
Мониторинг звонков

Руководство пользователя

Мониторинг — это сервис для администраторов и сотрудников колл-центров. В сервисе можно наблюдать, как колл-центр справляется со своими задачами как в режиме реального времени, так и в разрезе недели, месяца, или другого временного промежутка.

Оглавление

Оглавление

Возможности.....	2
Общий мониторинг.....	3
Дневной отчет.....	9
Эффективность.....	16
Загруженность.....	26
Дашборд.....	32
Нормативы.....	38

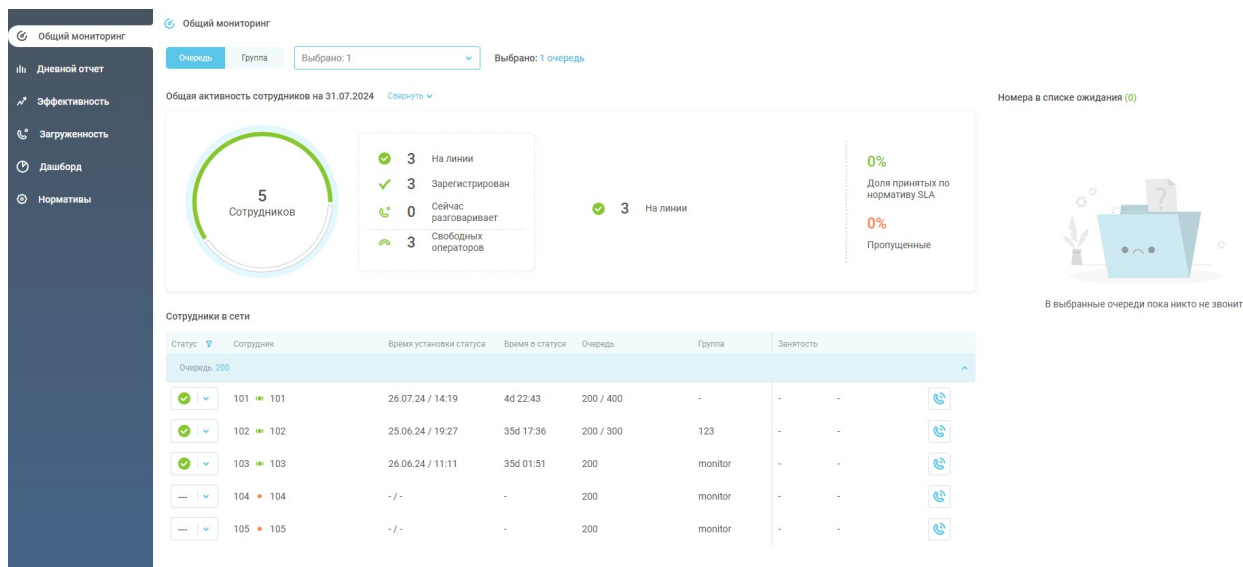
Возможности

В Мониторинге вы можете:

- Видеть, какие звонки поступают в колл-центр прямо сейчас - в какие очереди звонят клиенты, с кем разговаривают сотрудники
- Перенаправлять входящие звонки на конкретных агентов очереди
- Подключаться к текущим вызовам в режимах “Суфлер”, “Конференция”, “Прослушивание”
- Просматривать сводную информацию о сотрудниках различных очередей и групп: общее количество сотрудников, количество разговаривающих и свободных сотрудников, количество, количество сотрудников в сети и прочее
- Просматривать, в каких статусах находятся ваши сотрудники. Например, “На линии”, “Перерыв”, “Нет на работе” и т.д. Статус влияет на то, какие вызовы может совершать и принимать данный сотрудник
- Менять статусы сотрудникам, изменяя правила совершения и приема вызовов для них
- Просматривать информацию по каждому сотруднику очереди или группы. Его имя, номер добавочного, текущий статус, регистрацию в сети, с кем и как долго разговаривает сотрудник
- Вызывать сотрудника через интерфейс одной кнопкой (звонок будет создан между вашим добавочным и добавочным сотрудника)
- Просматривать отчет по часам за любой день - сколько вызовов произошло в колл-центре в определенный час и как эти вызовы были обработаны
- Просматривать историю звонков, историю входа/выхода из очереди, историю регистраций оборудования, историю смены статусов по каждому добавочному
- Прослушивать записи разговоров сотрудников и загружать их на компьютер
- Оценивать эффективность каждой отдельной очереди/группы
- Изучать эффективность каждого отдельного сотрудника - для анализа представлено более 20 метрик
- Смотреть журнал звонков и видеть подробно все этапы звонка от начала и до конца
- Скачивать отчеты в CSV-формате
- Настраивать интерфейс под себя, создавая отдельные дашборды с таблицами и графиками, которые нужны именно вам

Общий мониторинг

В данном разделе предоставляется общая информация по выбранной очереди/очередям или группе/группам на текущий день.

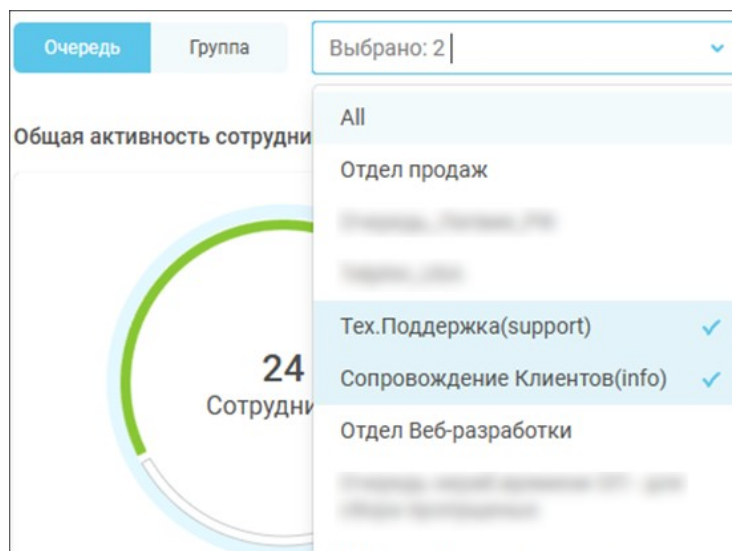


Чтобы переключаться между очередями и группами, используйте переключатель в верхнем ряду.

Очередь

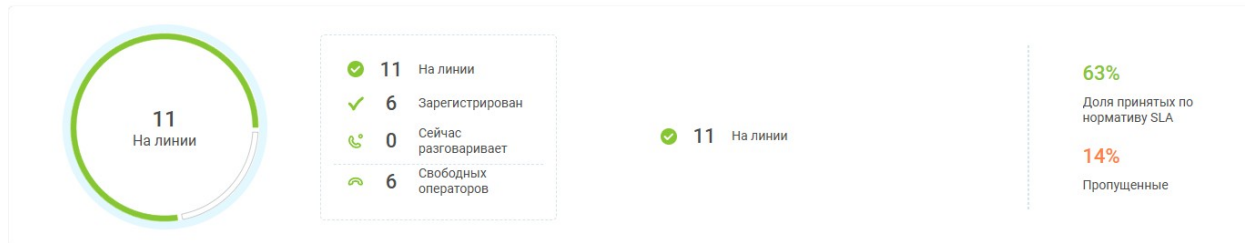
Группа

Затем выберите интересующую вас очередь/группу в выпадающем списке:



В верхней части приложения расположены виджеты с общей активностью по сотрудникам в выбранных очереди/группе:

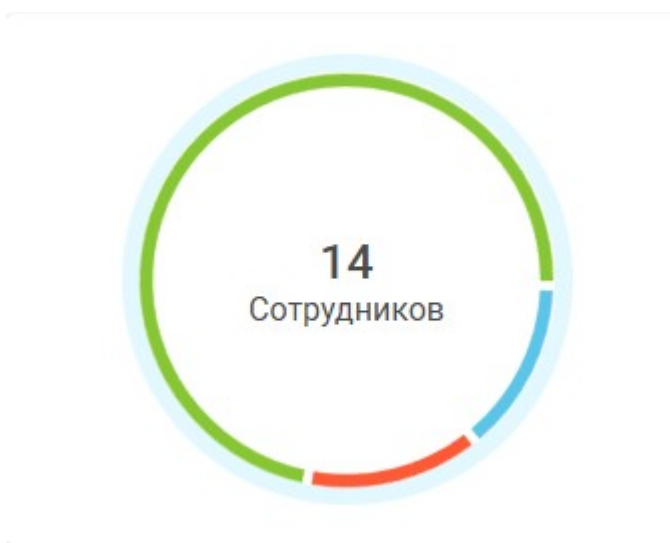
Общая активность сотрудников на 23.04.2025 [Свернуть](#)



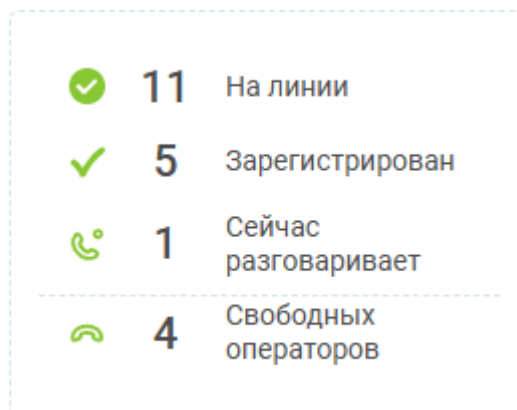
Виджет «Общей активности сотрудника»

В круговой диаграмме указаны:

- **Внешний радиус** графическое отображение сотрудников, у которых активен какой-либо статус, в нашем примере «На линии» - зеленый, «Не беспокоить» - красный, «Перерыв» - синий.
- **В центре** отображается общее количество сотрудников с включённым статусом.



Далее идут показатели сотрудников выбранной очереди/группы



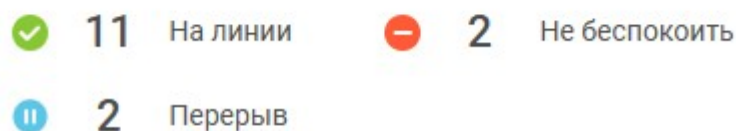
Показатель «На линии» - количество сотрудников со статусом «На линии»

Показатель «Зарегистрирован» - количество сотрудников, у которых активна регистрация SIP клиента.

Показатель «Сейчас разговаривает» - количество сотрудников, занятых в звонке.

Показатель «Свободных операторов» - количество сотрудников, которые готовы принять вызов. (У сотрудника должна быть регистрация SIP клиента и активен статус «На линии»)

Далее идет отображение используемых статусов сотрудниками и их количество.



Далее идет отображение доли принятых вызовов по нормативу SLA и % пропущенных вызовов.



