множественный выбор) Слепой Консультативный
При группировке отчета «по сотрудникам» при переводе звонка будет отображаться два вызова — КТО перевел и НА КОГО перевели. При использовании группировок «по группе» и «по дате», будет отображаться один вызов. При переводе звонка между группами, отображение будет аналогично.		
Учитывать дозвоны на операторов (способ подсчета вызовов)	Равно	Да Нет
«Учитывать дозвоны на операторов» — означает считать дозвоны до каждого оператора. «Не учитывать» — означает смотреть только дозвон на группу. Рекомендуется использовать со всеми параметрами, в которых для подсчета нужны данные по дозвону до операторов.		

17.3.3. Показатели

Показатели в Конструкторе отчетов представляют собой сущности, которые проходят обработку (агрегацию) по заданным параметрам.

Показатели отображаются в отчетах в виде колонок и предоставляют сводную информацию о различных аспектах данных.

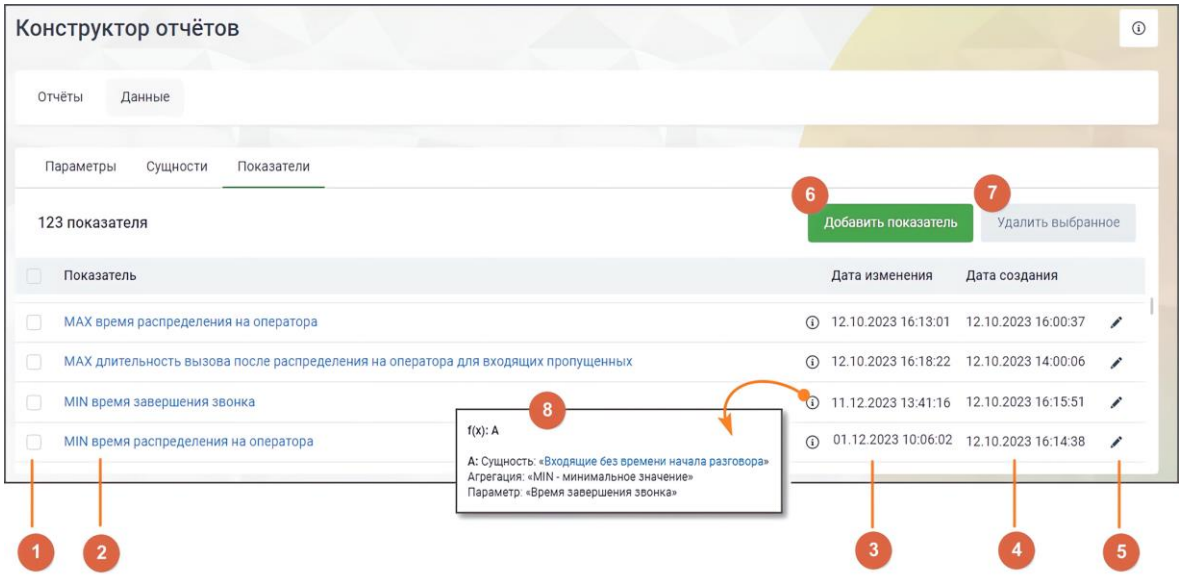
Каждая агрегирующая функция имеет свое назначение:

- SUM (сумма) – вычисляет общую сумму значений определенного показателя. Например, общая продолжительность всех разговоров за определенный период времени.
- AVG (среднее значение) – определяет среднее значение показателя из набора данных. Например, среднее время разговора за день или месяц.
- COUNT (количество значений) – подсчитывает количество значений определенного параметра или событий. Например, количество пропущенных вызовов за определенный период.

Для функции COUNT недоступна возможность выбора параметра, по которому будет происходить агрегация.

- MIN (минимальное значение) – определяет наименьшее значение показателя из набора данных. Например, минимальное время дозвона.
- MAX (максимальное значение) – вычисляет наибольшее значение показателя из набора данных. Например, максимальное время разговора.

На вкладке размещается список показателей.



Элементы вкладки:

1) Выбор показателей для проведения операции удаления – общий чекбокс позволяет выбрать все показатели, а чекбоксы в каждой строке позволяют выбрать конкретные показатели для действий.
2) Название показателя – уникальное название показателя, которое идентифицирует или описывает его содержание.
3) Дата изменения показателя – дата и время последнего изменения данного показателя.
4) Дата создания показателя – дата и время создания данного показателя.
5) Пиктограмма редактирования "карандаш" – можно открыть показатель для просмотра или редактирования, кликнув на эту пиктограмму, а также непосредственно на название показателя.
6) Кнопка "Добавить показатель" – клик по кнопке открывает страницу добавления показателя.
7) Удалить выбранное – клик по кнопке открывает окно подтверждения удаления. После подтверждения выбранные показатели удаляются из списка. Показатели, используемые в других разделах, недоступны для удаления. В случае попытки удаления таких показателей выводится информационное сообщение.
8) Пиктограмма "i" – клик по пиктограмме открывает окно с формулой показателя. Клик по названию сущности открывает страницу редактирования сущности.

17.3.3.1. Создание показателя

На вкладке “Показатели” раздела “Данные” Конструктора отчетов нажмите кнопку **Добавить показатель**.

Добавление показателя доступно в двух режимах: простой и расширенный.

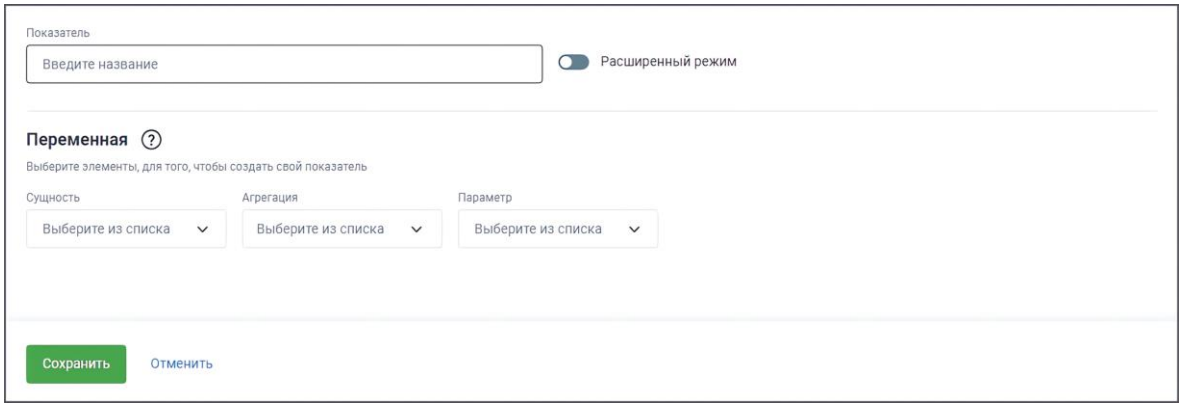


Рис.1 Добавление показателя в простом режиме

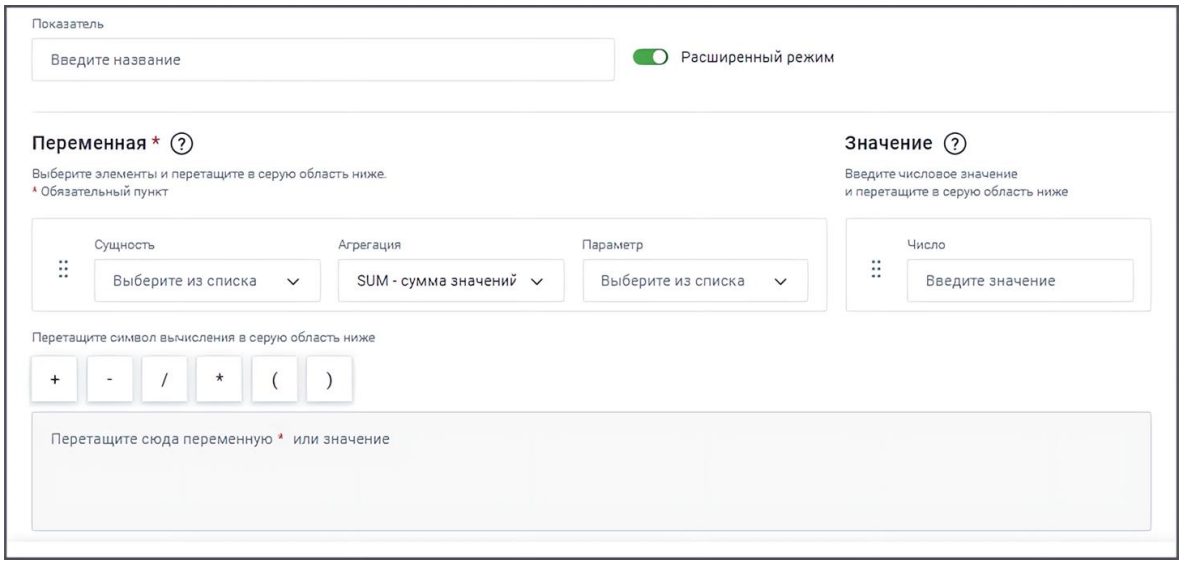


Рис.2 Добавление показателя в расширенном режиме

На открывшейся странице выберите режим и заполните поля:

- Показатель – название показателя, уникальное в рамках Конструктора, не более 126 символов.

Переменная:

- Сущность – ранее созданная в Конструкторе сущность, на основании которой будет рассчитан показатель.
- Агрегация – выбор агрегирующей функции.
- Параметр – системный или пользовательский параметр.

Значение (только при расширенном режиме):

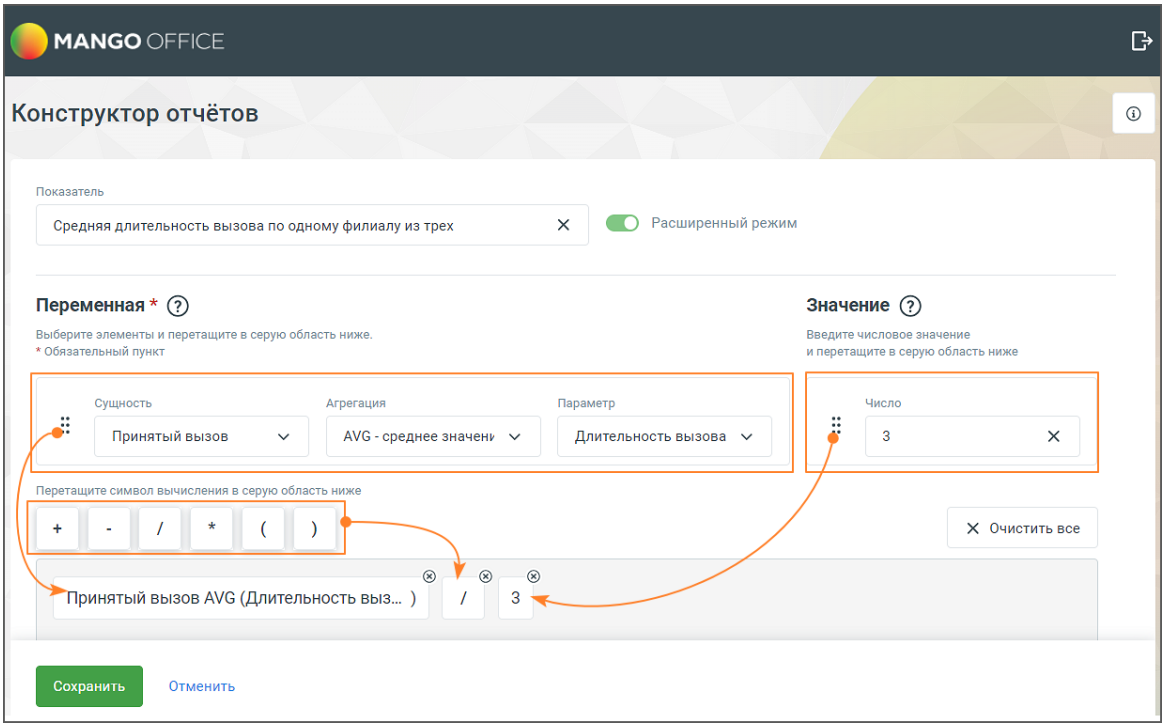
- Число – положительное число, целое или дробное, с которым можно производить математические операции. Максимальное значение 100000.

