

Оглавление

Проекты	4
Настройки проекта.....	5
Файлы	10
Справочная информация.....	11
Формат названия записи для архивов	12
Таймауты для перезвона.....	12
Работа с параметрами импорта	13
Статус проекта	13
Шаблоны анкет	14
Настройка шаблона.....	15
Анкета	16
Настройка анкеты по ссылке	18
Шаблон письма	19
Управление проектом	20
Включение\Выключение проекта	20
Информация о проектах на начальной странице «Проекты».....	20
Статистика проекта	21
Статистика по опреаторам.....	21
Статистика по группам операторов.....	22
Статистика по базам	23
Статистика по телефонам	24
Статистика по звонкам.....	24
Анкеты и записи.....	24
Записи без анкет	25
Мониторинг	26
Выполнение плана	28
Отчёты проектов	29
Отчёт по телефонам.....	29
Отчёт по звонкам	29
Отчёт по анкетам	30
Отчёт по операторам.....	31
Отчёт по проекту.....	32
Архивы записей	34
Квоты	36
Квотные вопросы	36

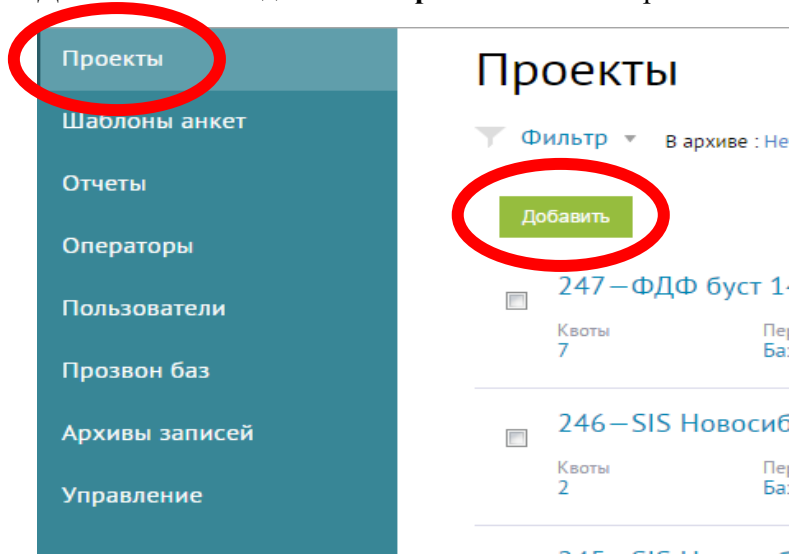
Добавление квот.....	37
Действия с добавленными квотами	38
Сохранение изменений.....	39
Базы.....	40
Добавление группы баз.....	40
Загрузка баз	41
Операторы.....	45
Редактирование оператора	46
Данные оператора.....	46
Авторизация.....	47
ФИО	47
Доп. Информация	48
Группы операторов.....	49
Редактирование группы операторов.....	51
Данные группы.....	51
Группы прав операторов	52
Справочная информация	52
Права операторов.....	54
Редактирование группы прав	55
Группа	55
Личный кабинет оператора.	56
Проекты	57
Группы операторов	57
Пользователи	58
Редактирование пользователя.....	59
Данные пользователя	59
Дополнительные данные	59
Группы	61
Редактирование группы	62
Главное меню	63
Статистика по проекту.....	64
Мониторинг по проекту.....	65
Отчёты по проекту	66
Общие отчёты	67
Операторы	68
Управление сервером.....	69
Пользователи	69

Архив записей	70
Проект	70
Шаблоны анкет	71
Проекты	71
Настройка логики анкеты	73
Переход	73
Обработчики	73
Валидаторы	89

Проекты

В данной вкладке расположены все активные и завершенные проекты, а также здесь можно создать запустить новый проект.

Для того чтобы добавить проект в меню «Проекты» нажмите кнопку «Добавить».



Вы окажетесь в меню «[Управление проектом](#)»

После заполнения всех необходимых полей и настроек, нажмите кнопку «Сохранить»

Настройки проекта

Управление проектом

Сохранить

Отменить

Почтовые настройки

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТОМ ▾

1	Название проекта	тестовый проект
2	Шаблон анкеты	1 - тестовый шаблон ▾
3	Звонить через провайдера	Согласно диаплану ▾
4	Не соединять с автоответчиками	☐
5	Данный проект опрашивается только роботами	☐
6	Скорость автодозвона	Без увеличения ▾
7	Попытки дозвона	1
8	Тип проекта	0
9	Дать возможность звонить на другой номер	☐
10	Не показывать кнопку "Больше не звонить"	☐
11	С оператором соединять все звонки, а не только успешные дозвон	☐
12	Показывать карточку справа от анкеты	☐
13	Показывать справку к вопросу справа от анкеты	☐
14	Показывать комментарии к звонкам (или смену телефона) справа от анкеты	☐
15	Пропустить приветствие	☐

16	Показывать историю звонков справа от анкеты	☐
17	Учитывать данный проект при расчете выполнения нормы по всем проектам	☐
18	Восстанавливать анкету на последнем вопросе после перезвона	☐
19	Дать возможность заполнять анкеты анонимно	☐
20	Звонить по всем базам группы в случайном порядке	☐
21	Не показывать номер телефона для оператора	☐
22	Максимальное время для завершения успешной анкеты, сек	60
23	Максимальное время для завершения не успешной анкеты, сек	60
24	Минимальная длина анкеты, сек.	60
25	Расходы, стоимость часа работы оператора, руб.	0
26	Расходы, стоимость успешной анкеты для оператора, руб.	1
27	Доходы, стоимость успешной анкеты / часа работы, руб	0
28	Норма анкет в час для операторов, анкет в час	1
29	Норма по факту, анкет в час	0
30	История изменения параметра «Норма по плану, анкет в час»: С 21.02.2022 19:15 Норма по плану, анкет в час = 1.00 Доходы, стоимость успешной анкеты / часа работы, руб = 0.00 Редизайнировать	
31	Тип оплаты работы операторов	почасовая с нормой анкет в час ▼
32	Тип оплаты работы для компании	за анкету ▼

- 1) **Название проекта:** в данном поле необходимо указать название проекта. Данная информация будет отображаться в меню «Проекты»:
- 2) **Шаблон анкеты:** выбираем шаблон анкеты, который будет использован в данном проекте, т.е. по какой анкете будет опрошен респондент.
- 3) **Звонить через провайдера:** в данном поле мы можем выбрать оператора связи, через которого будет производиться исходящий обзвон.
- 4) **Не соединять с автоответчиками:** если поставить эту отметку, то система будет автоматически исключать соединение автоответчиков с операторами.

- 5) **Данный проект опрашивается только роботами:** выбираем при проведении опроса с помощью робота, без участия операторов(людей)
- 6) **Скорость автодозвона:** В данном поле выбираем, какое количество звонков будет совершаться одновременно на 1 оператора.
- 7) **Попытки дозвона:** Эта цифра обозначает не больше сколько раз будет совершен дозвон на каждый телефонный номер. В процессе работы на проекте, эту цифру можно увеличить, чтобы номера телефонов (куда уже было сделано определенное, ранее установленное число дозвонov) вернулись обратно на дозвон, т.е. это позволит увеличить количество телефонных номеров для повторного прозвона.
- 8) **Тип проекта**
- 9) **Дать возможность звонить на другой номер:** позволяет операторам совершать исходящие звонки во время работы на проекте.
- 10) **Не показывать кнопку "Больше не звонить":** убирает возможность операторам использовать данный статус.
- 11) **С оператором соединять все звонки, а не только успешные дозвонov:** система автодозвона будет производить соединение не только успешных дозвонov, но и все остальные статусы. Так же данная функция позволяет соединять с операторами несуществующие номера.
- 12) **Показывать карточку справа от анкеты:** выбираем, если необходимо показать для операторов информацию из телефонной базы.
- 13) **Показывать справку к вопросу справа от анкеты:** выбираем, если необходимо показать дополнительную информацию для оператора, которую мы указали к вопросам при «программировании» анкеты.
- 14) **Показывать комментарии к звонкам (или смену телефона) справа от анкеты:** при необходимости отображения комментариев к звонкам или историю смены номера телефона, ставим данную отметку.
- 15) **Пропустить приветствие:** выбираем, если в шаблоне мы не указывали никакую информацию, для вывода на экран.
- 16) **Показывать историю звонков справа от анкеты:** если отмечено, во время звонков, операторам справа от анкеты будут показаны даты и статусы всех предыдущих звонков на тот номер телефона, на который в данный момент будет происходить дозвон
- 17) **Учитывать данный проект при расчете выполнения нормы по всем проектам:** если необходимо чтобы данный проект учитывался в общей статистике при расчётах.
- 18) **Восстанавливать анкету на последнем вопросе после перезвона:** данная функция позволит отображать анкету именно с того вопроса, на которого завершилось интервью, например, респондент ответил на вопросы до середины анкеты, а далее попросил перезвонить через несколько часов, при перезвоне этому респонденту, анкета откроется в том месте, на котором был закончен опрос до перезвона.

- 19) **Дать возможность заполнять анкеты анонимно:** эта функция позволяет работать на проекте без ввода логина и пароля
- 20) **Звонить по всем базам группы в случайном порядке:** при нескольких включенных базах случайным образом прозваниваются номера из разных баз, т.е. не по порядку.
- 21) **Не показывать номер телефона для оператора:** при дозвоне номер телефона не отображается на экране у интервьюера.
- 22) **Максимальное время для завершения успешной анкеты, сек:** сколько времени после завершения успешной анкеты, удачного интервью («завершить звонок», положить трубку) будет включено в категорию «время в активности», т.е. оценено как время, когда интервьюер был активен, был включен в рабочий процесс.
- 23) **Максимальное время для завершения не успешной анкеты, сек:** сколько времени после завершения не успешной анкеты, не состоявшегося интервью, после того, как завершат звонок и положат трубку, будет включено в категорию «время в активности», т.е. оценено как время, когда интервьюер был активен, был включен в рабочий процесс.
- 24) **Минимальная длина анкеты, сек:** сколько может длиться самая короткая анкета. Анкеты, которые длились менее данного времени будут занесены в категорию претендентов на фальсификацию.
- 25) **Расходы, стоимость часа работы оператора, руб:** указываем стоимость работы за час оператора. Тип оплаты для оператора, который будет использоваться для расчёта указывается в пункте (31) «Тип оплаты операторов»
- 26) **Расходы, стоимость успешной анкеты для оператора, руб:** указываем стоимость анкеты для оператора, Тип оплаты для оператора, который будет использоваться для расчёта указывается в пункте (31) «Тип оплаты операторов»
- 27) **Доходы, стоимость успешной анкеты / часа работы, руб:** указываем стоимость анкеты которую вы получите от заказчика, если оплата почасовая, то указываем стоимость часа. Тип оплаты работы для компании, который будет использоваться для расчёта нужно будет указать в пункте (32) «Тип оплаты работы для компании»
- 28) **Норма анкет в час для операторов, анкет в час:** Значение, которое будет указано в данном поле, будет отображаться у операторов, для того чтобы они могли ориентироваться какое минимальное\нормальное количество анкет им необходимо делать в час.
- 29) **Норма по факту, анкет в час:** указывается по завершении работы на проекте, для расчёты заработной платы операторам.
- 30) **История изменения параметра «Норма по плану, анкет в час»:** если в ходе проекта изменялась стоимость за анкету для компании или норма анкет в час для оператора, это автоматически будет вноситься в данный пункт. Все пересчёты будут производиться системой автоматически, в зависимости от данных в этом блоке. Вы в любое время сможете удалить все ненужные данные и указать любую стоимость и период, которые необходимы.

- 31) **Тип оплаты работы операторов:** принцип оплаты работы интервьюера на данном проекте. Используется для расчёта заработной платы. Доступные типы оплаты:
- Почасовая, с нормой анкет в час;
 - За анкету;
 - Оплата за часы без привязки к норме выполнения;
 - Смешанная система.
- 32) **Тип оплаты работы для компании:** указывается по какому принципу производится расчёт за проект от заказчика. Доступные типы:
- За анкету;
 - Почасовая.

Файлы

ФАЙЛЫ ▾

Добавить



Нажав кнопку «Добавить», есть возможность закрепить любые файлы за данным проектом. Например, инструкции заполнения данной анкеты, дополнительные программы для заполнения анкеты и т.д.

Справочная информация

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ▾

1	Временная зона относительно Москвы	MSK+00 ▾
2	Дата начала проекта	21.02.2022 
3	Планируемая дата завершения проекта	21.02.2022 
4	В данном проекте предусмотрена отправка почты обработчиком	☐
5	Справочная информация	Источник B I   

- 1) **Временная зона относительно Москвы:** здесь необходимо установить часовой пояс, в зависимости, от региона, на территории которого проходит опрос. Установка этого параметра связана со временем перезвона, например, если респондент говорит: «Перезвоните в 18.00.», то в зависимости от этой зоны необходимо установить время для перезвона. По умолчанию всегда стоит Московское время.
- 2) **Дата начала проекта:** указываем дату начала проекта. По умолчанию устанавливается дата создания проекта.
- 3) **Планируемая дата завершения проекта:** указываем дату окончания проекта. По умолчанию устанавливается дата создания проекта.
- 4) **В данном проекте предусмотрена отправка почты обработчиком:** если в рамках проекта операторам необходимо отправлять электронную почту, выбираем данную отметку.
- 5) **Справочная информация:** здесь есть возможность внести любую информацию по данной группе. Данная информация не будет отображена нигде, кроме данного поля. Чтобы обратно вернуться в данное меню необходимо будет нажать на наименование группы операторов.

Формат названия записи для архивов

ФОРМАТ НАЗВАНИЯ ЗАПИСИ ДЛЯ АРХИВОВ

Тип маски:
phone - номер телефона
date - год, месяц, день
time - час, минута, секунда
fio - ФИО оператора (формат Фамилия_И.О.)
login - логин оператора
id_int - id оператора
poll_id - id анкеты
param1 и т.д. - параметр из доп. параметров
Формат названия записи

Формат названия записи: здесь указываем какая информация будет отображаться в названии аудио файлов, выгруженных из системы.

Таймауты для перезвона

ТАЙМАУТЫ ДЛЯ ПЕРЕЗВОНА

1 Таймаут перезвона (занято), мин.

30

2 Таймаут перезвона (оператор занят), мин.

180

3 Таймаут перезвона (нет ответа), мин.

180

4 Таймаут перезвона (сброшено), мин.

180

5 Таймаут перезвона (нет свободных операторов), мин.

180

- 1) **таймаут перезвона (занято), мин:** время, через которое будут добавлены номера телефонов в базу для повторного дозвона при условии, что последняя причина не дозвона до данного номера телефона является статус «занято». Этот статус телефон приобретает в случае, когда по данному телефону уже идет беседа с другими лицами или присутствует факт ранее снятой телефонной трубки (ранее принят вызов), т.е. номер телефона занят.
- 2) **Таймаут перезвона (оператор занят), мин:** время, через которое будут добавлены номера телефонов в базу для повторного дозвона при условии, что последняя причина не дозвона до данного номера телефона является статус «оператор занят».
- 3) **Таймаут перезвона (нет ответа), мин:** время, через которое будут добавлены номера телефонов в базу для повторного дозвона при условии, что последняя причина не дозвона до данного номера телефона является статус «нет ответа». Этот статус телефон приобретает в случае, когда определенное время не была снята трубка (вызов не был принят), т.е. нет ответа на данный вызов.
- 4) **Таймаут перезвона (сброшено), мин:** время, через которое будут добавлены номера телефонов в базу для повторного дозвона при условии, что последняя причина не дозвона до данного номера телефона является статус «сброшено».
- 5) **Таймаут перезвона (нет свободных операторов), мин:** время, через которое будут добавлены номера телефонов в базу для повторного дозвона при условии, что последняя причина недозвона до данного номера телефона является статус «нет свободных операторов». Данная ситуация возникает, когда трубка телефона

была снята (респондент принял вызов), но программа не может соединить с каким-либо интервьюером, т.к. они на данный момент уже все ведут разговор. Эта ситуация возникает по причине того, что система совершает больше телефонных звонков, чем ожидающих интервьюеров, с целью предотвращения случаев продолжительного периода ожидания интервьюеров соединения с респондентом. Ведь вероятность того, что из 20 попыток дозвона на разные номера все 20 дозвонков будут успешными, довольно низка.

Работа с параметрами импорта

РАБОТА СПАРАМЕТРАМИ ИМПОРТА ▾

1	Квоты хранятся в базе (2,3,4 столбец после номера)	☒
2	Часовой пояс хранятся в базе (1 столбец после номера)	☐
3	Час работы проекта с (для часового пояса из базы)	9
4	Час работы проекта по (для часового пояса из базы)	20

- 1) Квоты хранятся в базе (2,3,4 столбец после номера): позволяет перед звонком сравнивать информацию из базы с квотным заданием. Если квота закрыта, номер не прозвонивается.
- 2) Часовой пояс хранится в базе (1 столбец после номера): в базу можно добавить информацию с часовым поясом, для проверки этой информации перед звонком.
- 3) Час работы проекта с (для часового пояса из базы): если информация с часовым поясом находится в базе, здесь указываем время начала работы для часового пояса из базы.
- 4) Час работы проекта по (для часового пояса из базы): если информация с часовым поясом находится в базе, здесь указываем время окончания работы для часового пояса из базы.

Статус проекта

СТАТУС ПРОЕКТА ▾

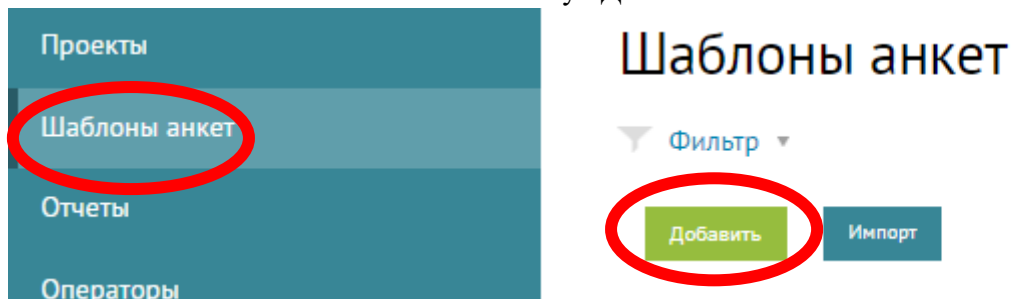
1	Скрыть проект из списка проектов	☐
2	Статус проекта	В работе

- 1) **Скрыть проект из списка проектов:** данная функция убирает отображение данного проекта с главного меню «Проекты» и убирает проект в архив. Вы всегда сможете перейти в архив для просмотра информации по всем находящимся там проектам. «Ссылка на архив»
- 2) **Статус проекта:** здесь вы можете отметить на каком этапе находится данный проект, для выбора есть 4 статуса:
 - В работе;
 - Завершен;
 - К оплате;
 - Выплачен.

Шаблоны анкет

Создание шаблона

В меню «Шаблоны анкет» нажмите кнопку «Добавить».



Вы окажетесь в меню «**Настройка проекта**»

После заполнения всех необходимых полей и настроек, нажмите кнопку «Сохранить»

Настройка шаблона

НАСТРОЙКИ ПРОЕКТА ▾

3	Название шаблона анкеты	тестовый шаблон
3	Описание анкеты	Источник B I [иконки] тестовая анкета
3	Показывать поля для роботизированного опроса	☐
3	Тип анкеты	Стандартная

- 1) **Название шаблона анкеты:** Вводим название шаблона, если пропустить данный пункт, то данный шаблон анкеты будет автоматически отображаться под названием «Введите название». Рекомендуется чтобы каждое название было уникальным, это позволит проще ориентироваться в шаблонах. Так же, каждый шаблон автоматически нумеруется.
- 2) **Описание анкеты:** Данная информация будет отображена на мониторе интервьюера перед началом работы на проекте. Здесь обычно уточняется информация, необходимая для запуска анкеты: логин и пароль для входа в анкету, какую программу используем для работы, напоминание перед началом работы ознакомиться с тестовым вариантом анкеты, ссылка на анкету, предназначенную для тестирования, ознакомления (тестовая ссылка) и т.д. То есть в этом пункте Вы можете оставить любые комментарии к проекту, которые Вы считаете необходимым сообщить интервьюеру перед началом работы на данном проекте.
- 3) **Показывать поля для роботизированного опроса:** если проект будет реализовываться с помощью роботов, ставим данную отметку, чтобы при программировании появились поля для настройки роботов.
- 4) **Тип анкеты:** для анкет вы можете выбирать несколько типов:
 - «Стандартная» - заказчик предоставил анкету в незапрограммированном виде, например, в формате doc. Этот тип анкеты программируется в системе Cati.center.
 - «Анкета по ссылке url» - заказчик предоставляет ссылку на анкету. Эта анкета уже запрограммирована в иной системе и будет интегрирована в систему Cati.center, т.е. будет объединена с системой автодозвона Cati.center.

