



A.I. CUSTEX SOLUTIONS

ООО «ТЕЛЛОС ТЕХНОЛОГИИ»  
123154, Россия, г. Москва, б-р Генерала Карбышева, 14, 216  
ОГРН 1207700386299 ИНН 7734437894  
info@tellos.ru  
www.tellos.ru

**Программное обеспечение  
“Tell2Sell - платформа речевой  
аналитики”**

## **РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

**ООО “Теллос Технологии”**

## г. Москва, 2024

Аннотация .....	2
Общее описание.....	3
Список определений и сокращений .....	3
Начало работы .....	4
Регистрация и авторизация.....	4
Загрузка аудиозаписей .....	4
Анализ аудиозаписей.....	6
Настройка Словарей .....	11
АРМ Администратора .....	12
Управление ролями и пользователями Системы.....	13
Настройка Группы колл-центра и список “Сотрудники” .....	14
АРМ Аналитика.....	17
Сквозные фильтры.....	17
Раздел “История звонков” .....	19
Карточка звонка .....	20
Рейтинг Сотрудников .....	21
Индекс исполнения скриптов .....	22
Дашборд аналитика .....	24
Ключевые Слова.....	26
Выход из Системы .....	26

## Аннотация

---

В документе приведено описание последовательности действий, обеспечивающих запуск, выполнение и завершение работы программного обеспечения “Tell2Sell - платформа речевой аналитики” (далее – «Система»). Описаны функции, формат и варианты команд для загрузки данных и управляет выполнением программы, а также ответы программы на эти команды.

Правообладатель: ООО "Теллос Технологии" (ИНН 7734437894).

## Общее описание

Программный продукт Tell2Sell предназначен для речевой аналитики клиентов и операторов на предмет качества общения, наличия ключевых слов и фраз, а также соблюдения скриптов общения.

Программное обеспечение позволяет транскрибировать речь оператора и клиента, провести аналитику и вывести основные метрики в удобные дашборды для последующего анализа как отдельных записей разговоров, так и интегральной статистики по исполнению скриптов и употребления ключевых и стоп-слов.

На вход в систему подаются аудиозаписи в формате wav с метаданными каждой записи, которые затем отображаются в интерфейсе платформы.

Администрирование сервиса производится через веб-консоль, которая позволяет выполнять различные действия, в зависимости от роли пользователя. В данном руководстве описывается как выполнять эти действия.

## Список определений и сокращений

ТЕРМИН	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Реестр звонков (Реестр аудиозаписей)	Файл в формате xls,xlsx с перечнем файлов аудиозаписей разговоров для транскрибации
Скрипт	Установленный порядок обслуживания клиента оператором по заданной теме звонка.
Этап скрипта	Фиксированный раздел скрипта, раскрывающий конкретную часть темы разговора.
Проект	Группы скриптов, объединенные общей тематикой разговора или задачей обслуживания
Объект аналитики	Словарь, Скрипт, Этап - сущность, настройки которой используется при анализе текста разговора после транскрибации.
Словарь	Совокупность ключевых слов, объединенных общей темой
АРМ Администратора	Интерфейс в виде Личного кабинета Администратора Системы, веб-консоль с настройками разделов администрирования

APM Аналитика	Интерфейс в виде Личного кабинета Аналитика, веб-консоль с разделами для отображения аналитической информации и работы с аудиозаписями
---------------	--

## Начало работы

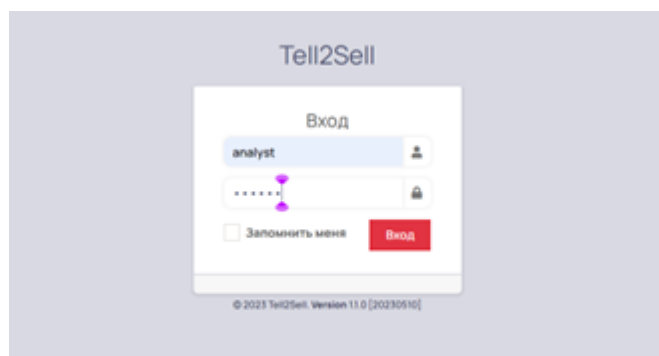
---

### Регистрация и авторизация

Аккаунт с необходимыми ролями и разрешениями создают разработчики и выдают логин и пароль, а перед началом эксплуатации в систему вводится пользователь(ли) с ролью Администратора Системы, с правом добавления других пользователей и настройки им прав доступа.

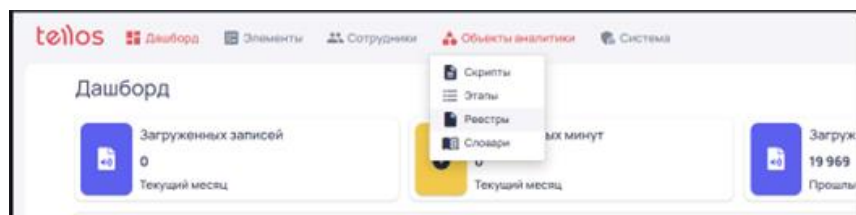
Доступ к функциональности и сопровождению системы осуществляется через веб-браузер в личных кабинетах **APM Администратора** и **APM Аналитика**, без дополнительной установки специализированного ПО, только зарегистрированными пользователями. В зависимости от выданных ролей и разрешений учетной записи конкретного пользователя или группы.

У каждого кабинета есть собственный логин и пароль, их необходимо ввести в окне авторизации и нажать “Вход”. Если учетные данные введены верно, выполняется вход в сервис.



