

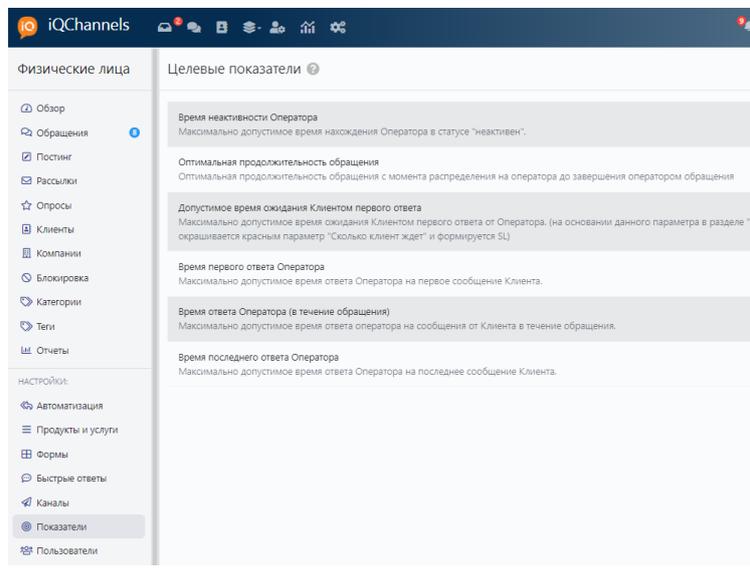
# Показатели

 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

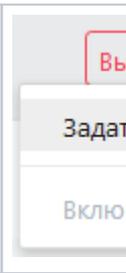
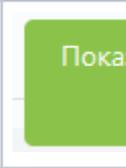
<p>После создания сегмента показатели, по-умолчанию, не заданы.</p> <p>Требуется ввести числовые данные для необходимых вам показателей</p>	<p>Время неактивности Оператора Максимально допустимое время нахождения Оператора в статусе "неактивен".</p> <p><input type="button" value="Выключен"/></p>
	<p>Оптимальная продолжительность обращения Оптимальная продолжительность обращения с момента распределения на оператора до завершения оператором обращения</p> <p><input type="button" value="Выключен"/></p>
	<p>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)</p> <p><input type="button" value="Выключен"/></p>
	<p>Время первого ответа Оператора Максимально допустимое время ответа Оператора на первое сообщение Клиента.</p> <p><input type="button" value="Выключен"/></p>
	<p>Время ответа Оператора (в течение обращения) Максимально допустимое время ответа оператора на сообщения от Клиента в течение обращения.</p> <p><input type="button" value="Выключен"/></p>
	<p>Время последнего ответа Оператора Максимально допустимое время ответа Оператора на последнее сообщение Клиента.</p> <p><input type="button" value="Выключен"/></p>

### 3. Типы показателей

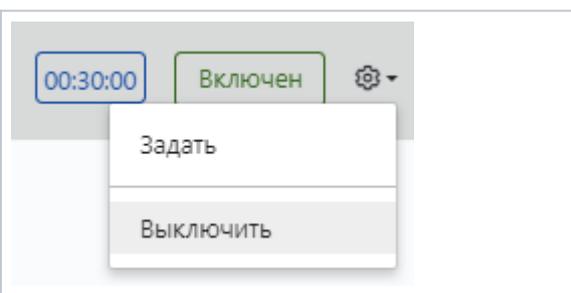
ТИП	НАЗВАНИЕ	ПОЯСНЕНИЕ	ЧТО БУДЕТ ПРИ ПРИВЫШЕНИИ
Нахождение в статусе	Время неактивности Оператора	Максимально допустимое время нахождения Оператора в статусе "Неактивен"	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зафиксируется отклонение</li> <li>2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд</li> </ol>
Работа оператора с обращением	Оптимальная продолжительность обращения	Оптимальная продолжительность обращения с момента распределения на оператора до завершения оператором обращения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зафиксируется отклонение</li> <li>2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд</li> </ol>
	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)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зафиксируется отклонение</li> <li>2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд</li> </ol>
	Время первого ответа Оператора	Максимально допустимое время ответа Оператора на первое сообщение Клиента.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зафиксируется отклонение</li> <li>2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд</li> </ol>
	Время ответа Оператора (в течение обращения)	Максимально допустимое время ответа оператора на сообщения от Клиента в течение обращения.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зафиксируется отклонение</li> <li>2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд</li> </ol>
	Время последнего ответа Оператора	Максимально допустимое время ответа Оператора на последнее сообщение Клиента.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зафиксируется отклонение</li> <li>2. отправится уведомление, попадут данные в Отчёт "Отклонения" и Дашборд</li> </ol>