- «Телемаркетинг» - заказчик предоставил анкету в незапрограммированном виде, например, в формате doc. Этот тип анкеты программируется в системе Cati.center. Используется для проектов телемаркетинга
- «Телемаркетинг по ссылке url» - заказчик предоставляет ссылку на анкету. Эта анкета уже запрограммирована в иной системе и будет интегрирована в систему Cati.center, т.е. будет объединена с системой автодозвона Cati.center. Используется для проектов телемаркетинга

Анкета

Данное окно появляется при выборке Типа анкеты: «Стандартная» или «Телемаркетинг»

АНКЕТА ▾

1

Начальный комментарий /
приветствие

Источник

B *I*

Приветствие тестовой анкеты

body p

2

Искать в тексте приветствия
#param1#, #param2#, #param3# и т.д.
и заменять их на значения из
карточки телефона ☐

3

Конечный комментарий / подходит
по квотам

Источник

B *I*

Спасибо за ответы на наши вопросы. Вы нам очень помогли. До свидания.

body p

4

Конечный комментарий /не
подходит по квотам

Источник

B *I*

К сожалению, критерии нашего исследования не позволяют опросить Вас в данный момент. До свидания!

- 1) **Начальный комментарий / приветствие:** это сообщение будет отображено в самом начале анкеты, обычно сюда пишется текст приветствия, то, что интервьюер должен зачитать в самом начале разговора с респондентом.
- 2) **Искать в тексте приветствия #param1#, #param2#, #param3# и т.д. и заменять их на значения из карточки телефона:** если в тексте приветствия указаны #param1#, #param2#, #param3# и т.д. и добавлены параметры импорта, из телефонной базы будет подставляться информация вместо #param1#, #param2#, #param3# и т.д.
- 3) **Конечный комментарий / подходит по квотам:** данное сообщение будет отображено в самом конце анкеты, в случае, когда интервью состоялось, т.е. интервьюер нажал кнопку «Сохранить анкету». Здесь можно указать текст, который интервьюер должен зачитать в конце или какую-либо инструкцию с действиями, которые должен совершить интервьюер по завершению опроса.
- 4) **Конечный комментарий /не подходит по квотам:** данное сообщение будет показываться интервьюерам в случае, когда по критериям анкеты респондент, не смотря на имеющееся у него желание, не может принять участие в данном опросе. Здесь можно указать текст, что должен зачитать интервьюер в таком случае или написать инструкцию, что он должен делать.

Настройка анкеты по ссылке

Данное окно появляется при выборке Типа анкеты: «Анкета по ссылке url» или «Телемаркетинг по ссылке url»

НАСТРОЙКИ АНКЕТЫ ПО ССЫЛКЕ ▾

1

ссылка на анкету url

(*city_cod# - код базы,
#phone# - телефон,
#operator# - оператор,
#operator_id# - id оператора,
#poll_id# - id анкеты,
#param1# - 1 параметр импорта из карточки телефона,
#phoneext# - телефон без первых n цифр, без последних
m цифр)

2

Сообщение перед сохранением анкеты по ссылке url

Оператор, Вы уверены, что хотите сохранить анкету?

- 1) **ссылка на анкету url:** в данную строку необходимо вставить ссылку на анкету, которая была предоставлена заказчиком. Под надписью «ссылка на анкету» отображены коды. Если этот код добавить в конец ссылки, то тогда в анкете у интервьюера автоматически будет заполняться конкретное поле: код базы, телефон, оператор (ФИО, догин интервьюера), id оператора (номер интервьюера), id анкеты (номер анкеты), телефон без первых n цифр, без последних m цифр.

Например: http://test.biz/lime/index.php?sid=85584&token=#phone#&85584X1978X70955=#operator_id#. В ссылке, которая представлена как пример, введен код id оператора, т.е. в анкете, которую заполняет интервьюер, автоматически будет заполнено поле, где необходимо ввести номера оператора. Данная функция позволяет избежать опечаток и ошибок при вводе (например, при вводе номера телефона, фамилии интервьюера и т.д.), а также ускоряет процесс заполнения анкеты.

- 2) **Сообщение перед сохранением анкеты по ссылке url:** здесь есть возможность написать то, что необходимо сообщить или напомнить интервьюерам перед сохранением анкеты.

Шаблон письма

Данное окно появляется при выборке Типа анкеты: «Стандартная» или «Телемаркетинг»

ШАБЛОН ПИСЬМА ▾

1

Тема письма

(В тексте письма и в теме можно использовать маски для подстановки ответов: #Q1_5# - где Q1 - код вопроса, а 5 - код ответа.
для подстановки значений из карточки телефона:
#regat_1#, #regat_2#, #regat_3#.
Нельзя использовать в кодах вопроса и ответа символы _ и # !)

2

Текст письма

Источник

B

I

🔗

🗨

🚩

- 1) **Тема письма:** поле для указания темы письма. В тему можно подставлять ответы из вопросов анкеты или информацию из телефонной базы.
- 2) **Текст письма:** поле для указания текста письма. В текст можно подставлять ответы из вопросов анкеты или информацию из телефонной базы.

Управление проектом

Включение\Выключение проекта

Для включения и выключения, используйте кнопку находящуюся справа от каждого проекта в меню «Проекты»



Если значок серый  - проект выключен.

Если значок подсвечен зелёным  - проект включен.

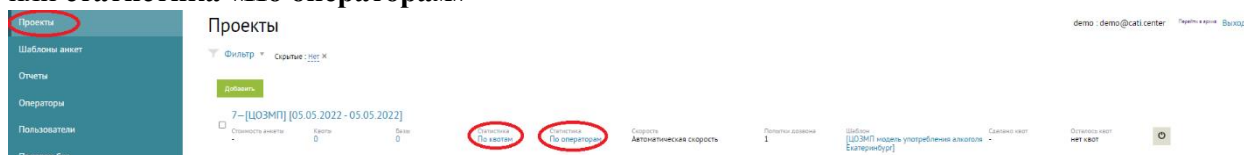
Информация о проектах на начальной странице «Проекты»

- 1) **Стоимость анкеты:** здесь отображается стоимость за анкету, указанная в настройках проекта.
- 2) **Квоты:** здесь отображается какое количество квот на данный момент заведено в проект. Обратите внимание, что это не квотное задание, а именно количество квот. Нажав на цифру, мы попадаем в меню управления квотами.
- 3) **Базы:** здесь отображается какое количество баз на данный момент загружено, для работы на проекте. Обратите внимание, что это не количество номеров, которые находятся в базах, а именно количество самих баз. Нажав на цифру, мы попадаем в меню управления базами.
- 4) **Статистика по квотам:** нажав на «По квотам» вы попадёте на страницу отслеживания квот данного проекта. Обратите внимание, квот будут отображаться только при настроенных группах баз.
- 5) **Статистика по операторам:** нажав на «По операторам» вы попадёте на страницу статистики и контроля за работой операторов на данном проекте
- 6) **Скорость:** здесь указана скорость с которой обзваниваются базы, которая была выбрана в настройке проекта
- 7) **Попытки дозвона:** здесь указано максимальное количество попыток дозвона на номера в данном проекте. Было указано в настройках проекта. В любой момент можно изменить.
- 8) **Шаблон:** здесь отображается название шаблона, который был выбран в качестве анкеты для данного проекта. Нажав на название шаблона, вы перейдёте на страницу управления вопросами\переходами\обработчиками данного шаблона.

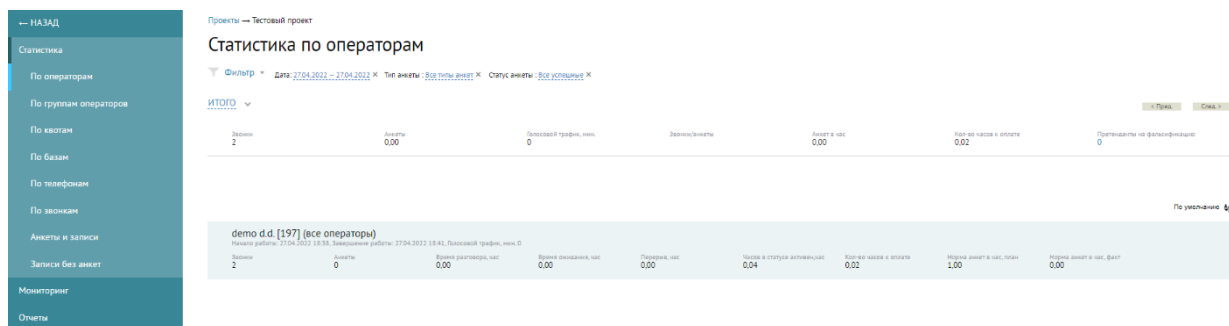
- 9) **Сделано квот:** здесь отображается какое количество квот из общего квотного задания закрыто.
- 10) **Осталось квот:** здесь отображается какое количество квот из общего квотного задания ещё открыто.
- 11) **Кнопка включения\выключения проекта:** с помощью данной кнопки вы можете включать и выключать проект. Здесь же мы смотрим включен он или выключен.

Статистика проекта

Для перехода во вкладку статистика проекта, на начальной странице «Проекты» нажимаем **статистика «по квотам»** или **статистика «По операторам»**



Статистика по операторам



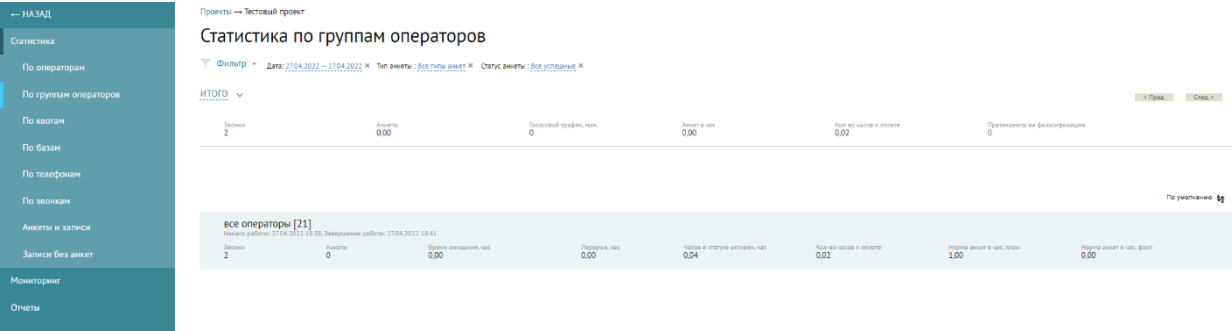
В данной вкладке мы можем отслеживать работу операторов в реальном времени.

В фильтре мы можем выбирать день или период за который будет отображаться статистика, по умолчанию всегда открывается текущий день.

Здесь мы можем посмотреть:

- 1) Количество звонков, сделанное оператором
- 3) Количество успешных анкет, сделанное оператором
- 4) Время, которое оператор провёл в разговоре
- 5) Время, которое оператор провёл в ожидании звонка
- 6) Время, которое оператор провёл в перерыве
- 7) Время, которое оператор провёл в активном статусе
- 8) Время, которое оператору будет оплачено
- 9) Здесь можно посмотреть норму анкет в час, которая была указана в настройках проекта
- 10) Фактическое выполнение оператором нормы анкет в час
- 11) Общее количество звонков в сумме по всем операторам
- 12) Количество успешных анкет в сумме по всем операторам
- 13) Общий голосовой трафик по всем операторам
- 14) Среднее значение анкет в час по всем операторам
- 15) Общее количество часов к оплате в сумме по всем операторам
- 16) Анкеты, определённые системой как фальсификаты

Статистика по группам операторов



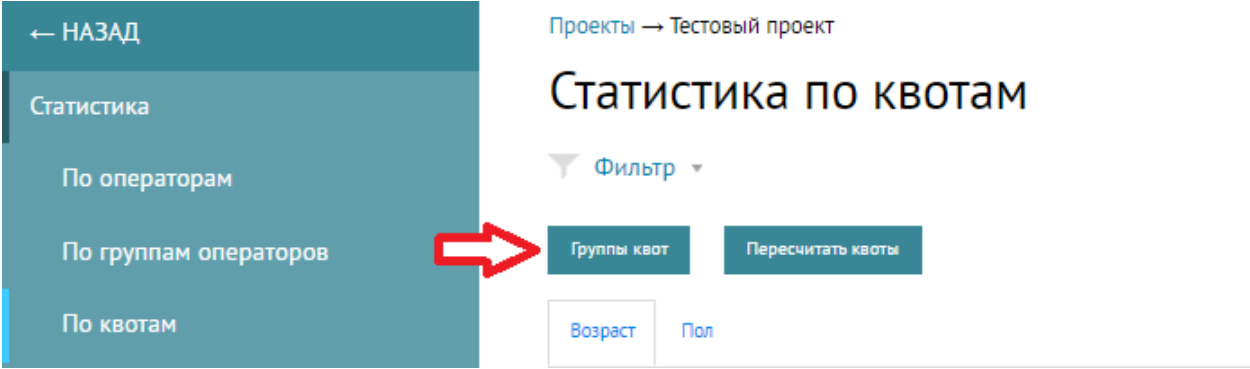
В данной вкладке мы можем отслеживать работу по группам операторов в реальном времени. В фильтре мы можем выбирать день или период за который будет отображаться статистика, по умолчанию всегда открывается текущий день.

Здесь мы можем посмотреть:

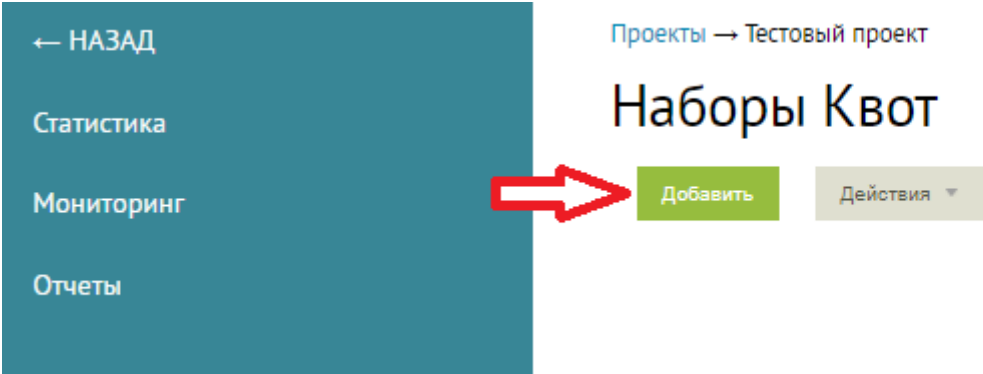
- 1) Количество звонков, сделанное группой операторов
- 3) Количество успешных анкет, сделанное группой операторов
- 4) Время, которое группа операторов провела в ожидании звонка
- 5) Время, которое группа операторов провела в перерыве
- 6) Время, которое группа операторов провела в активном статусе
- 7) Время, которое группе операторов будет оплачено
- 8) Норму анкет в час, которая была указана в настройках проекта
- 9) Фактическое выполнение группой операторов нормы анкет в час
- 10) Общее количество звонков в сумме по всем группам операторов
- 11) Количество успешных анкет в сумме по всем группам операторов
- 12) Общий голосовой трафик по всем группам операторов
- 13) Среднее значение анкет в час по всем группам операторам
- 14) Общее количество часов к оплате в сумме по всем группам операторов
- 15) Анкеты, определённые системой как фальсификаты

Статистика по квотам

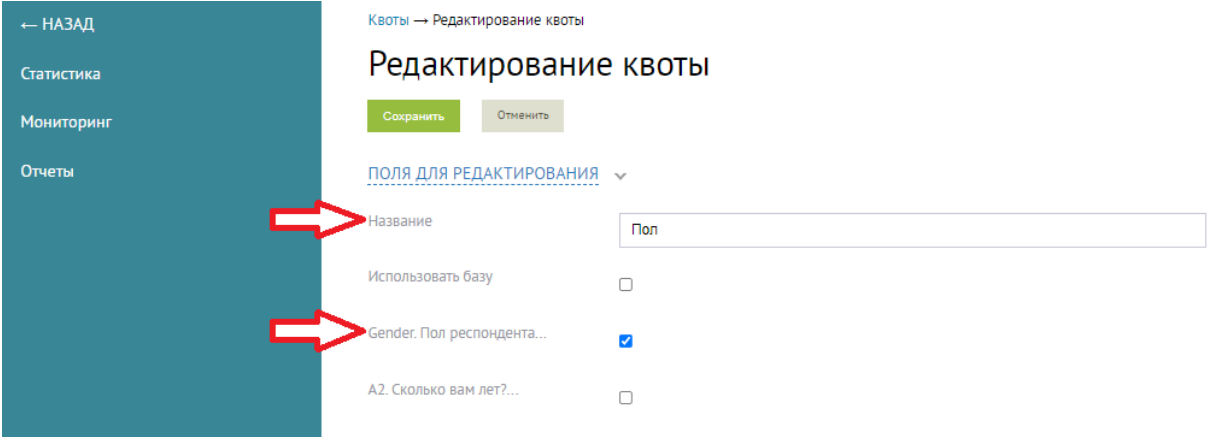
В данной вкладке мы можем добавлять «Группы квот» для дальнейшего отслеживания квотного задания. Для создания группы квот необходимо нажать «Группы квот»



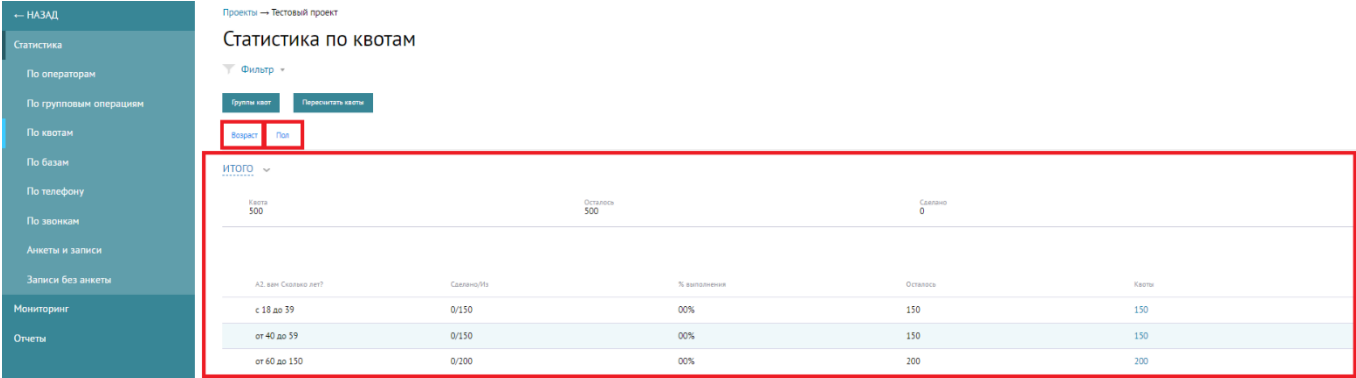
Далее нажимаем «Добавить»



Далее указываем Название квотного задания и отмечаем все вопросы которые соответствуют квотному заданию. Если квотных заданий несколько, создаем несколько Групп квот.



После создания Групп квот в окне «Статистика по квотам» появится несколько вкладок в которых будут отображаться квотные задания



Статистика по базам

Статистика по телефонам

← НАЗАД	Проекты → Тестовый проект
Статистика	Статистика по телефонам
По операторам	Фильтр
По группам операторов	
По кодам	
По базам	
По телефонам	
По звонкам	

79991234567	Статус телефона	Время смены статуса телефона	Количество звонков	Статус анкеты
Поставлен на перезвон [0]		2704.2022 18:39	1	На перезвон
79991234568	Статус телефона	Время смены статуса телефона	Количество звонков	Статус анкеты
Отказ при приветствии [0]		2704.2022 18:41	1	-

Количество: 20

В данной вкладке отображается информация отдельно по каждому номеру телефона, которые используются в данном проекте.

Здесь мы можем посмотреть:

- 1) Статус телефона, который был выставлен при последнем звонке на номер телефона.
- 2) Дата и время выставления последнего статуса.
- 3) Количество звонков, которое было совершено по каждому номеру.
- 4) Статус анкеты

Статистика по звонкам

← НАЗАД	Проекты → Тестовый проект
Статистика	Звонки по проекту
По операторам	Фильтр
По группам операторов	
По кодам	
По базам	
По телефонам	
По звонкам	
Анкеты и записи	
Записи без анкет	

Дата/Время	Телефон	ФИО оператора	Время разговора, сек.	База	Статус телефона	Статус звонка	Провайдер
2704.2022 18:41	79991134568	demo d.d.	-	Тест	Отказ при приветствии [0]	Получен ответ [0]	Proximax ta)
2704.2022 18:38	79991134567	demo d.d.	-	Тест	Поставлен на перезвон [0]	Получен ответ [0]	Proximax ta)

Количество: 2

В данной вкладке отображается информация по каждому звонку, который был совершён в данном проекте.

Здесь мы можем посмотреть:

- 1) Дату и время совершения звонка
- 2) Номер телефона, на который был совершён звонок. Если на 1 номер было совершено несколько звонков, все звонки будут отображены отдельно.
- 3) ФИО оператора, которому поступил звонок.
- 4) Время проведённое в разговоре.
- 5) База, в которой находится номер телефона на который был осуществлён звонок.
- 6) Статус телефона, который был выставлен по окончании звонка.
- 7) Статус звонка
- 8) Провайдер с которого был совершён звонок.