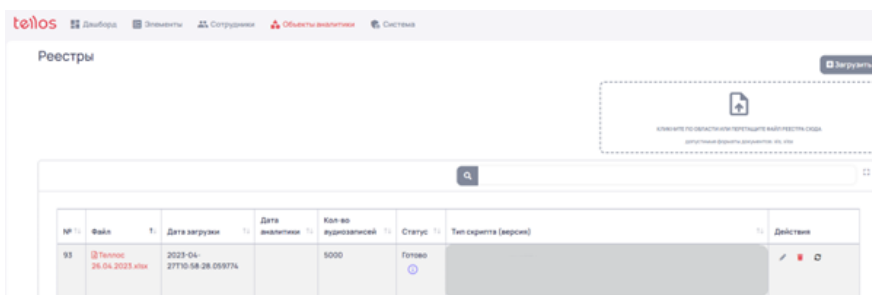
### Загрузка аудиозаписей

Аудиозаписи для последующего анализа загружаются через **APM Администратора** в разделе “Объекты аналитики” > “Реестры”.



Документ загружается через область загрузки в веб-разделе “Реестры”. Состав столбцов и их порядок в Реестре фиксирован в формате:

- Столбец А – ID контакта
- Столбец В – Логин сотрудника
- Столбец С – Дата и время
- Столбец D – Проект
- Столбец Е – Формат скрипта
- Столбец F – Скрипт (название скрипта в системе)
- Столбцы G, H, I, J, K – вариативны под нужды заказчика



После загрузки Реестра начинается процесс его обработки по этапам: получение транскрипции аудиозаписей и далее анализ на Этапы скрипта заранее созданного для конкретного типа аудиозаписей – эта информация отображается в реестре с записями.





В подразделе “Реестры” также находится информация:


- загруженный реестр (при необходимости его можно скачать)
- дата загрузки
- количество записей в загруженном реестре
- статус обработки реестра (В процессе анализа/Готово/Ошибка)
- перечень скриптов, к которым относятся записи в реестре

Реестр можно отредактировать, удалить и отправить на повторный анализ на транскрибацию и этапы скрипта, если анализ завершился со статусом ошибки.

Статус реестра x

Кол-во аудио в реестре: 5000

Статус	Кол-во аудио	
Добавлено в систему	5000	
Получена транскрибация	4923	
Получен анализ на этапы скрипта	4584	
Возникла ошибка при анализе на этапы скрипта	462	
Возникла ошибка при получении транскрибации	77	



В столбце “Статус” при нажатии на иконку “i” отображается подробная информация о количестве записей, в статусе обработки, успешно прошедших этапы обработки и прошедших с ошибкой. Есть возможность перезапустить определенную группу записей на переанализ по кнопке справа.

## Анализ аудиозаписей

Запуск Реестров на анализ можно производить по пакетам с выбором периода, отдельных реестров, скриптов или типов анализа (транскрибации или по скриптам).

Добавление задачи на анализ аудиозаписей x

Период

Реестры

Скрипты

Тип анализа

При этом в разделе “Анализ аудиозаписей” отображается статус анализа по каждому запущенному сервису, число ожидающих и готовых анализов, отслеживается время проведения каждого анализа.

Анализ аудиозаписей Создать

В процессе ● В очереди ● Успешные ● Проваленные ●

Тип анализа	Период	Скрипты	Реестры	Добавленный
Транскрибации	25.04.2023-27.04.2023			2 минуты назад

1-1 из 1 элементов Показано  записей

## Настройка Скриптов и Этапов

Скрипты и Этапы являются обязательными объектами аналитики, требующими предварительной настройки, которая доступна через “АРМ Администратор” в разделе “Объекты аналитики > Скрипты” и “Объекты аналитики > Этапы”.

tellos Дашборд Элементы Сотрудники Объекты аналитики Система

Скрипты Создать

Наименование	Образовано или	Текущая версия	Обязательно	Группа	Действие
		01	01	Контактный центр	✎ ✖ 🔄
		01	01	Контактный центр	✎ ✖ 🔄
		01	01	Контактный центр	✎ ✖ 🔄
		01	01	Контактный центр	✎ ✖ 🔄
		01	01	Контактный центр	✎ ✖ 🔄
		01	01	Контактный центр	✎ ✖ 🔄

При необходимости можно создать новый скрипт на основе уже существующего похожего и отредактировать различия. После создания скрипта и настройки его этапов можно выгрузить xls-отчет “Структура скрипта” с перечнем всех этапов, подэтапов и ключевых слов.

Скрипты можно редактировать, удалять и скачивать в один документ. Для создания скрипта нужно нажать кнопку **Создать** и выбрать параметры скрипта в модальном окне “Создать новый скрипт”.

Создать новый скрипт x

---

**Наименование \*** test\_01

**Отображаемое имя** Тестовый скрипт

**На основе скрипта** ▼

**Обязательно**

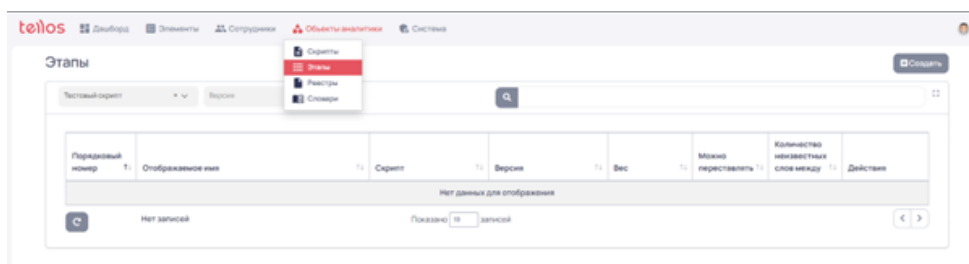
**Версионный**

**Группа** Группа

---

Отменить
Сохранить

В разделе “Скрипты” создается только заготовка скрипта, наполнение этапами и условиями задается в разделе “Этапы”.



Заполнить скрипт этапами можно через кнопку **Создать** в правом углу, каждый этап создается отдельно. Этап может содержать подэтапы или состоять из слов.

В модальном окне “Создать новый этап” заполняются обязательные поля (выделены звездочкой), в то числе указать Скрипт для этапа, его порядковый номер в скрипте и вес.

