

# Показатели



Показатели - это контрольные точки, на которые мы опираемся при формировании статистики

- 1. Интерфейс вкладки "Показатели"
- 2. Первая настройка показателей
- 3. Типы показателей
- 4. Настройка целевых показателей
  - 4.1 Задать показатель
  - 4.2 Выключить показатель
  - 4.3 Изменить введенный показатель
- 5. Уведомление о превышении показателей

## 1. Интерфейс вкладки "Показатели"

Показатели можно настроить в сегменте, вкладка "Показатели"

Интерфейс максимально простой - перечислены Названия показателей и пояснениями и отображено числовое значение показателя, которое можно настраивать

## 2. Первая настройка показателей

После создания сегмента показатели, по-умолчанию, не заданы.

Требуется ввести числовые данные для необходимых вам показателей

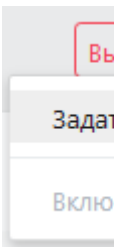
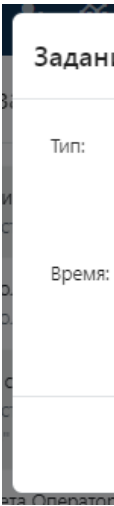
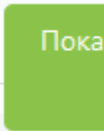

Время неактивности Оператора Максимально допустимое время нахождения Оператора в статусе "неактивен".	Выключен
Оптимальная продолжительность обращения Оптимальная продолжительность обращения с момента распределения на оператора до завершения оператором обращения	Выключен
Допустимое время ожидания Клиентом первого ответа Максимально допустимое время ожидания Клиентом первого ответа от Оператора. (на основании данного параметра в разделе "Входящие" окрашивается красным параметр "Сколько клиент ждет" и формируется SL)	Выключен
Время первого ответа Оператора Максимально допустимое время ответа Оператора на первое сообщение Клиента.	Выключен
Время ответа Оператора (в течение обращения) Максимально допустимое время ответа оператора на сообщения от Клиента в течение обращения.	Выключен
Время последнего ответа Оператора Максимально допустимое время ответа Оператора на последнее сообщение Клиента.	Выключен

### 3. Типы показателей

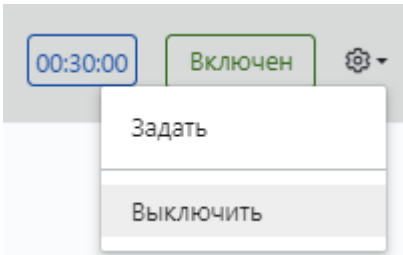
ТИП	НАЗВАНИЕ	ПОЯСНЕНИЕ	ЧТО БУДЕТ ПРИ ПРИБЫШЕНИИ
Нахождение в статусе	Время неактивности Оператора	Максимально допустимое время нахождения Оператора в статусе "Неактивен"	1. Зафиксируется отклонение 2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд
Работа оператора с обращением	Оптимальная продолжительность обращения	Оптимальная продолжительность обращения с момента распределения на оператора до завершения оператором обращения	1. Зафиксируется отклонение 2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд
	Допустимое время ожидания Клиентом первого ответа	Максимально допустимое время ожидания Клиентом первого ответа от Оператора. (на основании данного параметра в разделе "Входящие" окрашивается красным параметр "Сколько клиент ждет" и формируется SL)	1. Зафиксируется отклонение 2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд
	Время первого ответа Оператора	Максимально допустимое время ответа Оператора на первое сообщение Клиента.	1. Зафиксируется отклонение 2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд
	Время ответа Оператора (в течение обращения)	Максимально допустимое время ответа оператора на сообщения от Клиента в течение обращения.	1. Зафиксируется отклонение 2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд
	Время последнего ответа Оператора	Максимально допустимое время ответа Оператора на последнее сообщение Клиента.	1. Зафиксируется отклонение 2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд

