



QsIQ: Руководство пользователя

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ | 3 |
| Центру обработки вызовов | 3 |
| Контролю качества | 3 |
| Сценаристам | 3 |
| Менеджменту | 3 |
| СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ | 3 |
| АДМИНИСТРИРОВАНИЕ | 4 |
| НАЧАЛО РАБОТЫ | 4 |
| Авторизация | 4 |
| Стартовый интерфейс | 5 |
| ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ | 6 |
| Сотрудники | 6 |
| Подраздел «Сотрудники» | 6 |
| Подраздел «Структура компании» | 7 |
| Знания операторов | 8 |
| Планирование | 9 |
| Подраздел «Календарь планирования» | 9 |
| Подраздел «Распределение операторов» | 10 |
| КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА | 11 |
| Выдача | 12 |
| Проигрыватель | 12 |
| Чек-лист | 13 |
| ОТЧЁТЫ | 15 |
| Пользовательские отчёты по качеству | 15 |
| ПРОЕКТЫ | 17 |
| Поиск кампаний | 17 |
| Кампания | 17 |
| Сценарии | 18 |
| Описание кампании | 18 |
| Планы | 19 |
| Настройки | 19 |
| Обзвон | 19 |
| Базы | 20 |
| Нормативы по статусам | 20 |
| Коммерческие показатели ТМ | 21 |
| Общие услуги | 21 |
| Штрафы | 21 |
| Квоты | 22 |
| ЛК заказчика | 22 |
| Контроль качества | 23 |

Описание системы

QsIQ — программный комплекс для автоматизации контактного центра, нацеленного на исходящий телемаркетинг.

Мы создали и развиваем продукт под потребности растущего бизнеса и под изменчивые требования рынка. В основе архитектуры лежат компетенции ключевых сотрудников и топ-менеджеров компании. QsIQ автоматизирует значительную часть работы в большинстве бизнес-процессов контактного центра.

Миссия QsIQ

Оставить возможность сотрудникам контактных центров тратить время только на ту работу, которую нельзя автоматизировать, остальное сделает QsIQ

Центру обработки вызовов

Для операторов разработан лаконичный интерфейс, который позволяет использовать интерактивный сценарий разговора, фиксировать ответы клиентов, регистрировать результаты обработки вызовов.

Для младшего и среднего менеджмента доступны десятки инструментов в онлайн-формате, которые позволяют управлять персоналом и эффективностью проектов.

Контролю качества

Гибкая фильтрация по записям позволяет быстро найти и оценить необходимые разговоры, проверить правильность заполнения данных и постановки результата обработки обращения.

Сценаристам

Конструктор сценариев позволяет сценаристу в кратчайшие сроки создать пошаговый алгоритм обработки обращений, спроектировать карточку клиента, сформировать базу знаний по проекту и настроить результаты разговоров.

В сценариях используются переменные, благодаря которым в подсказки для операторов подтягиваются те данные, которые нужны на конкретном этапе: из карточки клиента, из ранее заполненных полей или из внешних систем.

Менеджменту

Настройки проектов позволяют формировать коммерческую отчетность, гибко управлять расходом контактов баз.

Системные требования

QsIQ работает как веб-приложение, поэтому требует минимальных ресурсов для работы.

Стационарный компьютер или ноутбук.

Разрешение монитора: 1280×720 и выше

Процессор: Intel i3 7 поколения (или аналоги) и выше

Оперативная память: 8 GB

Браузер: Google Chrome актуальной версии

Администрирование

Управление ролями и пользователями происходит из внешнего сервиса авторизации. Раздел ведёт на страницу внешнего сервиса, настроенного у конкретного клиента.

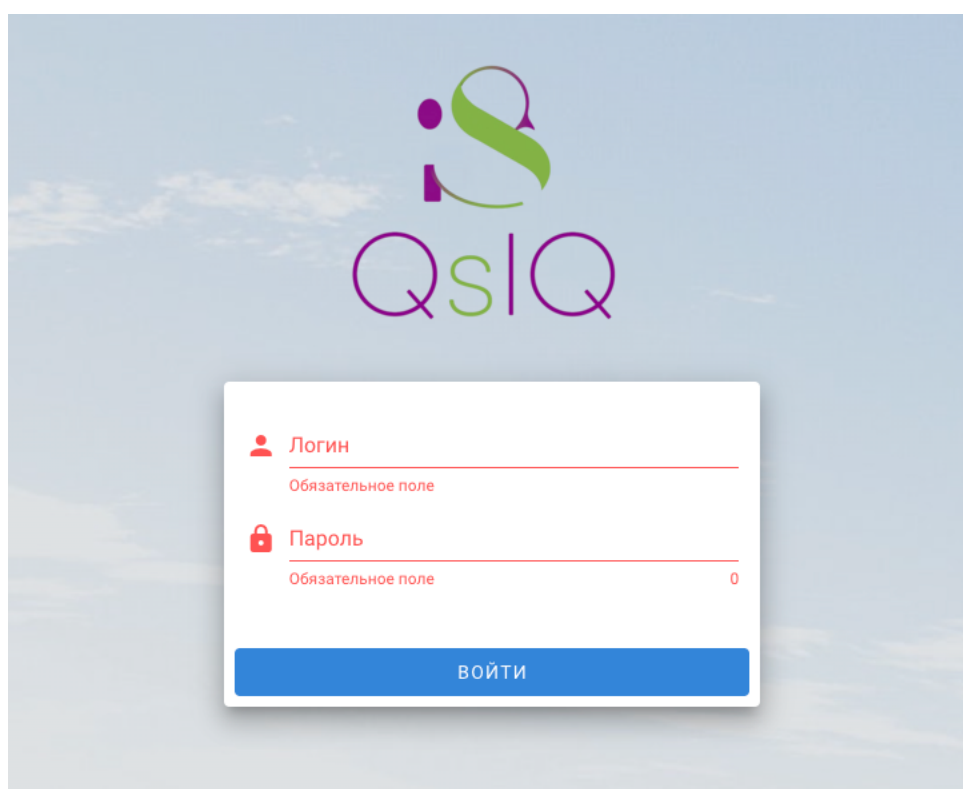
Начало работы

Авторизация

Для авторизации необходимо пройти по ссылке, предоставленной сотруднику администратором системы вместе с логином и паролем пользователя.

В случае возникновения проблем с авторизацией, необходимо обратиться к непосредственному руководителю или к администратору QsIQ.

Важно: доступ к системе возможен только из локальной сети компании.