Создать новый этап x

---

**Детали этапа** | Ключевые слова этапа | Подэтапы

---

**Отображаемое имя \*** Представление

**Порядковый номер при отображении** 1

**Тип**  Этап с подэтапами  Этап со словами

**Скрипт \*** Тестовый скрипт x ▼

**Версия \*** 1 x ▼

**Вес \*** 5

---

Отменить
Сохранить



Если Этап не содержит подэтапов, то заполняется вкладка “Ключевые слова этапа”. Можно добавить либо отдельные стоп-слова, либо готовые тематические словари (см. ниже), содержащие ключевые слова, по которым определяется прохождение этапа.

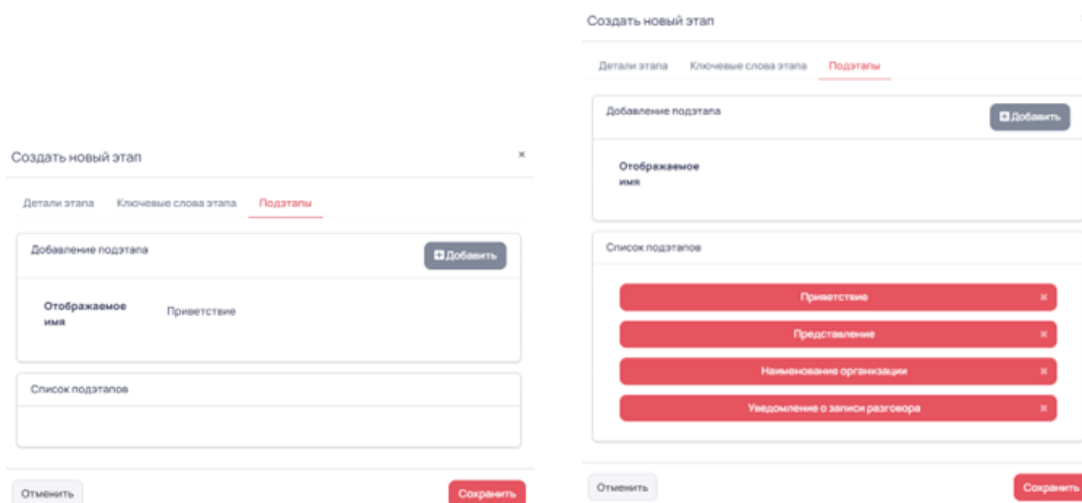
По умолчанию параметры поиска указываются для каналов Клиента и Оператора, но могут изменяться по выбору.

Дополнительно можно задавать условия, при которых учитывается ключевое слово (или словарный состав) при выполнении условий на одной или обеих сторонах диалога.

Они задаются в модальном окне “Условия” при нажатии одноименной кнопки.

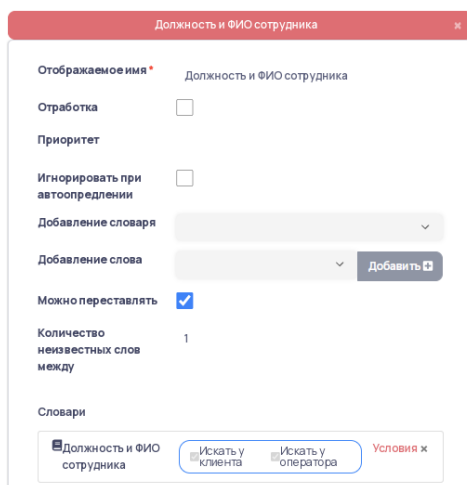
При необходимости каждый Этап можно разделить на Подэтапы во одноименной вкладке.

Этапы добавляются поочередно с указанием их наименований, создается необходимо число подэтапов:



Окно редактирования Подэтапа открывается нажатием кнопки с его названием. В Подэтап добавляются словари, по которым проводится поиск слов в диалоге или отдельные ключевые слова.

Подэтапу указывается необходимость его отработки, учет при автоопределении этапа, приоритете в последовательности подэтапов, гибкость в порядке следования последовательности, количества неизвестных слов в ключевых фразах, выявленных при анализе.

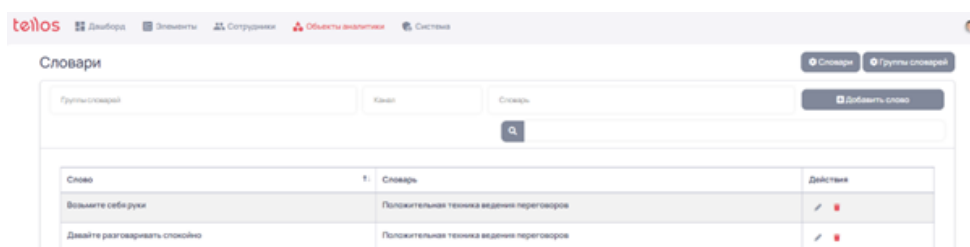


В Условиях также можно определить, в каком случае в Скрипте Подэтап может быть необязательным по ключевым фразам у клиента или оператора.

После того, как все подэтапы будут заполнены с учётом всех требований скрипта, нужно нажать кнопку **Сохранить** и переходить к добавлению следующего этапа.