Анкеты и записи

← НАЗАД

Статистика

По операторам

По группам операторов

По квотам

По базам

По телефонам

По звонкам

Анкеты и записи

Записи без анкет

Мониторинг

Отчеты

Проекты → тестовый проект

Статистика по анкетам

Фильтр * Показывать фальсификаты: нет X Статус анкеты: Все успешные X

Пересчитать статистику длительности звонка Неизученные интервью (0)

Количество: 8

Дата/Время сохранения	Телефон	Имя оператора	Время разговора, мин	Заполнение анкеты, мин	База	ID анкеты	Вопросы фальсификаты
26.04.2022 16:06	98974406341	demo d.d.	0:05	0:04:47	Узбекистан	38, 38, 38	Считать

Статус анкеты: Успешная/принята

Статус телефона: Интервью сохранено [C]

Процент брака: 30

Запись прослушана: Нет

Добавьте комментарий к анкете

История комментариев:

11.05.2022 12:23 demo@cati.center: Успешная/принята с браком. (30% брака). тест

11.05.2022 12:23 demo@cati.center: Успешная/принята с браком. (30% брака). Тестовый комментарий. Анкета принята с браком

12.05.2022 12:27 demo@cati.center: Анкета не принята. (30% брака).

12.05.2022 12:30 demo@cati.center: Успешная/принята. (30% брака).

Ссылка на запись: 38_20220426_98974406341.mp3

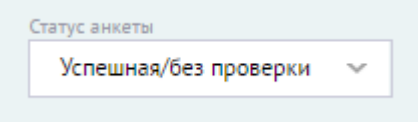
Скачать

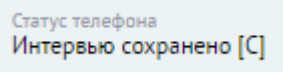
Сохранить изменения Посмотреть ответы на анкету Отправить на перевод

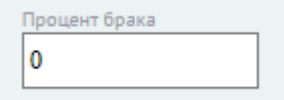
В данной вкладке находятся аудио записи со всеми статусами в хронологическом порядке по каждому проекту. Здесь мы можем:

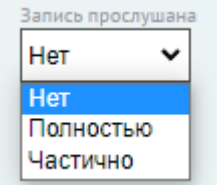
- 1) С помощью фильтра определить по какому признаку мы будем искать аудио (Дата, телефон, ID анкеты, Время разговора меньше, время разговора больше, прошла квоту, показать фальсификаты, Оператора, База, Прослушка, Статус анкеты, С комментарием, Разные ID, Статус телефона)
- 2) С помощью фильтра определить по какому статусу будут отображаться аудио (Все статус, Все успешные, Идёт заполнение, Анкета редактируется, Успешная/без проверки, Успешная/принята, Анкета не принята, Не подходит по квотам, Успешная/принята с браком, На перезвон, Больше не звонить)

- 3) С помощью кнопки  мы можем прослушивать аудио записи
- 4) С помощью кнопки **скачать** мы можем скачать выбранную аудио запись

- 5)  Статус анкеты можно изменять в любое время, статусы которые мы можем присваивать (Идет заполнение, Анкета редактируется, Успешная/без проверки, Успешная/принята, Анкета не принята, Не подходит по квотам, Успешная принята с браком, На перезвон, Больше не звонить)

- 6)  Здесь отображается информация по статусу телефона к данному аудио

- 7)  В данном поле фиксируется % ошибок в анкете.

- 8)  Здесь мы можем выбрать как была прослушана аудио запись, полностью или частично. По умолчанию выбрано «Нет».

- 9)  В данном поле можно указать любую информацию которую необходимо довести до оператора по данному аудио.

Записи без анкет

← НАЗАД

Статистика

По операторам

По группам операторов

По кодам

По базам

По телефонам

По звонкам

Анкеты и записи

Записи без анкет

Мониторинг

Отчеты

Проекты — тестовый проект

Записи без анкет

Фильтр

Количество 6

☐ Дата/Время 26.04.2022 17:19 Ссылка на запись	Телефон 908075756	ФИО оператора demo d.d.	Время разговора, сек -	База Узбекистан	Статус телефона Автоответчик [0]	Статус звонка Получен ответ [C]
☐ Дата/Время 26.04.2022 16:06 Ссылка на запись	Телефон 974406341	ФИО оператора demo d.d.	Время разговора, сек -	База Узбекистан	Статус телефона Поставлен на перезвон [0]	Статус звонка Получен ответ [C]
☐ Дата/Время 26.04.2022 16:06 Ссылка на запись	Телефон 98908073756	ФИО оператора demo d.d.	Время разговора, сек -	База Узбекистан	Статус телефона Поставлен на перезвон [0]	Статус звонка Получен ответ [C]
☐ Дата/Время 18.03.2022 12:06 Ссылка на запись id: 25_30220318_974406341.mp3 скачать	Телефон 974406341	ФИО оператора demo d.d.	Время разговора, сек 13	База Узбекистан	Статус телефона Отказ при приветствии[0]	Статус звонка Получен ответ [C]

В данной вкладке отображаются аудио записи в которых оператор не совершал никаких действий в анкете. Данная вкладка применима только для проектов анкета которых заведена при помощи сервиса cati.center. Мы можем здесь посмотреть:

- 1) Дату и время записи
- 2) Номер телефона на который звонили
- 3) ФИО оператора, с которым был соединён звонок.
- 4) Время разговора
- 5) База, из которой был взят номер телефона
- 6) Статус телефона
- 7) Статус звонка
- 8) В этой вкладке мы можем слушать аудио

Мониторинг

Для перехода во вкладку «Мониторинг» на начальной странице «Проекты» нажимаем «Статистика по операторам» Или «Статистика по квотам»

Проекты

demo : demo@cati.center

Портал в крп

Выход

Фильтр

Скрытие: Нет

Добавить

☐	7-шаблон [05.05.2022 - 05.05.2022]	Статистика По квотам	Статистика По операторам	Скорость Автоматическая скорость	Попытки дозвона 1	Шаблон [Введите название]	Сравнено квот -	Осталось квот -	
☐	6-[Введите название] [05.05.2022 - 05.05.2022]	Статистика По квотам	Статистика По операторам	Скорость Автоматическая скорость	Попытки дозвона 1	Шаблон Шаблон не выбран	Сравнено квот -	Осталось квот нет квот	
☐	5-Тестовый проект [27.04.2022 - 27.04.2022]	Статистика По квотам	Статистика По операторам	Скорость Автоматическая скорость	Попытки дозвона 1	Шаблон Тестовая анкета	Сравнено квот -	Осталось квот 1000	

Далее выбираем вкладку «Мониторинг» -> «Выполнение плана»

← НАЗАД

Статистика

По операторам

По группам операторов

По квотам

По базам

По телефонам

По звонкам

Анкеты и записи

Записи без анкет

Мониторинг

Выполнение плана

Отчеты

Проекты → шаблон

Выполнение плана

Фильтр

Дата: 12.05.2022

ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА

Средняя длительность анкеты, Анкет в час по факту

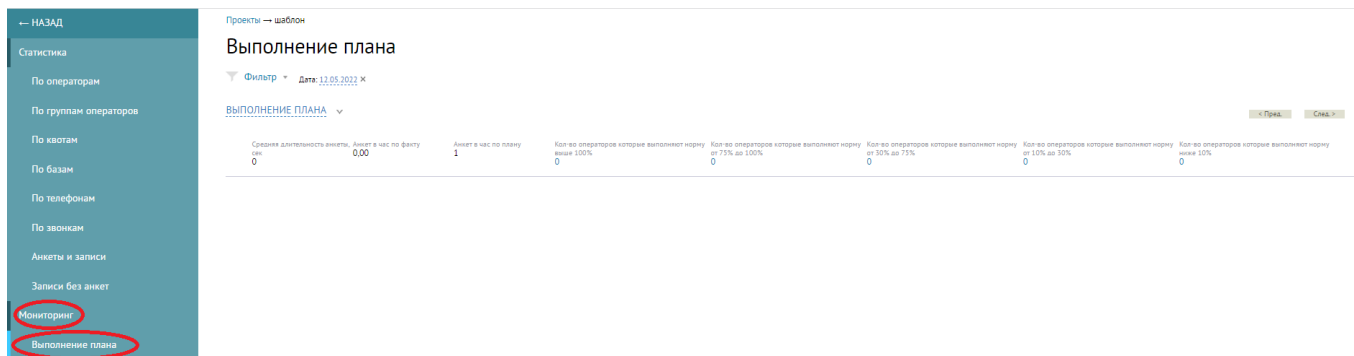
0

0,00

Анкет в час по плану

1

Выполнение плана



Данная вкладка помогает контролировать работу операторов в реальном времени.

Здесь вы можете:

- 1) С помощью фильтра выбрать день, за который необходимо посмотреть информацию. По умолчанию всегда стоит сегодняшний день.
- 2) Посмотреть среднее время длительности анкет суммарно по всем успешным анкетам за выбранный день.
- 3) Посмотреть фактическое значение анкет в час суммарно по всем успешным анкетам за выбранный день.
- 4) Посмотреть среднее значение анкет в час, которое было установлено при настройке проекта.
- 5) Посмотреть какое количество операторов выполняют норму анкет в час выше 100%
- 6) Посмотреть какое количество операторов выполняют норму анкет в час от 75% до 100%
- 7) Посмотреть какое количество операторов выполняют норму анкет в час от 30% до 75%
- 8) Посмотреть какое количество операторов выполняют норму анкет в час от 10% до 30%
- 9) Посмотреть какое количество операторов выполняют норму анкет в час ниже чем 10%
- 10) Мы можем посмотреть список операторов по каждому интервалу %, нажав на цифру под интересующими нас значениями:

Проекты — шаблон

Выполнение плана

Фильтр Дата: 12.05.2022 X

ВыПОЛНЕНИЕ ПЛАНА

Преды След

Средняя длительность анкеты, сек	Анкет в час по факту	Анкет в час по плану	Кол-во операторов которые выполняют норму выше 100%	Кол-во операторов которые выполняют норму от 75% до 100%	Кол-во операторов которые выполняют норму от 30% до 75%	Кол-во операторов которые выполняют норму от 10% до 30%	Кол-во операторов которые выполняют норму ниже 10%
0	0.00	1	0	0	0	0	0

Отчёты проектов

Отчёт по телефонам

В данной вкладке можно выгрузить отчёт по работе с телефонными базами в проекте.

Здесь можно:

- 1) С помощью фильтра выбрать по каким базам будет выгружена информация. По умолчанию выбраны «Все базы».
- 2) Дополнительно можно поставить отметку, чтобы по каждому номеру телефона показывалась дополнительная информация с историей звонков.
- 3) Дополнительно можно поставить отметку, чтобы по каждому номеру телефона показывалось время последнего звонка.
- 4) Дополнительно можно поставить отметку, чтобы по каждому номеру телефона показывалась информация о статусе последнего звонка

Отчёт по звонкам

В данной вкладке можно выгрузить отчёт отдельно по каждому звонку по проекту.

Здесь можно:

С помощью фильтров выбрать с какого по какое число будет выгружен отчёт.

Отчёт по анкетам

Проекты → тестовый проект

Отчёт по анкетам

ФИЛЬТР

Базы: Все базы

Тип анкеты: Все типы

Расширение: CSV

Статусы анкеты: Все статусы

☐ Выводить текст ответа вместе с кодом в форму генерации отчета

☐ Выводить удалённые вопросы и ответы

☐ Выводить вместо ответа время, затраченное на ответ

Дата начала: 13.05.2022

Дата конца: 13.05.2022

ГЕНЕРАЦИЯ ОТЧЕТА

Сгенерировать отчёт

В данной вкладке можно выгрузить отчёт по всем успешным, или успешным и неуспешным анкетам.

Здесь можно:

1) Выбрать по каким базам будет выгружена информация. Можно выбрать одну или несколько разных баз. По умолчанию выбраны «Все базы»

2) Выбрать Тип анкет, которые будут выгружены. По умолчанию выбраны «Все типы». Доступные типы:

- Все типы
- Телемаркетинг
- Стандартная/автодозвон
- Стандартная/эмоляция
- Тестовая
- Опрос роботом

3) Выбрать формат для выгрузки отчёта. По умолчанию выбран «CSV». Доступные форматы:

- CSV
- XLS
- SPSS

4) Выбрать статус анкет, по которому будет выгружен отчёт. По умолчанию выбрано «Все статусы».

Доступные статусы:

- Все успешные
- Идёт заполнение
- Анкета редактируется
- Успешная/без проверки
- Успешная/принята
- Анкета не принята
- Не подходит по квотам
- Успешная/принята с браком
- На перезвон
- Больше не звонить

Вы можете выбрать для выгрузки один, или несколько разных статусов.

5) Для форматов CSV и XLS можно дополнительно поставить отметку «Выводить текст ответа вместе с кодом.», в массиве данных в этом случае помимо кодировки будут отображаться текст ответов.

6) Можно поставить отметку «Выводить удаленные вопросы и ответы». Если в процессе хода проекта были изменения шаблонов, т.е удаление вопросов или ответов, то при выборе данной отметки удалённые данные будут отображены в массиве.

7) Можно поставить отметку «Выводить вместо ответа время, затраченное на ответ». При выборе данной отметки, в массиве данных, вместо ответов будет отображаться время, которые было потрачено оператором на работу с данным вопросом.

8) С помощью фильтров выбрать с какого по какое число будет выгружен отчёт.

Отчёт по операторам

В данной вкладке можно выгрузить отчёт, по работе операторов в данном проекте.

Здесь можно:

1) Выбрать тип периода, по которому будет выгружен отчёт. Доступные типы для выбора:

- По дате
- По месяцам
- По времени

В зависимости от выбора типа периода, будут изменяться фильтры для выбора периода выгрузки отчёта.

2) С помощью фильтров выбрать период выгрузки отчётов.

Фильтры, в зависимости от типов:

- По дате

- Для выбора будут фильтры выбора даты начала и даты окончания периода, за который необходимо выгрузить отчёт.

- По месяцам

- Для выбора будет фильтр выбора месяца, за который необходимо выгрузить отчёт

3) По времени

ФИЛЬТР ▼

Тип периода	По времени ▼
Дата	13.05.2022 
Время начала	01:00 
Время конца	01:00 

Для выбора будут фильтры, для выбора даты, времени начала и времени окончания за выбранную дату, за которую необходимо выгрузить отчёт

Отчёт по проекту

← НАЗАД

Статистика

Мониторинг

Отчеты

Телефоны

Звонки

Анкеты

Операторы

Проекты

Архивы записей

Проекты → тестовый проект

Отчёт по Проектам

ФИЛЬТР

Тип периода

По дате

Дата начала

13.05.2022

Дата конца

13.05.2022

Тип отчета

Общий отчет

ГЕНЕРАЦИЯ ОТЧЕТА

Сгенерировать отчёт

ИТОГО ПО ПРОЕКТУ

Итого анкетист	Итого часов к оплате	Средняя длительность анкеты, сек	Среднее значение анкет в час по факту	Итого расходы на связь, руб.	Тип оплаты
8	0,52	34,00	8,00	0,00	почасовая с нормой анкет в час
Итого анкетистский платёж	Итого доходов	Итого расходов			
0,24	0,00	0,24			

ОТЧЕТ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ДЕНЬ

В данной вкладке можно выгрузить отчёт о затраченных ресурсах на проекте.

Здесь можно:

1) Выбрать тип периода, за который будет выгружен отчёт. По умолчанию выбран «По дате». Доступные для выбора типы:

- По дате
- По месяцам
- По времени

2) С помощью фильтров выбрать период выгрузки отчётов.

Фильтры, в зависимости от типов:

- По дате

ФИЛЬТР

Тип периода

По дате

Дата начала

13.05.2022

Дата конца

13.05.2022

- Для выбора будут фильтры выбора даты начала и даты окончания периода, за который необходимо выгрузить отчёт.

- По месяцам

ФИЛЬТР

Тип периода

По месяцам

Месяц

03.2022

- Для выбора будет фильтр выбора месяца, за который необходимо выгрузить отчёт

- По времени

[ФИЛЬТР](#) ▼

Тип периода

По времени

Месяц

03.2022

- Для выбора будет фильтр выбора месяца, за который необходимо выгрузить отчёт

3) Выбрать тип выгрузки отчёта. По умолчанию выбран «Общий отчет». Доступные типы для выбора:

- Общий отчёт
- Отчет по расходам

4) В блоке «Итого по проекту» можно посмотреть:

[ИТОГО ПО ПРОЕКТУ](#) ▼

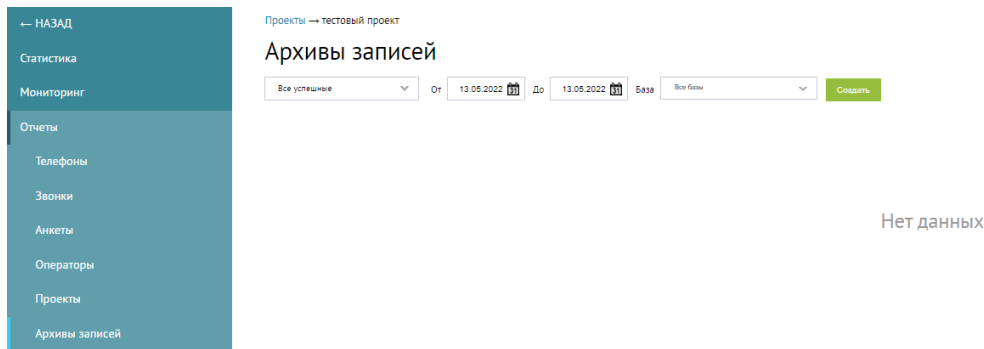
Итого анкет, шт	Итого часов к оплате	Средняя длительность анкеты, сек	Среднее значение анкет в час по факту	Итого расходы на связь, руб.	Тип оплаты
8	0,52	34,00	8,00	0,00	почасовая с нормой анкет в час
Итого лицензионный платеж	Итого доходы	Итого расходы			
0,24	0,00	0,24			

- **Итого анкет, шт:** Количество анкет, собранных на данном проекте.
- **Итого часов к оплате:** Количество часов, которые рекомендовано оплатить интервьюерам.
- **Средняя длительность анкеты, сек:** Среднее время, затраченное на 1 анкету суммарно по всем успешным анкетам.
- **Среднее значение анкет в час по факту:** Итоговое значение, показывающее на сколько эффективно отработали операторы (Показывает итоговое значение анкет в час, суммарно по всем операторам)
- **Итого расходы на связь, руб:** Сумма, которая была потрачена на связь в данном проекте.
- **Тип оплаты:** Отображается тип оплаты операторам, который был указан в настройках проекта.
- **Итого лицензионный платеж:** Оплата за пользование данным программным обеспечением cati.center
- **Итого доходы:** Рассчитывается итоговая сумма дохода по проекту.
- **Итого расходы:** Совокупное значение всех затрат на данном проекте (расходы на связь + зарплата операторам + Лицензионный платеж).

Все данные, которые предоставляются в этом блоке отражают весь период времени, когда проходила работа на проекте, т.е. в этом блоке отражены данные суммарно за все дни, когда на проекте работали операторы.

5) В блоке «Отчёт за последний день» можно посмотреть аналогичные данные, которые представлены в блоке «Итого по проекту», но только за последний отработанный на проекте день.

[ОТЧЕТ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ДЕНЬ](#) ▼



В данной вкладке можно сгенерировать архив аудио записей по проекту.

Здесь можно:

1) Выбрать статус анкет, по которым будет сформирован архив. По умолчанию выбрано «Все успешные».

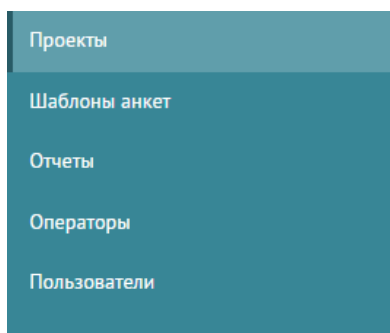
Доступные статусы для выбора:

- Все статусы
- Все успешные
- Идет заполнение
- Анкета редактируется
- Успешная/без проверки
- Успешная/принята
- Анкета не принята
- Не подходит по квотам
- Успешная/принята с браком
- На перезвон
- Больше не звонить

2) Выбрать период за который будет сформирован архив

3) Выбрать телефонные базы, по которым будет сформирован архив. Можно выбрать одну, или несколько разных баз. По умолчанию выбрано «Все базы»

Квоты



Проекты

Фильтр Скрытые: Нет X

Добавить

7-Тестовый проект [05.05.2022 - 05.05.2022]



Стоимость анкеты

Квоты 1

Базы 2

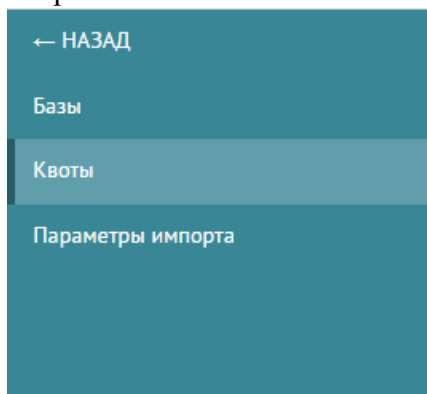
Статистика По квотам

Статистика По операторам

Для того, перейти в меню управления квотами, необходимо в меню «Проекты», в необходимом проекте нажать на цифру под «Квоты».