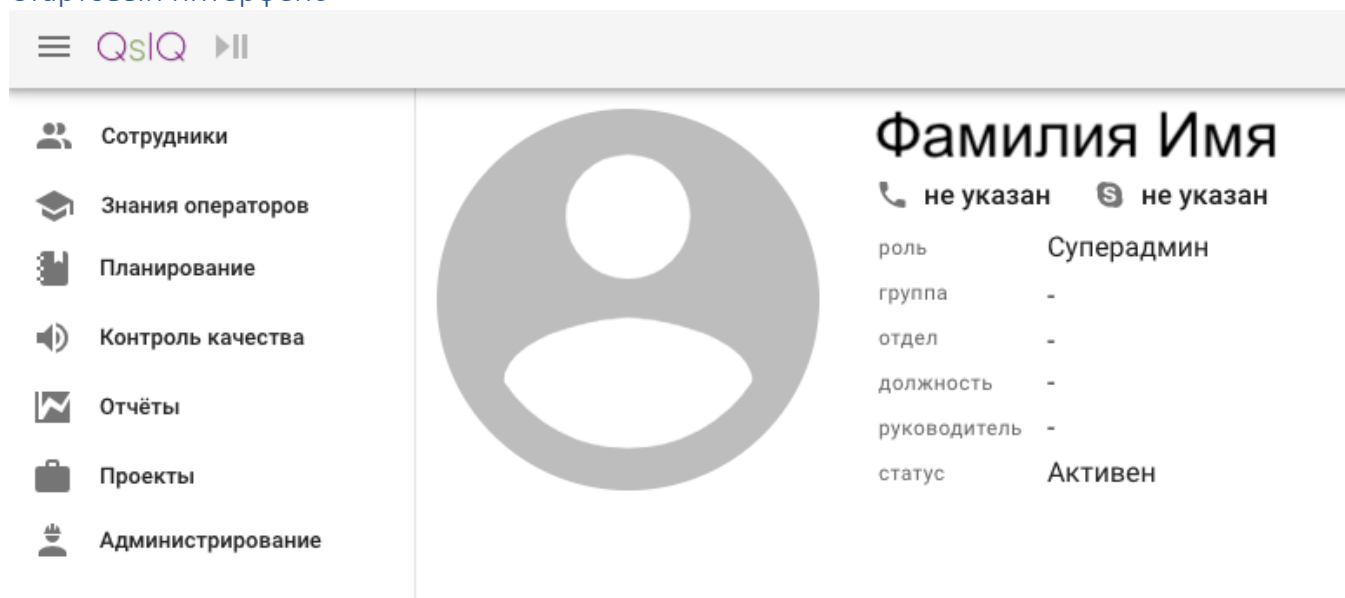
QsIQ

Логин
Обязательное поле

Пароль
Обязательное поле 0

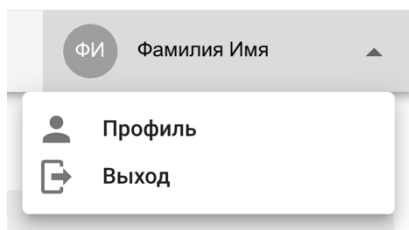
ВОЙТИ

Стартовый интерфейс



Стартовый интерфейс QslQ представляет собой вертикальное меню разделов и профиль сотрудника в пространстве справа от меню.

Также в шапке страницы располагается кнопка меню (три горизонтальных черты), которая позволяет свернуть меню до иконок, логотип QslQ и панель оператора, которая доступна если к системе подключена телефония.



В правом верхнем углу располагается по нажатию на Фамилию Имя сотрудника можно перейти в профиль или выйти из системы.

Центр обработки вызовов

Сотрудники

Раздел позволяет добавлять, удалять и редактировать сотрудников компании.

Содержит два подраздела: Сотрудники и Структура компании.

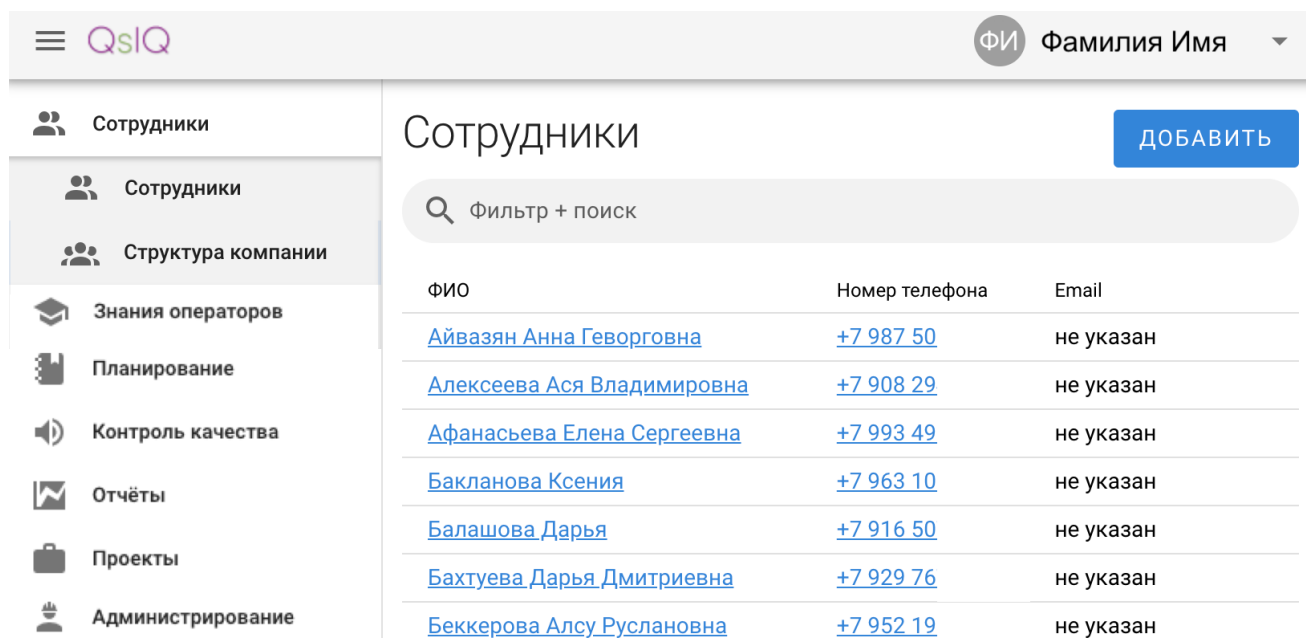
 Сотрудники

 Сотрудники

 Структура компании

Подраздел «Сотрудники»

Предназначен для просмотра и управления Сотрудниками компании и их учётными записями.