Математические операции: сложение, вычитание, деление, умножение, скобки.

Для одного показателя может быть задано несколько переменных, чисел и математических операций.

Для создания формулы показателя в расширенном режиме необходимо зафиксировать указатель мыши на пиктограмме ⠿ заполненных блоков "переменная" и "число" и переместить их на поле, дополнив их математическими операциями, как показано на рисунке ниже.

Перемещение очистит блок переменной и даст возможность формирования новой переменной. Затем новую переменную можно аналогичным образом переместить на поле.


MANGO OFFICE
Конструктор отчётов
Показатель
Средняя длительность вызова по одному филиалу из трех
Расширенный режим
Переменная *
Выберите элементы и перетащите в серую область ниже.
* Обязательный пункт
Значение
Введите числовое значение
и перетащите в серую область ниже
Сущность
Принятый вызов
Агрегация
AVG - среднее значени
Параметр
Длительность вызова
Число
3
Перетащите символ вычисления в серую область ниже
+
-
/
*
(
)
Очистить все
Принятый вызов AVG (Длительность выз...)
/
3
Сохранить
Отменить

18. Приложение 1: Роли и права доступа ЛК ВАТС

В данном приложении приведено сводное описание параметров доступности, разрешений (прав) и функциональных возможностей Личного кабинета ВАТС MANGO OFFICE в зависимости от выбранной роли.

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с приведенной ниже информацией — это очень важно для вашего бизнеса! Правильный выбор роли позволит не допустить несанкционированный доступ к вашим конфиденциальным данным и нецелевое расходование средств.

Пользователь с любой ролью, добавленный в группу, автоматически получает право доступа **Оператор** в этой группе.

Подключение Контакт-центра

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Подключать Контакт-центр		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да

Сообщения и факсы

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Отправлять факсы		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Осуществлять факс-рассылки		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Просматривать входящие и исходящие факсы и голосовые сообщения	- только свои - свои и подконтрольных групп - всей компании	да, только свои	да, свои и подконтрольных групп	да, свои и подконтрольных групп	да, всей компании	да, только свои	да, только свои	да, всей компании
Скачивать и удалять входящие и исходящие факсы и голосовые		да, только свои	да, свои и подконтрольных групп	да, свои и подконтрольных групп	да, всей компании	да, только свои	да, только свои	да, всей компании

сообщения								

Заказ звонка

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к разделу		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да

Динамический коллтрекинг

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Динамический коллтрекинг. Полный доступ		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да
Создавать новые виджеты								
Просматривать список виджетов, настраивать виджеты, удалять виджеты								
Просматривать отчеты								

Статистический коллтрекинг

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к разделу		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да

Аудиофайлы

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к разделу		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да

Управление звонками и обращениями

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Управлять звонками в IVR		Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Да
Управлять звонками или обращениями в очереди на группу операторов	- своих групп - своих и подконтрольных групп - всех групп	Своих групп	Своих и подконтрольных групп	Своих и подконтрольных групп	Всех	Своих групп	Своих групп	Всех
Управлять звонками или обращениями у сотрудника по алгоритму группы операторов	- своих групп - своих и подконтрольных групп - всех	Своих групп	Своих и подконтрольных групп	Своих и подконтрольных групп	Всех	Своих групп	Своих групп	Всех
Управлять звонками или обращениями, поступившими непосредственно на сотрудника	- только своими - своих и подконтрольных групп - всех	Только своими	Своих и подконтрольных групп	Своих и подконтрольных групп	Всех	Только своими	Только своими	Всех
Подключаться, суфлировать, прослушивать сотрудников	- своих и подконтрольных групп - всех	Нет	Своих и подконтрольных групп	Своих и подконтрольных групп	Всех	Нет	Нет	Всех
Отменять дозвон по пропущенным вызовам	- своим и подконтрольным группам - всех	Нет	Своим и подконтрольным группам	Своим и подконтрольным группам	Всех	Нет	Нет	Всех

Запись разговоров, правила записи, настройки записи

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Видеть и прослушивать записи, ставить и удалять метки	- только для своих звонков - для своих звонков, звонков подконтрольных групп и их операторов - для всех звонков компании	да, только для своих звонков	да, для своих звонков, звонков подконтрольных групп и их операторов	да, для своих звонков, звонков подконтрольных групп и их операторов	да, для всех звонков компании	да, только для своих звонков	да, для всех звонков компании	да, для всех звонков компании
Выгружать и отправлять записи по почте								
Удалять записи								
Записывать разговоры в софтфоне		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да

Кнопки скачивания записи в истории вызовов Контакт-центра и при просмотре прохода скрипта с записью вызова отображаются, но недоступны для нажатия, если у пользователя нет права "Выгружать и отправлять записи по почте".

Правила записи

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Просматривать настройки правил записи	- только для себя - для себя, подконтрольных групп и их операторов - для всех сотрудников, групп и номеров	Нет	Нет	да, для себя, подконтрольных групп и их операторов	да, для всех сотрудников и групп и номеров	Нет	Нет	да, для всех сотрудников и групп и номеров
Редактировать настройки правил записи		Нет	Нет	Нет	да, для всех сотрудников и групп и номеров	Нет	Нет	да, для всех сотрудников и групп и номеров

Настройки записи

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Просматривать настройки записи разговоров		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Редактировать настройки записи разговоров		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да

Управление сотрудниками

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Менять статус на "Не беспокоить"	- только у себя - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только у себя	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	Себе	Себе	Всех
Менять статус на "Обзвон"	- только у себя - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только у себя	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	себе	Себе	Всех
Менять статус на "Перерыв"	- только у себя - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только у себя	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	себе	Себе	Всех

Менять статус на "Не в сети"	- только у себя - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только у себя	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	Себе	Себе	Всех
Просматривать вкладку "Контроль сотрудников"	- по своим и подконтрольным группам - по всем группам	нет	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	нет	нет	Всех
Назначать задачи	- только Себе - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	Себе	Себе	Всех
Просматривать полную информацию	- только по Себе - по сотрудникам своих и подконтрольных групп -по всем сотрудникам	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	Себе	Себе	Всех

Панель показателей

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Настраивать панель показателей	- только по Себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех

Отчеты Контакт-Центра

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Просматривать рабочее время сотрудников	- только по себе - своих и подконтрольных групп - всех	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех
Просматривать производительность сотрудников	- только по себе - своих и подконтрольных групп - всех	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех
Просматривать производительность групп	- только по своей группе - своих и подконтрольных групп - всех	только по своей группе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех
Просматривать обслуживание входящих вызовов	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех
Просматривать карточку рабочего дня	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех
Просматривать классификацию обращений	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех

Просматривать виджеты Dashboard	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех
Просматривать историю пропущенных вызовов	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех

Исходящий обзвон

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Создавать / редактировать кампании	- своих и подконтрольных групп - всех	нет	свои и подконтрольных групп	свои и подконтрольных групп	всех	нет	нет	всех
Просматривать кампании	- в которых состоит - своих и подконтрольных групп - все	в которых состоит	свои и подконтрольных групп	свои и подконтрольных групп	всех	нет	нет	всех
Выгружать список контактов *		нет	нет	да	да	нет	нет	да

* чекбокс "Выгружать список контактов" недоступен при отсутствии у пользователя доступа на "Просмотр кампаний".

Сделки

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Создавать / редактировать/просматривать сделки	- только свои - свои и подконтрольных групп	только свои	свои и подконтрольных групп	свои и подконтрольных групп	всех	нет	нет	всех

	- всех							
Настраивать воронку продаж	- в которых состоит - своих и подконтрольных групп - все	нет	нет	нет	всех	нет	нет	всех

Скрипты

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Создавать и редактировать скрипты		нет	нет	да	да	нет	да	да

Обращения

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Просматривать вкладку "Контроль обращений"	- по своим подконтрольным группам - по всем группам	нет	по своим подконтрольным группам	по своим подконтрольным группам	да	нет	нет	да
Редактировать тематики	- своих и подконтрольных групп - всех групп	нет	нет	своих и подконтрольных групп	всех групп	нет	нет	всех групп
Использовать тематики в обращениях	- своих и подконтрольных групп - всех групп	только для своих и подконтрольных групп	только для своих и подконтрольных групп	только для своих и подконтрольных групп	всех групп	только для своих и подконтрольных групп	только для своих и подконтрольных групп	всех групп
Редактировать справочник быстрых ответов	- своих и подконтрольных групп - всех групп	нет	нет	своих и подконтрольных групп	всех групп	нет	нет	всех групп

Использовать быстрые ответы в обращениях	- своих и подконтрольных групп - всех групп	только для своих и подконтрольных групп	только для своих и подконтрольных групп	только для своих и подконтрольных групп	всех групп	только для своих и подконтрольных групп	только для своих и подконтрольных групп	всех групп

Конференц-связь

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Просматривать и редактировать настройки Конференц-связи		нет	нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Просматривать настройки услуг "Видеозвонок 1-на-1" и "Групповая видеоконференция"		нет	нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Создавать, редактировать и удалять комнаты конференций	- свои - любые	свои	свои	свои	Любые	Свои	Свои	Любые

Контакты (Адресная книга)

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к вкладке "Контакты"		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Просматривать персональные контакты	-только свои -своей и подконтрольных групп -все	только свои	своей и подконтрольных групп	своей и подконтрольных групп	все	только свои	только свои	все
Создавать и		Нет	Да	Да	Да	Да*	Да	Да

редактировать контакты								
Удалять контакты		Нет	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Импортировать контакты		Нет	Да	Да	Да	Нет	Да	Да
Экспортировать контакты		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Удалять всю адресную книгу		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Настраивать поля в адресной книге		Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Да

Бизнес-аналитика

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к модулю "Бизнес-аналитика"		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да

Речевая аналитика

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Просматривать и изменять настройки		нет	нет	да	да	нет	нет	да
Просматривать и создавать/изменять тематики								
Удалять тематики				нет	нет			
Просматривать отчеты				да	да			

18.1. Вкладка ВАТС

Настройки, вкладка "ВАТС"

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Покупать новые номера Манго		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да
Просматривать, редактировать, добавлять и удалять виджеты		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да
Просматривать, редактировать, добавлять и удалять номера других операторов		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да
Просматривать и редактировать настройки приема звонков		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Сотрудники								
Просматривать список сотрудников	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	для всех сотрудников	для себя и подконтрольных групп	для всех сотрудников	Нет	только для себя	для всех сотрудников
Просматривать карточки сотрудников	- только для себя - для себя и подконтро	Нет	для всех сотрудников	для себя и подконтрольных групп	для всех сотрудников	Нет	только для себя	для всех сотрудников

	льных групп - для всех сотрудников							
Изменять права доступа сотрудников	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет		для всех сотрудников
Изменять список подконтрольных виджетов коллтрекинга	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет		для всех сотрудников
Редактировать исходящий номер	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет		для всех сотрудников
Редактировать аватар	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Только для себя	для всех сотрудников	для себя и подконтрольных групп	для всех сотрудников	только для себя	только для себя	для всех сотрудников
Удалять и добавлять средства приема звонков	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет	только для себя	для всех сотрудников

Изменять порядок, активность и расписание средств приема звонков, а также изменять алгоритм приема звонков по внутреннему номеру	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет	только для себя	для всех сотрудников
Создавать и удалять сотрудников	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет	Нет	для всех сотрудников
Настраивать индивидуальные правила обработки звонков (Автосекретарь)	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Только для себя	для себя и подконтрольных групп	для себя и подконтрольных групп	для всех сотрудников	только для себя	только для себя	для всех сотрудников
Группы								
Просматривать список групп	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	для подконтрольных групп	для подконтрольных групп	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Редактировать список операторов в группах	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	для подконтрольных групп	для подконтрольных групп	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Добавлять и удалять операторов для групп обзвона	- для подконтрольных групп	Нет	Нет	Нет	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп