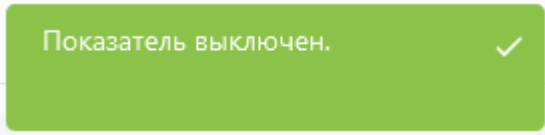

## 4. Настройка целевых показателей

### 4.1 Задать показатель

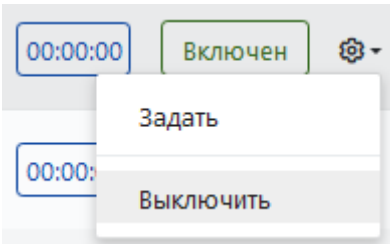
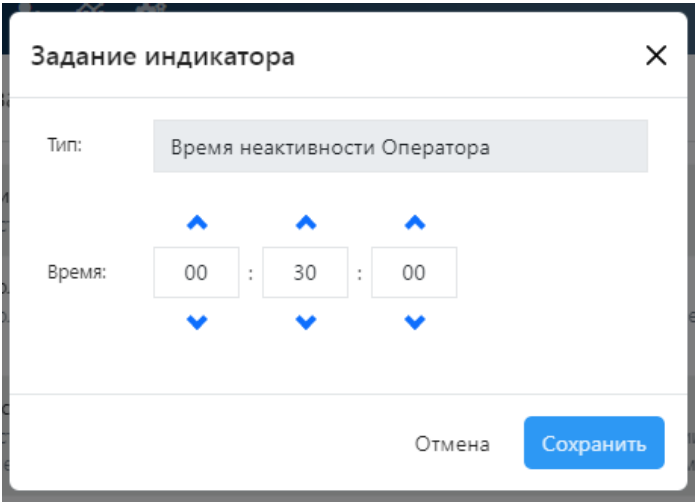
1	В левом меню откройте раздел <b>Показатели</b> , и для нужного показателя из выпадающего списка выберите действие <b>Задать</b>	
2	Во всплывающем модальном окне укажите время для показателя (часы:минуты:секунды):	
3	Подтвердите действие нажатием кнопки <b>Сохранить</b> . Появится системное сообщение об успехе операции	
4	Целевой показатель перейдёт на статус <b>Включен</b> с отображением настроенного времени:  Время неактивности Оператора Максимально допустимое время нахождения Оператора в статусе "неактивен".	

### 4.2 Выключить показатель

1	В левом меню откройте раздел <b>Показатели</b> , и для нужного показателя из выпадающего списка выберите действие <b>Задать</b>	
---	---	--

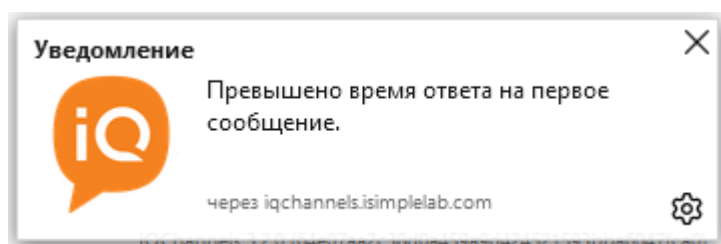
2	Появится системное сообщение об успехе операции, показатель перейдёт на статус <b>Выключен</b>	
3	Введенный числовой показатель останется, просто выключится показатель.  При необходимости, вы можете его повторно включить	

### 4.3 Изменить введенный показатель

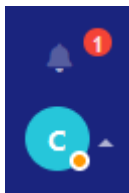
1	В левом меню откройте раздел <b>Показатели</b> , и для нужного показателя из выпадающего списка выберите действие <b>Задать</b>	
2	Во всплывающем модальном окне укажите новое значение времени для показателя (часы:минуты:секунды)  Нажмите "Сохранить"	

## 5. Уведомление о превышении показателей

Если у пользователя есть полномочие **Получать уведомления об отклонениях**, то уведомления об отклонениях от **Времени первого ответа** и **Времени последнего ответа** будут всплывать у него в браузере (вид уведомления зависит от конкретного браузера):



Непрочитанные уведомления об отклонениях можно открыть по клику на значке колокольчика в панели навигации:



Откроется модальное окно следующего вида:

## Уведомления

#	Текст	Пользователь	Проект
587	Превышено время ответа на первое сообщение.	Анастасия Комарова	Физически
<a href="#">Загрузить ещё</a>			