Квотные вопросы

-При необходимости добавления квотных вопросов, в меню управления квотами необходимо выбрать «Квотные вопросы»



Проекты → Тестовый проект

Квоты

Фильтр

Добавить

Действия

Квотные вопросы

Сохранить изменения



id 15

Группа баз [Введите название]

Квота

0

Сделано анкет

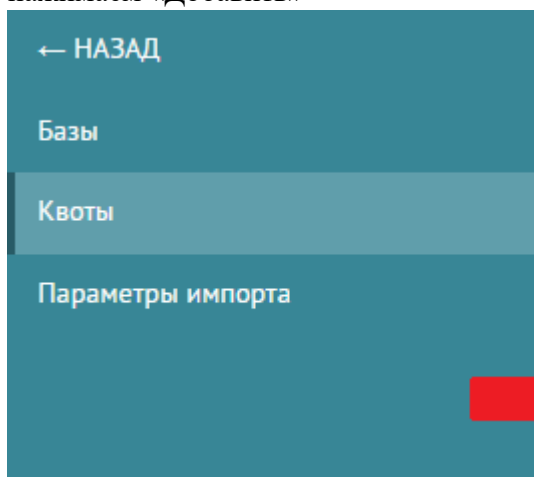
0

Преобразовать в Квотная строка счетчик



Далее

нажимаем «Добавить»



Квоты → Квотные вопросы

Квотные вопросы

ВОПРОСЫ

Добавить

Действия

Далее выбираем вопрос, который является квотным.

При необходимости заполнения квотного задания, сразу после прохождения данного вопроса ставим отметку в поле под выбираемым вопросом.

← НАЗАД

Базы

Квоты

Параметры импорта

Настройка квоты → Редактирование вопроса

Редактирование связи квоты с вопросом

Сохранить Отменить

ВОПРОС ▾

Вопрос Select an Option ▾

Сохранить квоты при заполнении этого вопроса ☒

Добавление квот

Для того чтобы добавить квоты, необходимо перейти в меню «Квоты», для этого после добавления квотных вопросов, в левой части нажимаем «Квоты»

← НАЗАД

Базы

Квоты

Параметры импорта

Настройка квоты → Редактирование вопроса

Редактирование связи квоты с вопросом

Сохранить Отменить

ВОПРОС ▾

Вопрос Select an Option ▾

Сохранить квоты при заполнении этого вопроса ☒

Если для добавления квот, квотные вопросы не добавлялись, то для перехода в меню управления квотами, в необходимом проекте в меню «Проекты», нажимаем на цифру под «Квоты»

Проекты

Шаблоны анкет

Отчеты

Операторы

Пользователи

Проекты → Тестовый проект

Квоты

Фильтр ▾

Добавить

Стоимость анкеты	Квоты	Базы	Статистика По квотам	Статистика По операторам
-	1	2	По квотам	По операторам

Чтобы добавить квоту, в меню управления квотами необходимо выбрать «Добавить»

← НАЗАД

Базы

Квоты

Параметры импорта

Проекты → Тестовый проект

Квоты

Фильтр ▾

Добавить Действия Квотные вопросы Сохранить изменения

В появившемся окне заполняем все необходимые поля. Для заполнения будет 2 варианта, когда есть квотные вопросы и когда квотных вопросов нет.

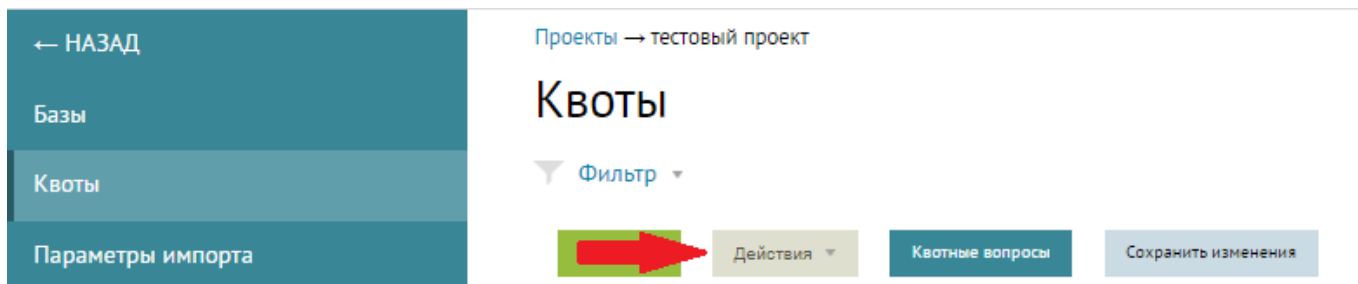
Вариант 1: Квотные вопросы есть.

В случае если квотные вопросы есть мы выбираем:

- 1) **Группа баз** – Выбираем группы баз, в которых находятся номера, по которым должна будет набираться выбранная квота. По умолчанию выбрана первая созданная группа баз. Есть возможность выбрать вариант «Все базы», чтобы квоты могли набираться по всем добавленным в проект номерам телефонов.
- 2) **Квотные вопросы** - Далее в квотных вопросах выбираем варианты ответов, в соответствии с квотным заданием.
- 3) **Квота** – Указываем какое количество анкет необходимо собрать по заданным параметрам.
- 4) **Преобразовать в счетчик** – При выборе данного параметра, фиксированная квота преобразовывается в счётчик анкет, т.е при наборе указанного количества анкет набор анкет не будет приостановлен.
- 5) **Считать все анкеты, а не только успешные** – При выборе данного параметра, в наборе квоты будет отображаться все анкеты, в которых респондент ответит на указанные в квоте вопросы, вне зависимости от того, будет сохранена анкета или нет.
- 6) **Квотная строка** – **Нужно что-то написать**
- 7) **Название квоты** - Информация внесённая в данное поле, будет отображаться рядом с id квотного задания в меню управления квотами.

После заполнения всех необходимых полей, нажимаем кнопку «Сохранить».

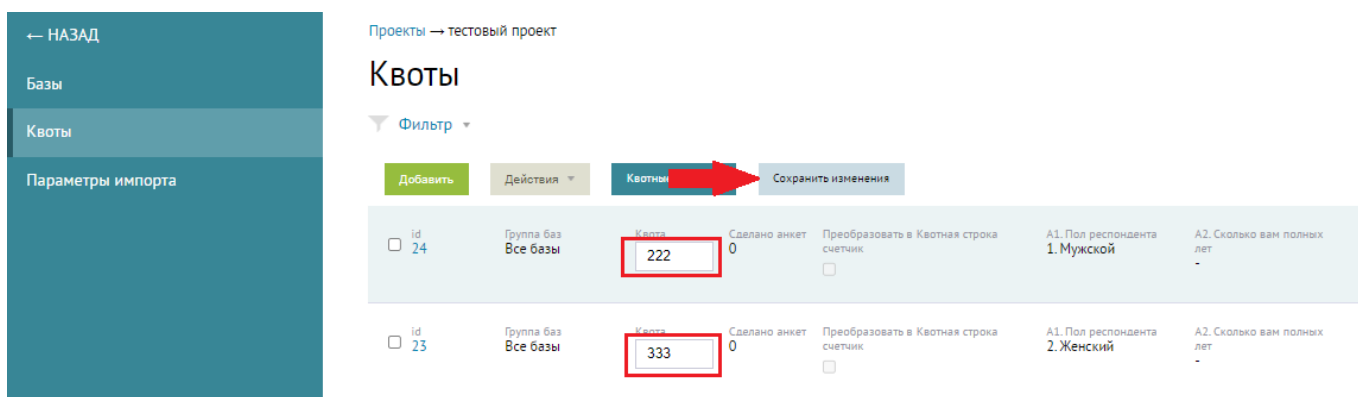
Действия с добавленными квотами



С помощью данной кнопки мы можем:

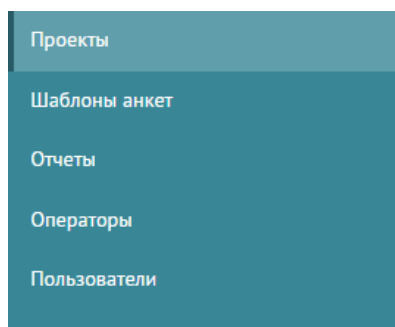
- Выделить все добавленные квоты
- Удалить выделенные квоты
- Изменять порядок добавленных квот

Сохранение изменений



При необходимости изменения количества набираемых квот, мы можем сделать это в меню управления квотами, не заходя в саму квоту. После изменения значения, необходимо нажать «Сохранить изменения»

Базы



Проекты

Фильтр Скрытые : [Нет](#) X

Добавить

7-Тестовый проект [05.05.2022 - 05.05.2022]



Стоимость анкеты

Квоты

Базы

2

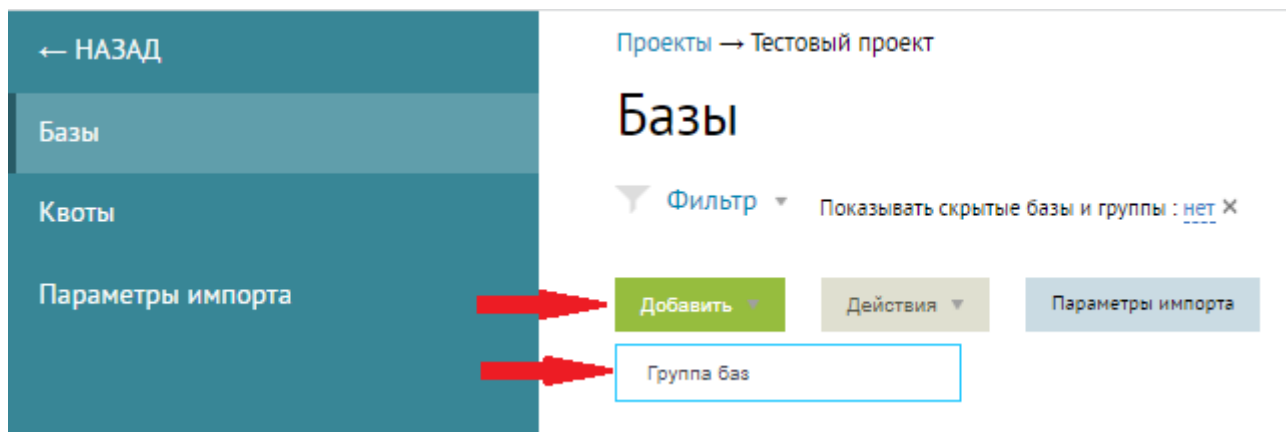
Статистика
По квотам

Статистика
По операторам

Для того, перейти в меню управления базами, необходимо в меню «Проекты», в необходимом проекте нажать на цифру под «Базы».

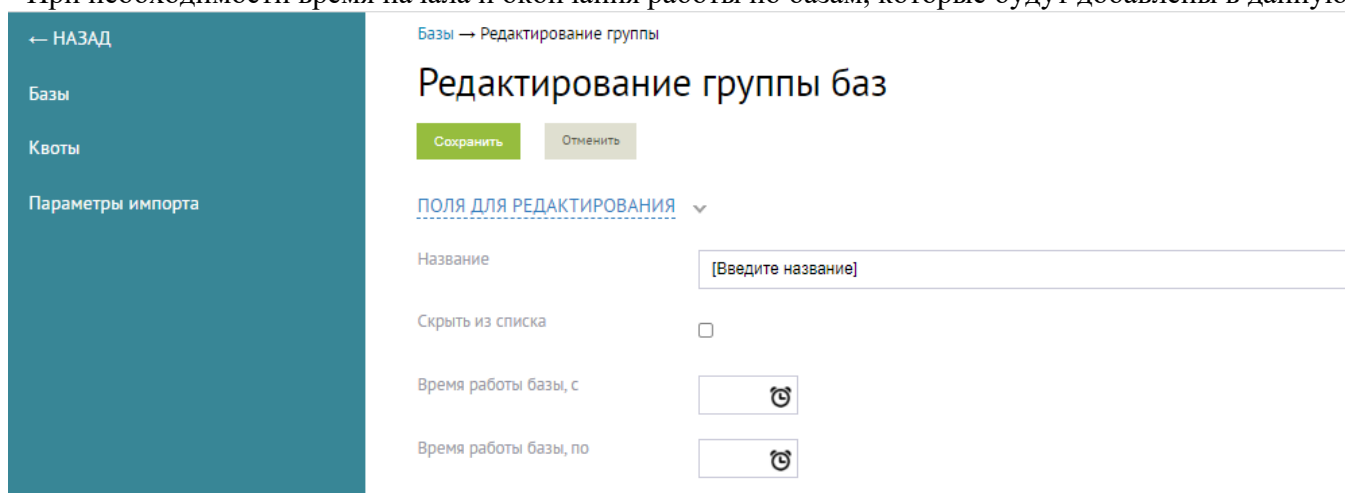
Добавление группы баз

Для создания группы баз, в меню управления базами необходимо нажать кнопку «Добавить» и выбираем «группа баз»



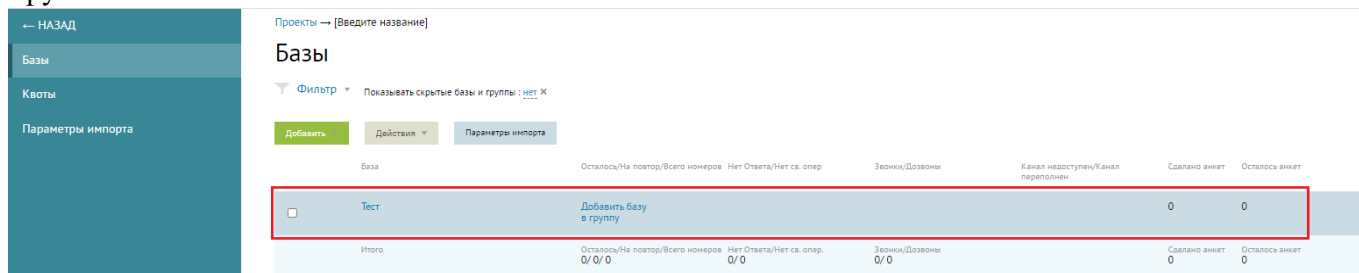
В открывшемся окне, вводим:

- Название группы баз
- При необходимости время начала и окончания работы по базам, которые будут добавлены в данную группу.



После заполнения всех полей, необходимо нажать кнопку «Сохранить»

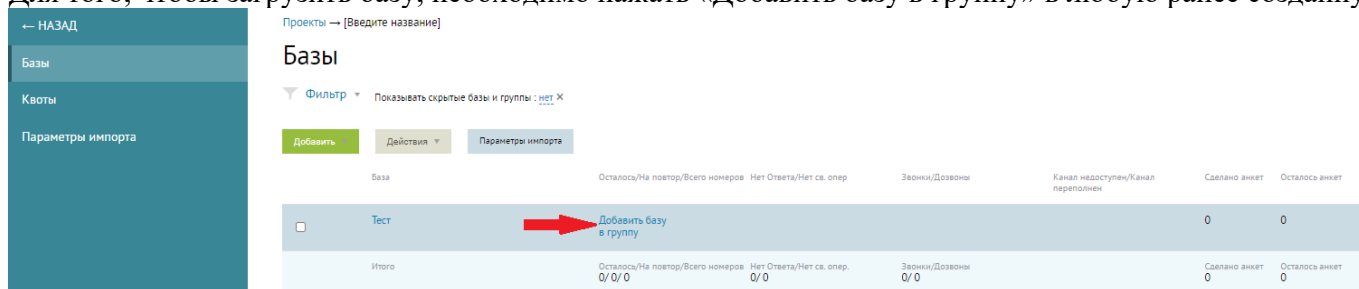
Группа баз появится на окне



Проекты → [Введите название]							
Базы							
Фильтр Показывать скрытые базы и группы: нет X							
Добавить Действия Параметры импорта							
База	Осталось/На повтор/Всего номеров	Нет Ответа/Нет св. опер.	Звонки/Дозвоны	Канал недоступен/Канал переполнен	Сделано анкет	Осталось анкет	
☐	Тест	Добавить базу в группу			0	0	
Итого	0/0/0	0/0	0/0		0	0	

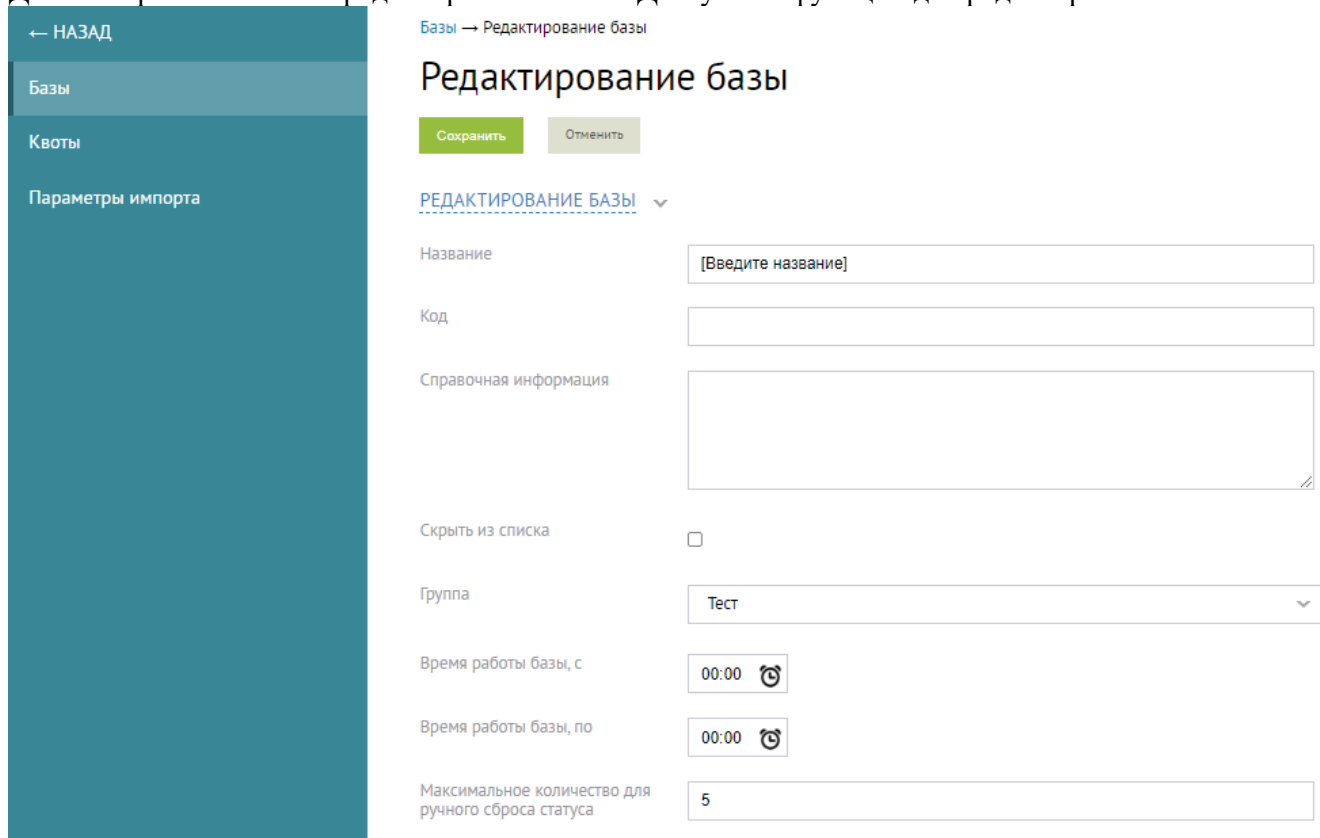
Загрузка баз

Для того, чтобы загрузить базу, необходимо нажать «Добавить базу в группу» в любую ранее созданную группу баз.



Проекты → [Введите название]							
Базы							
Фильтр Показывать скрытые базы и группы: нет X							
Добавить Действия Параметры импорта							
База	Осталось/На повтор/Всего номеров	Нет Ответа/Нет св. опер.	Звонки/Дозвоны	Канал недоступен/Канал переполнен	Сделано анкет	Осталось анкет	
☐	Тест	Добавить базу в группу			0	0	
Итого	0/0/0	0/0	0/0		0	0	

Далее открывается меню редактирования базы. Доступные функции для редактирования:



Базы → Редактирование базы	
Сохранить Отменить	
РЕДАКТИРОВАНИЕ БАЗЫ	
Название	[Введите название]
Код	
Справочная информация	
Скрыть из списка	☐
Группа	Тест
Время работы базы, с	00:00
Время работы базы, по	00:00
Максимальное количество для ручного сброса статуса	5

- 1) **Название** - Наименование базы, которое будет отображаться в общем списке баз
- 2) **Код** - используется при работе с анкетой по ссылке Url, этот код позволяет привязать анкету к определенному региону. Например, вместо огромного списка, в анкете высвечивается только регион к которому привязан с помощью кода, например, Москва
- 3) **Справочная информация** – Используется для внесения любой информации о данной телефонной базе
- 4) **Скрыть из списка** – Данная функция убирает отображение данной базе в общем списке загруженных баз.
- 5) **Группа** – Используется для выбора группы баз, к которой будет относиться загружаемая база

- 6) **Время работы базы, с** – Время, в которое необходимо начинать работу по базе
7) **Время работы базы, по** – Время, в которое необходимо прекратить работу по базе
8) **Максимальное количество для ручного сброса статуса** – Используется для ограничения количества «сбросов» телефонных статусов в ручном режиме

Следующий блок для заполнения «Импорт телефонов». В данном блоке настраиваем параметры и производим загрузку баз.