	- для всех групп							
Просматривать карточки групп	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	для подконтрольных групп	для подконтрольных групп	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Редактировать карточки групп обзвона в полном объеме	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	для подконтрольных групп	Нет	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Изменять алгоритм распределения звонков, менять настройки приема звонков по номерам операторов, менять настройки очереди вызовов в группах.	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	для подконтрольных групп	для подконтрольных групп	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Создавать и удалять группы	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	Нет	Нет	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп

18.2. Вкладка "Обработка звонков"

Настройки, вкладка "ВАТС"

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Покупать новые номера Манго		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да

Просматривать, редактировать, добавлять и удалять виджеты		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да
Просматривать, редактировать, добавлять и удалять номера других операторов		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да
Просматривать и редактировать настройки приема звонков		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Сотрудники								
Просматривать список сотрудников	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	для всех сотрудников	для себя и подконтрольных групп	для всех сотрудников	Нет	только для себя	для всех сотрудников
Просматривать карточки сотрудников	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	для всех сотрудников	для себя и подконтрольных групп	для всех сотрудников	Нет	только для себя	для всех сотрудников
Изменять права доступа сотрудников	- только для себя - для себя и подконтр	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет		для всех сотрудников

	ольных групп - для всех сотрудников							
Изменять список подконтрольных виджетов коллтрекинга	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет		для всех сотрудников
Редактировать исходящий номер	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет		для всех сотрудников
Редактировать аватар	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Только для себя	для всех сотрудников	для себя и подконтрольных групп	для всех сотрудников	только для себя	только для себя	для всех сотрудников
Удалять и добавлять средства приема звонков	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет	только для себя	для всех сотрудников
Изменять порядок, активность и расписание средств приема	- только для себя - для себя и подконтрольных групп	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет	только для себя	для всех сотрудников

звонков, а также изменять алгоритм приема звонков по внутреннему номеру	- для всех сотрудников							
Создавать и удалять сотрудников	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Нет	Нет		для всех сотрудников	Нет	Нет	для всех сотрудников
Настраивать индивидуальные правила обработки звонков (Автосекретарь)	- только для себя - для себя и подконтрольных групп - для всех сотрудников	Только для себя	для себя и подконтрольных групп	для себя и подконтрольных групп	для всех сотрудников	только для себя	только для себя	для всех сотрудников
Группы								
Просматривать список групп	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	для подконтрольных групп	для подконтрольных групп	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Редактировать список операторов в группах	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	для подконтрольных групп	для подконтрольных групп	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Добавлять и удалять операторов для групп обзвона	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	Нет	Нет	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Просматривать	- для подконтр	Нет	для подконтр	для подконтр	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп

карточки групп	ольных групп - для всех групп		ольных групп	ольных групп				
Редактировать карточки групп обзвона в полном объеме	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	для подконтрольных групп	Нет	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Изменять алгоритм распределения звонков, менять настройки приема звонков по номерам операторов, менять настройки очереди вызовов в группах.	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	для подконтрольных групп	для подконтрольных групп	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп
Создавать и удалять группы	- для подконтрольных групп - для всех групп	Нет	Нет	Нет	для всех групп	Нет	Нет	для всех групп

18.3. Вкладка "Настройка АТС"

Настройки, вкладка "Настройка АТС"

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Настройка SIP								
Просматривать список доменов и учетных записей SIP		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да

Создавать, редактировать и удалять домены SIP		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Просматривать пароли учетных записей SIP		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Создавать, редактировать и удалять учетные записи SIP		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Редактировать настройки SIP-телефонии		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Настраивать правила безопасности для SIP-телефонии		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Безопасность и ограничения								
Редактировать настройки безопасности для исходящих вызовов и SIP		Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Да
Просматривать журнал действий пользователей		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Настраивать роли пользователей в ВАТС		Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Да
Конференц-связь								
Просматривать и редактировать настройки Конференц-связи		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да

Просматривать настройки услуг "Видеозвонок 1-на-1" и "Групповая видеоконференция"		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Создавать, редактировать и удалять комнаты конференций	- Только свои - Любые	Только свои	Только свои	Только свои	Любые	Только свои	Только свои	Любые
Дополнительные настройки								
Доступ к разделу		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Управление услугами								
Доступ к разделу		Нет	Нет	Нет	Да			Да
Подключение по API								
Доступ к разделу		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да

18.4. Вкладка "Финансы"

Настройки, вкладка "Финансы"

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Просмотр баланса лицевого счета		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Да	Да
Просмотр информации о расходах за текущий и предыдущий месяцы		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Да	Да
Просмотр списка бухгалтер		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Нет	Да

ских документов								
Просмотр списка договоров		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Нет	Да
Просмотр информации о расходах на связь		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Нет	Да
Просмотр перечня платежей		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Нет	Да
Пополнение баланса лицевого счета		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Да	Да
Настройка автоматического пополнения Лицевого счета		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Да	Да
Редактирование реквизитов организации		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Нет	Да
Управление настройками уведомлений для Лицевого счета и подписок на Бизнес-рецепты		Нет	Нет	Нет	Да	Да	Да	Да

18.5. Вкладка "Смена версии"

Настройки, вкладка "Смена версии"

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к разделу		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да

18.6. Вкладка "Виджеты"

Настройки, вкладка "Виджеты"

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к разделу		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да

19. Приложение 2: Роли и права доступа Контакт-центра

В данном приложении приведено сводное описание параметров доступности, разрешений (прав) и функциональных возможностей Контакт-Центра MANGO OFFICE в зависимости от выбранной роли.

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с приведенной ниже информацией — это очень важно для вашего бизнеса! Правильный выбор роли позволит не допустить несанкционированный доступ к вашим конфиденциальным данным и нецелевое расходование средств.

Пользователь с любой ролью, добавленный в группу, автоматически получает право доступа Оператор в этой группе.

Управление звонками и обращениями

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Управлять звонками в IVR		Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Да
Управлять звонками или обращениями в очереди на группу операторов	- своих групп - своих и подконтрольных групп - всех групп	Своих групп	Своих и подконтрольных групп	Своих и подконтрольных групп	Всех	Своих групп	Своих групп	Всех
Управлять звонками или обращениями у сотрудника по алгоритму группы операторов	- своих групп - своих и подконтрольных групп - всех	Своих групп	Своих и подконтрольных групп	Своих и подконтрольных групп	Всех	Своих групп	Своих групп	Всех
Управлять звонками или обращениями, поступившими непосредственно на сотрудника	- только своими - своих и подконтрольных групп - всех	Только своими	Своих и подконтрольных групп	Своих и подконтрольных групп	Всех	Только своими	Только своими	Всех

Подключаться, суфлировать, прослушивать сотрудников	- своих и подконтрольных групп - всех	Нет	Своих и подконтрольных групп	Своих и подконтрольных групп	Всех	Нет	Нет	Всех
Отменять дозвон по пропущенным вызовам	- своим и подконтрольным группам - всех	Нет	Своим и подконтрольным группам	Своим и подконтрольным группам	Всех	Нет	Нет	Всех

Запись разговоров

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Записывать разговоры в софтфоне		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да

Конференц-связь

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Создавать, редактировать и удалять комнаты конференций	- свои - любые	свои	свои	свои	Любые	Свои	Свои	Любые

Контакты

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к модулю "Контакты"		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Просматривать персональ	- только свои	- только свои	- своей и подконтро	- своей и подконтро	- все	- только свои	- только свои	- все

ные контакты	- своей и подконтрольных групп - все		льных групп	льных групп				
Создавать и редактировать контакты *		Нет	Да	Да	Да	Нет	Да	Да
Удалять контакты *		Нет	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Импортировать контакты		Нет	Да	Да	Да	Нет	Да	Да
Экспортировать контакты		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Удалять всю адресную книгу		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Настраивать поля в адресной книге**		Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Да

При отсутствии доступа к адресной книге пользователь не может просматривать персональные контакты. Чекбокс настройки в Личном кабинете ВАТС будет заблокирован.

* На личные контакты не распространяется

** Настройка отображается в ЛК, если подключен Контакт-центр. Настройка скрывает либо отображает в Контакт-центре вкладку "Настройка полей" в разделе "Клиенты".

Управление сотрудниками

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Менять статус на "Не беспокоить"*	- только у себя - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только у себя	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	Себе	Себе	Всех

Менять статус на "Обзвон"**	- только у себя - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только у себя	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	себе	Себе	Всех
Менять статус на "Перерыв"**	- только у себя - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только у себя	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	себе	Себе	Всех
Менять статус на "Не в сети"	- только у себя - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только у себя	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	Себе	Себе	Всех
Просматривать вкладку "Контроль сотрудников"	- по своим и подконтрольным группам - по всем группам	нет	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	нет	нет	Всех
Назначать (или переназначать) задачи	- только Себе - сотрудникам своих и подконтрольных групп - всем сотрудникам	только Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	Себе	Себе	Всех
Просматривать полную информацию	- только по Себе - по сотрудникам своих и	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	Всех	Себе	Себе	Всех

	подконтрольных групп -по всем сотрудникам							

* Если на этапе авторизации пользователь установил статус **Не беспокоить**, но данное право у него отсутствует, то при успешном входе у него должен быть установлен статус **На линии**, либо первый доступный в списке.

* Если на этапе авторизации пользователь установил статус **Перерыв**, но данное право у него отсутствует, то при успешном входе у него должен быть установлен статус **На линии**, либо первый доступный в списке.

Сообщения и факсы

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Отправлять факсы		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Осуществлять факс-рассылки		Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Просматривать входящие и исходящие факсы и голосовые сообщения	- только свои - свои и подконтрольных групп - всей компании	да, только свои	да, свои и подконтрольных групп	да, свои и подконтрольных групп	да, всей компании	да, только свои	да, только свои	да, всей компании
Скачивать и удалять входящие и исходящие факсы и голосовые сообщения		да, только свои	да, свои и подконтрольных групп	да, свои и подконтрольных групп	да, всей компании	да, только свои	да, только свои	да, всей компании

Панель показателей

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Настраивать панель	- только по Себе - по своим	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех

показателей	подконтрольным группам - по всем							

Отчеты Контакт-Центра

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Просматривать рабочее время сотрудников	- только по себе - своих и подконтрольных групп - всех	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех
Просматривать производительность сотрудников	- только по себе - своих и подконтрольных групп - всех	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех
Просматривать производительность групп	- только по своей группе - своих и подконтрольных групп - всех	только по своей группе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	Себе	Себе	всех
Просматривать обслуживание входящих вызовов	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	себе	себе	всех
Просматривать карточку рабочего дня	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	себе	себе	всех
Просматривать классификац	- только по себе	только по Себе	своих и подконтро	своих и подконтро	всех	себе	себе	всех

ию обращений	- по своим и подконтрольным группам - по всем		льных групп	льных групп				
Просматривать виджеты Dashboard	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	себе	себе	всех
Просматривать историю пропущенных вызовов	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	только по Себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	себе	себе	всех
Просматривать График работы	- только по себе - по своим и подконтрольным группам - по всем	нет	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	всех	нет	нет	всех

Бизнес-аналитика

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к модулю "Бизнес-аналитика"		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да

Исходящий обзвон

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Создавать / редактиро	- своих и подконтрольных групп - всех	нет	свои и подконтрольных групп	свои и подконтрольных групп	всех	нет	нет	всех

вать кампании								
Просматривать кампании	- в которых состоит - своих и подконтрольных групп - все	в которых состоит	свои и подконтрольных групп	свои и подконтрольных групп	всех	нет	нет	всех
Выгружать список контактов		нет	нет	да	да	нет	нет	да

Скрипты

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Создавать, просматривать и редактировать скрипты		нет	нет	да	да	нет	да	да

Просмотр и тестовый проход назначенных на пользователя скриптов, доступен всегда.