## Настройка Словарей

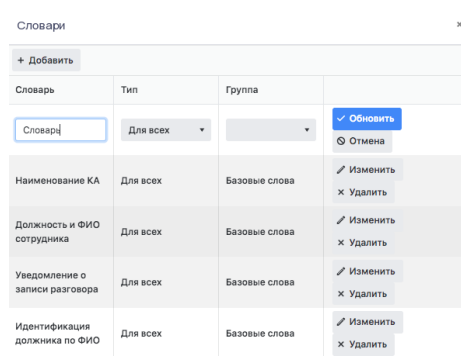
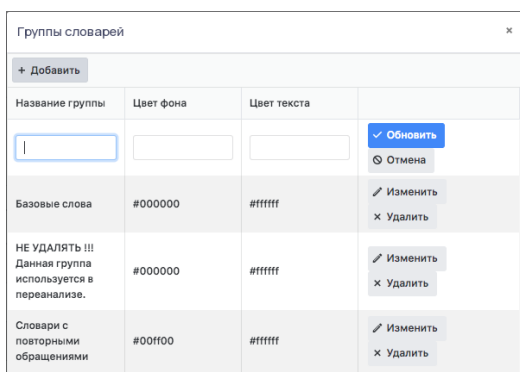
Раздел Словари предназначен для составления и редактирования словарей и групп словарей по категориям с помощью активных кнопок в правой верхней части. Словари можно добавлять в Этапы и Подэтапы для создания скрипта. Это упрощает задачу составления скрипта, если этап содержит большое количество возможных слов и фраз.



Словари являются группировками ключевые слова объектами аналитики, требующими предварительной настройки, которая доступна через “АРМ Администратор” в разделе “Объекты аналитики > Словари”.

Каждый Словарь должен быть связан с одной из “Групп словарей”, определяющей уровень важности ключевых слов для отработки скрипта и качества работы оператора. Словарь может входить и в новую группу, которая создается непосредственно в окне “Группа словарей”, нажатием кнопки **Добавить**.

При создании нового Словаря выбирается канал, по которому будут анализироваться входящие в него ключевые слова (Для всех/Клиентский/Операторский) и указывается Группа словарей, к которой он относится.



Словарный состав корпуса словарей можно дополнять вручную по отдельному словарному (ключевому) слову и привязкой к ранее созданному словарю. После ввода ключевого слова, можно изменить только его значение, но не привязку к Словарю.

## Настройка Меток ключевых слов

Метки ключевых слов являются средствами выделения и отображения ключевых слов, определенных в транскрибации разговора. Настройка меток проводится в меню “АРМ Администратор” в разделе “Объекты аналитики > Метки”. В разделе задается формат метки, ее описание и фильтры для отбора ключевых слов по метке.

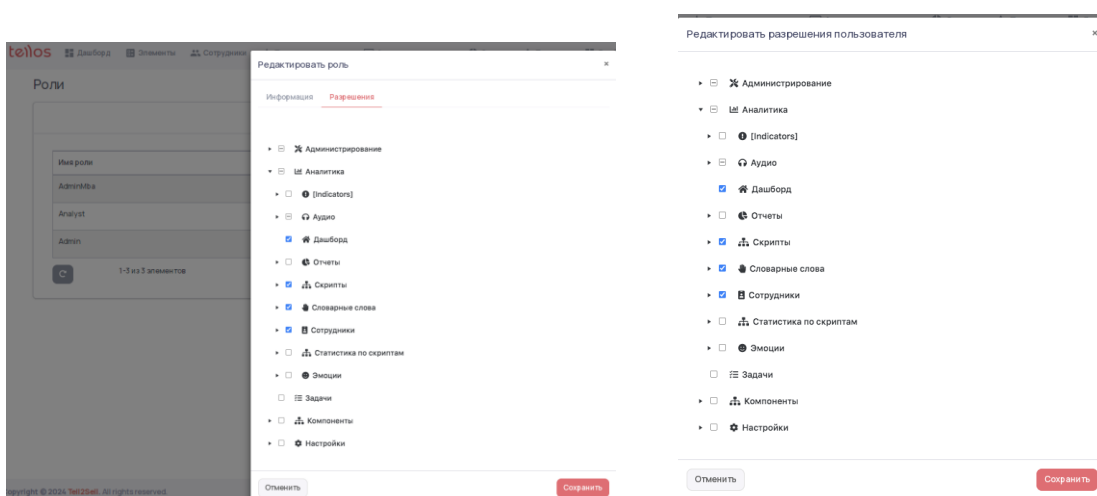
Метки являются удобным средством визуализации в Карточках разговора (см. ниже) для стоп-слов в речи Клиента/Оператора как по отдельной фразе, так настроенным Словарям, определенного типа ответа (с автоответчиком или без него), числа перебиваний Клиента/Оператором, по Результату звонка (Успешно/Неуспешно), по продолжительности разговора.

## АРМ Администратора

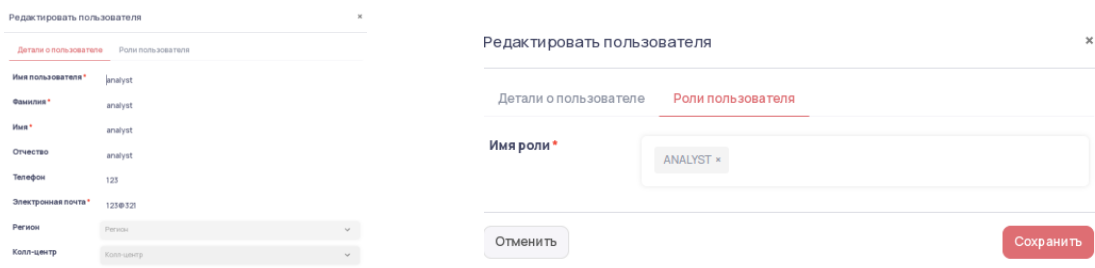
В этом разделе хранится информация о пользователях, видимость разделов для них и возможные разрешения и роли. Администратор может их редактировать.

## Управление ролями и пользователями Системы

Настройка ролевой модели для доступа к объектам Системы проводится в разделе “Система > Роли” этом разделе хранится информация о доступных ролях, видимости разделов для них и другие возможные разрешения с грануляцией прав. Администратор может их создавать, редактировать и удалять.



Управление пользователями доступно в одноименном разделе “Система > Пользователи”. Обязательна персональная идентификация пользователя и назначение ему хотя бы одной роли из Системы. Пользователь может быть привязан к конкретной Группе колл-центра. Кроме того, доступно управление гранулированными правами присвоенных пользователю ролей и назначение уникальных для пользователя прав.