ИМПОРТ ТЕЛЕФОНОВ ▾

- ☐ Если среди импортируемых номеров будут встречаться номера, которые уже есть в других базах этого проекта, то переназначить их принадлежность в эту базу
- ☐ Если среди импортируемых номеров будут встречаться номера, которые уже есть в других базах этого проекта и при этом у них есть результирующие анкеты, то переназначить их принадлежность в эту базу
- ☒ Проверять номер на формат 7 XXX XXX-XX-XX и заменить первую цифру 8 на 7
- ☒ Проверять номера на дублирование
- ☒ Переписать дополнительную информацию для телефона
- ☐ Часовой пояс находится в первом столбце, кватная строка находится во втором, третьем и четвертом столбце

Выберите файл Файл не выбран

Импортировать

Для загрузки базы, необходимо выбрать «Выбрать файл».

Требования для загружаемых баз:

- * Каждый телефонный номер должен содержать 11 цифр ·
- * В телефонных номерах должны отсутствовать какие-либо символы (пробелы, дефисы, скобки и т.д.) * Каждый телефонный номер должен начинаться с «8» ·
- * Одна ячейка должна содержать один номер телефона ·
- * Номера телефонов должны располагаться в столбце A ·
- * Количество телефонных номеров не должно превышать более 10 000 (это позволит избежать возникновения ошибок в программе и более рационально прозвонить всю базу)
- * Данный файл должен быть сохранен в формате CSV

Поле того как файл выбран, необходимо нажать кнопку «Импортировать»

По окончании загрузки баз, снизу появится информация о загруженных номерах.

Если какие-то номера не будут загружены, система покажет это в виде ошибки.

Выберите файл тест.csv

Импортировать

Загружено в базу 18 телефонов из 20 строк

Ошибки:

Строка 1: 089991234567 - Не верный формат телефона
Строка 2: 089991234568 - Не верный формат телефона
Строка 3: 79991234569 - Есть в этой базе проекта
Строка 4: 79991234570 - Есть в этой базе проекта
Строка 5: 79991234571 - Есть в этой базе проекта
Строка 6: 79991234572 - Есть в этой базе проекта
Строка 7: 79991234573 - Есть в этой базе проекта
Строка 8: 79991234574 - Есть в этой базе проекта
Строка 9: 79991234575 - Есть в этой базе проекта
Строка 10: 79991234576 - Есть в этой базе проекта
Строка 11: 79991234577 - Есть в этой базе проекта
Строка 12: 79991234578 - Есть в этой базе проекта
Строка 13: 79991234579 - Есть в этой базе проекта
Строка 14: 79991234580 - Есть в этой базе проекта
Строка 15: 79991234581 - Есть в этой базе проекта
Строка 16: 79991234582 - Есть в этой базе проекта
Строка 17: 79991234583 - Есть в этой базе проекта
Строка 18: 79991234584 - Есть в этой базе проекта
Строка 19: 79991234585 - Есть в этой базе проекта
Строка 20: 79991234586 - Есть в этой базе проекта

Если никаких ошибок нет, поле останется пустым.

Выберите файл тест.csv

Импортировать

Загружено в базу 20 телефонов из 20 строк

Ошибки:

Чтобы вернуться в меню настройки базы, необходимо в меню управления базами нажать на название:

← НАЗАД

Базы

Квоты

Параметры импорта

Проекты → [Введите название]

Базы

Фильтр Показывать скрытые базы и группы : [нет](#) X

Добавить Действия Параметры импорта

База	Осталось/На повтор/Всего номеров	Нет Ответа/Нет св. опер.
☐ Тест	Добавить базу в группу	
☐ • Тест	20/ 0/ 20	0/ 0
Итого	Осталось/На повтор/Всего номеров 20/ 0/ 20	Нет Ответа/Нет св. опер. 0/ 0

В любой момент хода проекта, можно перейти в настройки для их изменения.

Из любой базы можно выгрузить номера телефонов, для этого нежно зайти в настройки базы, нажимаем на кнопку «Экспортировать», после выгрузки необходимо нажать кнопку «Скачать» в поле «Экспорт телефонов.»

ЭКСПОРТ ТЕЛЕФОНОВ ▾

Экспортировать

Из базы выгружено 20 телефонов

Скачать

Для того, чтобы удалить номера из базы необходимо нажать кнопку «Удалить» в поле «Удаление телефонов»

УДАЛЕНИЕ ТЕЛЕФОНОВ ▾

Удалить

Чтобы включить и выключить телефонные базы, используем соответствующие кнопки в меню управления базами:

← НАЗАД

Базы

Квоты

Параметры импорта

Проекты → [Введите название]

Базы

Тест включен X

Фильтр Показывать скрытые базы и группы : [нет](#) X

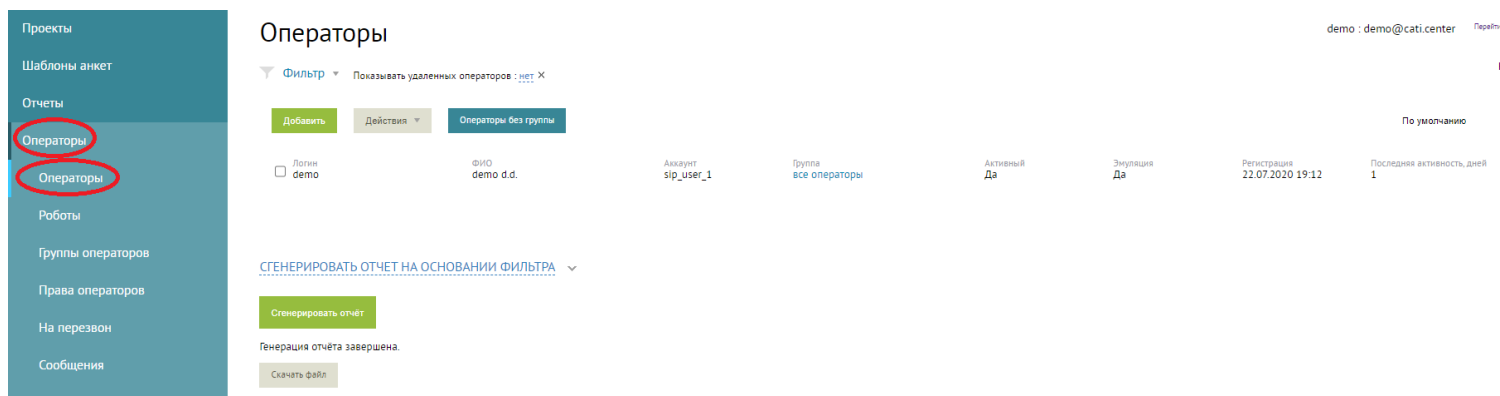
Добавить Действия Параметры импорта

База	Осталось/На повтор/Всего номеров	Нет Ответа/Нет св. опер.	Звонок/Должност	Канал недоступен/Канал переключен	Сделано звонит	Осталось звонит
☐ Тест	Добавить базу в группу				0	0
☐ • Тест	20/ 0/ 20	0/ 0	0/ 0	0/ 0	Время работы (мин) 00:00-10:00	0
Итого	Осталось/На повтор/Всего номеров 20/ 0/ 20	Нет Ответа/Нет св. опер. 0/ 0	Звонок/Должност 0/ 0	Канал недоступен/Канал переключен 0/ 0	Сделано звонит 0	Осталось звонит 0

Операторы

Операторы

Данная вкладка используется для административной работы с операторами



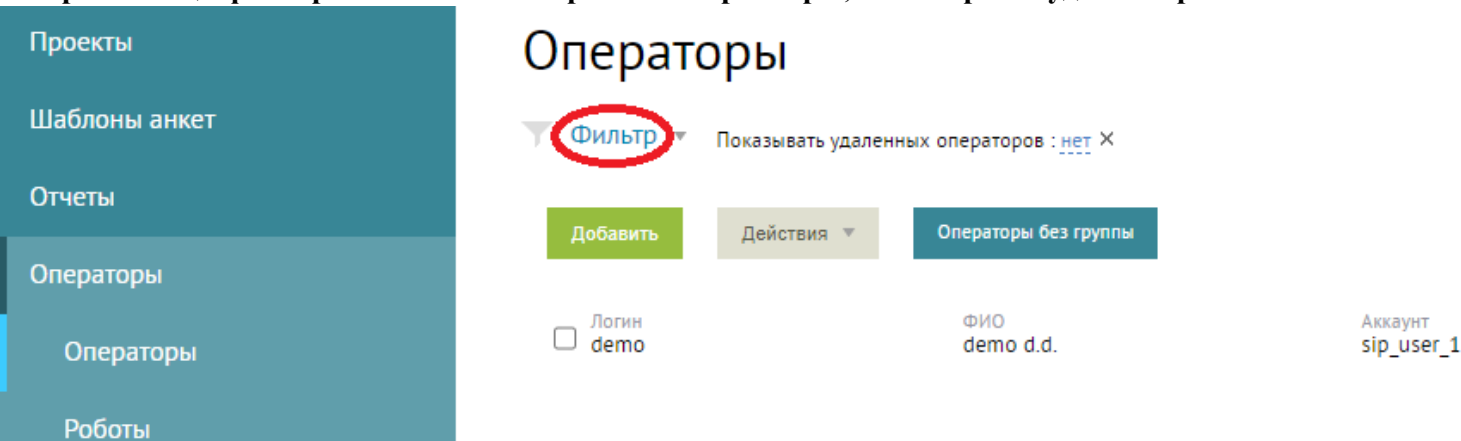
В данной вкладке отображается список уже добавленных операторов.

Здесь мы можем добавлять новых операторов, или изменять данные по уже добавленным.

Информация, которую мы можем посмотреть, перейдя по данной вкладке:

- 1) Логин оператора;
- 2) ФИО оператора;
- 3) Sip аккаунт, который используется для работы оператора;
- 4) Группа, к которой относится оператор;
- 5) Активность оператора (доступна ли оператору возможность работать);
- 6) Включен или выключен режим эмуляции;
- 7) Дата регистрации оператора;
- 8) Количество дней, когда оператор заходил последний раз.

При помощи фильтра мы можем настраивать параметры, по которым будет отображаться список операторов.

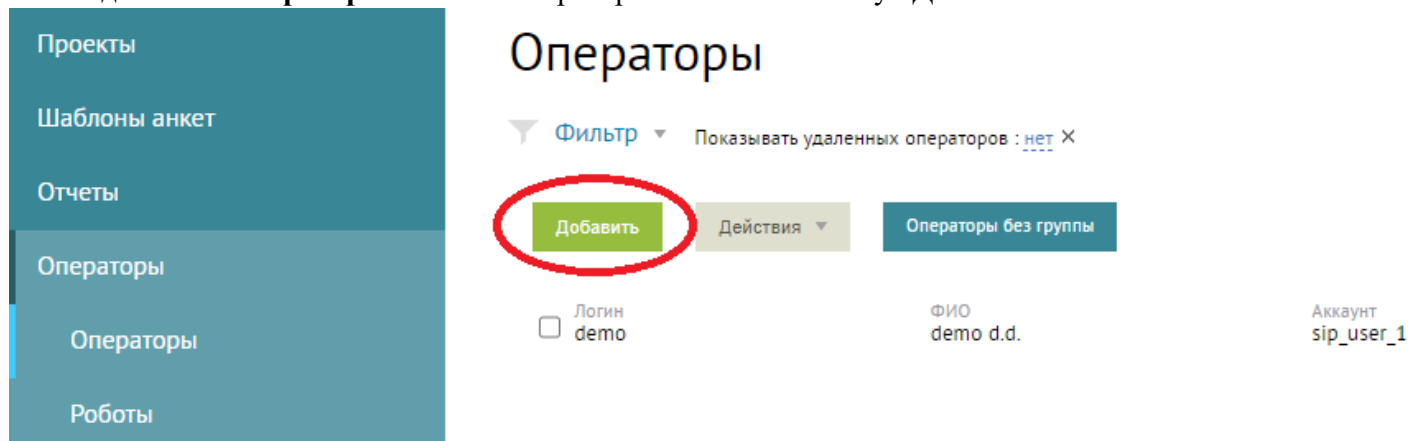


Доступные параметры для настройки:

- 1) Логин;
- 2) Группа операторов;
- 3) Аккаунт;
- 4) Фамилия;
- 5) Активность больше, дней;
- 6) Активный;
- 7) WebRTC;
- 8) Ручной звонок;

- 9) Показывать удалённых операторов;
- 10) Дата регистрации.

Для того чтобы добавить оператора в меню «Операторы» нажмите кнопку «Добавить»



Вы окажетесь в меню «Редактирование оператора»

После заполнения всех необходимых полей и настроек, нажмите кнопку «Сохранить»

Редактирование оператора

Данные оператора

- 1) Логин: персональное имя для входа в систему.
- 2) Пароль: условное слово или произвольный набор знаков, состоящий из букв, цифр и других символов, используется вместе с логином для входа в систему.

- 3) Повторите пароль: Данная строка предназначена для подтверждения пароля указанного выше. Она необходима для того, чтобы избежать различных опечаток. В это строку вводим ту же информацию, что и в строку выше.
- 4) Эмуляция: позволяет симитировать получение телефонных вызовов. Данный параметр позволяет исключить из процесса дозвона функцию автодозвона, т.е. интервьюеру поступают телефонные номера, которые необходимо набрать вручную с помощью иных программ. Данный параметр удобен в случаях, когда возможны частые перезвоны на иные номера, которые предоставляют респонденты. Например, когда необходимо соединиться с определенным сотрудником компании, например, главным бухгалтером. При этом система сохраняет все остальные функции, облегчающие процесс дозвона (запоминание время перезвона, электронный вид анкеты, фиксирование данных, исключение номеров телефонов, где ранее был получен отказ от участия в процессе или анкета была успешно проведена и т.д.
- 5) Активный: позволяет отметить интервьюеров, которые на данный момент участвуют в сборе данных, и интервьюеров, которые на данный момент не планируют принимать участие в процессе сбора данных.
- 6) Использовать web rtc:

Авторизация

АВТОРИЗАЦИЯ ▾

Количество неудачных
попыток 0

Время до сброса количества 0 минут

Сбросить попытки авторизации

Сбросить

- 1) Количество неудачных попыток: это количество раз, когда был неверно введен пароль интервьюера при авторизации в системе, т.е. при входе в систему.
- 2) Время до сброса количества: после 5 попыток, при которых был неверно введен пароль, аккаунт данного интервьюера блокируется на 10 минут, т.е. в течение 10 минут система не позволяет совершить повторно ввод пароля от аккаунта интервьюера. В этом параметре можно наблюдать оставшиеся время до окончания блокировки.
- 3) Сбросить попытки авторизации: Если нажать на кнопку «Сбросить», то это позволит отключить блокировку аккаунта и предоставит новые попытки ввода пароля.

ФИО ▼

Имя

Фамилия

Отчество

- 1) Имя: указывается имя оператора
- 2) Фамилия: указывается фамилия оператора
- 3) Отчество: указывается отчество оператора

Доп. Информация

ДОП. ИНФОРМАЦИЯ ▼

Телефон

Группа

 ▼

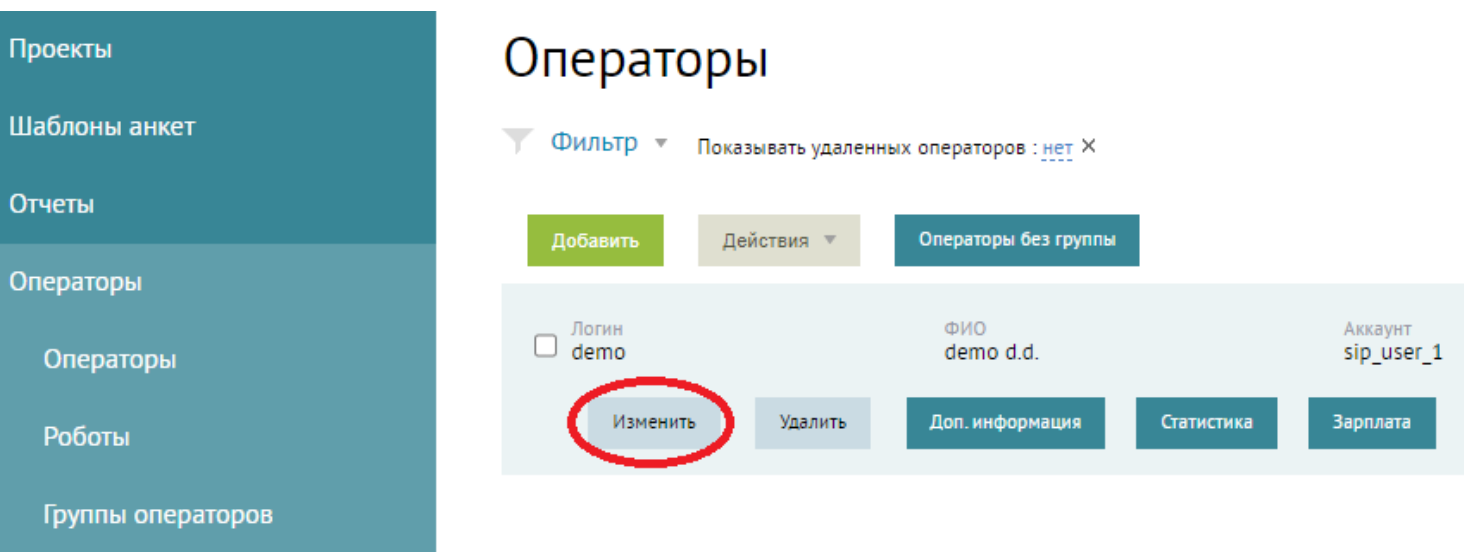
Дата применения

- 1) Телефон: телефон интервьюера, который он оставил при регистрации. Телефон доступен для редактирования и различных пометок, т.е. допускает ввод
- 2) Группа: группа, к которой принадлежит оператор.
- 3) Дата изменения: дата регистрации оператора

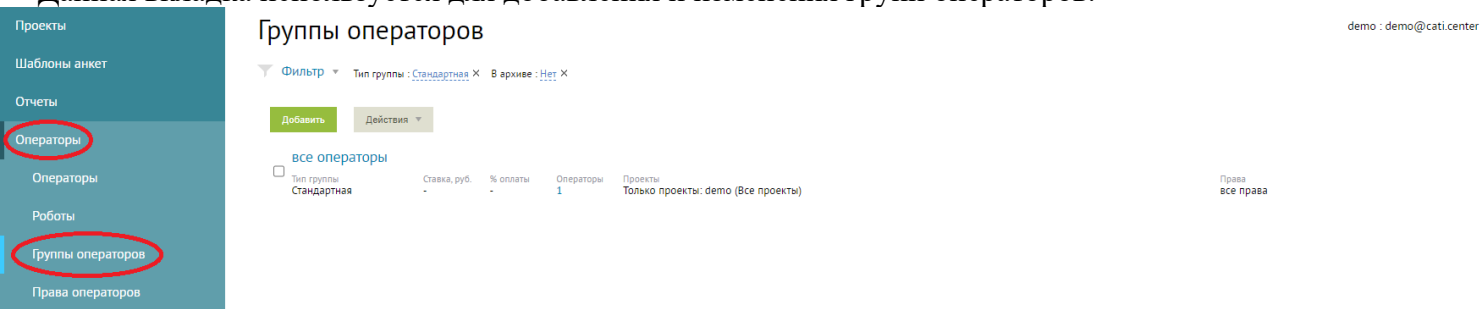
После заполнения всех необходимых полей и настроек, нажмите кнопку «Сохранить»

Для изменения данных действующего оператора, во вкладке «операторы», необходимо выделить нужного и нажать «изменить»



Группы операторов

Данная вкладка используется для добавления и изменения групп операторов.

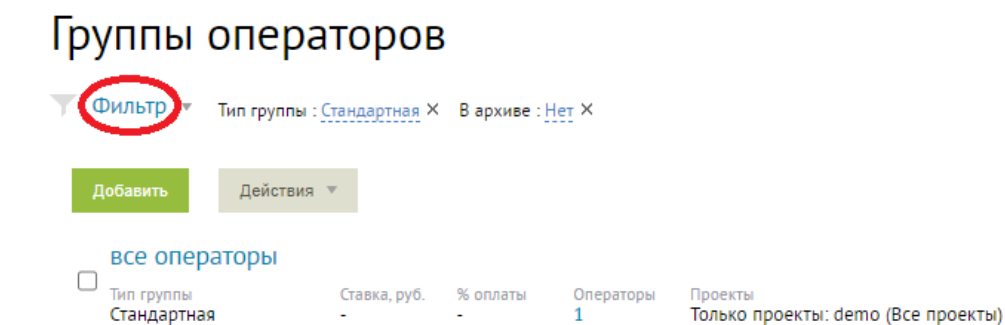
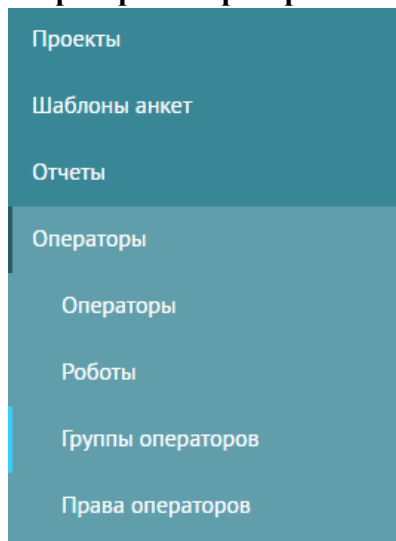


В данной вкладке отображается список уже добавленных групп операторов.

