

Настройка дашборда



Лицензия

Данный функционал доступен только при наличии модуля "iQPro"



Доступы

Данная вкладка доступна в сегменте, если вы администратор сегмента или у вас имеется доступ в роли в сегменте "Настройка дашборда"

- 1. Расположение настроек дашборда
- 2. Перечень настроек дашборда
 - 2.1 Настройка отображения данных в дашборде
 - 2.1.1 Форма редактирования Настройки отображения данных в дашборде
 - 2.2 Настройки плашки "Время до 1 ответа"
 - 2.2.1 Форма редактирования Настройки плашки "Время до 1 ответа"

1. Расположение настроек дашборда

Имеется возможность настраивать отображение показателей и графиков в дашборде. Для этого перейдите в сегменте во вкладку "Обзор", далее на закладку "Настройка дашборда"

IQChannels

Физические лица

Обзор ? Слов у оператора: 4 [Перейти в настройки](#)

Дашборд Настройки дашборда

Настройка отображения данных в дашборде

Числовые показатели: [Отображаются все](#)

Таблицы/графики: [Отображаются все](#)

Настройки плашки "Время до 1 ответа"

Строка 1. Ответ до (в мин): 5

Строка 2. Ответ до (в мин): 10

Строка 3. Ответ до (в мин): 15

Строка 4. Ответ до (в мин): 20

Строка 5. Ответ до (в мин): 25

Строка 6. Ответ более (в мин): 25

2. Перечень настроек дашборда

2.1 Настройка отображения данных в дашборде

В данной настройке вы можете настраивать отображение показателей и графиков

Настройка отображения данных в дашборде

Числовые показатели:


Отображаются все

Таблицы/графики:

Отображаются все

2.1.1 Форма редактирования Настройки отображения данных в дашборде

Для внесения изменений в данные настройки:

1	<div>Нажмите иконку</div> <div></div> <div>для редактирования</div>	
---	--	--

2 Откроет
ся
форма
настрой
ки
отобра
жения
данных
в
дашбор
де.

Настройка отображения данных в дашборде X

- Числовые показатели:
- ☒ Входящие
 - ☒ В очереди
 - ☒ В работе на операторах
 - ☒ В работе на ботах
 - ☒ Упущенные обращения
 - ☒ Обработано
 - ☒ Количество операторов
 - ☒ max времени в очереди
 - ☒ max времени до первого ответа
 - ☒ max время реакции
 - ☒ Среднее время обработки
 - ☒ max время обработки
 - ☒ FCR
 - ☒ SL время до первого ответа
 - ☒ SL время реакции
 - ☒ SL обработка обращения
- Таблицы и графики:
- ☒ Топ 5 обращений в работе по операторам (таблица)
 - ☒ Время до 1 ответа (таблица)
 - ☒ Топ 5 низкого рейтинга операторов (таблица)
 - ☒ Топ 5 каналов по обращениям (таблица)
 - ☒ Отклонения (таблица)
 - ☒ Категории (график)
 - ☒ Новые обращения (график)

Отмена

Сохранить

3

1. У каждого элемента в дашборде есть галочка - уберите галочки напротив тех данных, которые вам не нужны.

Если какие-то элементы были отключены, то вы можете их вернуть на дашборд. Поставьте галочку.

2. Нажмите кнопку "Сохранить"

Настройка отображения данных в дашборде ✕

- Числовые показатели:
- ☒ Входящие
 - ☒ В очереди
 - ☒ В работе на операторах
 - ☐ В работе на ботах
 - ☐ Упущенные обращения
 - ☒ Обработано
 - ☒ Количество операторов
 - ☒ max времени в очереди
 - ☒ max времени до первого ответа
 - ☒ max время реакции
 - ☒ Среднее время обработки
 - ☒ max время обработки
 - ☐ FCR
 - ☐ SL время до первого ответа
 - ☐ SL время реакции
 - ☐ SL обработка обращения