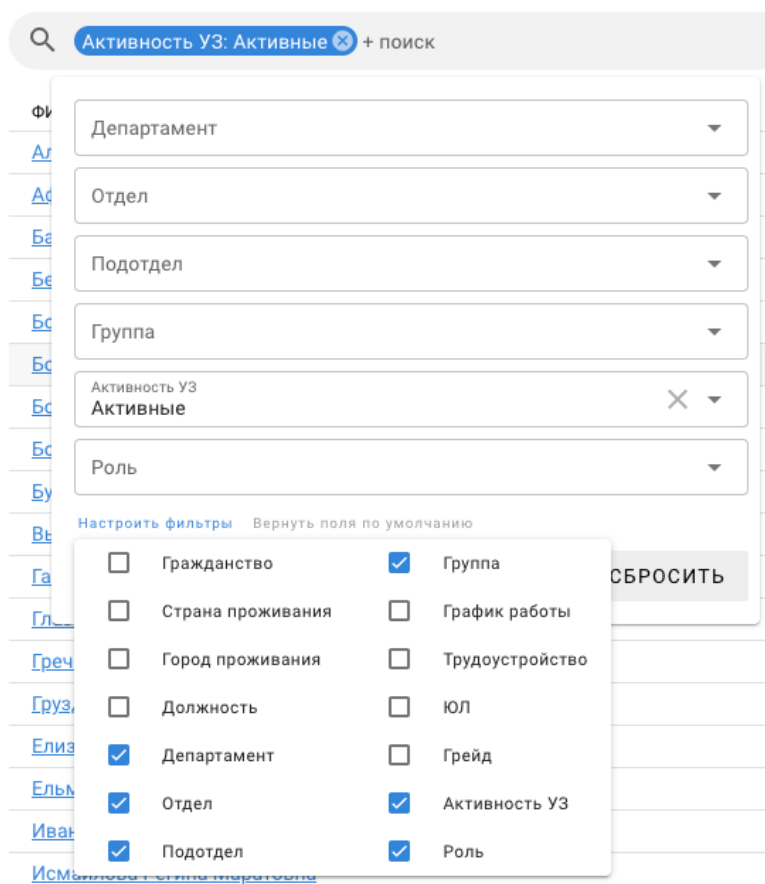
Сотрудники

ФИО Номер телефона Email

| | | |
|--|---------------------------|-----------|
| Айвазян Анна Геворговна | +7 987 50 | не указан |
| Алексеева Ася Владимировна | +7 908 29 | не указан |
| Афанасьева Елена Сергеевна | +7 993 49 | не указан |
| Бакланова Ксения | +7 963 10 | не указан |
| Балашова Дарья | +7 916 50 | не указан |
| Бахтуева Дарья Дмитриевна | +7 929 76 | не указан |
| Беккерова Алсу Руслановна | +7 952 19 | не указан |

Сотрудников можно искать при помощи фильтров. Фильтры можно выбрать и настроить при клике по поисковой строке.

Сотрудники



Активность УЗ: Активные + поиск

Департамент

Отдел

Подотдел

Группа

Активность УЗ
Активные

Роль

Настроить фильтры Вернуть поля по умолчанию

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Гражданство | <input checked="" type="checkbox"/> | Группа |
| <input type="checkbox"/> | Страна проживания | <input type="checkbox"/> | График работы |
| <input type="checkbox"/> | Город проживания | <input type="checkbox"/> | Трудоустройство |
| <input type="checkbox"/> | Должность | <input type="checkbox"/> | Юл |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Департамент | <input type="checkbox"/> | Грейд |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Отдел | <input checked="" type="checkbox"/> | Активность УЗ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Подотдел | <input checked="" type="checkbox"/> | Роль |

СБРОСИТЬ

Кнопка ДОБАВИТЬ доступна только администраторам сервиса.

По кнопке ДОБАВИТЬ открывается карточка нового сотрудника.

Также выглядит карточка редактирования уже созданного сотрудника, но с ранее внесёнными данными.

Остальным пользователям доступны карточки сотрудников без возможности редактирования.

Важно: удаление сотрудника производится только через запрос в техническую поддержку, во избежания конфликтов внутри сервиса.

Сотрудники / **Фамилия Имя**

Фамилия Имя

СОТРУДНИК

| ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ | РАБОЧИЕ ДАННЫЕ |
|---|---|
| Фамилия Фамилия | Должность Оператор |
| Имя Имя | Департамент Департамент производства |
| Отчество | Отдел Центр обработки вызовов |
| Дата рождения ДД. ММ. ГГГГ | Подотдел |
| Гражданство Российская Федерация | Группа Винтаж |
| Страна проживания Российская Федерация | Тридоустройство |
| Город проживания | ЮЛ |
| | Тип рабочего места |
| | График работы <input type="radio"/> 5/2 <input type="radio"/> 2/2 <input type="radio"/> 3/3 <input type="radio"/> Индивидуальный |
| | Стажировка нет данных |
| | Стаж нет данных |
| | Грейд 0 |

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

Телефон
+7 993 499

E-mail

Skype

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Подраздел «Структура компании»

Предназначен для просмотра и управления организационной структурой, в которой размещаются сотрудники.

Структура компании

ДОБАВИТЬ ДЕПАРТАМЕНТ

| | | | |
|---|--|---|-----|
| Департамент производства АК Алена 1 сотрудник | Департамент обучения ГЧ Галина 1 сотрудник | Департамент персонала МН Мария 1 сотрудник | Деп |
| Отдел контроля качества СВ Светлана 1 сотрудник | Отдел обучения персонала ЮК Юлия 1 сотрудник | Отдел HR-маркетинга МН Мария 1 сотрудник + Ещё 1 подразделение | |
| Отдел разработки сценариев СВ Светлана 1 сотрудник | Отдел внедрения и сопро... ГЧ Галина 1 сотрудник | Отдел подбора персонала МН Мария 1 сотрудник + Ещё 3 подразделения | |
| Центр обработки вызовов Елена 1 сотрудник + Ещё 24 подразделения | | | |

Администраторы сервиса имеют возможность добавлять, удалять и редактировать элементы организационной структуры компании. Остальные пользователи могут только просматривать содержимое подраздела.

При нажатии на «+ Ещё N подразделений» разворачивается список подчинённых подразделений.

Добавление / редактирование департамента / отдела позволяет определить наименование верхнеуровневого элемента структуры (департамента) и задать руководителя.

Важно: удаление элемента структуры влечёт за собой удаление записей о принадлежности к этому элементу для всех сотрудников. Действие необратимо!

Редактирование департамента

Название
Департамент производства

Руководители
Кузьмина Алена

Поиск

- admin_acq Руднева Виталия Александровна
- Ink Леонтьева Мария Михайловна
- Ink Секирина Олеся
- Mega Super 3000
- OK SLM Береза Наталья Владимировна
- OK SLM Власенко Татьяна Александровна
- OK SLM Ильин Денис Николаевич
- OK SLM Исаков Иван Михайлович

Сотрудники добавляются в структуру при создании нового сотрудника в подразделе «Сотрудники».

Знания операторов

Раздел доступен только для ролей Руководитель и Администратор. Позволяет управлять уровнем доступа Операторов к назначенным проектам. Проекты назначаются отдельно администратором телефонии в сопряжённом сервисе телефонии.

| Знания операторов | | | | ВЫГРУЗИТЬ В EXCEL |
|----------------------------------|---------|--|-----------|-------------------|
| Группы | Отделы | Кампания | Операторы | |
| Администраторы | | | | Поиск |
| ОПЕРАТОР | УРОВЕНЬ | КАМПАНИИ | | |
| > TT test321 test321 | 1 | 3: Проект 3, Проект 4, Проект 9 | | |
| > ЛА Агалакова Любовь | 1 | 1: Проект 1 | | |
| > АА Администратор Администра... | 1 | 1: Проект 1 | | |
| > ЕА Александрович Елена | 1 | 6: Проект 2, Проект 3, Проект 4, Проект 5, Проект 9, Проект 13 | | |
| > Булегенова Акмарал | 2 | 5: Проект 2, Проект 3, Проект 4, Проект 6, Проект 9 | | |

Знания операторов

[ВЫГРУЗИТЬ В EXCEL](#)

Группы





Авангард

Отделы

Кампания

Операторы

| ОПЕРАТОР | УРОВЕНЬ | КАМПАНИИ |
|---------------------|---------|-----------------------|
| ВА Адамова Виктория | 1 | 2: Проект 2, Проект 3 |

| КАМПАНИЯ | КАТЕГОРИЯ | ЗНАНИЯ |
|----------|-----------|--|
| | 2 | ★   |
| | 2 | ★   |

Редактировать знания оператора

Адамова В.