Кнопки скачивания записи при просмотре прохода скрипта с записью вызова отображаются, но недоступны для нажатия, если у пользователя нет права "Выгружать и отправлять записи по почте".

Обращения

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Просматривать вкладку "Контроль обращений"	- по своим подконтрольным группам - по всем группам	нет	по своим подконтрольным группам	по своим подконтрольным группам	да	нет	нет	да
Редактировать тематики	- своих подконтрольных групп - всех групп	нет	нет	своих подконтрольных групп	всех групп	нет	нет	всех групп
Использовать тематики в	- своих подконтрольных групп	только для своих подконтр	только для своих подконтро	только для своих подконтро	всех групп	только для своих подконтр	только для своих подконтр	всех групп

обращениях*	- всех групп	ольных групп	льных групп	льных групп		ольных групп	ольных групп	
Редактировать справочник быстрых ответов	- своих и подконтрольных групп - всех групп	нет	нет	своих и подконтрольных групп	всех групп	нет	нет	всех групп
Использовать быстрые ответы в обращениях	- своих и подконтрольных групп - всех групп	только для своих и подконтрольных групп	только для своих и подконтрольных групп	только для своих и подконтрольных групп	всех групп	только для своих и подконтрольных групп	только для своих и подконтрольных групп	всех групп

* Пользователи видят только те тематики, которые принадлежат их группам. Тематики "без группы" могут использовать пользователи, которые не состоят в группах. Пользователи, которые состоят хотя бы в одной группе, эти тематики не видят.

Сотрудники

Доступные настройки	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Редактировать исходящий номер	Если в ВАТС сотрудник не может менять себе исходящий номер, то и в Контакт-центре данная возможность недоступна.						
Редактировать аватар	Если в ВАТС сотрудник не может менять себе аватар, то и в Контакт-центре данная возможность недоступна.						
Изменять порядок, активность и расписание средств приема звонков, а также изменять алгоритм приема звонков по внутреннему номеру	Если в ВАТС пользователь не может менять средства приема звонков, то и в Контакт-центре данная возможность недоступна.						

Разрешения при работе с модулем WFM (Рабочее время сотрудников)

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Доступ к вкладке "График работы"		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Доступ к вкладке "Шаблоны графика работы"		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да
Доступ к вкладке "Планирование загрузки"		Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да

Разрешения, применяемые при работе с модулем "Сделки"

Доступные настройки	Варианты доступа	Сотрудник	Старший сотрудник	Руководитель группы	Руководитель компании	Бухгалтер	Маркетолог	Администратор
Создавать, редактировать, просматривать сделки	- только свои - своих и подконтрольным группам - все	только по себе	своих и подконтрольных групп	своих и подконтрольных групп	все	нет	нет	все
Настраивать воронку продаж		нет	нет	нет	да	нет	нет	да
Настраивать автоматические действия		нет	нет	нет	да	нет	нет	да
Настройки пользовательских полей		нет	нет	нет	нет	нет	нет	да
Настраивать причины отказа в сделках		нет	нет	нет	нет	нет	нет	да
Импортировать сделки		нет	нет	нет	да	нет	нет	да

Разрешения, применяемые при работе с настройками

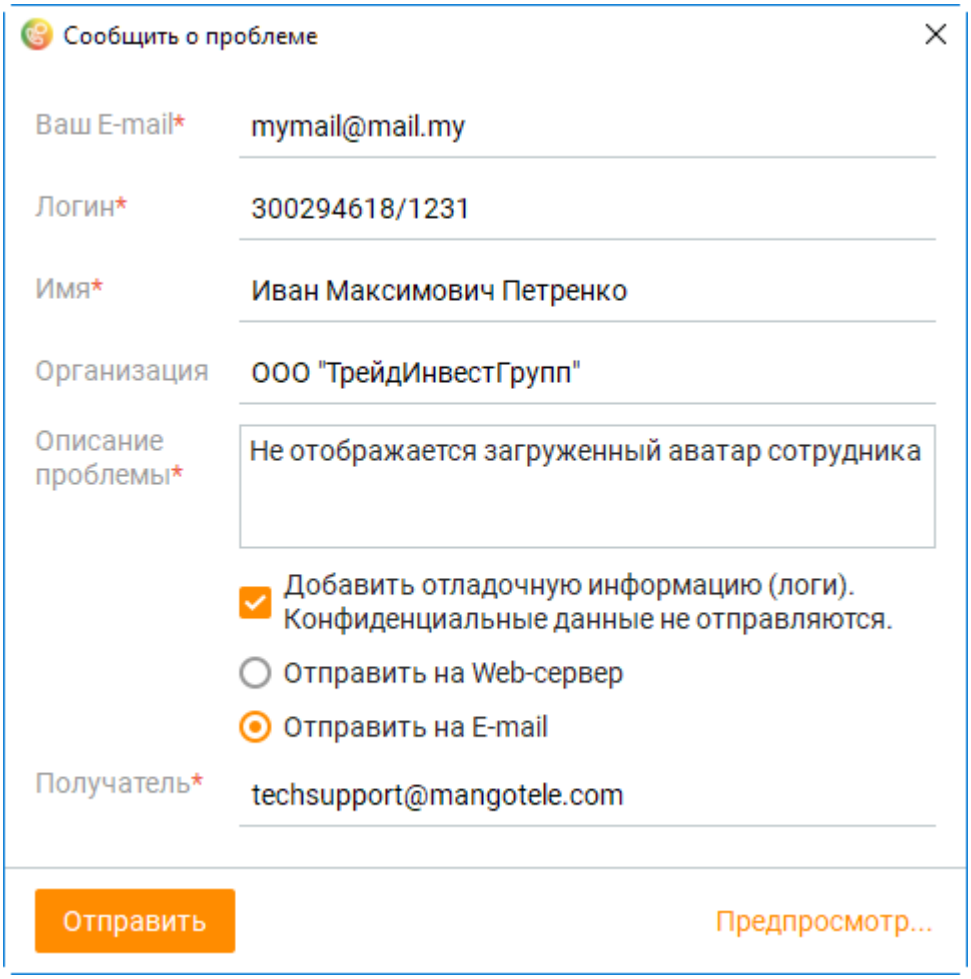
Вкладка	Сотрудник	Оператор	Супервизор	Администратор
ВАТС	Нет	Нет	Да	Да
Обработка звонков	Нет	Нет	Нет	Да
Настройки АТС	Нет	Нет	Нет	Да
Финансы	Нет	Нет	Нет	Да
Смена версии	Нет	Нет	Нет	Да
Виджеты	Нет	Нет	Нет	Да

20. Приложение 3: Отчеты об ошибках

Вы можете отправлять отчеты о проблемах и ошибках, возникающих при использовании Контакт-Центра MANGO OFFICE, сотрудникам отдела технической поддержки.

Для отправки отчета об ошибке или проблеме

1. Щелкните правой кнопкой манипулятора по значку программы в области системных уведомлений (трее).
2. Выберите пункт меню **Отправить отчет об ошибке**. После этого на экране отображается окно **Сообщить о проблеме**.



3. Введите в соответствующие поля нужную контактную информацию и описание возникшей ошибки или проблемы. Поля, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными для заполнения.
4. При необходимости отключите отправку вместе с отчетом логов (журналов работы) приложения, убрав соответствующий флажок.

Логи включают только технические данные о работе Контакт-Центра MANGO OFFICE и не содержит никакой конфиденциальной информации. Рекомендуется не отключать отправку логов — содержащиеся в них данные помогут нашим специалистам в решении вашей проблемы.

5. Выберите способ отправки отчета, используя переключатель:

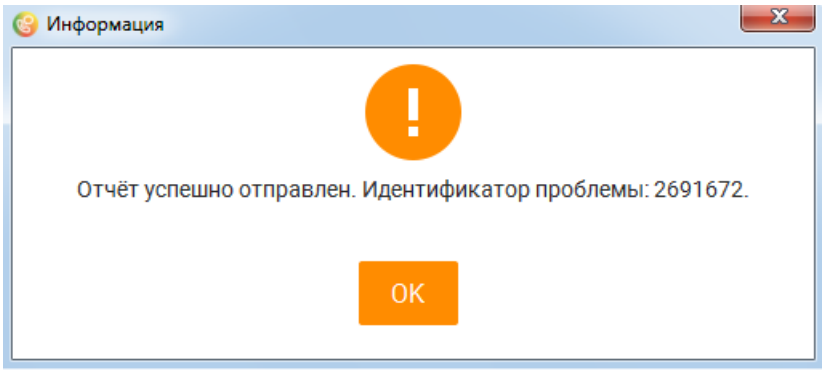
- Отправить на Web-сервер — отчет о проблеме отправляется непосредственно из Контакт-Центра MANGO OFFICE;

- Отправить на E-mail — отчет о проблеме отправляется на указанный вами адрес электронной почты с использованием протокола SMTP:

Если ваш сервер исходящей почты требует при отправке писем авторизации с вводом пароля (например, пароля вашей учетной записи электронной почты, используемого при получении почты), вы не сможете отправить письмо непосредственно из Контакт-Центра MANGO OFFICE, поскольку из соображений конфиденциальности Контакт-Центра MANGO OFFICE не позволяет вводить пароль от вашей учетной записи электронной почты. В этом случае для отправки отчета о проблеме воспользуйтесь вашим почтовым клиентом с настроенной учетной записью электронной почты.

Если для соединения с вашим сервером исходящей почты нужно использовать нестандартный порт (не порт 25), вы не сможете отправить письмо непосредственно из Контакт-Центра MANGO OFFICE. В этом случае для отправки отчета о проблеме воспользуйтесь вашим почтовым клиентом с настроенной учетной записью электронной почты.

6. При необходимости нажмите ссылку Предпросмотр для чтобы просмотра содержимого отправляемого отчета о проблеме. При этом отчет открывается в используемом в системе по умолчанию браузере.
7. Нажмите кнопку Отправить. При успешной отправке отчета на Web-сервер на экране отображается соответствующее информационное сообщение.



8. Если вы хотите отслеживать решение вашей проблемы, запишите идентификатор проблемы и указывайте его специалистам отдела технической поддержки при последующих обращениях.

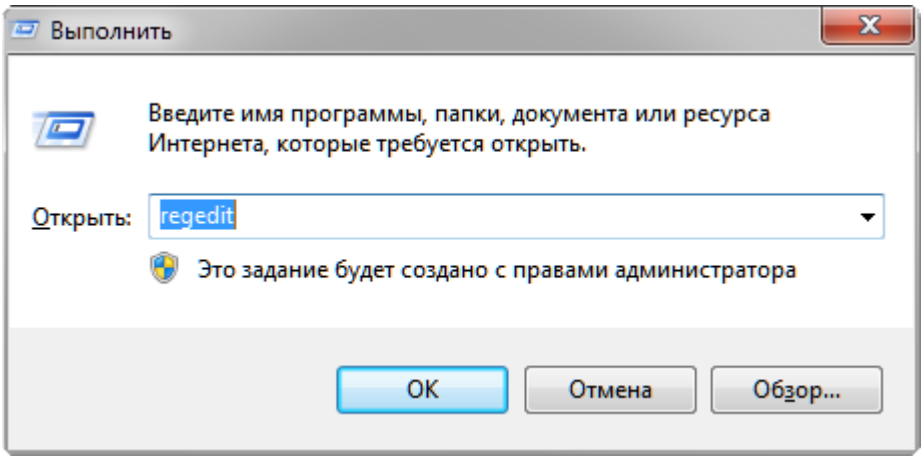
21. Приложение 4: Ассоциация со ссылками «callto» и «tel»

Вы можете настроить Контакт-центр MANGO OFFICE для совершения исходящих вызовов при нажатии на ссылки **callto** и **tel** в браузере. Для этого потребуется внести изменения в реестр Windows.