- Таблицы и графики:
- ☒ Топ 5 обращений в работе по операторам (таблица)
 - ☒ Время до 1 ответа (таблица)
 - ☒ Топ 5 низкого рейтинга операторов (таблица)
 - ☒ Топ 5 каналов по обращениям (таблица)
 - ☒ Отклонения (таблица)
 - ☒ Категории (график)
 - ☐ Новые обращения (график)

Отмена

Сохранить


4	На плашке настройки отображаются, какие объекты были скрыты	<div> <div>Настройка отображения данных в дашборде</div> <div> <div>Числовые показатели:</div> <div>Скрыто: FCR, Упущенные обращения, SL время реакции, SL время до первого ответа, SL обработка обращения, В работе на ботах</div> </div> <div> <div>Таблицы/графики:</div> <div>Скрыто: Новые обращения (график)</div> </div> </div>
---	---	--

2.2 Настройки плашки "Время до 1 ответа"

Данная настройка управляет плашкой "Время до 1 ответа:" на дашборде, т.к. разным клиентам нужны разные параметры для отслеживания времени до 1 ответа

СКРИН НАСТРОЙКИ	СКРИН СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПЛАШКИ
<div> <div>Настройки плашки "Время до 1 ответа"</div> <div> <div>Строка 1. Ответ до (в мин): 5</div> <div>Строка 2. Ответ до (в мин): 10</div> <div>Строка 3. Ответ до (в мин): 15</div> <div>Строка 4. Ответ до (в мин): 20</div> <div>Строка 5. Ответ до (в мин): 25</div> <div>Строка 6. Ответ более (в мин): 25</div> </div> </div>	<div> <div>Время до 1 ответа</div> <div> <div>Ответ до 5 мин</div> <div>Ответ до 10 мин</div> <div>Ответ до 15 мин</div> <div>Ответ до 20 мин</div> <div>Ответ до 25 мин</div> <div>Ответ более 25 мин</div> <div>Неотвечено</div> </div> </div>

2.2.1 Форма редактирования Настройки плашки "Время до 1 ответа"

1	<div> <div>Нажмите иконку</div> <div>  </div> <div>для редактирования</div> </div>	
---	---	--

- 2 Откроется форма настройки плашки "Время до 1 ответа"

Настройки плашки "Время до 1 ответа" ✕

Строка 1. Ответ до (в мин):

5

Строка 2. Ответ до (в мин):

10

Строка 3. Ответ до (в мин):

15

Строка 4. Ответ до (в мин):

20

Строка 5. Ответ до (в мин):