Группа оператора

Проект 1

Все ★  Телефония ★   Комментарий

Квалификация

нет

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

Планирование

Раздел состоит из двух подразделов: «Календарь планирования» и «Распределение операторов». Доступно только для Руководителей и Администраторов сервиса.

Подраздел «Календарь планирования»

Позволяет видеть и управлять календарь планирования работы пользователей с ролью «Оператор».

Календарь планирования

[ВЫГРУЗИТЬ В EXCEL](#)

Период

04.09.2023 ~ 18.09.2023

График

Отделы

Кампания

Операторы

| ДАТА | ЧАСЫ ПЛАН | 4 СЕНТ. ПН | 5 СЕНТ. ВТ | 6 СЕНТ. СР |
|------------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ | | 6 / 6 | 5 / 5 | 6 / 5 |
| SM Mega Super 3000 | 0 | | | |
| ТТ Test QSIQ kz Test QSIQ kz | 0 | | | |
| ТТ test321 test321 | 0 | | | |
| ЛА Агалакова Любовь | 0 | | | |
| ЛА Агалакова Любовь | 0 | | | |

При клике на любого оператора открывается его личная карточка, где возможно отредактировать его график работы (см. Сотрудники).

Контроль качества

Раздел предназначен для поиска и оценки записей разговоров операторов с абонентами. Доступ к разделу предоставляется только руководителям и специалистам отдела контроля качества.



Фильтры позволяют искать аудио-записи по следующим признакам:


- Строка поиска по номеру телефона или по ID записи;
- диапазон дат создания аудиозаписей;
- диапазон часов создания аудиозаписей;
- диапазон оценок по чек-листам аудиозаписей;
- кампании, в рамках которых созданы аудиозаписи;
- статусы кампаний;
- услуги sale-статусов кампаний;
- диапазон времени разговора аудиозаписи;
- диапазон времени пост-вызывной обработки (ПВО) аудиозаписей;
- Подразделения, группы, сотрудники;
- Тип звонка: ручной, входящий, исходящий, перевод;
- Тип завершения: оператор, абонент;
- Тип оценки: хорошие, нормальные, плохие;
- Сотрудник отдела контроля качества, который прослушал аудиозапись;
- Дата оценки аудиозаписи;
- Диапазон оценок аудиозаписи;
- Фродовые звонки и звонки с отменённым статусом ФРОД.
- Кнопка «дополнительные фильтры», которые позволяют искать по оценкам чек-листа.



После выбора необходимых фильтров нажать кнопку «Найти». Для очистки введённых параметров фильтрации нажать «Очистить».

Заданные фильтры сохраняются для каждого пользователя при последующих входах в раздел.


Поиск записей

СОЗДАТЬ ОТЧЁТ  **НАЙТИ**  ОЧИСТИТЬ

| | | | | | |
|--|-----------|----------------------------------|---------------------------------------|--|-----------------------------------|
| 🔍 Номер телефона, id з | Кампания | Время разговора (с) От с до с | Подразделения | Тип звонка | Сотрудник ОКК Александрович... |
| Дата звонка 01.09.23 × - 03.09.23 × | Статусы | Время ПВО (с) От с до с | Группы | Завершил | Дата оценки С до |
| Время звонка --:-- 🕒 --:-- 🕒 | Услуги | Операторы | Тип оценки | СВЕРНУТЬ ФИЛЬТРЫ  | |
| Оценка от | Оценка до | <input type="checkbox"/> ФРОД | <input type="checkbox"/> ФРОД Отменен | | |

01.09.23 - 03.09.23 × Александрович Елена ×  × 

| ID | Кампания | Телефон | Время звонка | ТРазг | Тпво,с | Оператор | Подразде | Группа | Статус | Оценка |
|----|----------|---------|--------------|-------|--------|----------|----------|--------|--------|--------|
|----|----------|---------|--------------|-------|--------|----------|----------|--------|--------|--------|

 Поиск не дал результатов

Выдача

Поиск записей Найдено разговоров: 115 СОЗДАТЬ ОТЧЕТ НАЙТИ ОЧИСТИТЬ

Номер телефона, id звонка: Кампания: 6009 ГЛ Смартер Тип звонка: Подразделения: Оценка от:

Начальная дата: 01.05.2023 Начальное время: 00:00 Статусы: Завершил: Группы: Оценка до:

Конечная дата: 12.05.2023 Конечное время: 23:59 Время разговора (с): От с до с Время ПВО (сек.): От с до с Операторы: Сотрудник ОКК:

01.05.23 00:00 - 12.05.23 23:59 ГЛ Смартер

| ID | Кампания | Телефон | Время звонка | ТРазг | Тпво,с | Оператор | Подразделение | Группа | Статус | Оценка |
|---------|----------|-----------|-------------------|-------|--------|---------------------|---------------|--------|--------------------------|--------|
| 6009 ГЛ | ГЛ | 7 903 636 | 12.05.23 11:22:07 | 01:56 | 00:30 | Мирзоян Ашот | тер-У (К... | У-ГЛД | Предоставлена инфор... | ★★★★★ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 1161 | 12.05.23 10:09:12 | 01:46 | 00:00 | Мирзоян Ашот | тер-У (К... | У-ГЛД | | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 7 996 21С | 12.05.23 10:07:33 | 03:01 | 00:16 | Мирзоян Ашот | тер-У (К... | У-ГЛД | Клиент (физическое ли... | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 1161 | 12.05.23 09:33:39 | 02:41 | 00:00 | Александрова Ольга | тер-У (К... | У-ГЛД | | ★★★★☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 7 984 192 | 12.05.23 09:31:55 | 02:21 | 00:18 | Александрова Ольга | тер-У (К... | У-ГЛД | Клиент (физическое ли... | ★★★★☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 8 961 521 | 11.05.23 20:06:06 | 02:26 | 00:05 | Мирзоян Ашот | тер-У (К... | У-ГЛД | Кандидат | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 1161 | 11.05.23 18:20:32 | 02:24 | 00:00 | Александрова Ольга | тер-У (К... | У-ГЛД | | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 7 952 76С | 11.05.23 18:18:51 | 02:13 | 00:30 | Александрова Ольга | тер-У (К... | У-ГЛД | Клиент (физическое ли... | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 1161 | 11.05.23 17:52:00 | 01:46 | 00:00 | Мирзоян Ашот | тер-У (К... | У-ГЛД | | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 7 988 688 | 11.05.23 17:50:26 | 03:19 | 00:30 | Мирзоян Ашот | тер-У (К... | У-ГЛД | Звонок сорвался | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 1161 | 11.05.23 17:19:42 | 04:02 | 00:00 | Насирова Альбина | тер-У (К... | У-ГЛД | | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 7 927 752 | 11.05.23 17:18:58 | 01:05 | 00:04 | Насирова Альбина | тер-У (К... | У-ГЛД | Клиент (физическое ли... | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 7 996 01С | 11.05.23 13:04:42 | 01:57 | 00:23 | Мирзоян Ашот | тер-У (К... | У-ГЛД | Клиент (физическое ли... | ☆☆☆☆☆ |
| 6009 ГЛ | ГЛ | 8 962 21С | 11.05.23 01:08:16 | 00:00 | 00:30 | Геронтьев Александр | тер-П (К... | У-ПЛН | Звонок сорвался | ☆☆☆☆☆ |