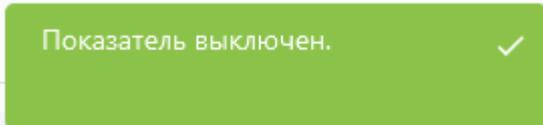
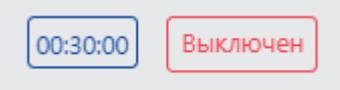
## 4. Настройка целевых показателей

### 4.1 Задать показатель

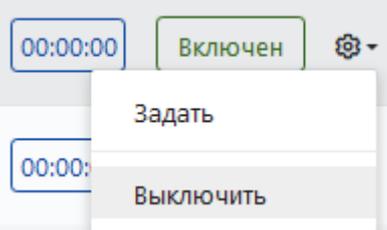
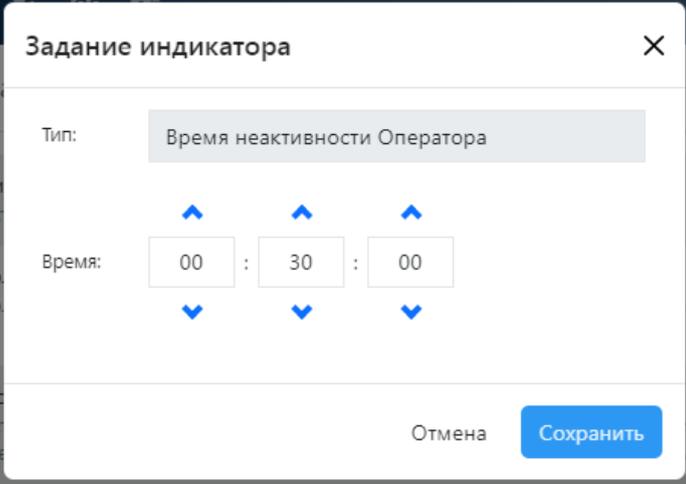
1	В левом меню откройте раздел <b>Показатели</b> , и для нужного показателя из выпадающего списка выберите действие <b>Задать</b>	
2	Во всплывающем модальном окне укажите время для показателя (часы:минуты:секунды):	
3	Подтвердите действие нажатием кнопки <b>Сохранить</b> . Появится системное сообщение 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>  
---	---

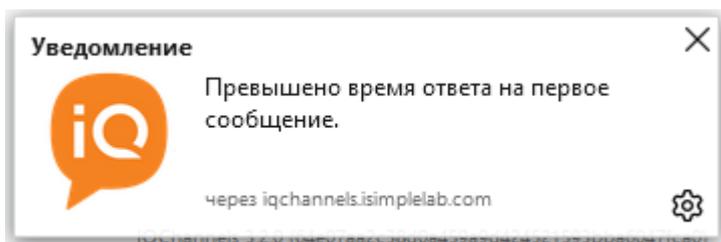
2	Появится системное сообщение об успехе операции, показатель перейдёт на статус <b>Выключен</b>	
3	<p>Введенный числовой показатель останется, просто выключится показатель.</p> <p>При необходимости, вы можете его повторно включить</p>	

### 4.3 Изменить введенный показатель

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

## 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

< [Загрузить ещё](#)

<