Эта функциональная возможность поддерживается в операционных системах Windows 10, Windows 8.1, Windows 7 с пакетом обновления 1 (SP1) и Windows XP с пакетом обновления 3 (SP3).
На данный момент в Windows 8.1 вследствие ограничений Microsoft работает только ассоциация **callto**.

Описанные далее действия рекомендуется выполнять с использованием учетной записи пользователя, имеющей права администратора на локальном ПК.
При выполнении этих действий в Windows 10, Windows 8.1 и Windows 7 система может отображать сообщения, количество и содержание которых зависит от установленных параметров контроля учетных записей пользователей.
Для обеспечения корректной работы необходимо подтвердить все выдаваемые системой запросы на выполнение тех или иных действий.

Создайте резервную копию соответствующих веток реестра с использованием Редактора реестра (regedit). Запустите программу с помощью поля **Найти программы и файлы** или формы **Выполнить** (вызывается сочетанием клавиш Win+R)



Затем экспортируйте (**Файл / Экспорт**) в файлы с расширением .reg следующие ветки реестра:

```
HKEY_CLASSES_ROOT/callto/
HKEY_CLASSES_ROOT/tel/
```

Экспорт в файлы с расширением .reg необходимо выполнить, чтобы обеспечить возможность восстановления ранее заданных соответствий для ссылок **callto** и **tel** — например, после деинсталляции Контакт-центра MANGO OFFICE.

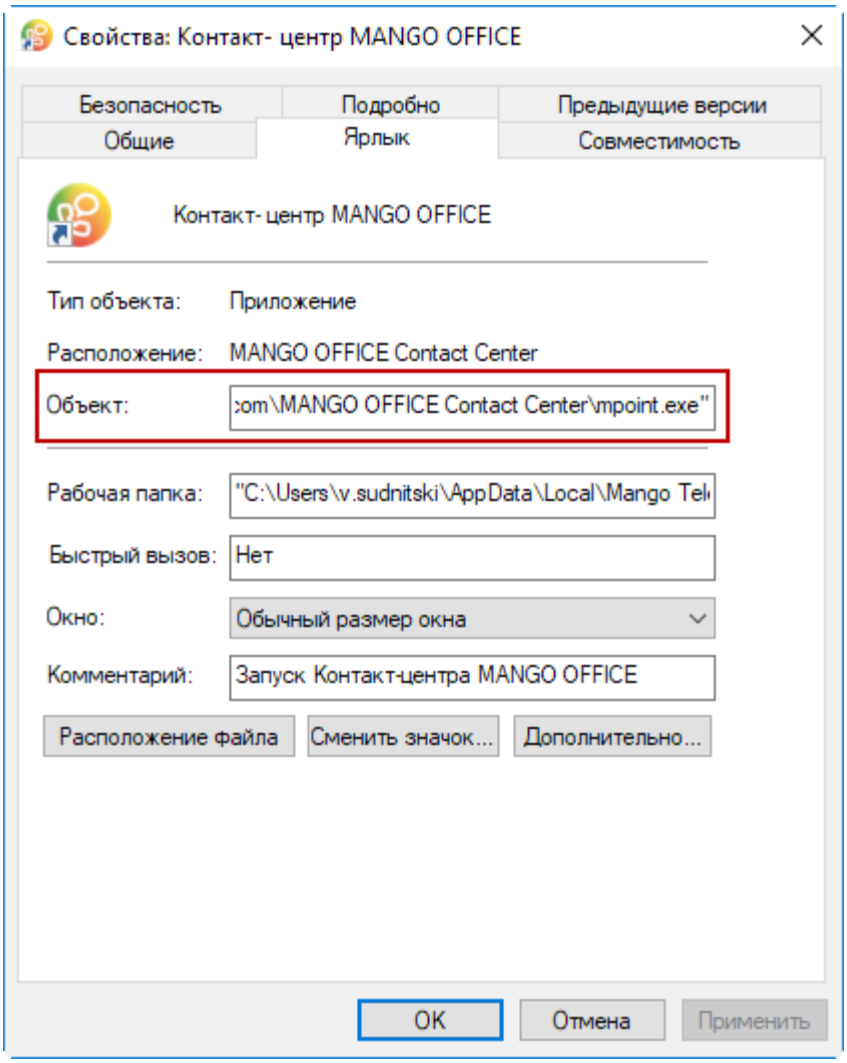
Экспортированные файлы можно объединить. При объединении следует проследить, чтобы в итоговом файле не повторялся заголовок «Windows Registry Editor Version 5.00».

После этого создайте файл с расширением .reg (например, **mpoint.reg**), который будет использоваться для ассоциации Контакт-центра MANGO OFFICE со ссылками **callto** и **tel**.

Файл должен иметь содержание как в приведенном далее примере. Путь к исполняемому файлу Контакт-центра MANGO OFFICE (mpoint.exe) **следует заменить на путь, по которому приложение установлено в целевой системе**.

При замене заданного в примере пути к исполняемому файлу на путь, существующий в целевой системе, необходимо использовать двойную косую черту (\\) вместо одинарной — так, как указано в примере ниже.

Для того, чтобы узнать путь установки , щелкните правой кнопкой по ярлыку программы на рабочем столе и выберите команду **Свойства**. См. пример для ОС Windows 7 на рисунке ниже.



Пример файла для ассоциации Контакт-центра MANGO OFFICE со ссылками callto и tel

Для Windows 10 и Windows 8.1

```
 Windows Registry Editor Version 5.00
[HKEY_CLASSES_ROOT\callto]
@="URL: CallTo Protocol"
"EditFlags"=hex:02,00,00,00
"URL Protocol"=""
[HKEY_CLASSES_ROOT\callto\DefaultIcon]
@="\"C:\\Users\\user\\AppData\\Local\\Mango Telecom\\MANGO OFFICE Contact
Center\\mpoint.exe\",0"
[HKEY_CLASSES_ROOT\callto\shell]
[HKEY_CLASSES_ROOT\callto\shell\open]
[HKEY_CLASSES_ROOT\callto\shell\open\command]
@="\"C:\\Users\\user\\AppData\\Local\\Mango Telecom\\MANGO OFFICE Contact
Center\\mpoint.exe\" \"-%1\""
```

Для Windows 7 и Windows XP

```
Windows Registry Editor Version 5.00
[HKEY_CLASSES_ROOT\callto\DefaultIcon]
@="\"C:\\Users\\user\\AppData\\Local\\Mango Telecom\\MANGO OFFICE Contact
Center\\mpoint.exe\",0"
[HKEY_CLASSES_ROOT\callto\shell\open\command]
@="\"C:\\Users\\user\\AppData\\Local\\Mango Telecom\\MANGO OFFICE Contact
Center\\mpoint.exe\" \"-\"\"%l\"\"\""
[HKEY_CLASSES_ROOT\tel]
@="URL:MyProgram Protocol"
"URL Protocol"=""
[HKEY_CLASSES_ROOT\tel\shell]
[HKEY_CLASSES_ROOT\tel\shell\open]
[HKEY_CLASSES_ROOT\tel\DefaultIcon]
@="\"C:\\Users\\user\\AppData\\Local\\Mango Telecom\\MANGO OFFICE Contact
Center\\mpoint.exe\",0"
[HKEY_CLASSES_ROOT\tel\shell\open\command]
@="\"C:\\Users\\user\\AppData\\Local\\Mango Telecom\\MANGO OFFICE Contact
Center\\mpoint.exe\" \"-\"\"%l\"\"\""
```

После создания файла с расширением .reg необходимо произвести его слияние с текущим реестром. Для этого запустите созданный файл двойным щелчком и при необходимости ответьте утвердительно на выдаваемые системой запросы.

При работе в операционной системе Windows 10 в дополнение к .reg файлу также необходимо скачать скрипт и запустить его от имени администратора компьютера. При первом нажатии на **callto/tel** в верхней части экрана отобразится меню, в котором необходимо выбрать пункт "Контакт-центр MANGO OFFICE".

Чтобы убедиться в корректности внесенных в реестр изменений, вы можете вызвать командную строку Windows ([Win + R]) и набрать **callto:номер** или **tel:номер**

Также для проверки можно создать тестовую страницу в виде файла с расширением .html (например, testpage.**html**), и открыть его двойным щелчком по названию файла. Пример содержания файла тестовой страницы приведен ниже; замените номер телефона **5555555** на нужный.

После этого в браузере по умолчанию открывается соответствующая тестовая страница. При нажатии на ссылку **callto** или **tel** Контакт-центр MANGO OFFICE осуществляет исходящий вызов по указанному в ссылке номеру.

Для осуществления исходящих вызовов при выборе ссылок **callto** / **tel** должен быть запущен Контакт-центр MANGO OFFICE и выполнен вход пользователя в систему.

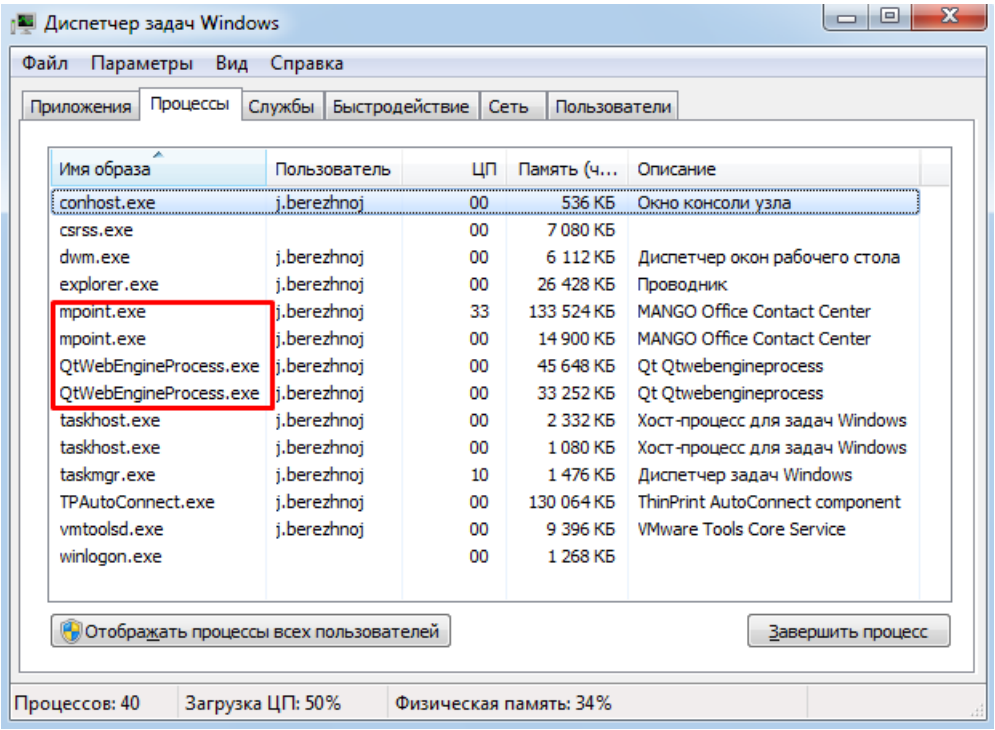
Пример содержания файла тестовой страницы

```
<HTML>
<HEAD>Test Page</HEAD>
<BODY>
<br>
<TD><a href="callto:55555555"> Test (callto)</a></TD>
<br>
<TD><a href="tel:5555555"> Test (tel)</a></TD>
</BODY>
</HTML>
```

В некоторых случаях при попытке осуществления исходящего вызова на экране отображается ошибка вида: "Не удалось запустить новый экземпляр приложения. Запрещено в настройках". Для устранения ошибки необходимо скачать скрипт и запустить его от имени администратора компьютера.