Настройка ролевой модели для доступа к объектам Системы проводится в разделе “Система > Роли” этом разделе хранится информация о доступных ролях, видимости разделов для них и другие возможные разрешения с грануляцией прав. Администратор может их создавать, редактировать и удалять.

## Настройка Группы колл-центра и список “Сотрудники”

Для интеграции списка Операторов с данными внешней CRM системы вводится элемент “Группа контакт-центра”, связывающая код подразделения в CRM с внутренним сквозным кодом в Системе.

В разделе “Сотрудники” веб-консоли **АРМ Администратора** можно проверить список Операторов звонков, импортированный из внешней CRM системы по ftp-протоколу в установленном формате, при этом с каждым сотрудником связана преднастроенная Группа колл-центра. Доступно обновление списка, поиск и редактирование данных отдельных сотрудников. Список используется при создании Карточек разговора и аналитике и рейтинге исполнения скриптов по звонкам и сквозных фильтрах для выборки звонков.

Сотрудники

Код в CRM контрагента	Фамилия	Имя	Отчество	Группа	Действие
Мария Толкачева	Толкачева	Мария		Валентина Таранова	✎ ✖
Дана Глушкова	Глушкова	Дана		Валентина Таранова	✎ ✖
Ольга Белкина	Белкина	Ольга		Наталья Тукизова	✎ ✖
Ксения Жердичкина	Жердичкина	Ксения		Наталья Тукизова	✎ ✖
Даниел Козачкин	Козачкин	Даниел		Наталья Тукизова	✎ ✖
Ксения Перевалова	Перевалова	Ксения		Наталья Тукизова	✎ ✖
Дана Ломако	Ломако	Дана		Наталья Тукизова	✎ ✖
Елена Лисовская	Лисовская	Елена		Наталья Тукизова	✎ ✖
Student Bascond	Bascond	Student		Наталья Тукизова	✎ ✖
Юлия Гаррельмо	Гаррельмо	Юлия		Наталья Тукизова	✎ ✖

1-10 из 207 элементов      Показать 10 записей

## Отображение и изменение настроек Системы

Администратор имеет возможность изменить отображение данных в веб-консолей **АРМ Аналитика** и **АРМ Администратора**. Доступно управление параметрами выгрузки данных в модулях дашборд по отображению графиков в разных разрезах аналитики за выбранный период, группы колл-центра, операторов. В таблице Сотрудники настраивается отображения результатов обработки звонков по индексам, рейтингам и другим статистическим параметрам. Аналогичные настройки параметров доступны для выгрузки метаданных аудиозаписей в **АРМ Аналитика** и исполнения скриптов. Это позволяет проводить гибкие настройки отображения аналитических данных под конкретные задачи контрагента.

#### Дашборд

##### Графики

- Количество разговоров  
Настройка видимости данного графика в разделе.
- Конверсия  
Настройка видимости данного графика в разделе.
- Индекс скрипта  
Настройка видимости данного графика в разделе.
- Индекс эмоций  
Настройка видимости данного графика в разделе.

#### Аудио

##### Колонки таблицы

- Дата звонка  
Настройка видимости данной колонки в таблице.
- ФИО оператора  
Настройка видимости данной колонки в таблице.
- Успешность  
Настройка видимости данной колонки в таблице.
- Индекс соблюдения скрипта  
Настройка видимости данной колонки в таблице.

Сотрудники		Скрипты	
Колонки таблицы	<input type="checkbox"/> Конверсия проведенной презентации продукта. Настройка видимости данной колонки в таблице.	Колонки таблицы	<input checked="" type="checkbox"/> Вес этапа Настройка видимости данной колонки в таблице.
	<input type="checkbox"/> Конверсия заполнения заявки Настройка видимости данной колонки в таблице.		<input checked="" type="checkbox"/> Исполнение этапа Настройка видимости данной колонки в таблице.
	<input type="checkbox"/> Конверсия успешных продаж Настройка видимости данной колонки в таблице.		<input checked="" type="checkbox"/> Отвал Настройка видимости данной колонки в таблице.
	<input type="checkbox"/> Индекс скрипта Настройка видимости данной колонки в таблице.		<input checked="" type="checkbox"/> Индекс Настройка видимости данной колонки в таблице.

В том же разделе Системы настраиваются уведомления на электронную почту о состоянии обработки Реестров аудиозаписей и загрузке последних на сервер для обработки сервисам транскрибации и анализа скриптов. По факту отработки последних доступно уведомление об их успешном завершении.

В части сервисов транскрибации и анализа скриптов задаются параметры доступа к аудиозаписям через ftp-протокол (адрес, данные авторизации, числа одновременных сессий), параметров доступа к сервисам, проверки состояния доступа сервисов, настройки хранилищ загруженных аудиозаписей, при необходимости их повторную загрузку в сервисы.

В Дашборде Администратора отображается актуальная статистика по объему загрузки аудиозаписей по их числу и в минутах разговоров за текущий и предыдущий месяц, графики числа загруженных разговоров (минут) по дням и месяцам.

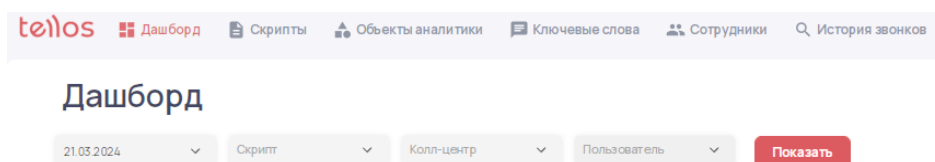
После изменения необходимых настроек нужно нажать кнопку “Сохранить все”.