Информация, которую мы можем посмотреть, перейдя по данной вкладке:

- 1) Тип группы
- 2) Ставка, руб
- 3) % оплаты
- 4) Количество операторов, которые входят в данную группу
- 5) Доступные проекты для данной группы операторов
- 6) Права выбранные для данной группы операторов

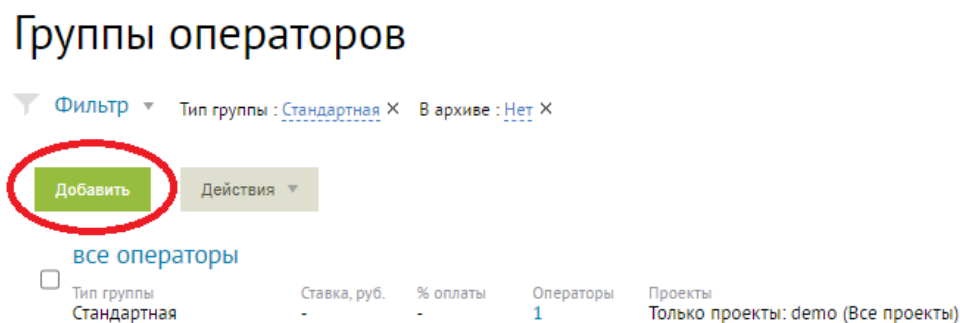
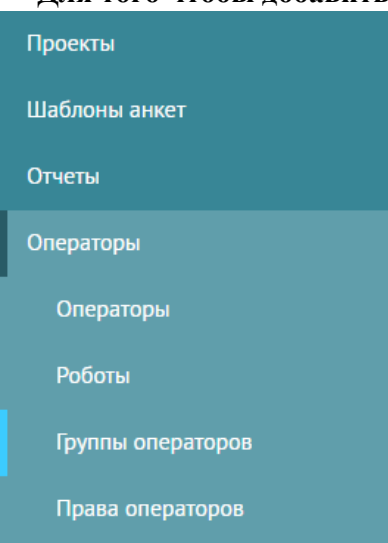
При помощи фильтра мы можем настраивать параметры, по которым будет отображаться список групп операторов операторов



Доступные параметры для настройки:

- 1) Тип группы
- 2) В архиве

Для того чтобы добавить группу операторов в меню «Группы операторов» нажмите кнопку «Добавить»



Вы окажетесь в меню «Редактирование группы оператора»

После заполнения всех необходимых полей и настроек, нажмите кнопку «Сохранить»

Редактирование группы операторов

Данные группы

Проекты

Шаблоны анкет

Отчеты

Операторы

Операторы

Роботы

Группы операторов

Права операторов

На перезвон

Сообщения

Проверка анкет

Документы

Прослушка

Пользователи

Прозвон баз

Поиск баз

Архивы записей

Группы операторов → Редактирование группы операторов

Редактирование группы операторов

Сохранить

Отменить

ДАННЫЕ ГРУППЫ

▼

Название

[Введите название]

Тип группы

Стандартная

▼

Отображать в списке выбора группы, при самостоятельной регистрации оператора

☐

Автоматическая активация

☒

Показывать только выбранные проекты

☒

График работы

Гибкий

▼

Тип оплаты

почасовая с нормой анкет в час

▼

Ставка, руб.

0

Процент оплаты

В архиве

☐

- 1) Название: наименование группы
- 2) Тип группы: принадлежность данной группы по типу. Доступные для выбора типы:
 - Стандартная
 - Для тестирования
 - Подрядчики
- 3) Отображать в списке выбора группы, при самостоятельной регистрации: при активации данной функции, данная группа будет доступна для выбора операторам при самостоятельной регистрации.
- 4) Автоматическая активация:
- 5) Показывать только выбранные проекты: при активации данной функции, операторам относящимся к данной группе будут доступны только те проекты, которые будут выбраны в «Правах операторов»
- 6) График работы: информация о занятости работы операторов. Доступные графики для выбора:
 - Гибкий
 - Постоянный

- 7) Тип оплаты: используется при автоматическом расчёте заработной платы операторов, входящих в эту группу. Типы оплаты доступные для выбора:
- за анкету
 - Почасовая с нормой анкет в час
 - Оплата за часы без привязки к норме выполнения
- 8) Процент оплаты: Данный процент используется при автоматическом подсчете заработной платы операторов, входящих в эту группу. Этот процент высчитывается из стоимости оплаты труда (анкеты, часа и т.д.).
- 9) В архиве: если группа операторов становится не нужной, её можно перенести в архив с помощью данной функции. В этом случае группа не будет удалена, но при этом не будет отображаться во вкладке «Группы операторов»

Группы прав операторов

ГРУППЫ ПРАВ ОПЕРАТОРОВ ▼

все права

☐

В данном разделе будут отображаться все доступные для выбора «Права операторов». Более подробная информация о правах операторов в следующем разделе.

Справочная информация

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ▼

Справочная информация

Справочная информация: здесь есть возможность внести любую информацию по данной группе. Данная информация не будет отображена на экране интервьюера, возможность её увидеть будет только при повторном переходе в это меню. Чтобы обратно вернуться в данное меню необходимо будет нажать на **наименование проекта**.

Для изменения данных действующих групп операторов, во вкладке «Группы операторов», необходимо выделить нужную группу и нажать «изменить»

Группы операторов

Фильтр ▾ Тип группы : [Стандартная](#) × В архиве : [Нет](#) ×

Добавить Действия ▾

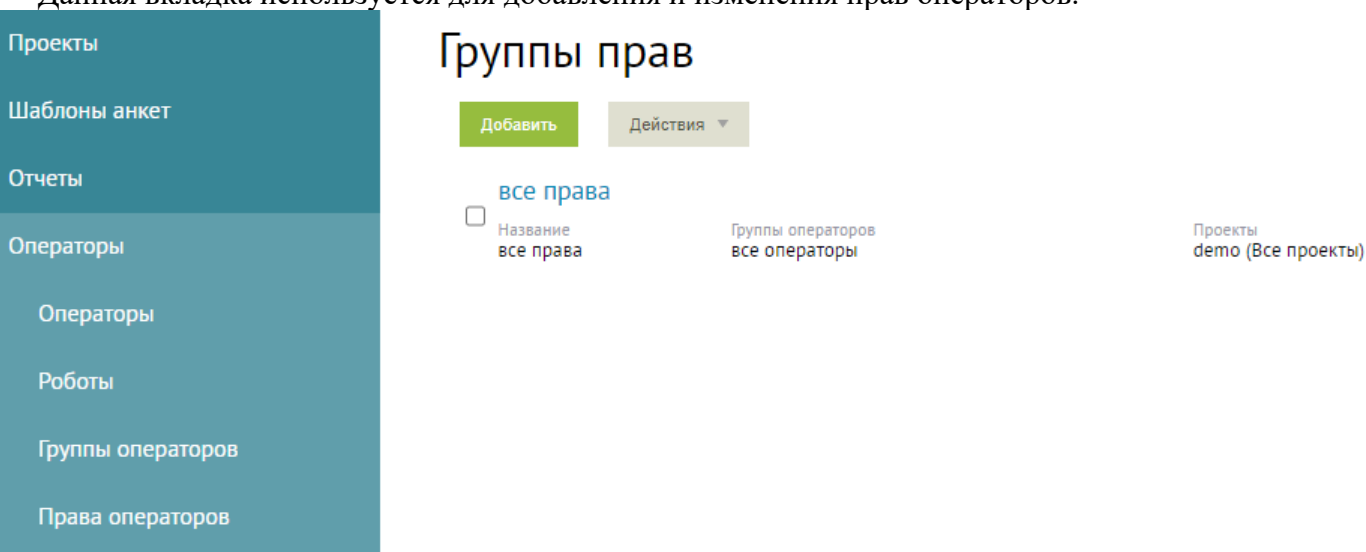
все операторы				
☐	Тип группы	Ставка, руб.	% оплаты	Операторы
	Стандартная	-	-	1
				Проекты
				Только проекты: demo (Все проекты)

Изменить Удалить

В данном разделе будут отображаться все доступные для выбора «Группы операторов», на которые будут распространяться данные права.

Права операторов

Данная вкладка используется для добавления и изменения прав операторов.

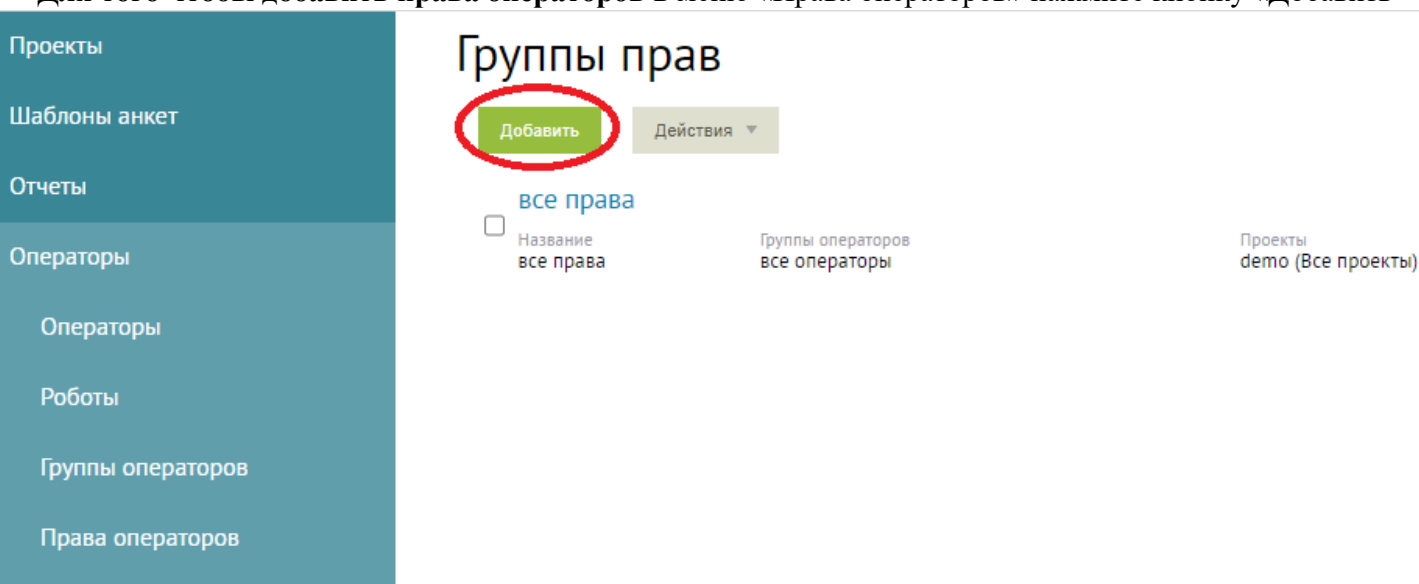


В данной вкладке отображается список уже добавленных прав операторов.

Информация, которую мы можем посмотреть, перейдя по данной вкладке:

- 1) Название прав операторов
- 2) Группы, на которые распространяются права
- 3) Проекты, которые доступны операторам в рамках данных прав

Для того чтобы добавить права операторов в меню «Права операторов» нажмите кнопку «Добавить»



Вы окажетесь в меню «Редактирование группы прав»

После заполнения всех необходимых полей и настроек, нажмите кнопку «Сохранить»

Редактирование группы прав

Группа

Редактирование группы прав

Сохранить

Отменить

ГРУППА ▾

Название

[Введите название]

1) Название: наименование прав

Личный кабинет оператора.

Здесь настраиваются вкладки, которые будут доступны операторам в личном кабинете.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ОПЕРАТОРА ▾

Проекты	☒
Показывать инфоблок под проектом	☐
Партнеры	☒
Сообщения	☒
На перезвон / закреплен	☒
Статистика	☒
Рейтинг	☒
Расписание	☒
Профиль	☒
Настройка	☒
Обучение	☒
Зарплата	☒

-
- 1) Проекты: настройка отображения вкладки проекты
 - 2) Показывать инфоблок под проектом: настройка отображения информации, добавленной при настройке шаблона в поле «[Описание анкеты](#)», под проектами в личном кабинете операторов.
 - 3) Партнёры: настройка отображения вкладки партнёры
 - 4) Сообщения: Настройка отображения вкладки Сообщения
 - 5) На перезвон/Закреплён: настройка отображения вкладки На перезвон/Закреплён
 - 6) Статистика: Настройка отображения вкладки статистика

- 7) Рейтинг: настройка отображения вкладки рейтинг
- 8) Расписание: настройка отображения вкладки расписание
- 9) Профиль: настройка отображения вкладки расписание
- 10) Профиль: настройка отображения вкладки профиль
- 11) Настройка: Настройка отображения вкладки профиль
- 12) Обучение: настройка отображения вкладки обучение
- 13) Зарплата: настройка отображения вкладки зарплата

проекты

ПРОЕКТЫ ▾

demo

- Выберите проекты - ▾



В данном поле выбираются все проекты, которые будут отображаться для работы в личном кабинете оператора.

Группы операторов

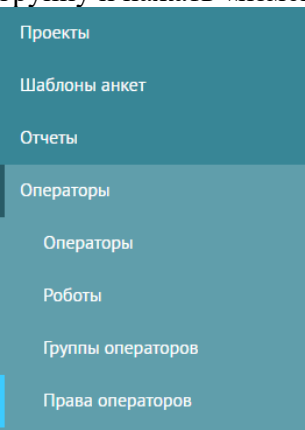
ГРУППЫ ОПЕРАТОРОВ ▾

все операторы



В данном разделе будут отображаться все доступные для выбора «[Группы операторов](#)» на которые будут распространяться данные права.

Для изменения данных действующих прав операторов, во вкладке «Права операторов», необходимо выделить нужную группу и нажать «изменить»



Группы прав

Добавить

Действия ▾



все права

Название
все права

Группы операторов
все операторы

Проекты
demo (Все проекты)

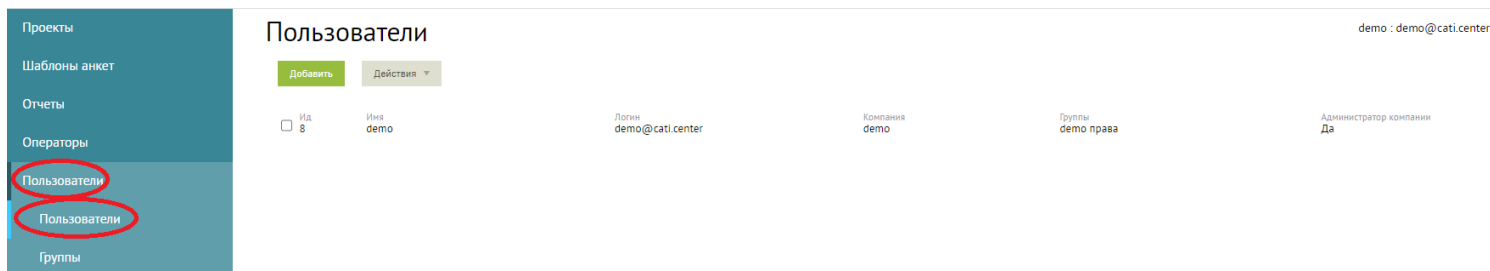
Изменить

Удалить

Пользователи

Пользователи

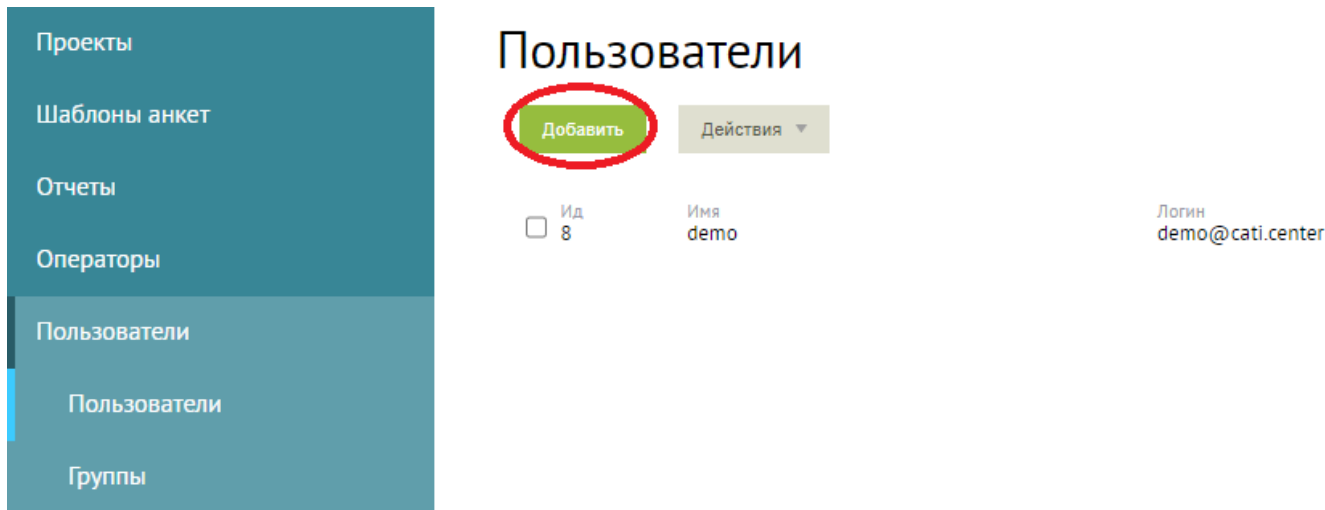
Данная вкладка используется для добавления и изменения пользователей в системе управления.



В данной вкладке отображается список уже добавленных пользователей. Информация, которую мы можем посмотреть, перейдя по данной вкладке:

- 1) Id пользователя
- 2) Имя пользователя
- 3) Логин пользователя
- 4) Компания
- 5) Группа, к которой относится пользователь, если назначена
- 6) Является ли пользователь администратором компании

Для того чтобы добавить пользователя в меню «Пользователи» нажмите кнопку «Добавить»



Вы окажетесь в меню «Редактирование пользователя»

После заполнения всех необходимых полей и настроек, нажмите кнопку «Сохранить»

Редактирование пользователя

Данные пользователя

Проекты

Шаблоны анкет

Отчеты

Операторы

Пользователи

Пользователи

Группы

Прозвон баз

Поиск баз

Пользователи → Редактирование пользователя

Редактирование пользователя

Сохранить

Отменить

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

▼

Логин

Имя

Пароль

Повторение пароля

-) Логин: персональное имя для входа в систему управления.
-) Имя: указывается имя пользователя
-) Пароль: условное слово или произвольный набор знаков, состоящий из букв, цифр и других символов, используется вместе с логином для входа в систему управления.
-) Повторение пароля: данная строка предназначена для подтверждения пароля, указанного выше. Она необходима для того, чтобы избежать различных опечаток. В это строку вводим ту же информацию, что и в строку выше

Дополнительные данные

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ▾

Группы пользователей

- Выберите группу - ▾

Группы операторов

Все группы ▾

Администратор компании

☐

Описание

Источник

B **I**

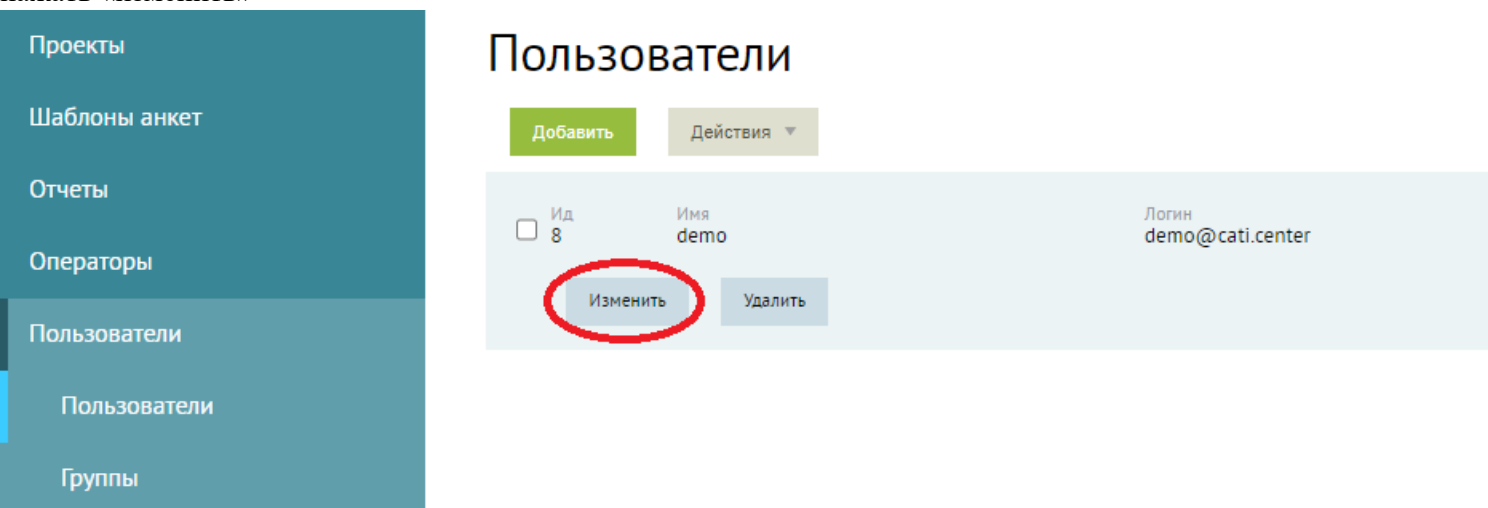
  

Активный

☒

- 1) Группы пользователей: в данном разделе будут отображаться все доступные для выбора «Группы». В группах настраиваются права доступов для пользователей. Если пользователь не является администратором компании, ему будет доступна информация в рамках настроенных прав.
- 2) Группы операторов: в данном разделе будут отображаться все доступные для выбора «Группы операторов». Если пользователь не является администратором компании, ему будет доступна информация в проектах только по выбранным группам операторов.
- 3) Администратор компании: если выбран данный параметр, пользователь будет иметь неограниченный доступ к системе управления. Если параметр отключен, доступ к системе будет определяться группой к которой относится данный пользователь.
- 4) Описание: здесь есть возможность внести любую информацию о данном пользователе. Данная информация нигде не будет отображаться, возможность её увидеть будет только при повторном переходе в это меню. Чтобы вернуться в данное меню во вкладке «Пользователи», необходимо выбрать необходимого пользователя и нажать «Изменить»
- 5) Активный: если данная функция не активна, пользователь не сможет зайти в систему управления.