В нижней части страницы расположен виджет «Сотрудники в сети»

Сотрудники в сети

Статус	Сотрудник	Время установки статуса	Время в статусе	Очередь	Группа	Занятость
✓	Александра	19.02.25 / 12:31	63d 06:32	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-
✓	Вера	13.12.24 / 15:50	131d 03:12	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-
---	Виталий	- / -	-	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-
✓	Денис	27.11.24 / 13:37	147d 05:26	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-
✓	Инна	24.03.24 / 09:38	395d 09:25	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	03:05:43 ✓ 810792
✓	Каролина	23.10.24 / 09:08	182d 09:54	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-

Поля таблицы:

Статус

Используемый статус, с возможностью его менять

Статус Сотрудник

✓ На линии

- ✓ На линии
- ⏸ Нет на месте
- ✕ Нет на работе
- 📞 Активный обзвон
- 🚫 Не беспокоить

Сотрудник

Добавочный номер и имя сотрудника, обрабатывающего данный звонок

Сотрудник

Александра

Время установки статуса

Показывает дату и время установки текущего статуса.

Время установки статуса

19.02.25 / 12:31

Время в статусе

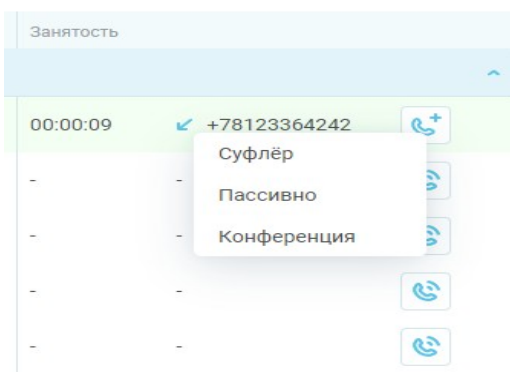
Показывает время, которое сотрудник провел в текущем статусе с момента его установки.

Время в статусе

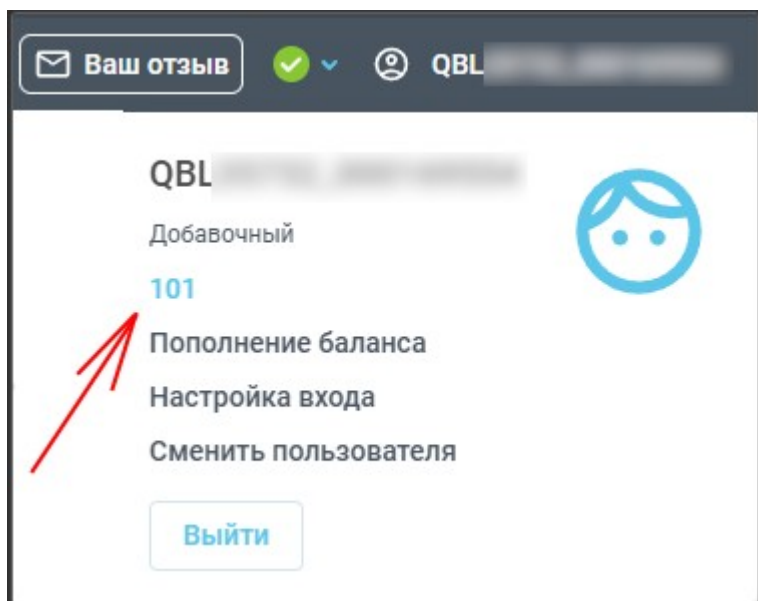
6d 01:01

Занятость

Отображает номер, с которого поступил вызов на сотрудника, также подключиться к данному звонку в качестве Суфлёра или Слушателя.



Для возможности подключения у вас должен быть указан добавочный сотрудника, нажмите на вашу учетную запись в правом верхнем углу и выберите ваш добавочный номер.



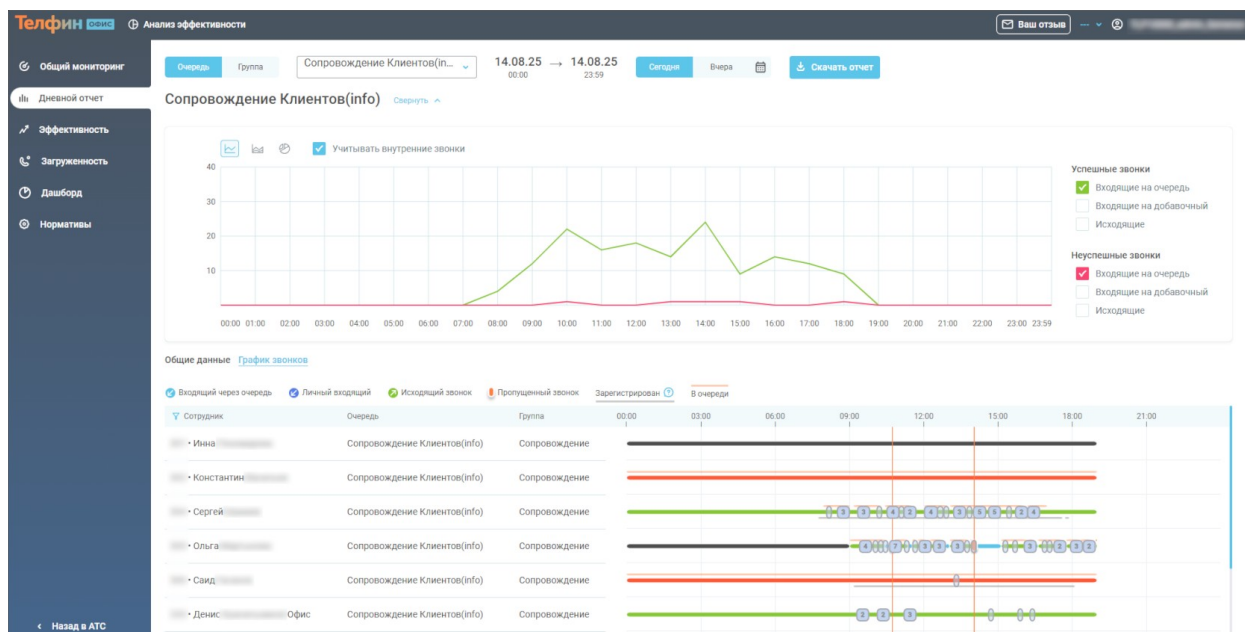
Последний виджет на странице – «Номера в списке ожидания» - отображают поступающие вызовы в выбранную очередь которые еще не приняты сотрудниками, через виджет можно принудительно направить вызов на нужного сотрудника, статус которого позволяет принять вызов.

Номера в списке ожидания (1)

Номер	Ожидание	Назначить на
200 (1)		
+78123364242	00:09	<div>Выбрать</div> <div> <div>✓ 102</div> <div>✓ 103</div> <div>✓ 101</div> </div>

Дневной отчет

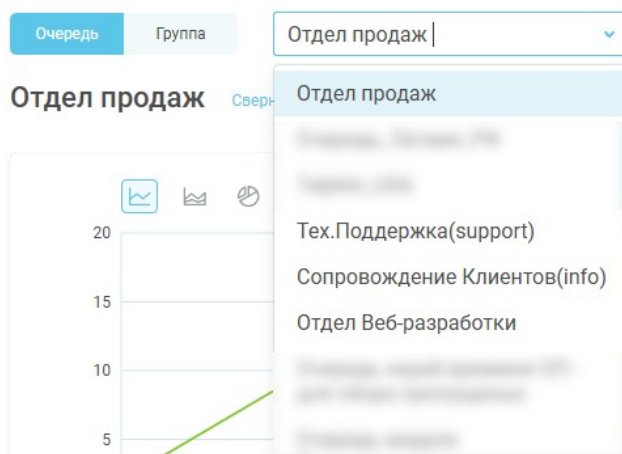
В данном разделе можно получить информацию о количестве обработанных вызовов в рамках выбранной очереди или группы, их интенсивности в зависимости от времени, за конкретный день.



Страница отображает информацию только по одной выбранной очереди/группе. Чтобы переключаться между очередями и группами, используйте переключатель в верхнем ряду

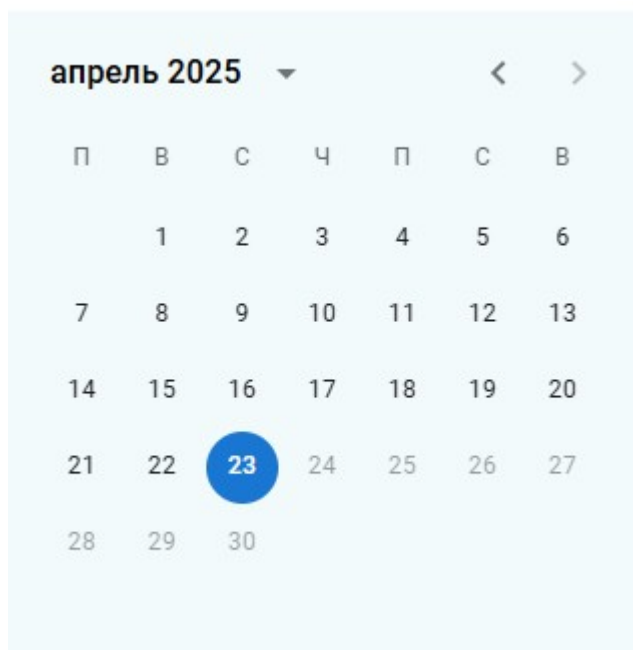


Затем выберите интересующую вас очередь/группу в выпадающем списке:



Вы можете выбрать за какой день/число, вы хотите видеть данные. По умолчанию установлена опция «Сегодня» (начиная с 00:00 до текущего момента), через раздел «Нормативы» вы можете регулировать рабочее время. Вы можете выбрать опцию «Вчера» для быстрого перехода к данным за вчера.

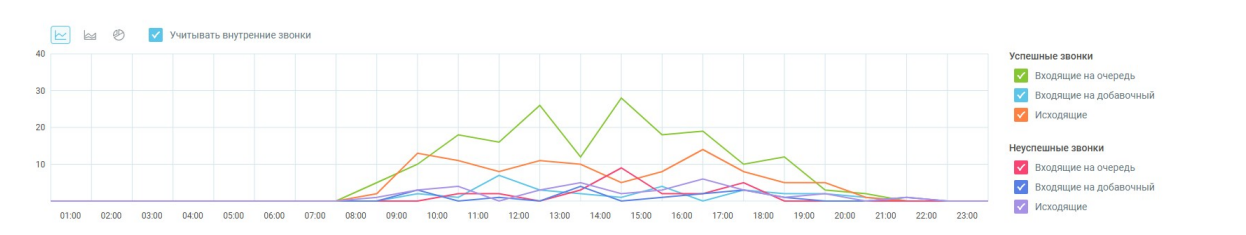
Если вы хотите выбрать другой день, нажмите на значок календаря. Откроется меню выбора даты.