## АРМ Аналитика

### Сквозные фильтры

Для удобства работы в веб-консоли **АРМ Аналитика**, выборки и группировки записей о звонках, загруженных через Реестры и обработанных в сервисах транскрибации и анализа скриптов, используются, так называемые, сквозные фильтры, которые настраиваются и сохраняют выбранные значения из списков поиска при переключении между разделами **АРМ Аналитика**.



В перечень сквозных фильтров входят:

- Период: выбор периода даты записи разговора по календарю (Период),
- Скрипт: выбор скрипта, по которому проводился анализ разговора,
- Колл-центр: выбор Группы колл-центра, в который поступил звонок,
- Пользователь: выбор Оператора колл-центра, разговор которого был записан.

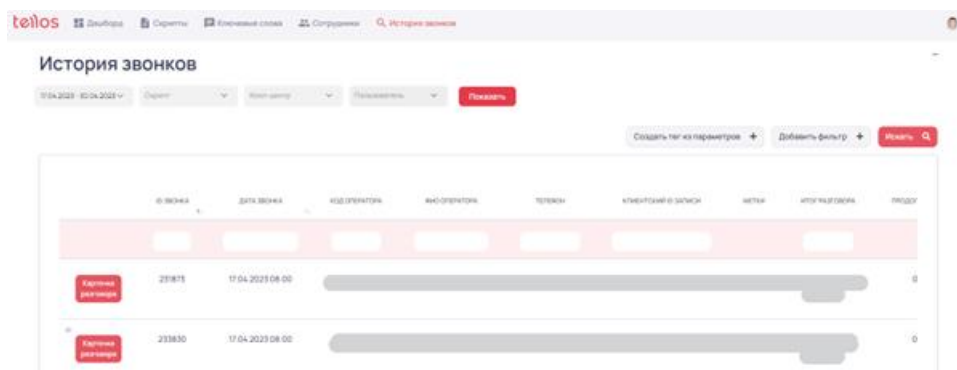
Настройка фильтров может быть проведена только в определенном порядке:

*Период ⇒ Скрипт ⇒ Колл-центр (Группа) ⇒ Пользователь (Оператор группы).*

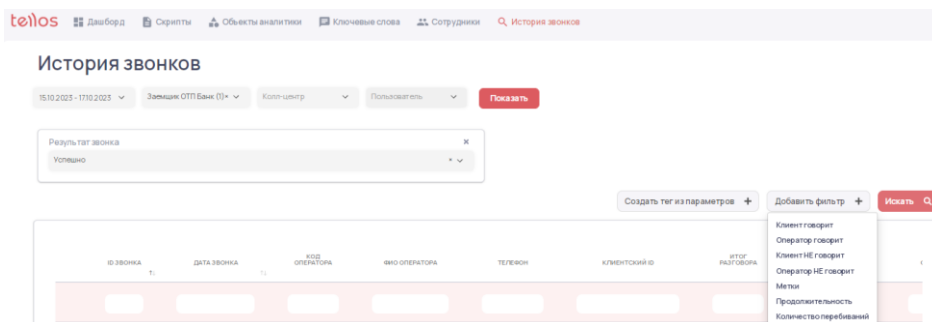
При установке значений в каждом последующем фильтре производится поиск производится только из записям отобранных по предыдущим фильтрам. Во всех сквозных фильтрах, кроме “Период” поддерживается множественный выбор (ввод нескольких значений из поисковых списков). При поиске можно не указывать значения для всех фильтров, но обязательно выбрать период для отбора звонков (по умолчанию установлена текущая дата) и значения скриптов, по которым проведена аналитика. Загрузка данных с выбранными фильтрами для любого раздела **АРМ Аналитика** производится кнопкой “Показать”. Если по выбранным значениям фильтров нет звонков успешно обработанных сервисами, то таблица выгрузки в любом разделе остается пустой.

## Раздел “История звонков”

В динамическую таблицу “История звонков” подтягиваются значения записи с метаданными успешно обработанных сервисами аудиозаписей. В таблице настроены дополнительные фильтры по столбцам метаданных о звонке для отбора по конкретным значениям данных.



В таблице “История звонков” добавляются фильтры по параметрам речи Оператора и Клиента, настраиваются метки для выделения в требуемых в Карточках звонков требуемых параметров.



Формат представления таблицы “История звонков” настраивается в разделе “Система” **АРМ Администратора**, в перечень столбцов таблицы включаются:

- ID звонка
- Дата и время звонка
- Продолжительность
- ФИО или. ID оператора
- Успешность звонка (да/нет) и т.п.

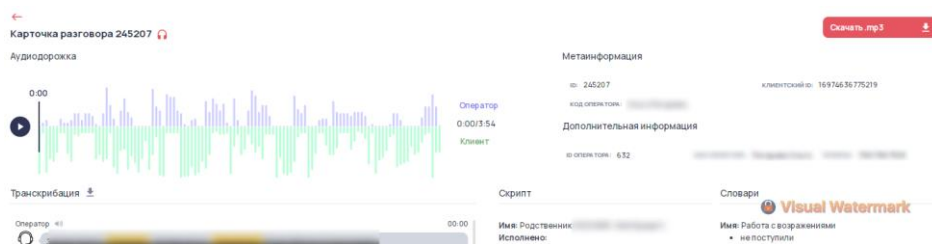
Для отдельных индексированных столбцов таблицы в первой строке можно указать значение параметра, по которому отбираются конкретные “Карточки звонка”. В таблице доступно ранжирование по возрастанию/убыванию параметров столбцов. Переход на форму “Карточки звонка” происходит при нажатии одноименной кнопки.