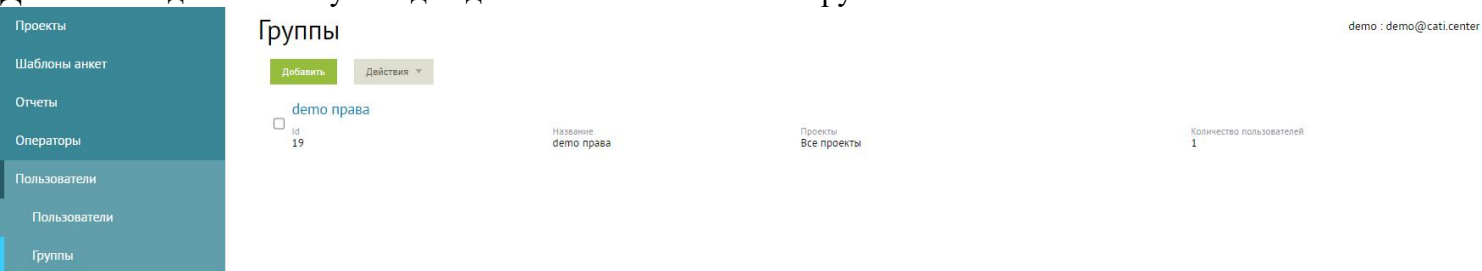
6) Для изменения данных действующего пользователя, во вкладке «Пользователи», необходимо выделить нужного и нажать «изменить»



Группы

Группы

Данная вкладка используется для добавления и изменения групп пользователей.

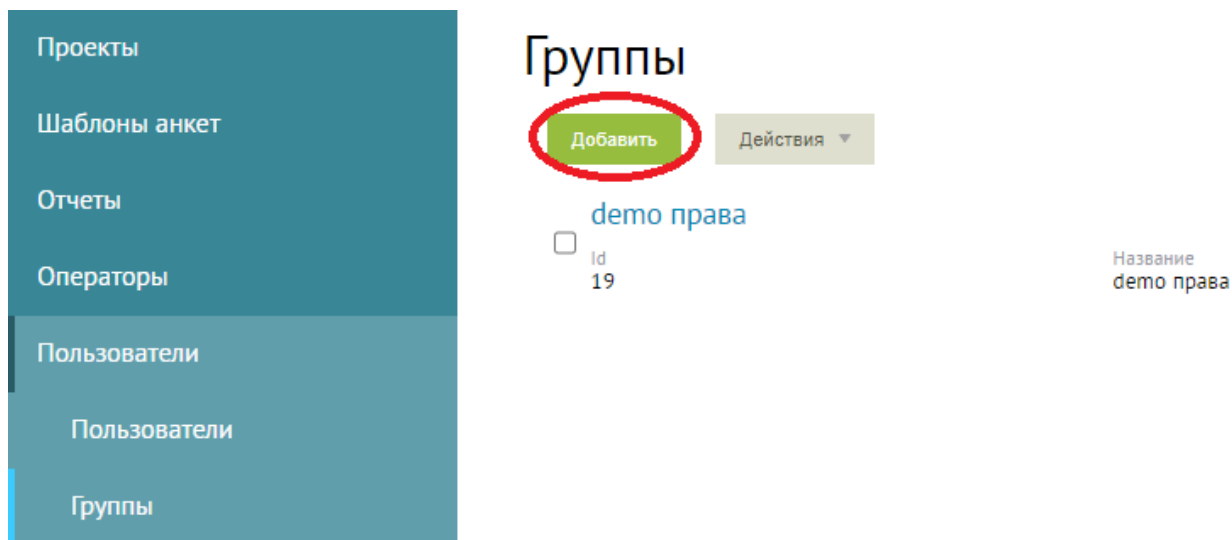


В данной вкладке отображается список уже добавленных групп пользователей.

Информация, которую мы можем посмотреть, перейдя по данной вкладке:

- 1) Id группы
- 2) Название группы
- 3) Проекты, по которым доступна информация для данной группы
- 4) Количество пользователей которые входят в данную группу

Для того чтобы добавить группу операторов в меню «Группы операторов» нажмите кнопку «Добавить»



Вы окажетесь в меню «Редактирование группы»

После заполнения всех необходимых полей и настроек, нажмите кнопку «Сохранить»

Редактирование группы

Название

Редактирование группы

Сохранить

Отменить

НАЗВАНИЕ ▾

Название

[Введите название]

- 1) Название: наименование группы

Далее настраиваются права доступа для группы:

Главное меню

В данном разделе настраиваются права доступа к главному меню.

ГЛАВНОЕ МЕНЮ ^

Главная / Меню Проекты ☐

Системные скрытые ссылки ☐

Главная / Меню Операторы ☐

Главная / Меню Управление ☐

Главная / Меню Шаблоны анкет ☐

Главная / Меню Базы Прозвон ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Главная/Меню Проекты
- 2) Системные скрытые ссылки
- 3) Главная/Меню Операторы
- 4) Главная/Меню управление
- 5) Главная/Меню Шаблон анкеты

Статистика по проекту

В данном разделе настраиваются права доступа к статистике по проектам.

СТАТИСТИКА ПО ПРОЕКТУ ▼

Статистика / по операторам ☐

Статистика / по группам операторов ☐

Статистика / По квотам ☐

Статистика / По телефонам ☐

Статистика / Смена статуса телефона ☐

Статистика / По звонкам ☐

Статистика / Анкеты ☐

Статистика / Анкеты / отправить на перезвон ☐

Статистика / Записи ☐

Статистика / Скачать запись ☐

Статистика / Выплаты ☐

Статистика / Контроль ☐

Статистика / Анкеты / редактирование ответов ☐

Статистика / Анкеты / смена звонка ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Статистика/по операторам
- 2) Статистика/По группам
- 3) Статистика/По квотам
- 4) Статистика/По телефонам
- 5) Статистика/Смена статуса телефона
- 6) Статистика/По звонкам
- 7) Статистика/Анкеты
- 8) Статистика/Анкеты/отправить на перезвон
- 9) Статистика/Записи
- 10) Статистика/Скачать запись
- 11) Статистика/Выплаты
- 12) Статистика/Контроль
- 13) Статистика/Анкеты/редактирование ответов
- 14) Статистика/Анкеты/смена звонка

Мониторинг по проекту

В данном разделе настраиваются права доступа к мониторингу по проектам

[МОНИТОРИНГ ПО ПРОЕКТУ](#) ▼

Мониторинг / Выполнение плана ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Мониторинг/Выполнение плана

Отчёты по проекту

В данном разделе настраиваются права доступа к отчётам по проектам.

ОТЧЕТЫ ПО ПРОЕКТУ ▾

Отчеты / Телефоны ☐

Отчеты / Анкеты ☐

Отчеты / Операторы ☐

Отчеты / Проекты ☐

Отчеты / Архивы записей ☐

Отчеты / Анкеты (выгружать
только номер телефона и ответы
на анкету) ☐

Отчеты / Анкеты (в фильтре дать
возможность выбирать только
успешные анкеты) ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Отчёты/Телефоны
- 2) Отчёты/Анкеты
- 3) Отчёты/Операторы
- 4) Отчёты/Проекты
- 5) Отчёты/Архив записей
- 6) Отчёты/Анкеты (выгружать только номер телефона и ответы на анкету)
- 7) Отчёты/Анкеты (в фильтре дать возможность выбирать только успешные анкеты)

Общие отчёты

В данном разделе настраиваются права доступа к вкладке отчёты.

ОБЩИЕ ОТЧЕТЫ ▾

Главная / Отчеты / Проекты ☐

Главная / Отчеты / Операторы ☐

Главная / Отчеты / Контроль ☐

Главная / Отчеты / Зарплата ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Главная/Отчёты/Проекты
- 2) Главная/Отчёты/Операторы
- 3) Главная/Отчёты/Контроль
- 4) Главная/Отчёты/Зарплата

Операторы

В данном разделе настраиваются права доступа к вкладке операторы.

ОПЕРАТОРЫ ▾

Операторы / Операторы ☐

Операторы / Группы ☐

Операторы / Расписание ☐

Операторы / Смены ☐

Операторы / Сообщения ☐

Операторы / Документы ☐

Операторы / Контроль ☐

Операторы / Прослушка ☐

Операторы / Премия / Штрафы ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Операторы/Операторы
- 2) Операторы/Группы
- 3) Операторы/Сообщения
- 4) Операторы/Документы
- 5) Операторы/Контроль
- 6) Операторы/Прослушка
- 7) Операторы/Премия/Штрафы

Управление сервером

В данном разделе настраиваются права доступа к вкладке управление.

УПРАВЛЕНИЕ СЕРВЕРОМ ▼

Управление / Планировщик ☐

Управление / Операторы ☐

Управление / Компании ☐

Управление / Партнёры ☐

Управление / Диагностические планы ☐

Переход в архив компании ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Управление/Планировщик
- 2) Управление/Операторы
- 3) Управление/Компании
- 4) Управление/Партнёры
- 5) Управление/Диагностические планы
- 6) Переход в архив компании

Пользователи

В данном разделе настраиваются права доступа к вкладке пользователи

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ▼

Пользователи / Пользователи ☐

Пользователи Группы ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Пользователи/Пользователи
- 2) Пользователи/Группы

Архив записей

В данном разделе настраиваются права доступа к вкладке архивы записей

АРХИВ ЗАПИСЕЙ ▾

Главная / Архивы записей ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Главная/Архивы записей

Проект

В данном разделе настраиваются права доступа к настройке и управлению проектами

ПРОЕКТ ▾

Квоты ☐

Базы / Группы баз ☐

Параметры импорта ☐

Обработчики ☐

Редактирование проекта ☐

Включить проект ☐

Отключить проект ☐

Клонирование проекта ☐

Архивирование проекта ☐

Параметры, которые доступны для настройки:

- 1) Квоты
- 2) Базы/Группы баз
- 3) Параметры импорта
- 4) Обработчики
- 5) Редактирование проекта

- 6) Включить проект
- 7) Отключить проект
- 8) Клонирование проекта
- 9) Архивирование проекта

Шаблоны анкет

В данном разделе настраиваются права доступа к вкладке шаблоны анкеты

ШАБЛОНЫ АНКЕТ ▾

Работа шаблона анкеты	☐
Управление шаблоном анкеты	☐
Редактирование анкеты	☐
Вопросы	☐
Переходы	☐
Управление	☐

Параметры, которые доступны для настройки

- 1) Работа шаблона анкеты
- 2) Управление шаблоном анкеты
- 3) Редактирование анкеты
- 4) Вопросы
- 5) Переходы
- 6) Управление

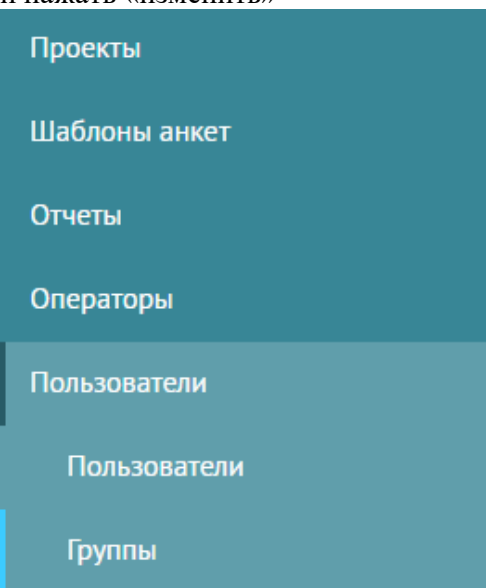
Проекты

ПРОЕКТЫ ▾

Проекты	- Выберите проекты - ▾
---------	-----------------------------------

- 1) В данном поле выбираются все проекты, по которым будет отображаться информация для данной группы пользователей.

Для изменения данных действующих групп пользователей, во вкладке «Группы», необходимо выделить нужную группу и нажать «изменить»



Группы

Добавить

Действия ▼

☐	demo права	Название demo права
Id 19		
	Изменить	Удалить

Настройка логики анкеты

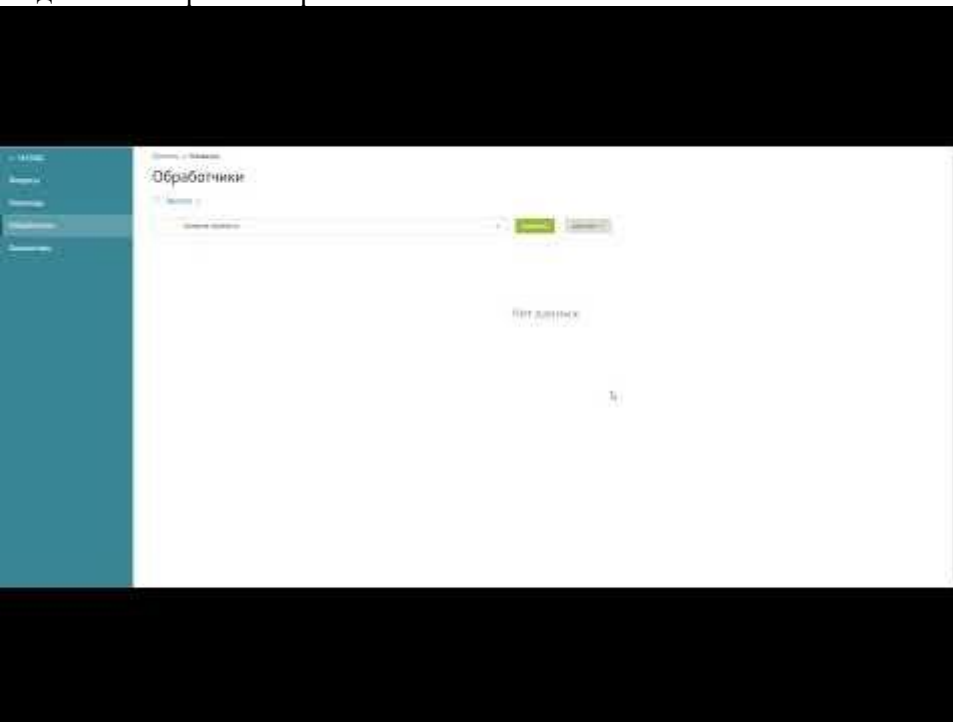
Настройка логики осуществляется при помощи переходов, обработчиков и валидаторов. Ниже мы рассмотрим какие возможности присутствуют в сервисе cati.center.

Переход

Переход – это условие, которое позволяет перейти на любой вопрос в анкете в зависимости от выбранного варианта ответа. Может быть применён, если в вопросе может быть только 1 вариант ответа. Используется, если в вопросе, после определённого ответа нужно перейти к какому-либо вопросу.

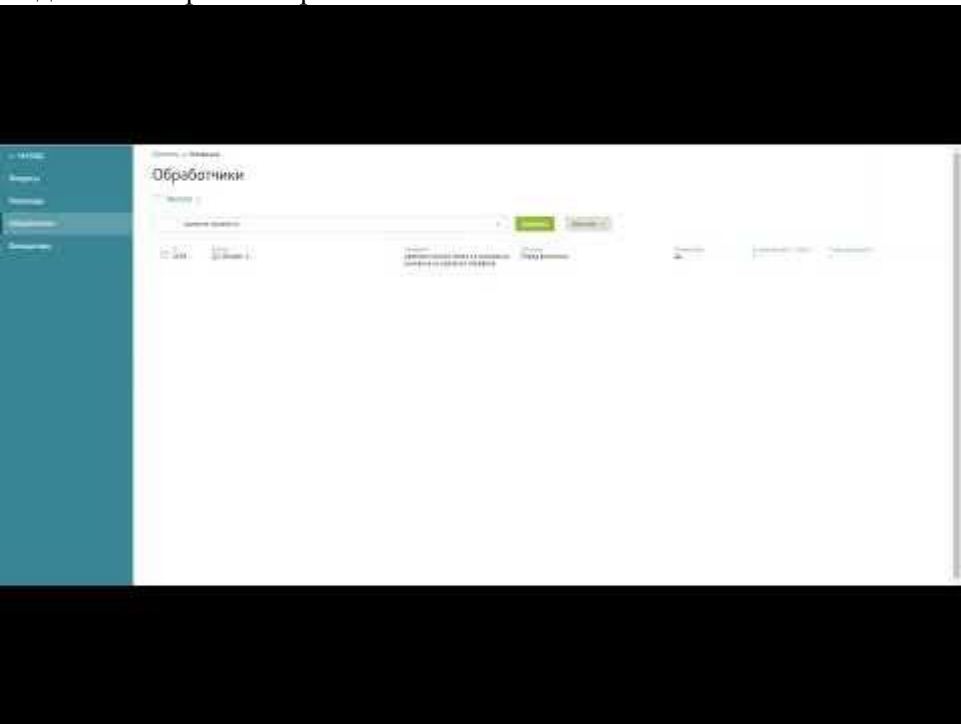
Обработчики

Автоматический ответ на основании пред. ответов: данный обработчик позволяет настроить в вопросе автоматический ответ. Информация для определения автоответа берётся из предыдущих вопросов. При автоматическом ответе, вопрос не будет показан на экране оператора, ответ будет зафиксирован автоматически. Выбранный ответ будет отображаться в отчёте по анкетам.
Видео по настройке обработчика:



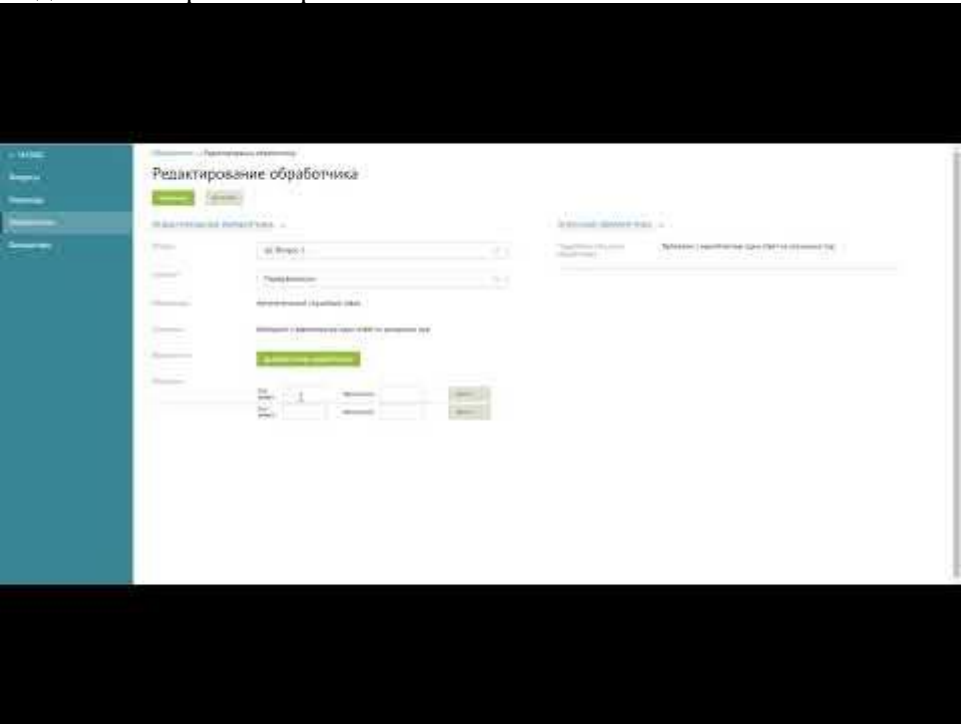
Автоматический ответ на основании значения из карточки телефона: данный обработчик позволяет настроить в вопросе автоматический ответ. Информация для определения ответа берётся из телефонной базы. Обработчик может быть настроен как на выбор кода ответа, так и на подстановку текстового значения в текстовый вариант ответа. При автоматическом ответе, вопрос не будет показан на экране оператора, ответ будет зафиксирован автоматически. Выбранный ответ будет отображаться в отчёте по анкетам.