Записи представлены в табличном виде:

- **ID**. По клику в буфер обмена копируется системный идентификатор разговора.
- **Кампания**. Номер и наименование кампании. По клику наименование копируется в буфер обмена.
- **Телефон**. Номер телефона отображается в формате 7 987 654 32 10, при клике в буфер обмена копируется текст 79876543210.
- **Время звонка**. Дата и время начала разговора. При клике копируется в буфер обмена.
- **ТРазг, Тпво**. Время в разговоре и время в пост-вызывной обработке. При клике копируется в буфер обмена.
- **Тип звонка**. Ручной (иконка руки), входящий (иконка телефонной трубки с направленной к ней стрелкой), исходящий (иконка телефонной трубки со стрелкой, направленной от неё), перевод (иконка две стрелки в разные стороны).
- **Инициатор завершения звонка**. Оператор (иконка наушников) или абонент (иконка человека). Действие при клике не задано.
- **Оператор, подразделение, группа**. ФИО сотрудника, обработавшего вызов и его принадлежность к административным группам. При клике копируется в буфер обмена.
- **Статус**. Результат разговора, выставленный оператором. При клике копируется в буфер обмена.
- **Оценка**. Индикатор оценки по чек-листу. Если оценка есть, при наведении курсора на столбец, показывает значение до десятых. Действие при клике не задано.
- **Кнопки действий**: управление воспроизведением (иконка play/pause), просмотр сценария, заполненного по этому звонку (иконка глаза), скачать аудиозапись (иконка download), чек-лист по звонку (иконка нумерованного списка).

Выдачу можно сформировать в Отчёт по кнопке «СОЗДАТЬ ОТЧЁТ».

Созданный отчёт будет доступен в разделе Отчёты → Качество → Пользовательские.

Проигрыватель

1365 Te 8 952 22.01.24 18:00:55 Чинаев Илья Сергеевич

Проигрыватель содержит следующие элементы отображения и управления:

- Кнопка воспроизведение / пауза;
- Временные метки, которые отображают прошедшее время с момента начала проигрывания записи и общую длину записи;
- Аудио-дорожка с проекцией частот и индикатором воспроизведения;
- Регулятор громкости воспроизведения;

- Регулятор скорости воспроизведения;
- Кнопка просмотра заполненного сценария;
- Кнопка скачивания аудио-записи;
- Кнопка вызова чек-листа;
- Строка описательной информации: кампания, номер телефона, дата и время звонка, ФИО оператора.

Скорость и громкость воспроизведения сохраняются для каждого конкретного пользователя.

Чек-лист

Чек-лист

(Контактный центр) > _Глд > 40624 12.05.23

Мирзоян Ашот

00:00/01:56

6009 ГЛ 7 903 12.05.23 11:22:07 Мирзоян Ашот Разг. 01:56 ПВО 00:30

Предоставлена информация

| Навыки | Оценка | Комментарий |
|-----------------------------|--------|-------------------------|
| Следование этапам продаж | ★★★★☆ | Комментарий по навыку |
| Клиентоориентированность | ★★★★★ | Комментарий по навыку |
| Темп речи | ☆☆☆☆☆ | Ошеломительно медленный |
| Дикция | ★★★★★ | Комментарий по навыку |
| Живой диалог | ☆☆☆☆☆ | Комментарий по навыку |
| Работа с возражениями | ★☆☆☆☆ | Комментарий по навыку |
| Знания | | |
| Ведущая позиция в разговоре | ☆☆☆☆☆ | Вагоновожатый |
| Грамотность устной речи | ☆☆☆☆☆ | Комментарий по навыку |
| Грамотность письменной речи | ★★★☆☆ | Комментарий по навыку |
| Дисциплина в линии | ☆☆☆☆☆ | Комментарий по навыку |
| Работа в системе заказчика | ☆☆☆☆☆ | Глазастый |
| Корректность статуса | ★★★★★ | Комментарий по навыку |

Критическая ошибка, ужасно!

Комментарий
чтобы вставить по утрам
бодрым и полным сил
нужен только старый советский ...

ОЧИСТИТЬ ЧЕК-ЛИСТ ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Чек-лист позволяет оценить звонок по ряду параметров, настройка которых производится в Проектах → Контроль качества (см. раздел Проекты).

Компоненты чек-листа:

- Реквизиты звонка. Указывают в формате «хлебных крошек» информацию о том, какой сотрудник из какой группы и из какого подразделения совершил обработку вызова. Располагается в верхнем левом углу интерфейса.
- Оценка звонка. В случае, если чек-лист заполнен и сохранён, указывает до десятого знака после запятой, какую оценку имеет звонок, дату этой оценки и сотрудника, который произвёл оценку. Располагается в правом верхнем углу интерфейса.
- Проигрыватель. Тот же функционал, что и в интерфейсе поиска аудиозаписей, за исключением дополнительных кнопок:

— ID звонка. Иконка в виде двух документов — она позволяет копировать внутрисистемный ID звонка.

— Скачать в Excel. Иконка в виде документа Excel. Позволяет скачать заполненный чек-лист в формате Excel.

— Блоки оценки Навыков и Знаний. Параметры блоков задаются для каждой кампании отдельно. Возможно поставить оценку от 1 до 5 звёзд и написать комментарий. Оценки суммируются исходя из заданного в настройках чек-листа веса. Неоценённые параметры не участвуют в расчётах.

— Общий комментарий.

— Кнопки управления: Очистить чек-лист, отмена и сохранить.

Отчёты

Раздел нужен для подключения различных отчётов из внешних систем. По умолчанию, пользователи, которые имеют доступы к отчётности, видят только отчёты по качеству.