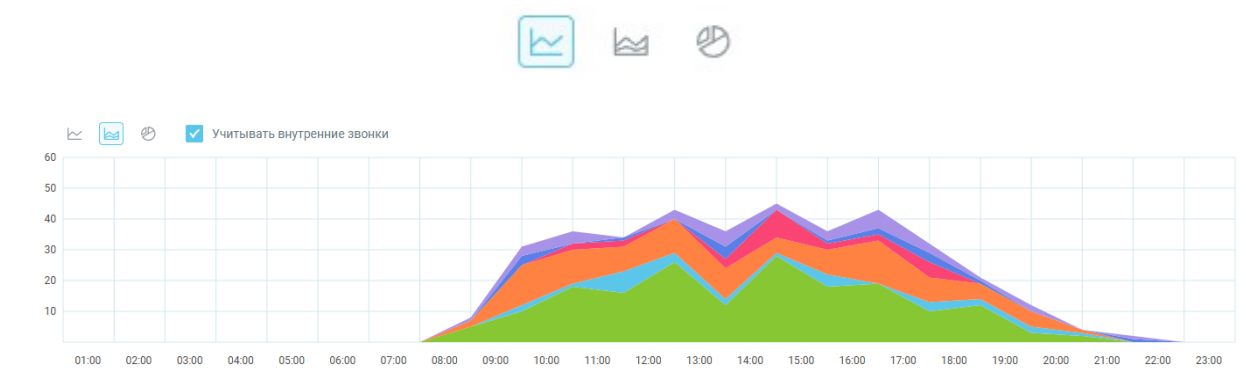
Если вы хотите просматривать информацию в таких редакторах, как Excel или Google Sheets, вы можете скачать отчет с помощью кнопки «Скачать отчет»



В верхней части приложения расположен виджет с графическим отображением звонков по выбранной очереди/группе за выбранный день:



Вы можете менять вид графика используя переключение



Успешные звонки

- ☒ Входящие на очередь
- ☒ Входящие на добавочный
- ☒ Исходящие

В правой части виджета можно выбрать какие из звонков необходимо отображать на выбранном графике:

Успешные звонки

- ☒ Входящие на очередь
- ☒ Входящие на добавочный
- ☒ Исходящие

Неуспешные звонки

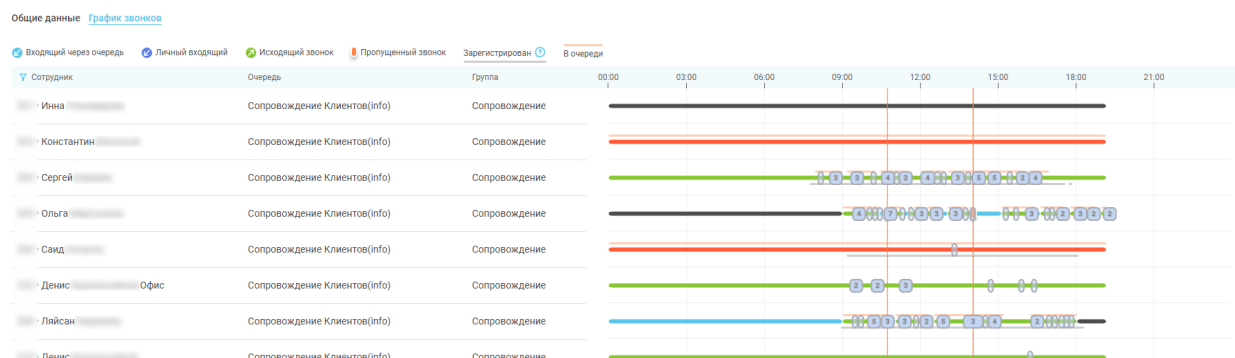
- ☒ Входящие на очередь
- ☒ Входящие на добавочный
- ☒ Исходящие

В нижней части страницы расположены два виджета - "График звонков" и "Общие данные". Вы можете переключаться между ними, нажимая по выбранной опции. Активная опция имеет синий цвет:

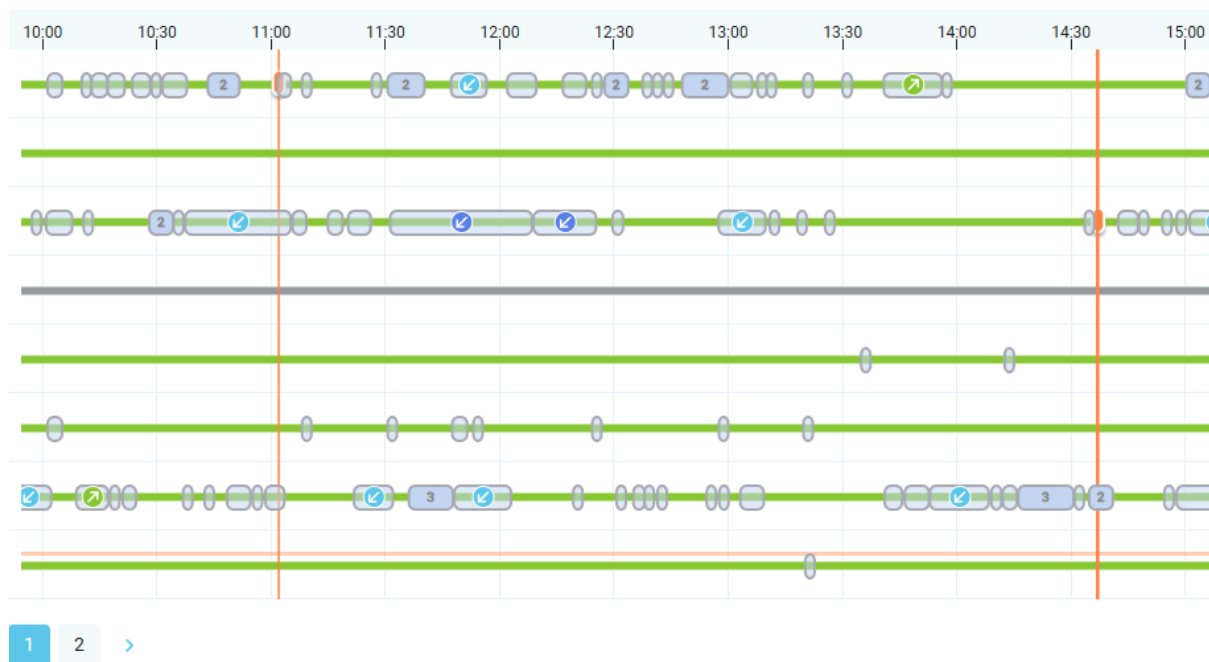
График звонков Общие данные

Виджет «График звонков»

Виджет отображает звонки на тайм лайне в виде «бегунка»



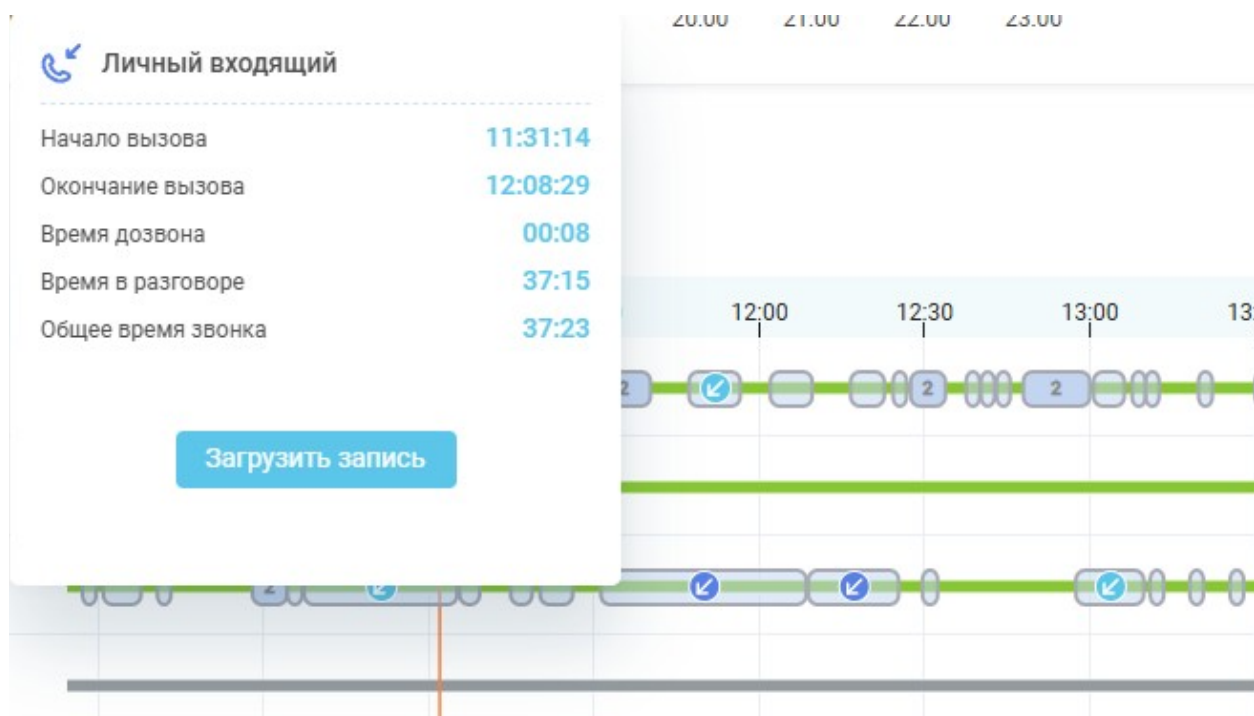
Перемещаться по бегунку можно через прокрутку колеса мышки, для получения более подробной информации:



Каждый вызов помечается специальной иконкой:

-  Входящий через очередь
-  Личный входящий
-  Исходящий звонок
-  Пропущенный звонок

При наведении курсора на один из звонков в рамках графика, можно посмотреть подробную информацию по этому звонку и скачать запись.



Виджет «Общие данные»

В разделе «Общие данные» отображается сводная статистика по количеству входящих и исходящих вызовов, а также суммарное время пребывания сотрудника в том или ином «Статусе».

График звонков

Общие данные

Настройка таблицы

Сотрудник и принадлежность			Критерии вызовов				Занятость							
Сотрудник	Очередь	Группа	Вход, усл	Вход, не усл	Исход, усл	Исход, не усл	На линии	Не беспокоить	Перерыв	Нет на месте	Нет на работе	Активный обзвон	Обед	
Александр	Сопровождение Клиентов (info)	Сопровождение	-	-	11	4	23:59:59(100%)	-	-	-	-	-	-	-
Надежда	Сопровождение Клиентов (info)	Сопровождение	2	-	1	-	19:08:27(80%)	-	-	4:51:32(20%)	-	-	-	-
Вера	Сопровождение Клиентов (info)	Сопровождение	9	-	1	-	23:59:59(100%)	-	-	-	-	-	-	-
Ольга	Сопровождение Клиентов (info)	Сопровождение	53	-	17	4	23:59:59(100%)	-	-	-	-	-	-	-
Каролина	Сопровождение Клиентов (info)	Сопровождение	-	-	-	-	23:59:59(100%)	-	-	-	-	-	-	-
Михаил Юрьевич	Сопровождение Клиентов (info)	Сопровождение	9	-	14	4	23:59:59(100%)	-	-	-	-	-	-	-

Чтобы отрегулировать отображаемые метрики, нажмите кнопку “Настройки таблицы” и выберите, какие столбцы будут отображаться (данный выбор никак не влияет на отображение Графика).