## Карточка звонка

В форме “Карточка звонка” можно прослушать, прочитать и увидеть основные параметры разговора:

*Просмотр данных по звонку:*

- Метаинформация по звонку: ID звонка, ID Клиента в CRM, Код Оператора;
- Дополнительна информация: ID Оператора, ФИО Оператора, Дата и Время, Итог разговора
- Прослушивание и скачивание аудиофайла при нажатии соответствующих кнопок
- Просмотр и скачивание транскрибации



*Транскрибация диалога и выделение стоп-слов в текстовой транскрибации*

- Транскрибация диалога отображается по репликам диалога, отдельно по каналам Оператора и Клиента
- Прослушивание реплик диалога в отдельности;
- Выделение ключевых слов в транскрибации с отображением группы словарей;
- Таблица “Словари”, с перечнем ключевых слов, из списка словарей, которые были определены и выделены в транскрибации;

- Таблица “Скрипт” с названием скрипта и перечнем его этапов. Нажатием на каждую из ссылок исполненных этапов в транскрибации выделяются по каналам Оператора и Клиента выделяются параметры соблюдения этапов скрипта разными цветом.

## Рейтинг Сотрудников

В этом разделе находится аналитика по операторам. Информация на этой странице представлена в виде списка сотрудников и статистической информации по их диалогам с учётом выбранных “Сквозных фильтров”. В таблице отображаются:

- Первая строка – среднее по объекту анализа
- Количество разговоров сотрудника
- Количество стоп-слов, определенных по Словарям в разговорах Оператора
- Среднее время разговора сотрудника
- Индекс соблюдения скрипта сотрудника
- Рейтинг сотрудника

Сотрудник	Количество разговоров	Количество стоп-слов	Среднее время разговора	Индекс скрипта	Норматив
<b>Среднее</b>	21	0	03:17	33.8	25
[Имя]	1	0	03:27	35	26
[Имя]	1	0	04:59	30	22
[Имя]	2	0	03:51	44	33
[Имя]	2	0	02:56	35	26

Ранжирование проводится по возрастанию/убыванию по каждому индексированному столбцу. При клике на значок гарнитуры рядом с ФИО оператора разворачивается детализированный для данного Оператора и параметров Сквозных фильтров список разговоров с аналогичными метриками. При клике на в Истори разговоров Оператора осуществляется переход на Карточку разговора.

## Индекс исполнения скриптов

Раздел “Скрипты” предназначен для отображения “Истории разговоров” по исполнению этапов выбранных скриптов, озвученных Операторами за определенный период.

Для корректного отображения в Сквозном фильтре всегда нужно устанавливать один или несколько конкретных скриптов.

Этап скрипта	Исц (И)	Исполнение	Индекс
<b>Итого</b>	50	-	29.5
Представление	5	8 (100%)	5
Предоставление данных	5	8 (100%)	5
Выставление требования	5	6 (75%)	3.8

В таблице отображается:

- Общее число разговоров для данного скрипта
- Веса каждого этапа в скрипте
- Индекс соблюдения скрипта в % разговоров с выполненными подэтапами
- Перечень этапов скрипта с проваливанием на уровень статистики подэтапов скрипта
- Конверсия по воронке с расчетом доли выполненных подэтапов

Процент исполнения каждого подэтапа можно посмотреть, развернув основной этап, а также проверить “Карточки звонка” с выполненным и не выполненным этапом/подэтапом, нажав значок “Прослушать” в столбце “Конверсия по воронке”.

Рейтинг исполнения этапов скрипта можно посмотреть по сотрудникам, нажав кнопку “Аналитка по сотрудникам”, загружается таблица, включающая столбцы:

ФИО сотрудника, исполнившего скрипт

Число звонков, которые принял сотрудник по скрипту

Перечень всех этапов скрипта с числом звонков, в которых выполнен конкретный этап (и и % от общего числа принятых сотрудником звонков по скрипту)

### Аналитика по сотрудникам

15.10.2023 - 17.10.2023 | Заемщик ООО МФК ОТП-Финанс (1) | Колл-центр | Пользователь | Показать

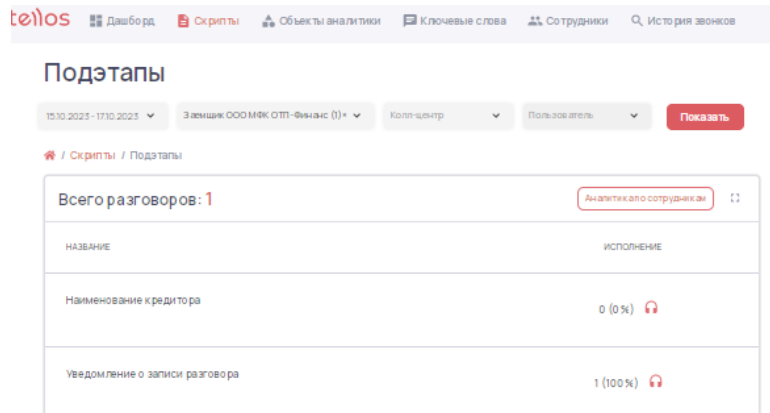
🏠 / Скрипты / Аналитика по сотрудникам

ОПЕРАТОР	ВСЕГО ЗВОНКОВ	ПРЕДСТАВЛЕНИЕ	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДАННЫХ О ЗАДОЛЖЕННОСТИ	ВЫСТАВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЯ ОПЛАТЫ	ДР
Оксана Нестерова	1	1 (100%)	0 (0%)		

Просмотреть  
Исполненные | Неисполненные

Можно по выбору посмотреть список звонков с выполненным/невыполненным конкретным Этапом скрипта нажав кнопку “Прослушать” и выбрать нужный вариант. Загружаются только те записи, которые относятся к сотруднику и Этапу скрипта.

Статистику исполнения по каждому Этапу скрипта можно посмотреть детально по его Подэтапам, нажав стрелу рядом с названием выбранного Этапа, на странице “Подэтапы” также можно загрузить статистику по Сотрудникам.