Отчёты

Качество

Пользовательские

Пользовательские отчёты по качеству

| Поиск отчётов | | | | | | | | | | |
|--|----------|---------------|-------------|----|----|---|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Дата отчёта С - до | Кампания | Подразделение | Тип оценки | | | | | | | |
| Сотрудник ОКК | Статус | Группа | Тип отчёта | | | | | | | |
| Дата оценки С - до | Услуги | Оператор | ЕЩЕ ФИЛЬТРЫ | | | | | | | |
| 04.09.2023 | → | 2095 | 📄 | 🗑️ | ▶ | ⌵ | 01.08.23 00:00 - 31.08.23 23:59 | Оценка: 01.08.23 - 04.09.23 | Александрович Елена | Забродина Наталья Юрьевна |
| Иванова Елена Лулева Мария Пронькина Мария Сивакова Марина | | | | | | | | | | |
| 04.09.2023 | ГЛ | → | 2094 | 📄 | 🗑️ | ▶ | ⌵ | 01.08.23 00:00 - 31.08.23 23:59 | Оценка: 01.08.23 - 01.09.23 | Валдай |
| 04.09.2023 | ГЛ | → | 2093 | 📄 | 🗑️ | ▶ | ⌵ | 01.09.23 00:00 - 04.09.23 23:59 | трат | Сивакова Марина |
| 04.09.2023 | ТМ | → | 2092 | 📄 | 🗑️ | ▶ | ⌵ | Оценка: 01.08.23 - 31.08.23 | одписки | Харичева Анастасия Алексеевна |
| 04.09.2023 | ТМ | → | 2091 | 📄 | 🗑️ | ▶ | ⌵ | Оценка: 01.08.23 - 31.08.23 | Ю конвергент | Харичева Анастасия Алексеевна |
| 04.09.2023 | ТМ | → | 2090 | 📄 | 🗑️ | ▶ | ⌵ | Оценка: 01.08.23 - 31.08.23 | yEllin | Харичева Анастасия Алексеевна |
| 04.09.2023 | ТМ | → | 2089 | 📄 | 🗑️ | ▶ | ⌵ | Оценка: 01.08.23 - 31.08.23 | м 24 часа ТВ | Харичева Анастасия Алексеевна |

Подраздел позволяет искать и открывать сформированные ранее отчёты по прослушке.

Поиск отчётов возможен по фильтрам:

- Дата создания отчёта. Задаётся диапазон дат, когда был сформирован отчёт.
- Сотрудник ОКК.
- Дата оценки. Задаётся диапазон дат, когда были проставлены оценки в чек-листах.
- Кампания, Статус, Услуги.
- Подразделение, Группа, Оператор.
- Тип оценки.
- Тип отчёта. ТМ, ГЛ, без типа.

Список отчётов представлен в виде таблицы со следующими столбцами:

- Дата создания отчёта;
- Тип отчёта;
- Маркер внешнего отчёта. Если сотрудник поделился с пользователем отчётом, стрелка будет видимой.
- Маркер неп прочитанного отчёта. Внешний отчёт, который не был ни разу открыт пользователем, маркируется неп прочитанным — «горит» зелёная точка.
- Номер отчёта. По клику разворачивает сводную информацию по отчёту:

| | | | | | | | | | | |
|---|---|------|---|----|---|---|-----------------------------|------------------|--|--|
| 31.01.2024 | → | 5294 | 📄 | 🗑️ | ▶ | ⌵ | Оценка: 31.01.24 - 31.01.24 | Маширова Надежда | | |
| Плохих разговоров 3.4 ★ 2 (2.35%) | | | | | | | | | | |
| Нормальных разговоров 4.5 ★ 14 (16.47%) | | | | | | | | | | |
| Хороших разговоров 4.5 ★ 69 (81.18%) | | | | | | | | | | |
| Общая оценка 📞 85/85 ★★★★★ | | | | | | | | | | |
| Маширова Надежда 85 (100) ★★★★★ | | | | | | | | | | |

● Плохие ● Нормальные ● Хорошие

- Кнопки управления: выгрузить в Excel, удалить отчёт, поделиться отчётом, перейти в Контроль качества по фильтрам отчёта.

Поделиться отчётом 2095 (04.09.2023)

Сотрудники ОКК

Создатель отчёта:
Забродина Наталья Юрьевна

ОТМЕНА

ОК

Параметры отчёта

Кампания 6009 ГЛ Смартер
Начальная дата и время 2023-05-01 00:00:00
Конечная дата и время 2023-05-12 23:59:59

Общая информация

| | Оценка | Прослушано | Всего | Плохие ≤3,4 | Нормальные | Хорошие ≥4,5 |
|-----------|--------|------------|-------|-------------|------------|--------------|
| Разговоры | 4 | 4 3.48% | 115 | 0 0% | 4 100% | 0 0% |

Специалисты ОКК

| | | | | | | |
|------------------------------|---|--|---|------|--|--|
| Дробович Евгений Анатольевич | 4 | | 4 | 100% | | |
|------------------------------|---|--|---|------|--|--|

— фильтры, заданные при создании отчёта в формате «чипсов».

Проекты

Раздел проекты имеет только один подраздел: Кампании.

Кампании

НОВАЯ КАМПАНИЯ

Проекты: Навыковое ... (+1 ещё) | Менеджеры | Тип | Клиент | Состояние: Активные

Поиск

| КАМПАНИЯ | ПРОЕКТ | МЕНЕДЖЕР | ТИП | КЛИЕНТ | СОСТОЯНИЕ |
|---|--------------------|--------------|-----|--------|-------------------------------------|
| 1010 Веселая кампания | Тестовый проект | Не заполнено | TM | B2B | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 1349 Навыковое обучение | Навыковое обучение | Не заполнено | TM | - | <input checked="" type="checkbox"/> |

Поиск кампаний

Позволяет искать и переходить в карточку Кампании.

Фильтры для поиска:

- Проекты. Каталогизирующая сущность, которая позволяет объединять логически различные кампании в один Проект.
- Менеджеры. Проектные менеджеры, назначенные на управление проектом.
- Тип. Телемаркетинг / Горячая линия.
- Тип клиента. B2B, B2C, -.
- Состояние. Активные кампании — те, которые сейчас используются и доступны для залогинки пользователям.

По ссылке с номером и наименованием кампании открывается интерфейс настроек кампании.

Кампания

Кампании / 1010 Веселая кампания: сценарии

1010 Веселая кампания TM

СЦЕНАРИИ | ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ | ПЛАНЫ | НАСТРОЙКИ | КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ TM | КВОТЫ | ЛК ЗАКАЗЧИКА | КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Помимо вкладок, где производятся настройки всех параметров кампании, пользователям доступна карта проекта по нажатию на иконку карты.

Карта проекта показывает ключевые данные, собранные из всех вкладок.

В интерфейсе карты проекта есть возможность скопировать прямую ссылку на карту по нажатию на иконку цепочки справа от названия кампании в шапке интерфейса.

Карта не интерактивная, нужна только для свода информации.