Выберите пункты, необходимые для отображения в таблице

- ☒ Очередь
- ☒ Группа
- ☒ Успешные входящие
- ☒ Неуспешные входящие
- ☒ Успешные исходящие
- ☒ Неуспешные исходящие
- ☒ На линии
- ☒ Не беспокоить
- ☒ Перерыв
- ☒ Нет на месте
- ☒ Нет на работе
- ☒ Активный обзвон
- ☒ Обед
- ☒ Постобработка

Сохранить

Отменить

Эффективность

Данная страница позволяет вам отслеживать, насколько эффективно очередь/группа и каждый ее сотрудник справляется со звонками (Рис 5).

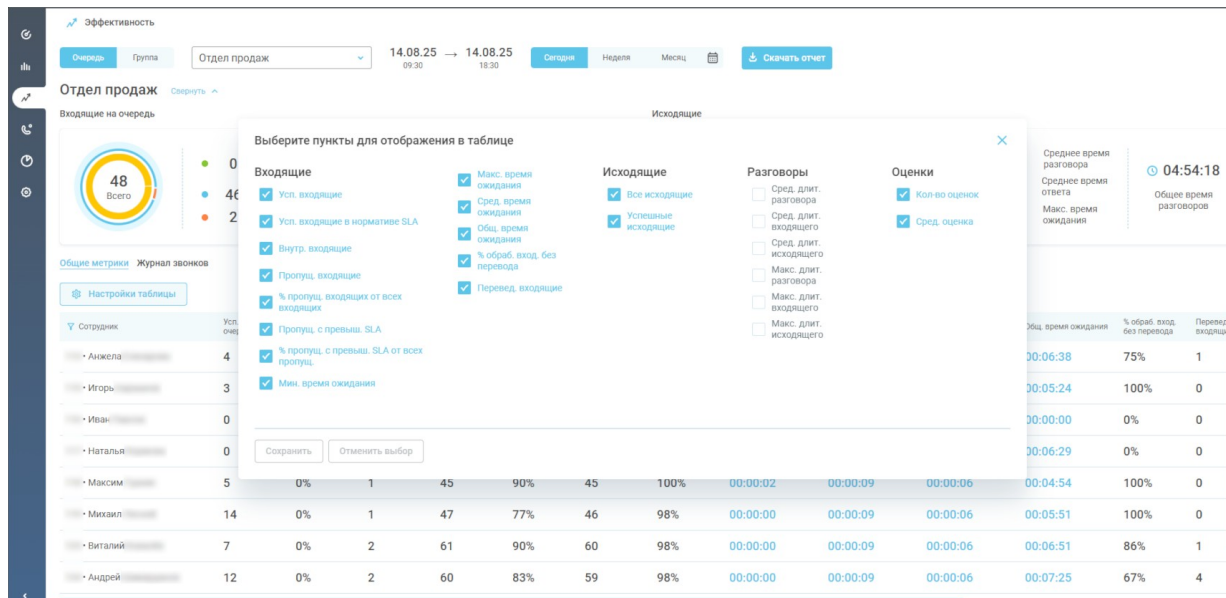
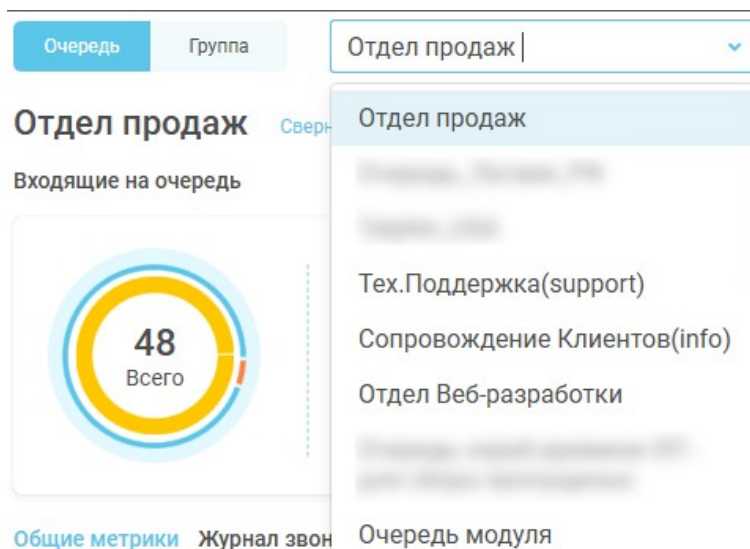


Рис 5.

Страница отображает информацию только по одной выбранной очереди/группе. Чтобы переключаться между очередями и группами, используйте переключатель в верхнем ряду



Затем выберите интересующую вас очередь/группу в выпадающем списке:



Вы можете настроить временной промежуток, за который хотите видеть данные. По умолчанию установлена опция “Сегодня” (начиная с 00:00 до текущего момента). Вы можете выбрать опцию “Неделя” или “Месяц” для быстрого перехода к данным за текущую неделю или месяц

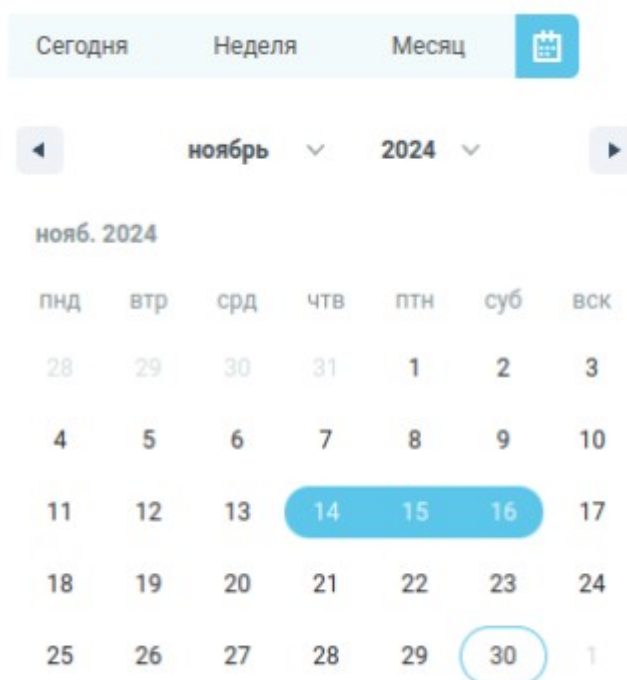
Если вы выбираете “Неделя”, вы видите данные начиная от 00:00 того же дня, что и сегодня, но неделю назад

Например, сегодня среда 27 ноября, вы выбираете “Неделя” - и видите отчет, начиная с 00:00 среды 20 ноября по текущий момент

Если вы выбираете “Месяц”, вы видите данные начиная от 00:00 того же дня, что и сегодня, но месяц назад

Например, сегодня 27 ноября, вы выбираете “Месяц” - и видите отчет, начиная с 00:00 27 октября по текущий момент

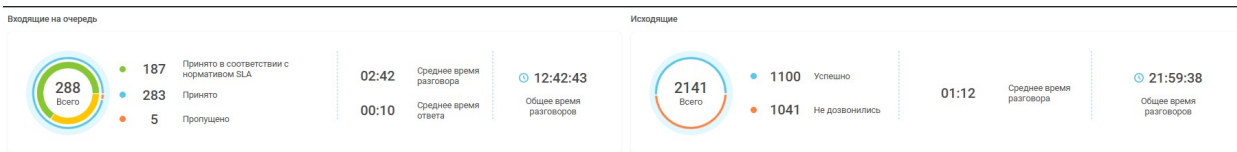
Если вы хотите выбрать другой временной промежуток, нажмите на значок календаря. Откроется меню выбора временного промежутка. Вам нужно сначала выбрать первый день промежутка - и кликнуть по нему, а затем последний день промежутка - и кликнуть по нему. В итоге выбранный промежуток выделится сплошной линией:



Если вы хотите просматривать информацию в таких редакторах, как Excel или Google Sheets, вы можете скачать отчет с помощью кнопки “Скачать отчет”

Скачать отчет

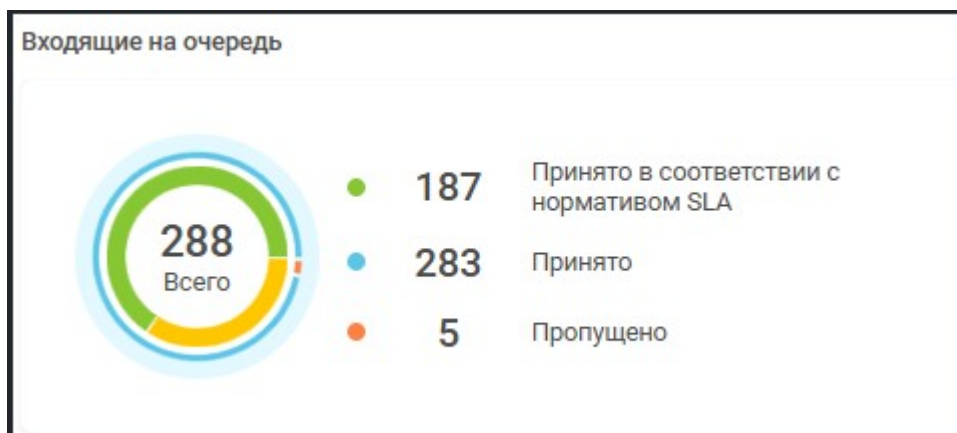
В верхней части приложения расположены виджеты с общей статистикой по входящим и исходящим звонкам за выбранный вами период:



Виджет «Входящие»

В круговой диаграмме указаны:

- **Внешний радиус** сколько всего входящих звонков (синий) поступило в данную очередь/группу и какое среди них соотношение успешных и неуспешных звонков (красный)
- **Внутренний радиус** сколько всего входящих звонков принято в соответствии с нормативом SLA (зеленый) и сколько всего входящих звонков принято **НЕ** в соответствии с нормативом SLA (оранжевый)
- **В центре** отображается общее количество принятых входящих звонков



Далее идут показатели среднего времени разговора и среднего времени ответа на звонок:

02:15 Среднее время разговора

00:09 Среднее время ответа

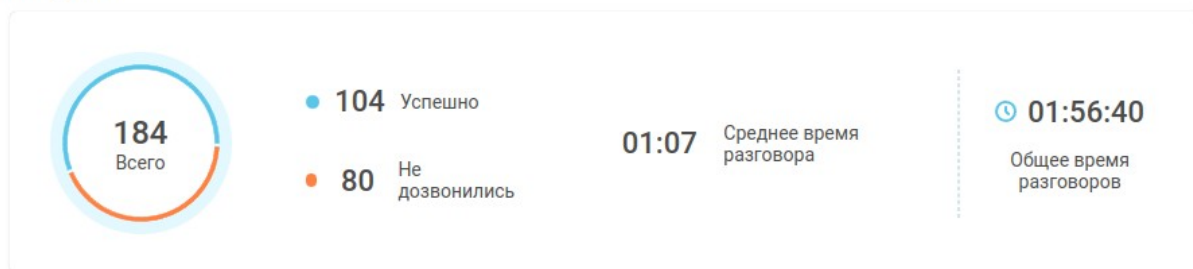
Показатель «Общее время разговоров» - это длительность всех входящих разговоров, которые состоялись в выбранный вами временной промежуток:

🕒 03:25:22

Общее время
разговоров

В виджете «Исходящие» представлены аналогичные параметры, только относящиеся к исходящим звонкам:

Исходящие



В нижней части страницы расположены два виджета - таблица «Общие метрики» и «Журнал звонков». Вы можете переключаться между ними, нажимая по выбранной опции. Активная опция имеет синий цвет:

Общие метрики Журнал звонков

Таблица «Общие метрики»

Таблица отображает эффективность каждого конкретного сотрудника.