22. Приложение 5: Блокировка Контакт-центра

Для того, чтобы основные и дочерние процессы Контакт-Центра MANGO OFFICE не блокировались службами безопасности вашей компании, в диспетчере задач Windows следующие процессы приложения следует добавить в исключения:



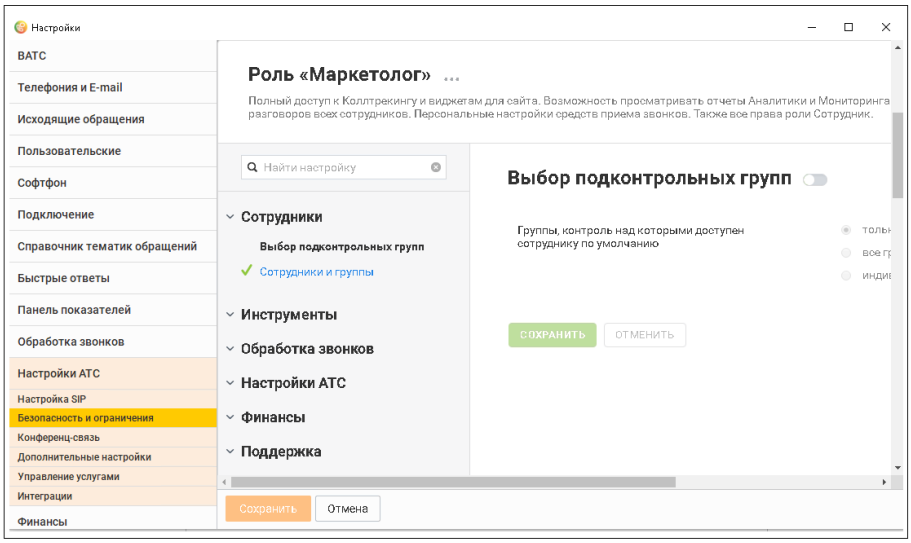
- **mpoint** (корневой) – главное приложение;
- **mpoint** (дочерний) – проигрыватель mp3 записей;
- **QtWebEngineProcess.exe** – браузер для отображения Web-содержимого в клиентском приложении (количество процессов определяется количеством загруженных страниц и их содержимого);
- **u.mpoint** – установщик обновлений (запускается только при автоматическом обновлении).

23. Приложение 6: Дополнительные возможности Контакт-Центра

Скрытие номера клиента

Скрытие номера клиента и блокирование элементов редактирования номера клиента распространяется на пользователей, для которых выполняются оба условия:

1. На продукте пользователя подключена услуга **Скрытие номера клиента**.
2. Пользователь обладает ролью, в которой отключена настройка "Выбор подконтрольных групп" в разделе **Безопасность и ограничения/Настройка доступа**.



Скрытие номера клиента распространяется на следующие разделы Контакт-Центра:

- контроль обращений;
- мои обращения – заблокированы элементы редактирования полей, содержащих номера клиентов. Возможность создавать клиента с номером телефона услугой не заблокирована;
- классификации обращений;
- очередь обращений – вызовы, заказы обратного звонка;
- история вызовов;
- обслуживание входящих вызовов;
- пропущенные вызовы – в отчете о пропущенных вызовах и верхней панели;
- сделки – скрыты номера в карточках создания и редактирования сделки, в поиске клиента по номеру, а также скрыт номер в результатах поиска сделок;
- адресная книга – скрыты номера в списке контактов, клиенты со скрытыми номерами отсутствуют в выгрузке контактов адресной книги;
- клиенты – в карточках клиентов нет возможности редактировать номер (если поле "мобильный телефон" заполнено, то вместо номера отображается "Номер защищен");
- карточки сотрудников;
- исходящий обзвон – скрыт номер в карточках исходящего обзвона;
- скрипт – скрыт номер в прохождении скриптов;
- задачи – скрыт номер при постановке задачи на автодозвон клиенту. Недоступно редактирование номера, но доступно создание задачи со скрытым номером;

- софтфон – скрыт номер в карточках софтфона, в карточках обратного звонка (пользователь видит номер телефона только при наборе номера, при любом состоянии вызова номер скрыт).
- форма перевода звонка на клиента;

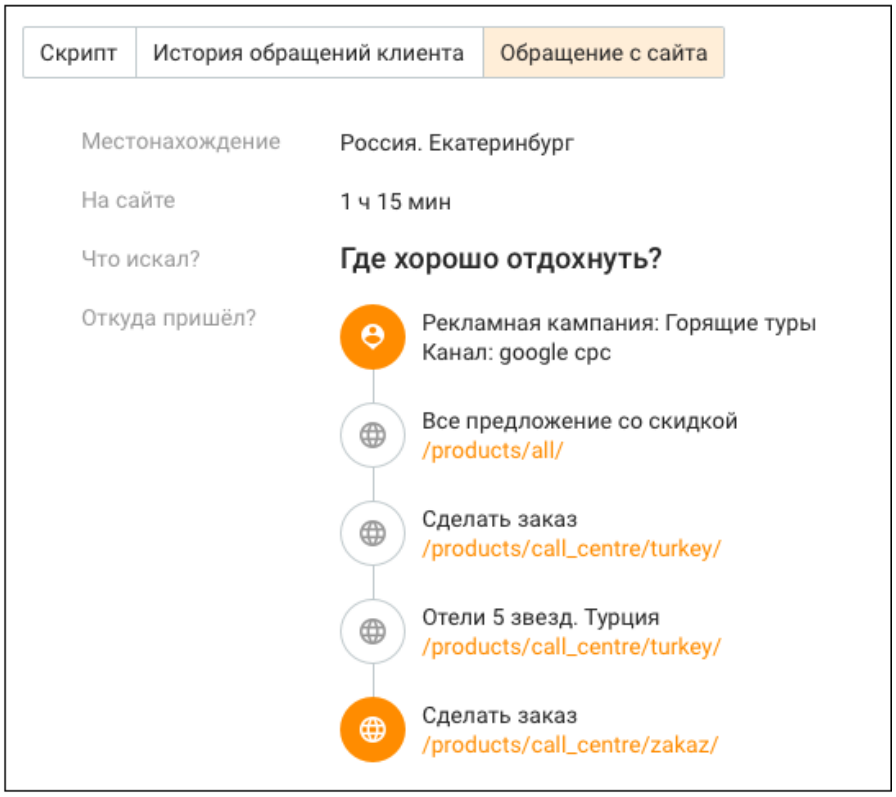
Вместо скрытого номера клиента отображается "Номер защищен". ФИО и иные данные клиентов остаются доступны.

Отображение информации о посетителе

Функция доступна только при наличии на продукте подключенных услуг **Динамический коллтрекинг**, а также услуги **Информация об интересах клиента до начала разговора.**

Следующая информация о клиенте доступна при заказе обратного звонка на сайте, для обращений с сайта и для звонков динамического коллтрекинга:

- Город – город, где находится клиент;
- Таймер – время нахождения на сайте в формате дд:чч:мм;
- Что искал – что интересует посетителя на сайте;
- Откуда пришел – сайт-источник;
- Данные о канале/источнике – рекламная кампания, канал кампании;
- История переходов – список страниц сайта, посещенных клиентом;
- Текущая страница – страница, с которой произведен заказ обратного звонка.



Получение push-уведомлений от компании MANGO Telecom

О проведении регламентных работ пользователи Контакт-Центра информируются при помощи системных push-уведомлений от компании MANGO Telecom.

Если компьютер пользователя выключен или заблокирован, то пользователь получает уведомление после включения/разблокировки компьютера. Время жизни уведомлений 5 дней.

Интеграция с Google Analytics

События Контакт-центра могут транслироваться в аккаунт Google-аналитики. События создаются согласно протоколу передачи статистических данных Google Analytics (Measurement Protocol) по форме event/Категория/Действие/Ярлык/pageview/страница/название страницы.

Переход по вкладкам основного меню, содержащим подвкладки, записывается в событие перехода в подвкладку, на которой оказался пользователь.

ПРИМЕР:
Пользователь кликнул в основном меню на Обращения, попал на Контроль обращений. Затем перешел на подвкладку История обращений. Потом – перешел во вкладку основного меню Клиенты. Потом – кликнул по вкладке Обращения (и оказался на История обращений). В Google-аналитику будут переданы следующие события:

- Активация вкладки "Контроль обращений"
- Активация вкладки "История обращений"
- Активация вкладки "Клиенты"
- Активация вкладки "История обращений".

Экспорт данных

По умолчанию при экспорте для каждого отчета или списка пользователю предлагается наименование файла, которое он может изменить:

Отчет/Список	Наименование файла экспорта
Контакты	Контакты_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
История обращений	История_обращений_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
История сделок	История_сделок_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Сделки в работе	Сделки_в_работе_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Воронка продаж	Воронка_продаж_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
История вызовов	История_вызовов_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Пропущенные вызовы	Пропущенные_вызовы_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Эффективность кампании ИО	Эффективность_кампании_ИО_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Статистика по кампании ИО	Статистика_по_кампании_ИО_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Скрипты – Статистика ответов	Скрипты_Статистика_ответов_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Скрипты – Эффективность сотрудников	Скрипты_Эффективность_сотрудников_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Отчет по задачам	Отчет_по_задачам_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Карточка рабочего дня	Карточка_рабочего_дня_DD-MM-YYYY_HH-MM.pdf
Рабочее время сотрудника	Рабочее_время_сотрудника_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Производительность сотрудников	Производительность_сотрудников_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv
Производительность групп	Производительность_групп_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv

Обслуживание входящих вызовов	Обслуживание_входящих_вызовов_DD-MM-YYYY_HH-MM.csv

где **DD-MM-YYYY_HH-MM** – дата и время инициации экспорта.

Форматированный текст при экспорте в CSV конвертируется как текст без форматирования.

Расчет прогноза потерь звонков по формуле Эрланга

Формула Эрланга – формула вероятности блокировки, которая описывает вероятность потерь вызовов для группы идентичных параллельных ресурсов (телефонных линий, цепей, каналов трафика или эквивалентов).

$$P_w = \frac{\frac{A^N}{N!}\frac{N}{N-A}}{\left(\sum_{i=0}^{N-1}\frac{A^i}{i!}\right) + \frac{A^N}{N!}\frac{N}{N-A}}$$

где:

Pw – вероятность ожидания вызова

A – интенсивность трафика: это продолжительность времени, которое потребовалось бы для всех телефонных звонков за час, если бы они были заказаны от начала до конца. Таким образом, если у нас есть 200 звонков со средним временем обработки 3 минуты, у нас будет в общей сложности 200 x 3 = 600 минут звонков или 10 часов звонков = 10 эрлангов

N – количество операторов = (A+1)
i= N-1

$$\text{Service Level} = 1 - \left[P_w \times e^{-[(N-A) \times (\text{Target Time} / \text{AHT})]} \right]$$

e – математическая константа (число Эйлера), всегда равное 2,71828

TargetTime – целевое время ответа (сек.)

AHT – среднее время обработки вызова (сек.)

Если Servece Level (SL) ниже целевого показателя, необходимо увеличить количество операторов.