## Дашборд аналитика

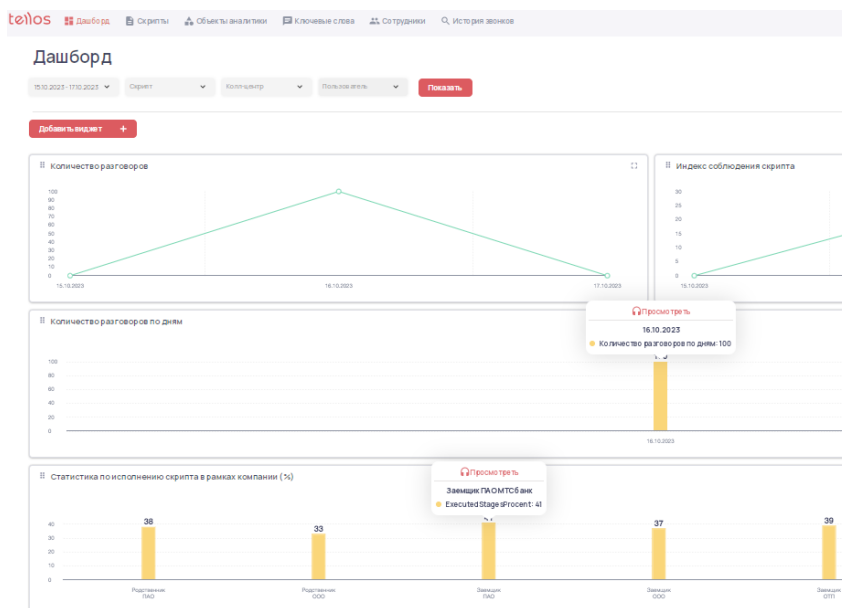
В разделе “Дашборд” в графическом представлении отображаются ключевые показатели по каждому из разделов за выбранный период и графики за выбранный период. Данные на графиках отображаются по настроенным Сквозным фильтрам.

Состав графиков задается в “Настройках” **АРМ Администратора**:

- Количество разговоров
- Количество разговоров по дням
- Рейтинг худших разговоров (учитывается индекс соблюдения скрипта)
- Общий показатель звонков по компании
- Индекс скрипта
- Статистика по исполнению скрипта по компании и т.п.

На каждом графике есть контрольные точки, при наведении на которые открывается окно просмотра. Можно посмотреть все записи и карточки разговора, подходящие под условия фильтрации при нажатии на кнопку “Посмотреть”.



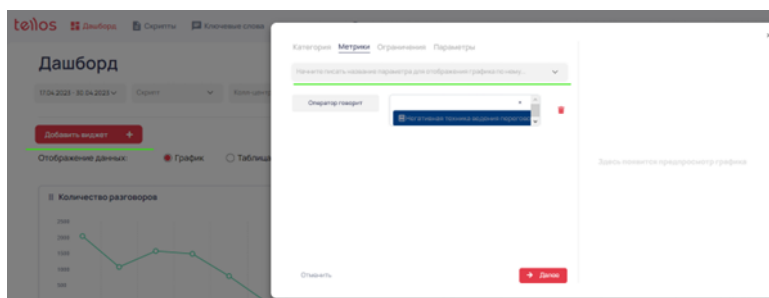


В таблице “Худшие разговоры” есть возможность открыть “Карточку звонка” и прослушать диалог оператора с клиентом, увидеть транскрибацию и общую информацию о записи. В этот рейтинг попадают записи с наихудшим показателем индекса соблюдения скрипта, что позволяет заказчикам проводить мониторинг операторов и прорабатывать ошибки.

№ звонка	дата звонка	исполнитель/сотрудник	индекс соблюдения скрипта	рейтинг	карточка звонка
24890	16.10.2023	Мария Толкачева	5	33	карточка звонка
24878	16.10.2023	Елена Антонова	10	42	карточка звонка
24893	16.10.2023	Юлия Зайцева	20	50	карточка звонка
24874	16.10.2023	Ирина Кривая	15	50	карточка звонка
24871	16.10.2023	Оксана Суверельская	10	50	карточка звонка
24889	16.10.2023	Мария Толкачева	10	50	карточка звонка

При необходимости можно создать новый виджет для мониторинга более узких параметров. Например, если заказчику нужно проверить, как часто операторы используют в диалоге слова из словаря “негативная техника ведения переговоров” в процентном или абсолютном соотношении для проработки ошибок с конкретными операторами.

Построить график можно через кнопку “Добавить виджет” и указать необходимые параметры (возможно указывать несколько фильтров и добавлять ограничения). Это может быть как словарь, так и конкретное слово вне словаря:



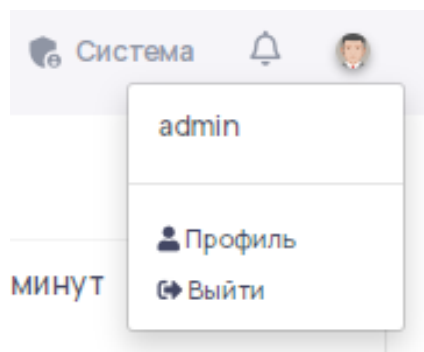
## Ключевые Слова

В разделе есть две панели: ключевые слова и наиболее встречающиеся слова. Первый – это выборка слов, которые заказчик хочет отслеживать, количество употребления, процент наличия в разговорах. Второй – в целом частые слова из общего массива записей. В обеих вкладках можно по кнопке “прослушать” перейти в фильтр карточек разговора с употреблением слова.

Ключевое слово	кол-во употреблений	наличие в разговорах (%)
[Redacted]	26	0
[Redacted]	86	1
[Redacted]	24	0
[Redacted]	133	2

## Выход из Системы

Для выхода из **АРМ Администратора** и **АРМ Аналитика** - нажать на иконку в правом верхнем углу веб-консоли личного кабинета и “Выйти” в выпадающем меню.



**ВНИМАНИЕ:** При этом выход происходит из всех открытых окно веб-консолей. Открытые сессии в разных окнах веб-консолей могут быть только в одном личном кабинете.