Чтобы отрегулировать отображаемые метрики, нажмите кнопку «Настройки таблицы» и выберите, какие столбцы будут отображаться:

Сотрудник	Статус	Всего	Усп. входящие	Усп. входящие в нормативе SLA	Внутр. входящие	Пропущ. входящие	% пропущ. входящих от всех входящих	Пропущ. с превыш. SLA от всех пропущ.	Мин. время ожидания	Макс. время ожидания	Сред. время ожидания	Сред. время ответа	Макс. время ожидания	Общее время разговоров
Ангела	4	4	4	4	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Игорь	3	3	3	3	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Иван	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Наталья	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Максим	5	5	5	5	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Михаил	14	14	14	14	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Виталий	7	7	7	7	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Андрей	12	12	12	12	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0

Журнал звонков

Журнал звонков отображает звонки в выбранной вами очереди/группе

Сотрудник	Тип вызова	Дата	С номера	На номер	Ожидание	Разговор	Запись
Лесной	Входящий	22.04.2025 / 11:31:03	119 Лесной Михаил	+7985	00:31	-	-
Андрей	Входящий	22.04.2025 / 11:30:11	124 Андрей Шамарданов	+7995	00:29	00:27	📎 ▶
Андрей	Входящий	22.04.2025 / 11:29:59	124 Андрей Шамарданов	+7916	00:05	-	-
Лесной	Входящий	22.04.2025 / 11:29:57	119 Лесной Михаил	+7915	00:39	-	-

Поля таблицы:

Сотрудник

Добавочный номер и имя сотрудника, обрабатывающего данный звонок

Сотрудник

119 • Лесной Михаил

Тип вызова

Тип вызова обозначается иконкой телефона со стрелкой. Если стрелка направлена вверх, звонок исходящий:



Если стрелка направлена вниз, звонок входящий:



Синий цвет иконки означает успешный звонок. Иконка неуспешного звонка окрашена в красный цвет:



Дата

Если вы просматриваете страницу с фильтром «Очередь», здесь будет отображен момент времени, когда звонок поступил в очередь

Если вы просматриваете страницу с фильтром «Группа», здесь будет отображен момент инициализации звонка вызывающим

Также в этом поле есть ссылка на звонок. По этой ссылке можно увидеть полную информацию о звонке. Эта возможность будет рассмотрена ниже

04.12.2024 / 16:40:43

18 минут(ы) назад

[Ссылка на звонок](#)

С номера и На номер

В этих столбцах отображается информация о том, какой номер инициализировал звонок и какой номер был набран им

С номера	На номер
+7495 12345678	7495 12345678

Ожидание

Если вы просматриваете страницу с фильтром «Очередь», здесь будет отображено время ожидания звонящего в выбранной очереди до момента, когда агент очереди поднял трубку

Если вы просматриваете страницу с фильтром «Группа», здесь будет отображено время ожидания абонента до поднятия трубки сотрудником группы (или наоборот)

Ожидание

00:10

Разговор

Это время, которое длился непосредственно разговор абонента с выбранным сотрудником

Разговор

01:01

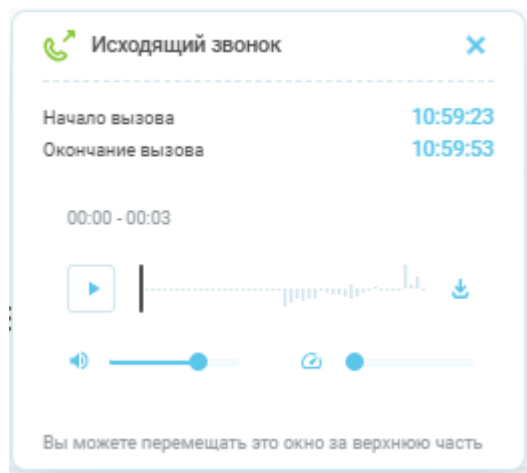
Запись

Это поле, которое может содержать запись разговора (если запись была включена)

Запись



В поле есть две кнопки - слева кнопка скачивания записи, а справа - кнопка воспроизведения. По нажатию на кнопку скачивания, запись будет загружена на ваш компьютер. По нажатию на кнопку воспроизведения, откроется окно воспроизведения записи:

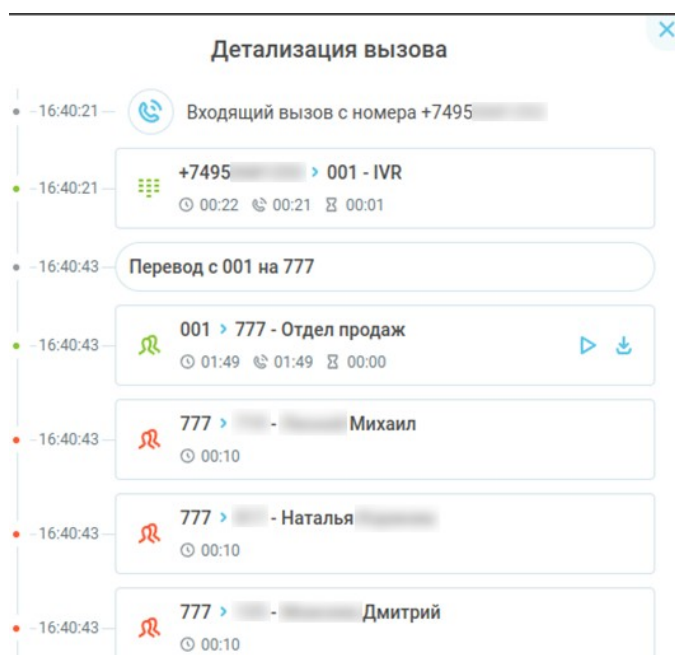


Вы можете воспроизводить запись, начиная с любой точки. Под музыкальной дорожкой два регулятора - левый регулирует громкость, а правый - скорость воспроизведения. Скачать запись на компьютер также можно нажав кнопку скачивания справа от музыкальной дорожки

Это окно можно перемещать, зажав левой кнопкой мыши верхнюю часть окна и передвигая мышь по экрану

Подробнее о звонке

По нажатию кнопки «Ссылка на звонок» откроется окно детализации вызова:



В этом окне отображены все этапы произошедшего вызова

Слева показано время, когда произошло то или иное событие звонка:



Также рядом со временем присутствует точка, которая сигнализирует об успешности события. Если точка зеленая - событие было успешным, если красная - событие было неуспешным, если серая - успешность события определить нельзя

Также об успешности и характере события сигнализирует иконка. Всего иконок события 4 вида

Иконка клавиатуры сигнализирует о звонке в IVR:



Иконка группы людей сигнализирует о том, что звонок обрабатывается очередью:



Иконка телефона с закругленной стрелкой означает звонки с типом «коллбэк»:



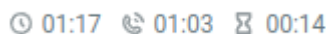
Иконка человека применяется во всех остальных случаях:



В верхней строчке события указаны стороны, участвующие в событии, слева - вызывающий, а справа - вызываемый:

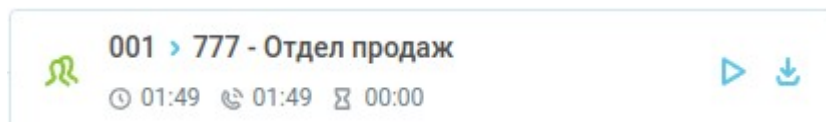


На событии может быть указано время в трех различных вариациях:



Время, указанное рядом с иконкой песочных часов - это время ожидания ответа. Время, указанное рядом с иконкой телефонной трубки - это время разговора. А время, указанное рядом с иконкой круглых часов - это общее время звонка.

Вы можете прослушать или скачать аудиозапись отдельных событий, нажав кнопку скачивания или кнопку плей справа:



Также вы можете отфильтровать звонки в таблице по конкретному Сотруднику или Статусу вызова или Направлению. Для этого откройте выпадающее меню и выберите интересующего вас сотрудника:

Выбор сотрудников

Выбрано: Все

Все

Ангела

Игорь

Иван

Наталья

Максим

Михаил

Виталий

Андрей

Статус звонка

Все

Все

Принятые

Непринятые

Направление звонка

Все

Все

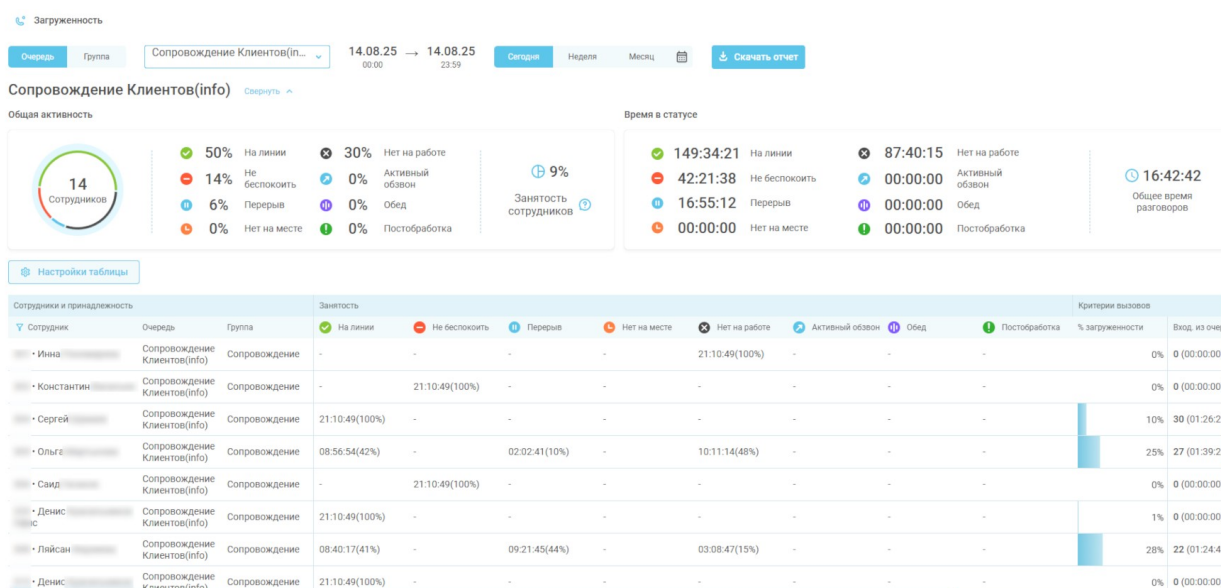
Входящие

Исходящие

Загруженность

Данная страница позволяет отслеживать, в каких статусах преимущественно находился колл-центр и насколько загружены были сотрудники в течение определенного промежутка времени, также доступна информации «занятости сотрудников» * и общее время разговоров.