1010 Веселая кампания TM

Активна QslQ с 27.10.2021
Робот+оператор B2B 2 категория Информирование Внутренний Территория обзона
- P Российская Федерация, Респу...

| | | |
|---|--|--------------------|
| Менеджер кампании | - | Понедельник |
| Менеджер сопровождения | - | 09:01 - 23:00 |
| Менеджер ОП | - | Вторник |
| Аналитик ОКК | - | 09:00 - 23:00 |
| Сценарист | - | Среда |
| Тренер | - | 09:00 - 23:00 |
| ЦОВ | - | Четверг |
| Результат | test | Пятница |
| Заявки | Успешный вызов: Успешный вызов (-) Услуга2 (0.3) Услуга без веса (-) | Суббота |
| План по выработке | 1 ч в день 2 ч в месяц | 09:00 - 23:00 |
| План по заявкам | 3 в день 4 в месяц | Воскресенье |
| План FTE | 5 | 09:00 - 23:00 |
| Штрафные санкции | - | |
| Заказчик не имеет доступ к звонкам | | Телефония: наша |
| Записи хранятся 1 год | | Внешние системы: - |
| Аттестация проводится нашими сотрудниками | | Интеграция: нет |
| Работа в мессенджерах не предусмотрена | | |

Сценарии
 Набор интерактивных сценариев, которые могут быть использованы на проекте. Инструкция по работе во вкладке «Сценарии» перенесена в [обучающий курс](#).

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ НАСТРОЙКИ КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ КВОТЫ ЛК ЗАКАЗЧИКА КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Новый сценарий

Сценарии НОВЫЙ СЦЕНАРИЙ

| НАИМЕНОВАНИЕ | УПРАВЛЕНИЕ |
|-----------------------------------|--|
| Новая телефония | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Тест1 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Тестовый сценарий | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

СТАТУСЫ ПОЛУЧАТЕЛИ ИСТОЧНИКИ E-MAIL/SMS УВЕДОМЛЕНИЯ ИСТОРИЯ ЛИДА

Статусы + ИЗ ШАБЛОНА

Успешные

| НАЗВАНИЕ | ЗАПРОС КОММЕНТАРИЯ | УПРАВЛЕНИЕ |
|------------------|--------------------|--|
| > test | | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| > Успешный вызов | | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

Отказы

| НАЗВАНИЕ | ПОВТОРНЫЙ НАБОР | МАКС. КОЛ-ВО ДЛЯ ЛИДА | ЗАПРОС КОММЕНТАРИЯ | УПРАВЛЕНИЕ |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|
| Брошена трубка | 1 день 12 часов | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Категорический отказ | Конечный | | | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Негативный клиент | Конечный | | | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Отказ | 4 дня | 2 | | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

Технические

| НАЗВАНИЕ | ПОВТОРНЫЙ НАБОР | МАКС. КОЛ-ВО ДЛЯ ЛИДА | ЗАПРОС КОММЕНТАРИЯ | УПРАВЛЕНИЕ |
|---------------------|-----------------|-----------------------|-------------------------------------|--|
| Автоответчик / Факс | 4 часа | 4 | | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Не слышно | 4 часа | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

Перезвоны

| НАЗВАНИЕ | МАКС. ПЕРИОД | МАКС. ДАТА ПО БАЗЕ | ЗАПРОС КОММЕНТАРИЯ | УПРАВЛЕНИЕ |
|----------|--------------|--------------------|--------------------|------------|
| | | | | |

Описание кампании
 Вкладка для внесения основных параметров проекта.

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ НАСТРОЙКИ КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ КВОТЫ ЛК ЗАКАЗЧИКА КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Название кампании: **Веселая кампания** Наименование ЮЛ: **ццц** Номер кампании: **1010**

Дата запуска: **27.10.2021** Дата завершения:

Страна кампании: **Российская Федерация, Республика Беларусь, Республика Казахстан** Язык кампании: **Русский**

Тип проекта: **Обучающий** Категория проекта: **2** Направление проекта: **Внутренний**

ОТВЕТСТВЕННЫЕ

Менеджер кампании: **Аналитик ОКК** Сценарист: **Менеджер ОП**

Тренер: **Менеджер сопровождения**

ТМ

Тип кампании: **Информирование** Тип клиента: **B2B** Тип операторов: **Робот+оператор**

ТРЕБОВАНИЯ К РЕАЛИЗАЦИИ

Аттестация заказчика Доступ к звонкам у заказчика Работа в мессенджерах

Срок хранения записей: **1** Внешние системы: Интеграция Телефония: **Наша**

Другие требования к реализации проекта **ийй**

Планы

Вкладка для фиксации плановых показателей кампании.

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ **ПЛАНЫ** НАСТРОЙКИ КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ КВОТЫ ЛК ЗАКАЗЧИКА КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Положительный результат
test

Плановый КПД, ед. КПД 1,256

План по часам в день 1

План по часам в месяц 2

План по заявкам в день 3

План по заявкам в месяц 4

План FTE 5

ПЛАНОВАЯ КОНВЕРСИЯ ПО БАЗАМ

Общая для всех баз Для каждой базы свои правила

Плановая конверсия, %
6

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Настройки

Обзвон

Вкладка для настроек режима работы, периода возврата в обзвон недозвонных статусов и прочих параметров телефонии. Задаётся в соответствии с SLA заказчика администратором сервиса.

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ **НАСТРОЙКИ** КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ КВОТЫ ЛК ЗАКАЗЧИКА КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

ОБЗВОН **БАЗЫ** НОРМАТИВЫ ПО СТАТУСАМ

Активна

РЕЖИМ РАБОТЫ КАМПАНИИ ⓘ

| | | |
|---|------------------|-------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Понедельник | Время С 09:01 | Время По 23:00 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Вторник | Время С 09:00 | Время По 23:00 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Среда | Время С 09:00 | Время По 23:00 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Четверг | Время С 09:00 | Время По 23:00 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Пятница | Время С 09:00 | Время По 23:00 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Суббота | Время С 09:00 | Время По 23:00 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Воскресенье | Время С 09:00 | Время По 23:00 |

Время набора номера, ДТ 40 сек

Количество попыток набора, Ctlim 10 шт

ОБРАБОТКА СИСТЕМНЫХ СТАТУСОВ

| | | | | | |
|--------------------|---------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| Дроп, АС 12600 сек | Не отвечает, NA 12600 сек | Занято, Busy 12603 сек | Робот, AMD 12604 сек | Ошибка, Failed 3605 сек | Ошибка, Failed 4 раз |
|--------------------|---------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|

Принудительное завершение ПВО

ПРИНУДИТЕЛЬНОЕ ЗАВЕРШЕНИЕ ПВО

| | | |
|------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Длительность вызова — менее 30 сек | Длительность ПВО — более 10 сек | Статус Категорический отказ |
|------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|

Базы

Вкладка для управления базами контактов. Доступна только администраторам сервиса.