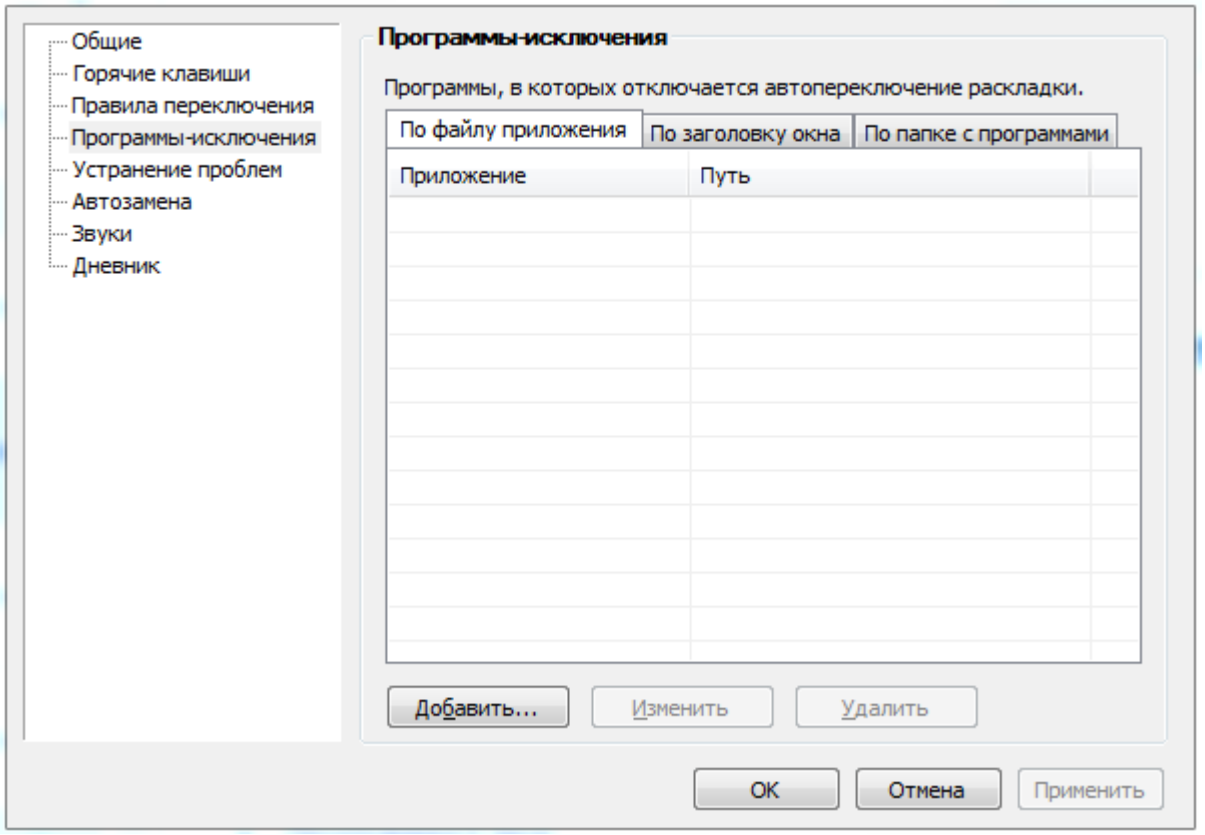
24. Приложение 7. Взаимодействие КЦ со сторонними программами

Punto Switcher

Если на компьютере пользователя Контакт-центра установлена программа Punto Switcher, то для корректной работы необходимо внести Контакт-центр в список программ-исключений Punto Switcher.

Для этого выполните следующие действия:

1. Нажмите правой кнопки мыши на значок Punto Switcher (на панели задач, в правом нижнем углу экрана).
2. Перейдите в меню **Настройки → Программы-исключения**.



3. Выберите способ указания программы:
   - **По файлу приложения** — нажмите кнопку "Добавить" и выберите программу **mpoint.exe** из списка запущенных приложений. Или найдите нужный файл через диалоговое окно Обзор.
   - **По заголовку окна** — дважды нажмите кнопку "Добавить" и введите в открывшееся поле **mpoint.exe**. Когда окно с таким заголовком станет активным, функция автопереключения выключится автоматически.

   В заголовке окна учитывается регистр символов.

   - **По папке с программами** — нажмите кнопку "Добавить" и выберите папку **MANGO Office Contact Center** в диалоговом окне. Автопереключение Punto Switcher перестанет работать в программах, находящихся в указанной папке.
4. Нажмите кнопку **ОК**.

Чтобы отредактировать или удалить программу из исключений, выберите пункт в списке и нажмите кнопку **Изменить** или **Удалить**.

Примечание. Если вы заметили, что даже при выключенном автопереключении Punto Switcher сильно нагружает процессор, включите опцию *"Не взаимодействовать с программами-исключениями"*. Однако в этом случае "горячие клавиши" для конвертации текста работать не будут.

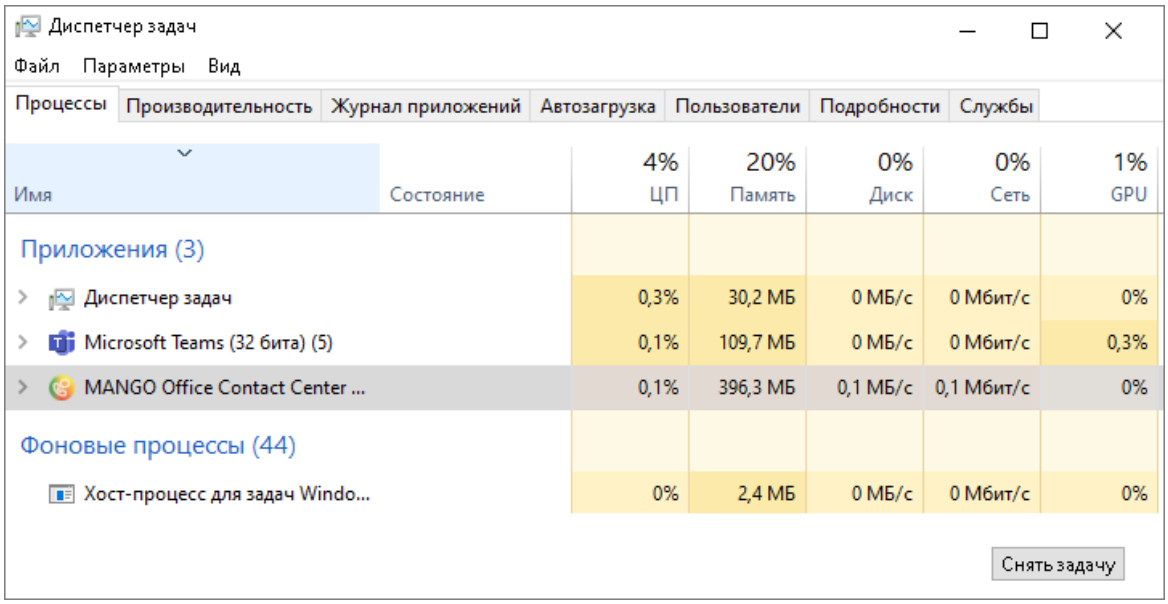
25. Приложение 8. Устранение неполадок

Помощь в устранении неполадок доступна в окне Меню справочной системы.

Устранение неполадок со слышимостью

Для устранения неполадок со слышимостью необходимо произвести очистку реестра. Действуйте в следующей последовательности:

1. Закройте все программы, которые имеют доступ к микрофону. Для этого откройте **Диспетчер задач Windows,** выберите необходимое приложение и нажмите кнопку **Снять задачу**.



2. Отключите монопольный режим для ввода и вывода звука. Для этого откройте **Панель управления** компьютера, выберите раздел **Звук.**

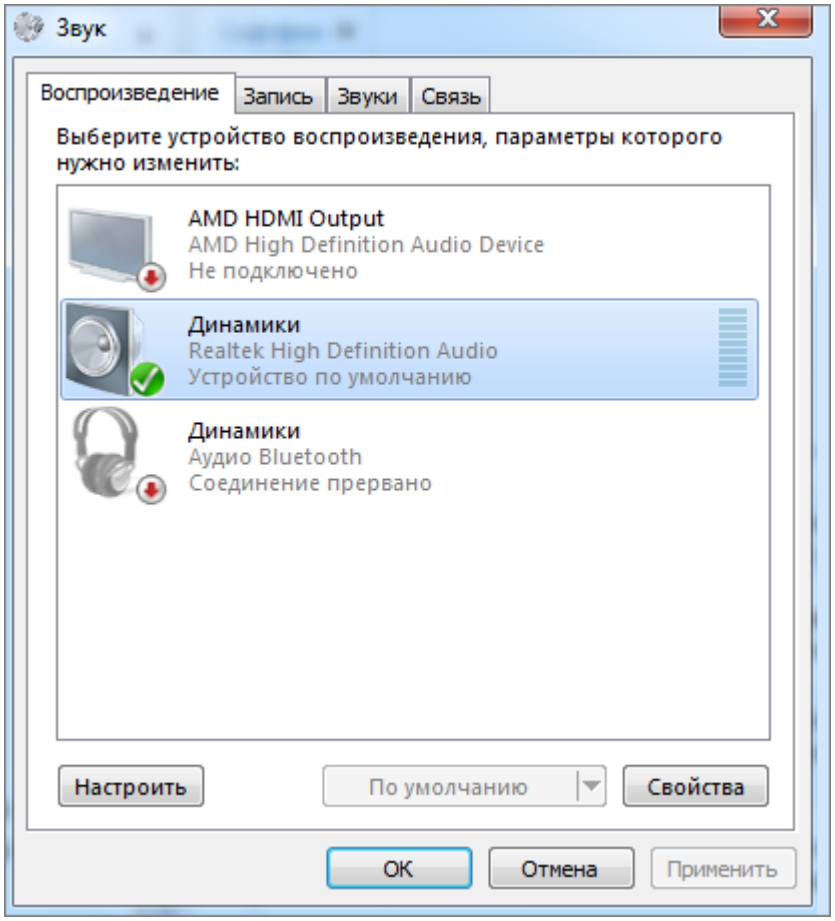


рис.1 Пример окна "ЗВУК" для Windows 7

Перейдите в свойства подключенных **Динамиков,** кликнув по наименованию устройства. Во вкладке **Дополнительно** уберите галочки настроек Монопольного режима. Нажмите кнопку **Применить**.