* - корректность выводимой информации зависит от корректности указанного параметра «Рабочее время» в разделе «[Статусы](#)» АТС «Телфин.Офис».

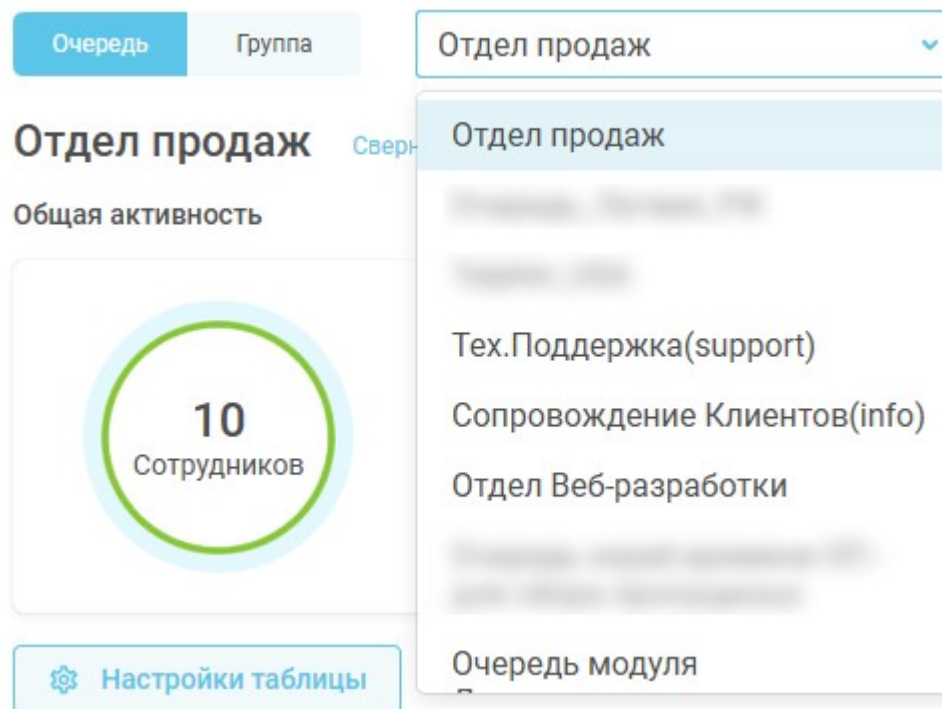


Страница отображает информацию только по одной выбранной очереди/группе. Чтобы переключаться между очередями и группами, используйте переключатель в верхнем ряду.

Очередь

Группа

Затем выберите интересующую вас очередь/группу в выпадающем списке:



Вы можете настроить временной промежуток, за который хотите видеть данные. По умолчанию установлена опция «Сегодня» (начиная с 00:00 до текущего момента). Вы можете выбрать опцию «Неделя» или «Месяц» для быстрого перехода к данным за текущую неделю или месяц

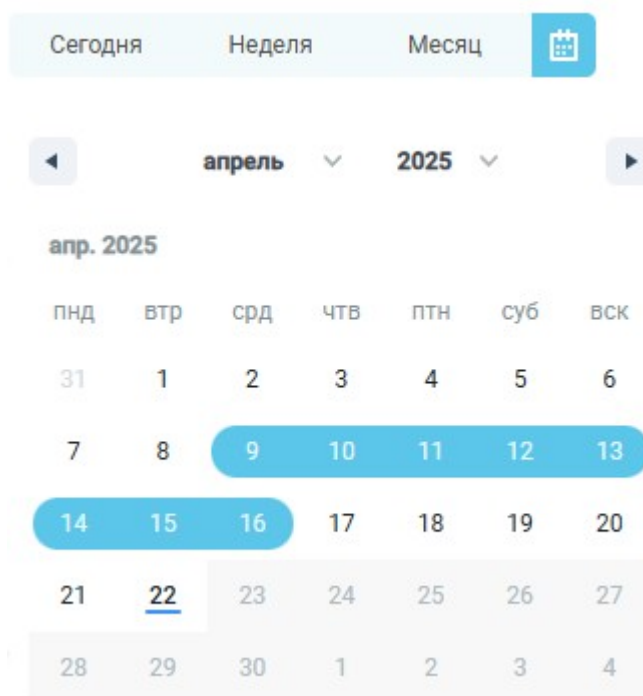
Если вы выбираете «Неделя», вы видите данные начиная от 00:00 того же дня, что и сегодня, но неделю назад

Например, сегодня среда 27 ноября, вы выбираете «Неделя» - и видите отчет, начиная с 00:00 среды 20 ноября по текущий момент

Если вы выбираете «Месяц», вы видите данные начиная от 00:00 того же дня, что и сегодня, но месяц назад

Например, сегодня 27 ноября, вы выбираете «Месяц» - и видите отчет, начиная с 00:00 27 октября по текущий момент

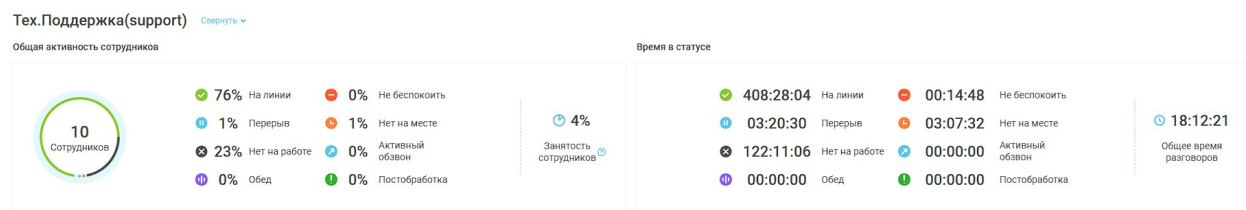
Если вы хотите выбрать другой временной промежуток, нажмите на значок календаря. Откроется меню выбора временного промежутка. Вам нужно сначала выбрать первый день промежутка - и кликнуть по нему, а затем последний день промежутка - и кликнуть по нему. В итоге выбранный промежуток выделится сплошной линией:



Если вы хотите просматривать информацию в таких редакторах, как Excel или Google Sheets, вы можете скачать отчет с помощью кнопки «Скачать отчет»



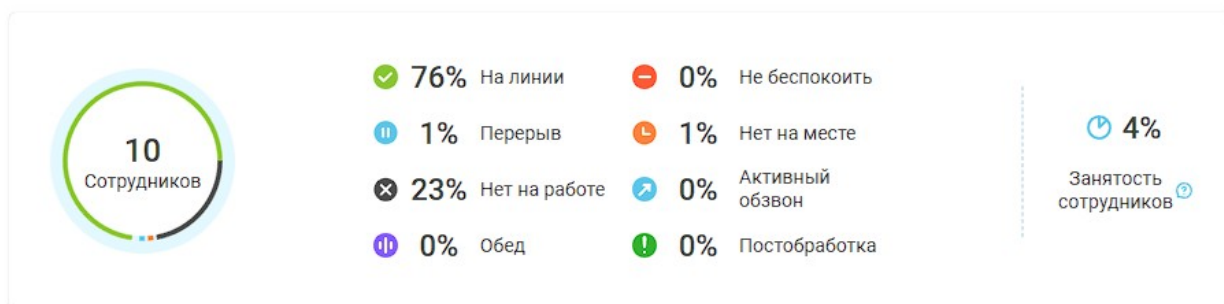
В верхней части приложения расположены виджеты «Общая активность сотрудников» и «Время в статусе»:



Виджет «Общая активность сотрудников»

Виджет отображает процентное соотношение времени, проведенное сотрудниками в различных статусах:

Общая активность сотрудников



По центру расположены цифры, указывающие, сколько всего времени провели сотрудники очереди/группы в определенном статусе в процентном отношении от всего времени, проведенного в каких-либо статусах

Слева - круговая диаграмма, визуально интерпретирующая цифры по центру. Внутри круговой диаграммы показано общее количество сотрудников в выбранной вами очереди/группе

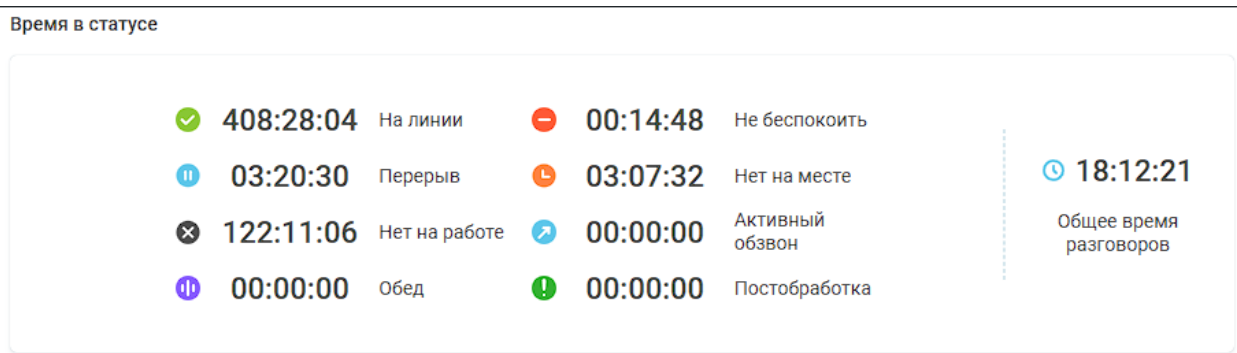
Справа расположен параметр «Занятость сотрудников». Занятость сотрудников - это отношение времени, проведенного сотрудниками очереди/группы в звонках ко времени, проведенному в статусах с пометкой «Рабочее время»

То есть время, проведенное в рабочих статусах, всегда берется за 100%, и вычисляется процент - сколько времени от этих 100% сотрудники находились в процессе звонка/постобработки. Наведите на знак вопроса рядом с параметром, чтобы быстро получить информацию о значении этого параметра

В данном примере мы видим, что звонки/постобработка у очереди заняли только 4% от общего времени от общего времени в рабочих статусах

Виджет «Время в статусе»

На виджете отображено абсолютное время присутствия сотрудников в определенных статусах за выбранный вами промежуток времени:



Общее время разговоров — это общее время, проведенное сотрудниками очереди/группы в состоянии разговора.