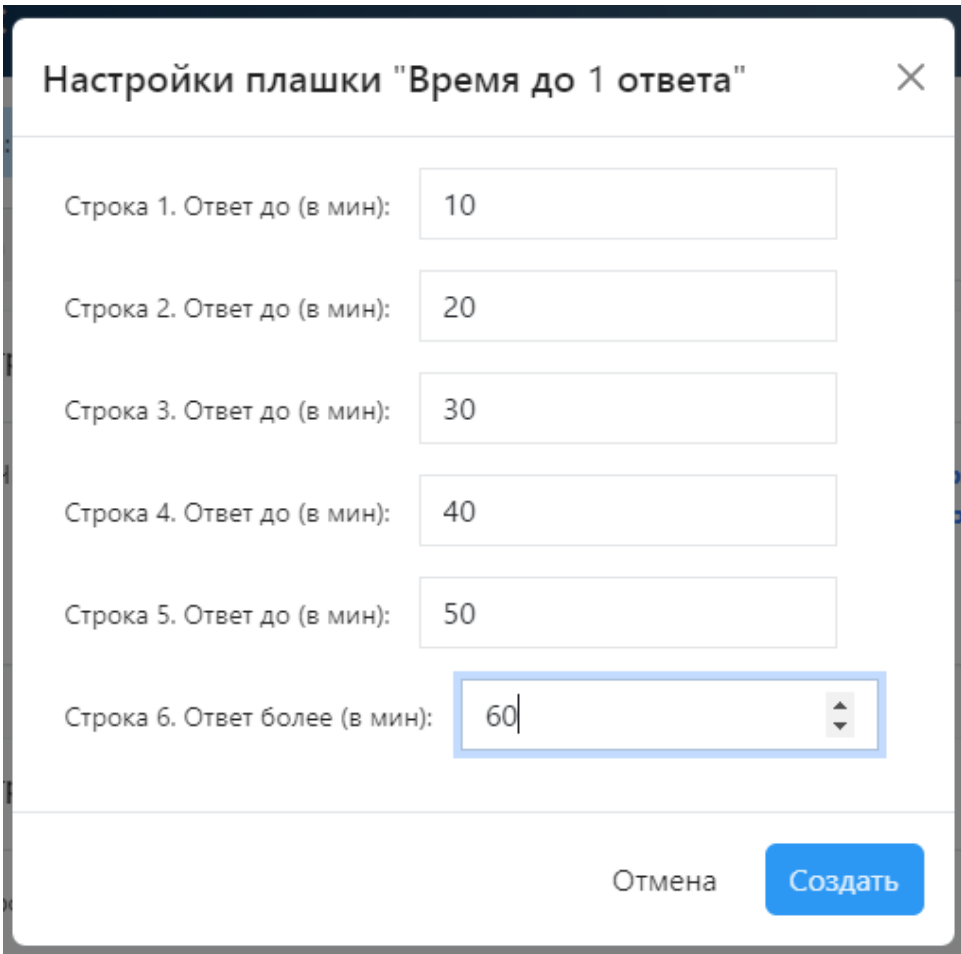
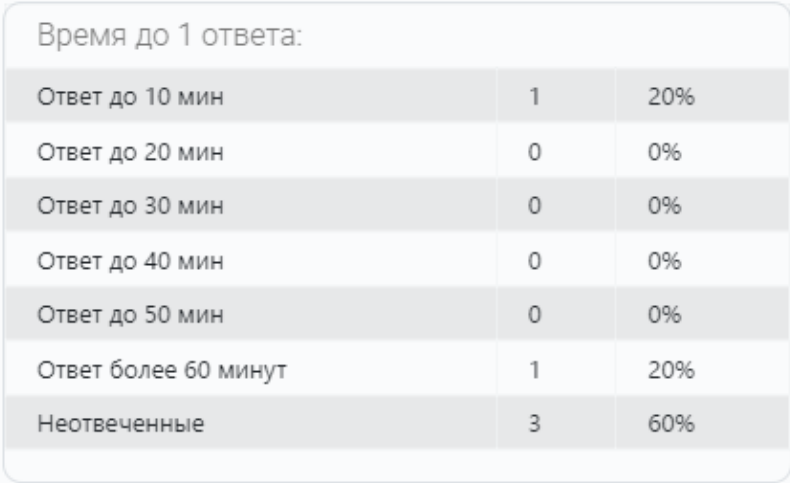
25

Строка 6. Ответ более (в мин):

25

Отмена

Создать

3	<p>1. При необходимости внесите изменения в полях</p> <p>2. Нажмите кнопку "Сохранить"</p>																									
4	<p>В ходе изменения настроек изменится плашка на дашборде</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Время до 1 ответа:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ответ до 10 мин</td> <td>1</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Ответ до 20 мин</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ответ до 30 мин</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ответ до 40 мин</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ответ до 50 мин</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ответ более 60 минут</td> <td>1</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Неотвеченные</td> <td>3</td> <td>60%</td> </tr> </tbody> </table>	Время до 1 ответа:			Ответ до 10 мин	1	20%	Ответ до 20 мин	0	0%	Ответ до 30 мин	0	0%	Ответ до 40 мин	0	0%	Ответ до 50 мин	0	0%	Ответ более 60 минут	1	20%	Неотвеченные	3	60%
Время до 1 ответа:																										
Ответ до 10 мин	1	20%																								
Ответ до 20 мин	0	0%																								
Ответ до 30 мин	0	0%																								
Ответ до 40 мин	0	0%																								
Ответ до 50 мин	0	0%																								
Ответ более 60 минут	1	20%																								
Неотвеченные	3	60%																								