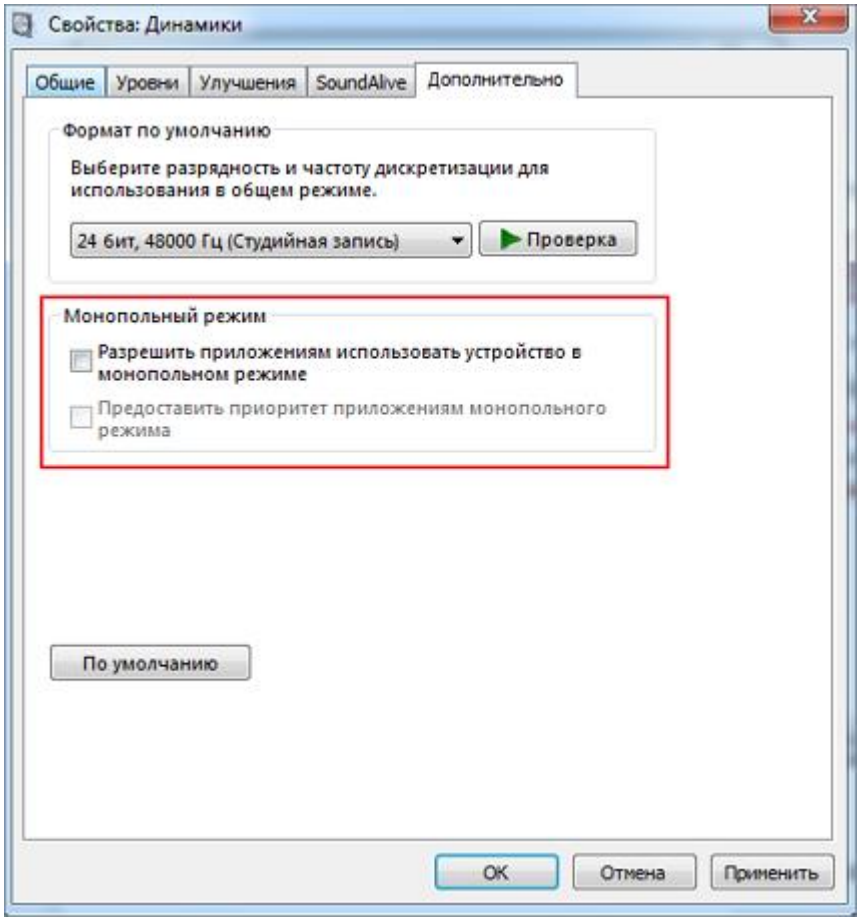
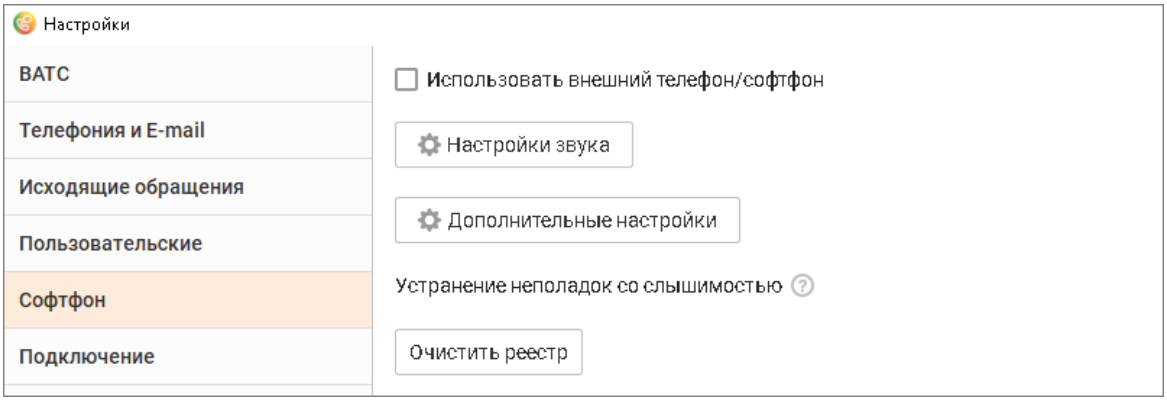
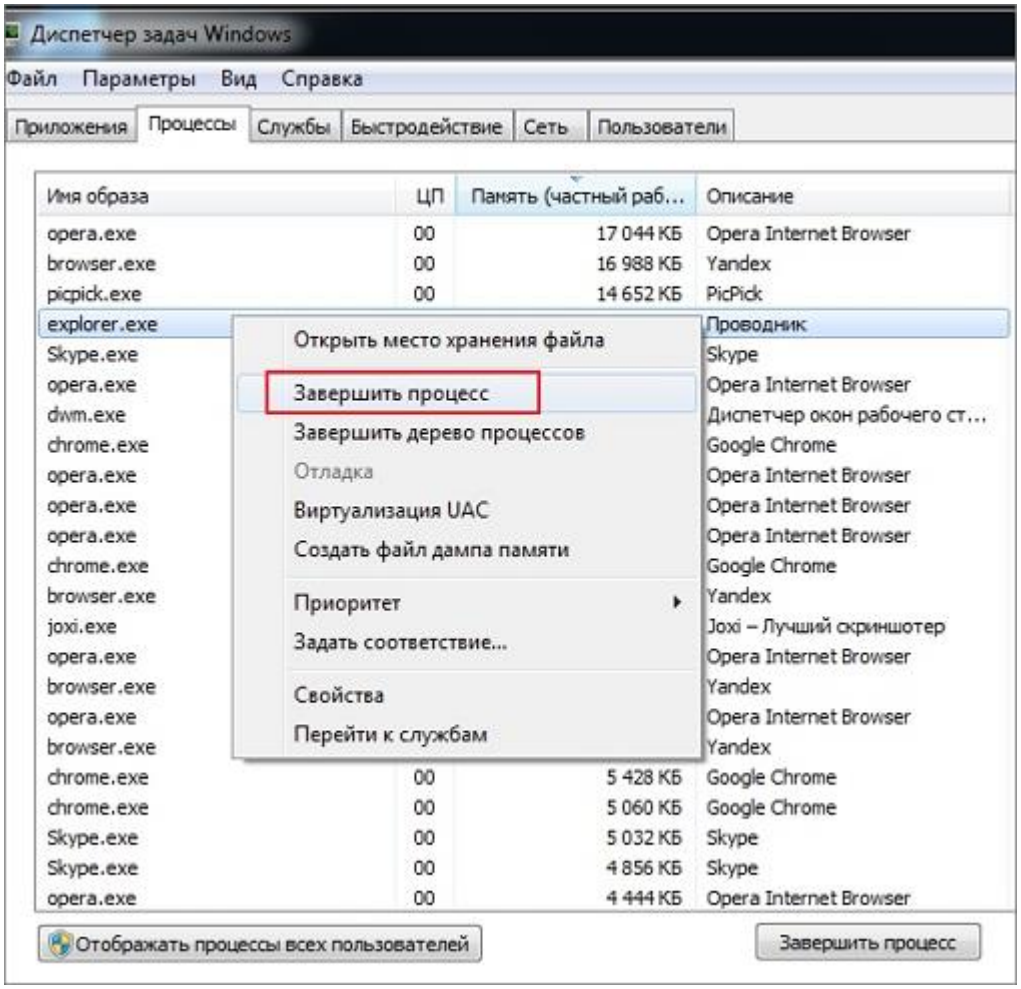


рис.2 Пример окна "Свойства: Динамики" для Windows 7

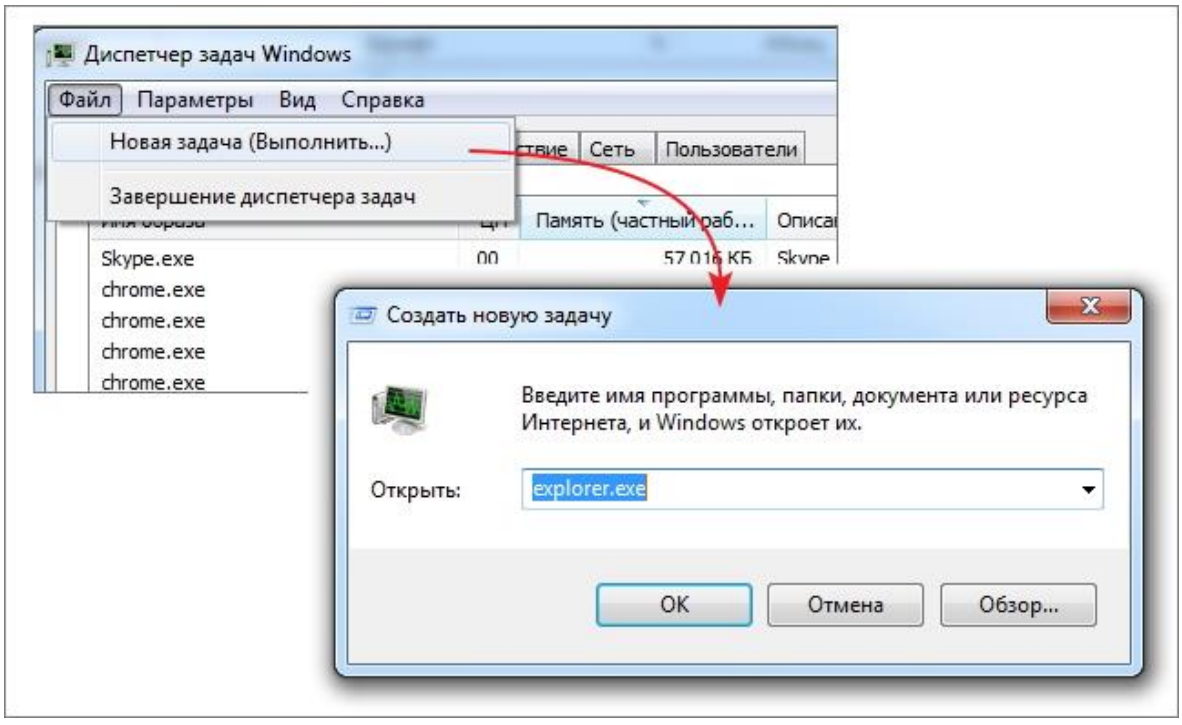
3. Запустите скрипт очистки реестра Контакт-центра MANGO OFFICE. Для этого запустите Контакт-центр, откройте Настройки/Софтфон и нажмите кнопку **Очистить реестр**.



4. Перепустите процесс explorer.exe. Для этого в Диспетчере задач завершите процесс explorer.exe.



Далее в меню **Файл** Диспетчера задач кликните строку подменю **Новая задача.** В открывшейся командной строке введите **explorer.exe** и нажмите кнопку **ok.** Перезагружать ПК необязательно.



Если эти действия не помогли устранить проблему слышимости, обратитесь в службу технической поддержки MANGO OFFICE.

Ошибка "Не удалось совершить вызов. Возможно проблема со звуковым устройством"

При возникновении ошибки "Не удалось совершить вызов. Возможно проблема со звуковым устройством" в первую очередь следует проверить настройки гарнитуры.

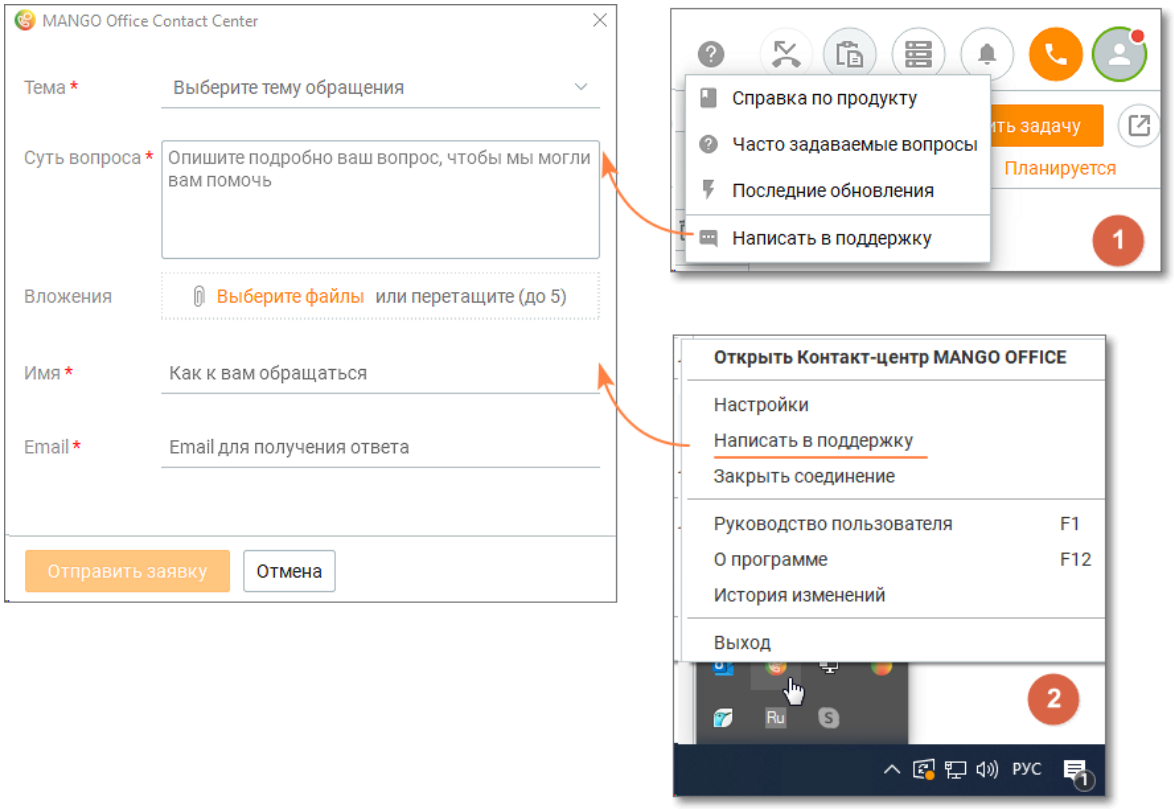
Если гарнитура подключена корректно, для диагностики причины неполадок попробуйте временно отключить антивирус "Касперский". Далее обратитесь в службу технической поддержки.

Обращение в службу технической поддержки MANGO OFFICE

Пользователь может обратиться в службу технической поддержки одним из указанных способов:

1. С помощью нажатия на иконку вопросительного знака в главном меню программы. В открывшемся списке следует выбрать "Написать в поддержку".

2. С помощью вызова меню в трее, и нажатию на кнопку "Написать в поддержку".



Указанные способы инициации заявки работают только при наличии соединения с сервером.