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ НАСТРОЙКИ КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ КВОТЫ ЛК ЗАКАЗЧИКА КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

ОБЗВОН **БАЗЫ** НОРМАТИВЫ ПО СТАТУСАМ

[ЗАЛИВКА БАЗ](#)

АКТИВНОСТЬ БАЗ

| НАЗВАНИЕ | КОНТАКТЫ | ДАТА ЗАЛИВКИ | ДАТА ПОСЛ. ЗВОНКА | ВРЕМЯ ВКЛ. БАЗЫ | ВРЕМЯ ВЫКЛ. БАЗЫ | АКЦЕНТ НА БАЗУ | СОСТОЯНИЕ |
|---------------|----------|----------------------|----------------------|-----------------|------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Ручной обзвон | 2 | 31.01.2023, 19:13:14 | 18.01.2024, 16:11:45 | <u>вручную</u> | <u>вручную</u> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Содержит ссылку на внешний сервис по заливке баз в обзвон (подключается при необходимости, альтернатива: прямая работа с SQL-сервером клиента).

Базам можно задать дату включения и выключения, обозначить акцент на дозвон по контактам из конкретной базы.

Нормативы по статусам

Настройки нормативного времени нахождения в пост-вызывной обработке. Данные из этой вкладки используются при анализе статистики телефонии заказчика.

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ НАСТРОЙКИ КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ КВОТЫ ЛК ЗАКАЗЧИКА КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

ОБЗВОН **БАЗЫ** **НОРМАТИВЫ ПО СТАТУСАМ**

НОРМАТИВЫ ПО СТАТУСАМ

Постобработка, сек
1

ПОЛЕЗНОЕ ВРЕМЯ ПОСТ-ВЫЗЫВНОЙ ОБРАБОТКИ

| СТАТУС | ПВВ, СЕК | УПРАВЛЕНИЕ |
|-------------------------|----------------------------------|------------|
| Оформлена заявка [1] | <input type="text" value="900"/> | |
| Перезвонить [2] | <input type="text" value="300"/> | |
| Автоответчик/факс [3] | <input type="text" value="15"/> | |
| Юридическое лицо [4] | <input type="text" value="300"/> | |
| Брошена трубка [5] | <input type="text" value="15"/> | |
| Отказ [6] | <input type="text" value="300"/> | |
| Негативный клиент [7] | <input type="text" value="15"/> | |
| Не абонент ТВ [8] | <input type="text" value="300"/> | |
| Не совпадают данные [9] | <input type="text" value="300"/> | |

Коммерческие показатели ТМ

Общие услуги

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ НАСТРОЙКИ **КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ** КВОТЫ ЛК ЗАКАЗЧИКА КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

ОБЩИЕ УСЛУГИ ШТРАФЫ

Валюта взаиморасчётов: рубли
Способ оплаты: _____
Стоимость минуты в готов, RUB: 0

















ДАННЫЕ ПО ПЛАТЕЖАМ

ДОБАВИТЬ

Список данных по платежам пуст.

УСЛУГИ

ДОБАВИТЬ

| | | ПЕРИОД | СТОИМОСТЬ, RUB |
|--|---|---|--------------------------------|
| Менеджмент |   | <input type="text" value="Ежемесячно"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Отчетность |   | <input type="text" value="Ежемесячно"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Запись IVR |   | <input type="text" value="Ежемесячно"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Настройка ЛК |   | <input type="text" value="Ежемесячно"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Подготовка проекта |   | <input type="text" value="Ежемесячно"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Интеграция |   | <input type="text" value="Ежемесячно"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Абонентская плата за администрирование CRM |   | <input type="text" value="Ежемесячно"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Обработка тикетов в системе заказчика |   | <input type="text" value="Ежемесячно"/> | <input type="text" value="0"/> |

ПОКАЗАТЕЛИ

СМС, шт: 0 Email, шт: 0

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Вкладка используется для фиксации коммерческих показателей. Позволяет при необходимости автоматически генерировать отчетность о доходности проекта.

Штрафы

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ НАСТРОЙКИ **КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ** КВОТЫ ЛК ЗАКАЗЧИКА КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

ОБЩИЕ УСЛУГИ ШТРАФЫ

ДОБАВИТЬ

Список штрафов пуст.

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

В случае, если на проекте договором предусмотрены штрафы, эта вкладка позволяет их зафиксировать и в дальнейшем применить при создании управленческой отчетности.

Добавление штрафа

Период _____ Сумма, RUB _____

Обоснование _____ 0 / 255

Пункт договора _____ 0 / 255

ОТМЕНА ОК

Квоты

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ НАСТРОЙКИ КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ **КВОТЫ** ЛК ЗАКАЗЧИКА КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Квоты ДОБАВИТЬ

Период 01.02.2024 ~ 02.02.2024 Услуги

| ДАТА | УСЛУГА | КВОТА | ТЕКУЩЕЕ КОЛ-ВО | УПРАВЛЕНИЕ |
|------|--------|-------|----------------|------------|
|------|--------|-------|----------------|------------|

i По данному запросу ничего не найдено.

Вкладка необходима для фиксации квот по услугам. В случае, если квота достигается, услуга отключается и до конца выбранного периода более не доступна для выбора оператором.

ЛК заказчика

СЦЕНАРИИ ОПИСАНИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ НАСТРОЙКИ КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ КВОТЫ **ЛК ЗАКАЗЧИКА** КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

ОСНОВНОЕ **ДОСТУП**

СОЗДАТЬ ЛК ЗАКАЗЧИКА

Позволяет включить доступ к личному кабинету заказчика к этой кампании при наличии веб-сервиса «ЛК заказчика».

Контроль качества

ИСАННИЕ КАМПАНИИ ПЛАНЫ НАСТРОЙКИ КОММЕРЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТМ КВОТЫ ЛК ЗАКАЗЧИКА **КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА**

Причины фрода

ДОБАВИТЬ

| | |
|---|--------------------------|
| Фиктивная заявка | <input type="checkbox"/> |
| Клиент не дал согласие на заявку | <input type="checkbox"/> |
| Клиент ответил 'да' на вопрос, уточняющий контактную информацию | <input type="checkbox"/> |
| Клиент даёт нечеткое согласие | <input type="checkbox"/> |
| Не отработано сомнение в резюмировании | <input type="checkbox"/> |
| Дезинформация | <input type="checkbox"/> |

Причины отмены фрода

ДОБАВИТЬ

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| По согласованию с руководством | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------------|--------------------------|

Навыки

ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

| НАИМЕНОВАНИЕ | ВЕС, % | ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ КОММЕНТАРИЙ | УПРАВЛЕНИЕ |
|--------------------------|--------|--------------------------|--------------------------|
| Следование этапам продаж | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Клиентоориентированность | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Темп речи | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Дикция | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Живой диалог | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Работа с возражениями | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Знания

ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

| НАИМЕНОВАНИЕ | ВЕС, % | ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ КОММЕНТАРИЙ | УПРАВЛЕНИЕ |
|-----------------------------|--------|--------------------------|--------------------------|
| Ведущая позиция в разговоре | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Грамотность устной речи | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Грамотность письменной речи | 9 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Дисциплина в линии | 9 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Работа в системе заказчика | 9 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Корректность статуса | 9 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

Вкладка, где можно сконструировать чек-лист для кампании.

По умолчанию, все показатели имеют равный вес, распределённый исходя из формулы $100\% / \text{количество показателей}$.

Аналитик по качеству может управлять весом показателей исходя из целевых указаний заказчика по проекту, но их сумма не может превышать 100%.