Таблица загруженности сотрудников

В нижней части страницы располагается таблица загруженности сотрудников:

[Настройки таблицы](#)

Сотрудники и принадлежность			Занятость								Критерии вызовов	
Сотрудник	Очередь	Группа	На линии	Не беспокоить	Перерыв	Нет на месте	Нет на работе	Активный обзвон	Обед	Постобработка	% загрузки	Вход из очереди
Ирина	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-	-	-	-	21:10:49(100%)	-	-	-	0%	0 (00:00:00)
Константин	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-	21:10:49(100%)	-	-	-	-	-	-	0%	0 (00:00:00)
Сергей	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	21:10:49(100%)	-	-	-	-	-	-	-	10%	30 (01:26:26)
Ольга	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	08:56:54(42%)	-	02:02:41(10%)	-	10:11:14(48%)	-	-	-	25%	27 (01:39:28)
Саид	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-	21:10:49(100%)	-	-	-	-	-	-	0%	0 (00:00:00)
Денис	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	21:10:49(100%)	-	-	-	-	-	-	-	1%	0 (00:00:00)
Лайсан	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	08:40:17(41%)	-	09:21:45(44%)	-	03:08:47(15%)	-	-	-	28%	22 (01:24:43)
Денис	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	21:10:49(100%)	-	-	-	-	-	-	-	0%	0 (00:00:00)

В левой части таблицы расположена графа «Сотрудники и принадлежность», содержащая общую информацию о сотруднике:

Сотрудники и принадлежность		
Сотрудник	Очередь	Группа
Ирина	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение

По центру таблицы расположена графа «**Занятость**». В ней указано общее время, проведенное сотрудником в определенных статусах и процентное соотношение - какова доля времени, проведенного в этом статусе по отношению ко всему времени, проведенному в различных статусах:

Занятость									
✓ На линии	⊖ Не беспокоить	⏸ Перерыв	🚫 Нет на месте	✖ Нет на работе	📞 Активный обзвон	🕒 Обед	🔔 Постобработка	% загруженности	
50:45:35(28%)	00:14:48(0%)	03:20:30(2%)	03:07:32(2%)	122:11:06(68%)	-	-	-	7%	

Также в графе расположен столбик «% загруженности». Он рассчитывается так же, как и общий процент занятости сотрудников в виджете «Общая активность сотрудников», но для отдельного добавочного. То есть представляет собой отношение времени, проведенного сотрудником в звонках ко времени, проведенному в статусах с пометкой «Рабочее время»

Последняя графа таблицы – «Критерии вызовов» - описывает, какие звонки получал и совершал сотрудник за выбранный период времени:

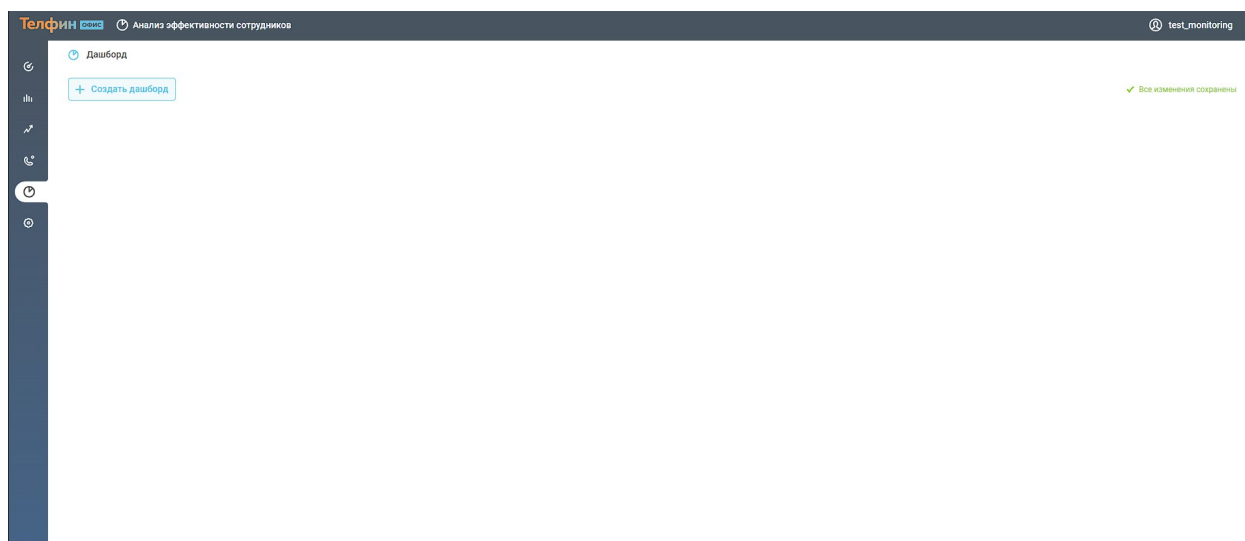
Критерии вызовов				
Вход. из очереди	Вход. личные	Исходящие	Разг. без внутр.	Общее время разг.
0 (00:00:00)	40 (01:41:22)	43 (01:43:24)	48 (02:28:04)	56 (03:24:46)
1 (00:01:53)	10 (00:29:53)	27 (00:11:09)	5 (00:01:13)	26 (00:42:55)
1 (00:09:47)	25 (02:01:17)	66 (02:50:24)	1 (00:09:47)	74 (05:01:28)
21 (02:08:25)	4 (00:10:44)	5 (00:02:05)	18 (01:59:01)	25 (02:21:14)
20 (01:58:02)	6 (00:20:53)	11 (01:34:50)	25 (03:19:20)	34 (03:53:45)

Дашборд

Страница «Дашборд» предназначена для сравнения информации по разным очередям/группам за разные периоды времени

На странице вы можете сами собрать интересующие вас виджеты с разных страниц Мониторинга в выбранном порядке

При первом входе на страницу вам будет доступна только кнопка «Создать дашборд». Нажмите на нее, чтобы начать создание первого дашборда.



Вам будет предложено ввести название нового дашборда. Нажмите «Создать», когда введете имя:

×

Создание дашборда

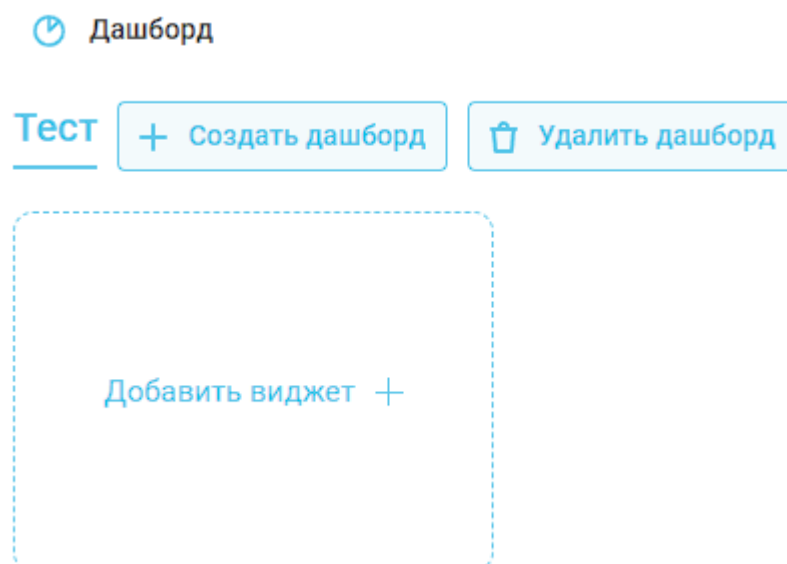
Название дашборда

Тест

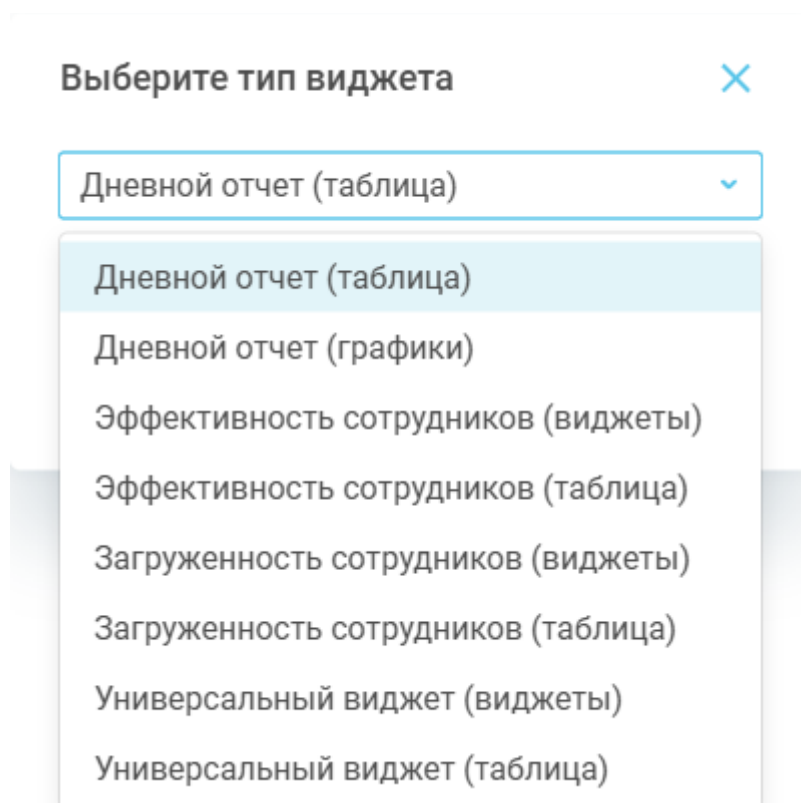
Создать

Отменить

Название дашборда появится в левом верхнем углу. Также появится кнопка «Добавить виджет»:



По нажатию на кнопку «Добавить виджет» откроется меню выбора виджетов с различных страниц Мониторинга. Откройте выпадающее меню и выберите один из вариантов:



Затем нажмите кнопку «Далее» - и откроются настройки виджета. Вы можете выбрать временной промежуток, за который вы хотите просмотреть информацию и выбрать интересующую вас очередь/группу

Диалоговое окно с заголовком «Выберите пункты для отображения» и кнопкой закрытия (X) в правом верхнем углу. В центре расположены четыре кнопки: «Сегодня», «Вчера», «Очередь» и «Группа». Справа от «Очередь» и «Группа» находится выпадающий список, в котором выбран «Отдел продаж». В нижней части окна находятся две кнопки: «Создать» и «Отменить».

Если вы хотите вернуться на предыдущий шаг, нажмите «Отменить». Если вы желаете продолжить, нажмите «Создать». Виджет появится на экране:

Дашборд

тест **тест2** + Создать дашборд - Удалить дашборд ✓ Все изменения сохранены

Добавить виджет +

14.08.25 00:00 → 14.08.25 23:59 Клонировать Сопровождение Клиентов(Info) Очередь

Настройки таблицы

Сотрудник	Очередь	Группа	Критерии вызовов				Занятость						
			Вход, усл	Вход, не усл	Исход, усл	Исход, не усл	На линии	Не беспокоить	Перерыв	Нет на месте	Нет на работе	Активный обзвон	Обед
Ирина	Сопровождение Клиентов(Info)	Сопровождение	-	-	-	-	-	-	-	-	21:18:27(100%)	-	-
Константин	Сопровождение Клиентов(Info)	Сопровождение	-	-	-	-	-	21:18:27(100%)	-	-	-	-	-
Сергей	Сопровождение Клиентов(Info)	Сопровождение	30	-	12	9	21:18:27(100%)	-	-	-	-	-	-
Ольга	Сопровождение Клиентов(Info)	Сопровождение	25	-	20	15	8:56:54(42%)	-	2:02:41(10%)	-	10:18:52(48%)	-	-
Свид	Сопровождение Клиентов(Info)	Сопровождение	-	-	1	-	-	21:18:27(100%)	-	-	-	-	-
Денис Офис	Сопровождение Клиентов(Info)	Сопровождение	9	-	1	-	21:18:27(100%)	-	-	-	-	-	-

Цифры над виджетом означают время, за которое представлена информация. Например, в нашем примере информация представлена с начала суток 14.08.2025 до конца этих суток:

14.08.25 → 14.08.25
00:00 23:59

Название над виджетом показывает, для какой группы/очереди отображается информация:

Сопровождение Клиентов(info)

Очередь

Вы можете в любой момент изменить параметры виджета - сменить группу/очередь или сменить временной промежуток, за который отображается информация. Для этого нажмите шестеренку над виджетом слева:

Дашборд

ТЕСТ [+ Создать дашборд](#) [Удалить дашборд](#) ✓ Все изменения сохранены

Добавить виджет +

14.08.25 00:00 → 14.08.25 23:59 Клонировать Сопровождение Клиентов(info) Очередь

Настройки таблицы

Сотрудники и принадлежность		Критерии вызовов		Занятость	
Сотрудник	Очередь	Группа	Вход, усп	Вы	
Ирина	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-	-	
Константин	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-	-	
Сергей	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	30	-	
Ольга	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	25	-	
Савд	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-	-	
Денис Офис	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	9	1	21:18:27(100%)

Выберите пункты для отображения

Сегодня Вчера

Очередь Группа Сопровождение Клиентов(info)

Сохранить

Перерыв Нет на месте Нет на работе Активный обзор Обед

11(10%) 10:18:52(48%)

Окно настройки идентично такому же окну при создании виджета

Вы можете удалить виджет из дашборда, нажав значок корзины над виджетом справа:



Также вы можете клонировать виджет. Это удобно в случаях, когда вам нужно два экземпляра одного виджета, но с немного разными параметрами. Для клонирования нажмите кнопку «Клонировать» над виджетом:

Клонировать

Вы можете добавить столько виджетов, сколько необходимо. Если у вас больше одного виджета, их можно вертикально расположить в необходимом порядке. Для этого просто



зажмите левую кнопку на значке и перетаскивайте его вверх-вниз, пока он не займет нужное положение:

Добавить виджет +

14.08.25
00:00

→ 14.08.25
23:59

Копировать

Сопровождение Клиентов(info)

Очередь

Настройки таблицы

Сотрудники и принадлежность			Критерии вызовов				Занятость					
У Сотрудник	Очередь	Группа	Вход, усл	Вход, не усл	Исход, усл	Исход, не усл	На линии	Не беспокоить	Перерыв	Нет на месте	Нет на работе	Активный обзор
Ирина	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-	-	-	-	-	-	-	-	21:18:27(100%)	-
Константин	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-	-	-	-	-	21:18:27(100%)	-	-	-	-
Сергей	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	30	-	12	9	21:18:27(100%)	-	-	-	-	-
Ольга	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	25	-	20	15	8:56:54(42%)	-	2:02:41(10%)	-	10:18:52(48%)	-
Сайд	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	-	-	1	-	-	21:18:27(100%)	-	-	-	-
Денис Офис	Сопровождение Клиентов(info)	Сопровождение	9	-	1	-	21:18:27(100%)	-	-	-	-	-

Все изменения в ваших дашбордах сохраняются - и вы их не потеряете, выйдя из приложения. Чтобы узнать, сохранены ли ваши последние изменения, обратите внимание на индикатор в правом верхнем углу. Когда вы делаете изменения, индикатор переходит в состояние ожидания сохранения:

○ Несколько секунд до сохранения...

Чтобы сохранение началось, вам нужно несколько секунд не делать изменений в дашборде. После этого индикатор перейдет в состояние «Сохранение...», а затем в состояние «Все изменения сохранены». Если вы видите «Все изменения сохранены», страницу можно покинуть:

✓ Все изменения сохранены

Если возникнет ошибка, вы будете уведомлены об этом

Вы можете создавать дашборды в неограниченном количестве - они будут отображены в верхней строке. Чтобы переключаться между дашбордами, просто щелкайте по названию интересующего дашборда. Имя выбранного сейчас дашборда окрашено синим, а остальные имена - серым:

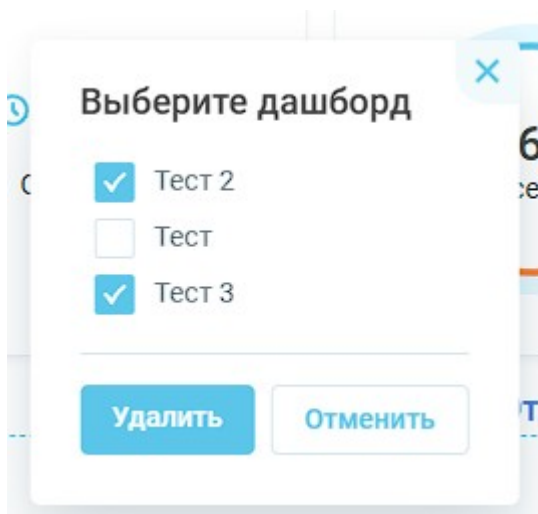
🕒 Дашборд

Тест 2 Тест Тест 3

+ Создать дашборд

🗑 Удалить дашборд

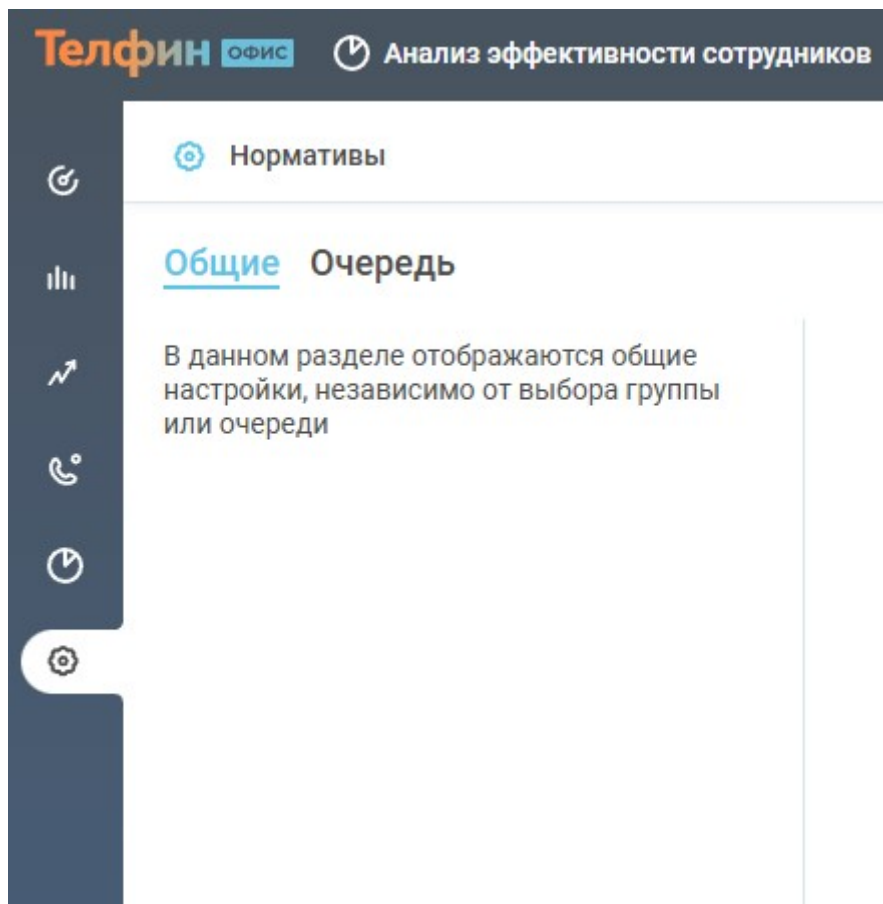
Если вы хотите удалить один из дашбордов, нажмите на кнопку «Удалить дашборд». Откроется окно с выбором дашбордов к удалению. Выберите все дашборды, которые хотите удалить и нажмите «Удалить»:



Нормативы

Данный раздел предназначен для настройки «Нормативов» для отслеживания необходимых вам критериев вызовов.

Нормативы делятся на общие и по Очередям.



Общие нормативы будут добавлены в следующих обновлениях.

Вы можете переключаться между ними, нажимая по выбранной опции. Активная опция имеет синий цвет:

Общие Очередь

Нормативы для конкретной очереди

Телфин Юфис Анализ эффективности

Нормативы

Общие Очередь

Выберите очередь из списка

Отдел продаж ✓

Тех.Поддержка(support)

Сопровождение Клиентов(info)

Настройка нормативов Отдел продаж

Норматив времени принятия звонка 10 сек

Короткие пропущенные длительность ожидания не более 5 сек

Рабочее время

Начало рабочего дня 09:30

Окончание рабочего дня 18:30

Сохранить Отменить

Выберите нужную вам очередь, в правой части будут доступны три норматива:

Норматив времени принятия звонка

Норматив времени принятия звонка ?

15 сек

Короткие пропущенные

Короткие пропущенные ?

длительность ожидания не более

10 сек

Обратите внимание: для корректной работы данного параметра – значение не должно превышать параметр «Норматив времени принятия звонка»

Рабочее время

Рабочее время ?

Начало рабочего дня 09:30

Окончание рабочего дня 18:30

Обратите внимание: рабочее время не распространяется на раздел «Загруженность».

По любым техническим вопросам обращайтесь в службу поддержки «Телфин». Наши специалисты всегда готовы выслушать вас и помочь в разрешении ваших задач. Возникшие вопросы могут быть отправлены через форму вопрос-ответ в интерфейсе виртуальной АТС «Телфин.Офис» по электронной почте или заданы по телефону.

E-mail: support@telphin.ru

Телефон: +7 (812) 336-42-42 доб. 2