Видео по настройке обработчика:



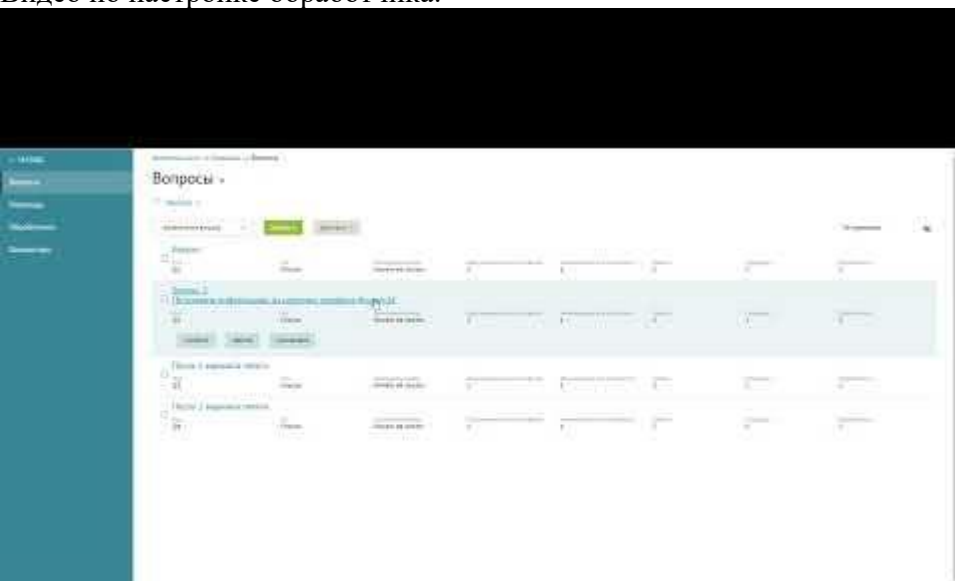
Автоматический случайный ответ: данный обработчик позволяет настроить в вопросе автоматический ответ. Информация для определения ответа берётся из вопроса, на который устанавливается данный обработчик, в вопросе случайным образом выбирается один из ответов. При автоматическом ответе, вопрос не будет показан на экране оператора, ответ будет зафиксирован автоматически. Выбранный ответ будет отображаться в отчёте по анкетам.

Видео по настройке обработчика:



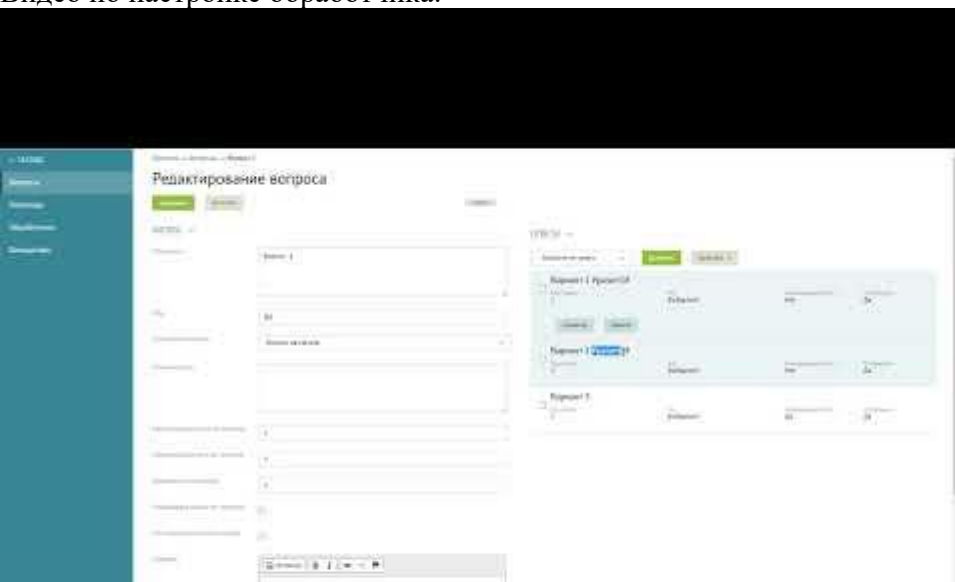
Замена маски #ragam# в тексте вопроса значениями из карточки телефона: данный обработчик позволяет подставлять в текст вопроса любые текстовые или числовые значения. Информация для подстановки берётся из телефонной базы.

Видео по настройке обработчика:



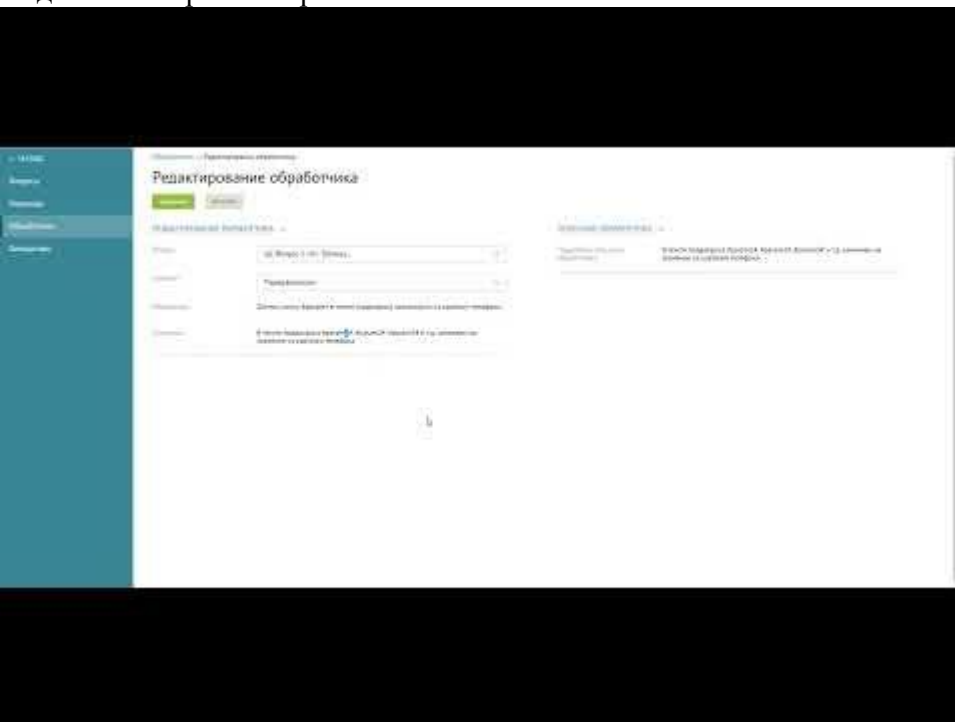
Замена маски #ragam# в тексте ответа значениями из карточки телефона: данный обработчик позволяет подставлять в текст ответа любые текстовые или числовые значения. Информация для подстановки берётся из телефонной базы.

Видео по настройке обработчика:



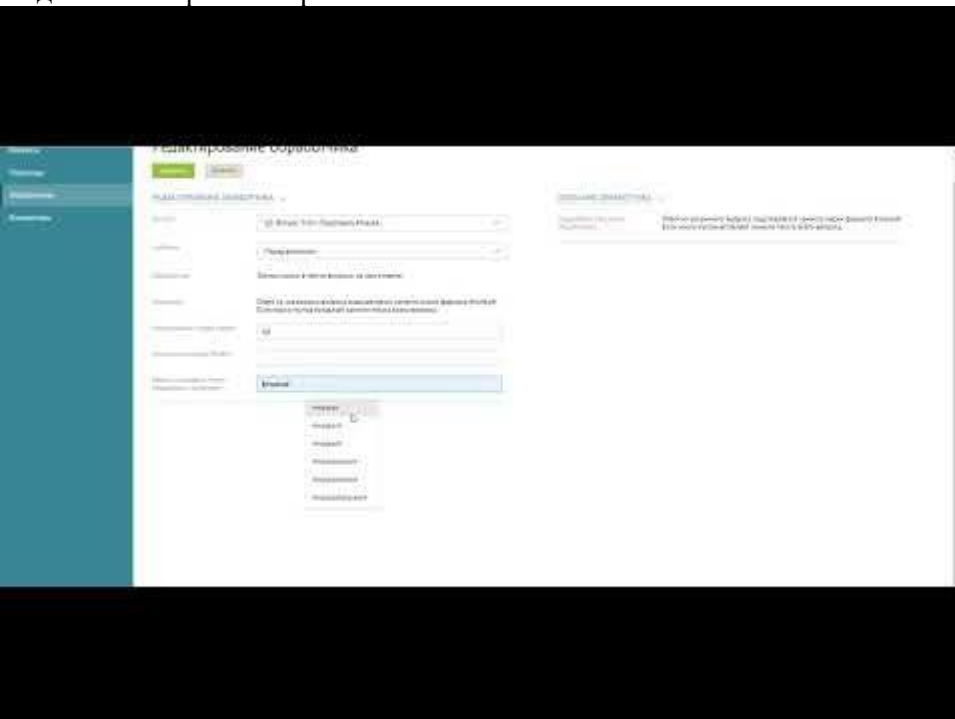
Замена маски #ragam# в тексте подвопроса значениями из карточки телефона: данный обработчик позволяет подставлять в текст подвопросов табличного вопроса, любые текстовые или числовые значения. Информация для подстановки берётся из телефонной базы.

Видео по настройке обработчика:

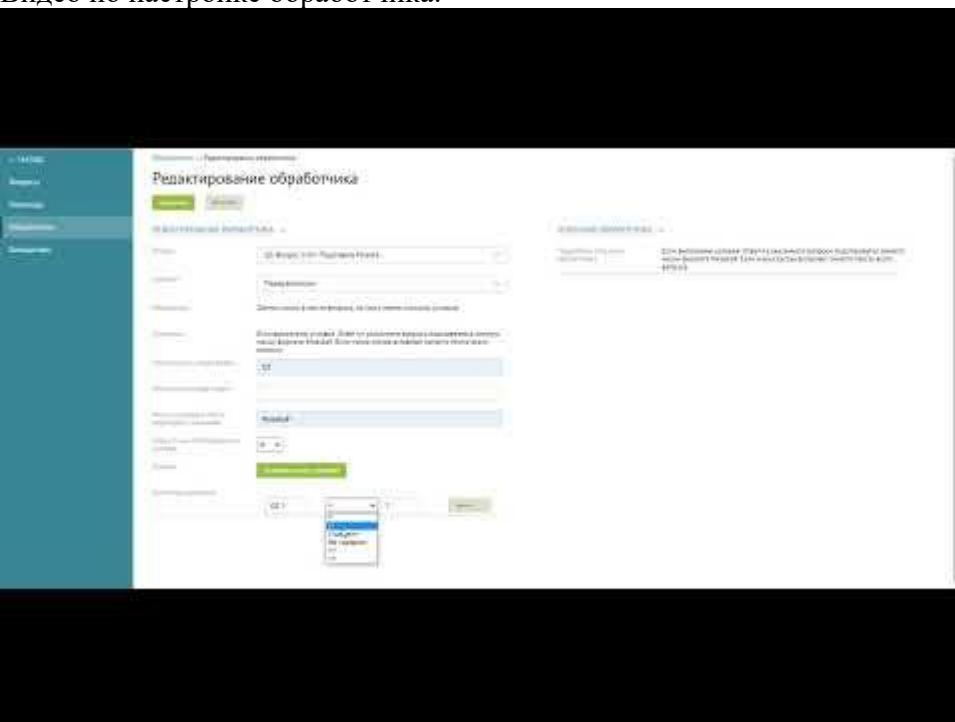


Замена маски в тексте вопроса, на текст ответа: данный обработчик позволяет подставлять в текст вопроса любые текстовые или числовые значения. Информация для подстановки берётся из предыдущих вопросов.

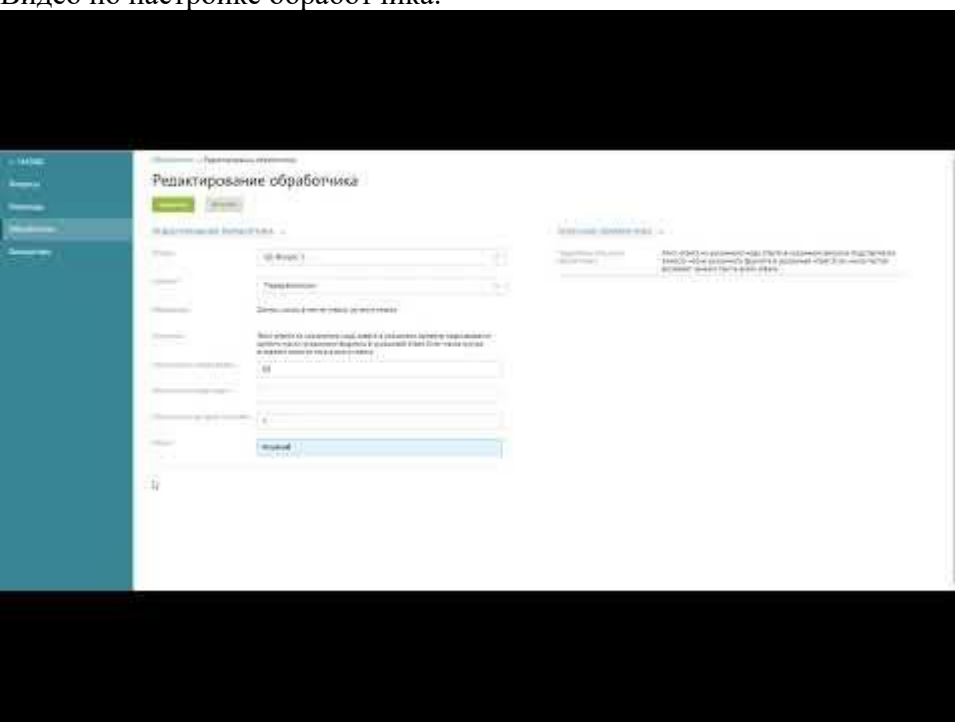
Видео по настройке обработчика:



Замена маски в тексте вопроса, на текст ответа согласно условию: данный обработчик позволяет подставлять в текст вопроса любые текстовые или числовые значения. Информация для подстановки берётся из предыдущих вопросов. Обработчик будет работать только в том случае, если будет соблюдено указанное в нем условие. Видео по настройке обработчика:

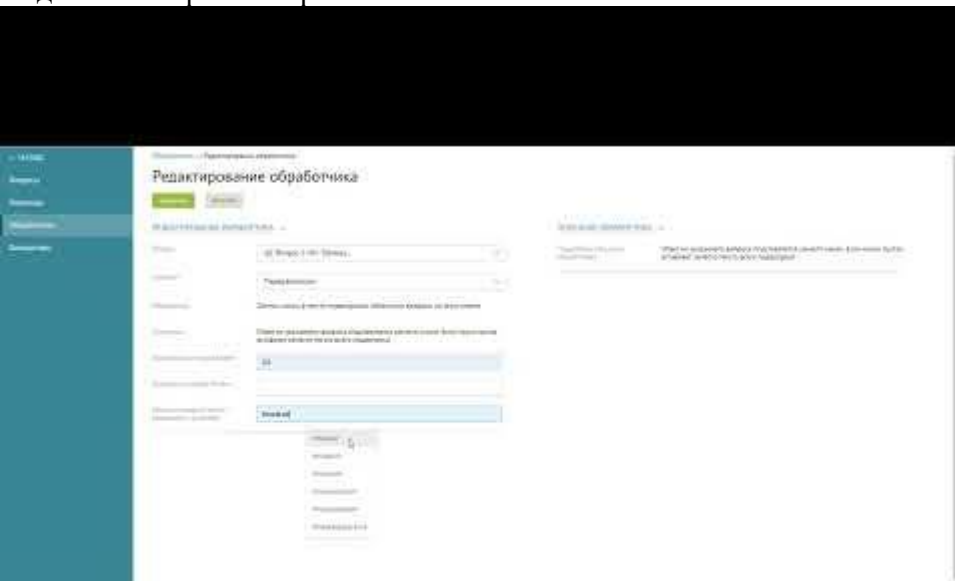


Замена маски в тексте ответа, на текст ответа: данный обработчик позволяет подставлять в текст ответа любые текстовые или числовые значения. Информация для подстановки берётся из предыдущих вопросов. Видео по настройке обработчика:



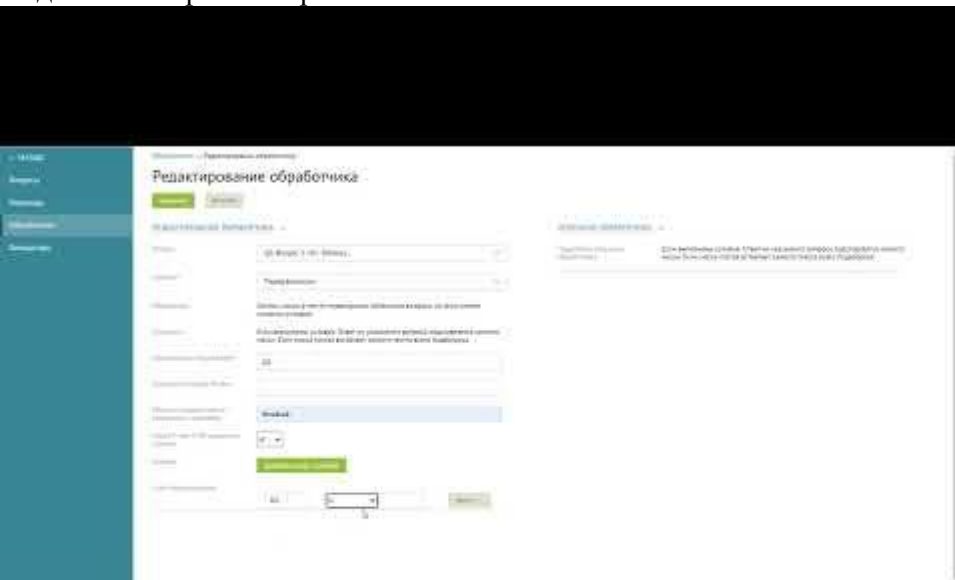
Замена маски в тексте подвопросов табличного вопроса, на текст ответа: данный обработчик позволяет подставлять в текст подвопросов табличного вопроса, любые текстовые или числовые значения. Информация для подстановки берётся из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:



Замена маски в тексте подвопросов табличного вопроса, на текст ответа согласно условию: данный обработчик позволяет подставлять в текст подвопросов табличного вопроса, любые текстовые или числовые значения. Информация для подстановки берётся из предыдущих вопросов. Обработчик будет работать только в том случае, если будет соблюдено указанное в нем условие.

Видео по настройке обработчика:



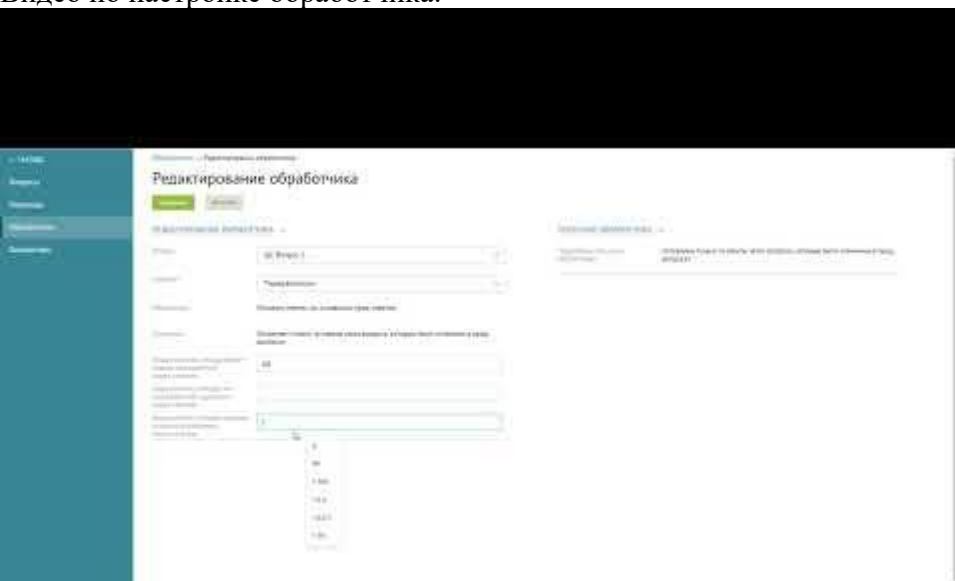
Оставить ответы в подвопросах, которые есть в пред. вопросах: данный обработчик позволяет оставить ответы в подвопросах табличного вопроса, которые были выбраны в предыдущих вопросах или подвопросах табличного вопроса.

Видео по настройке обработчика:



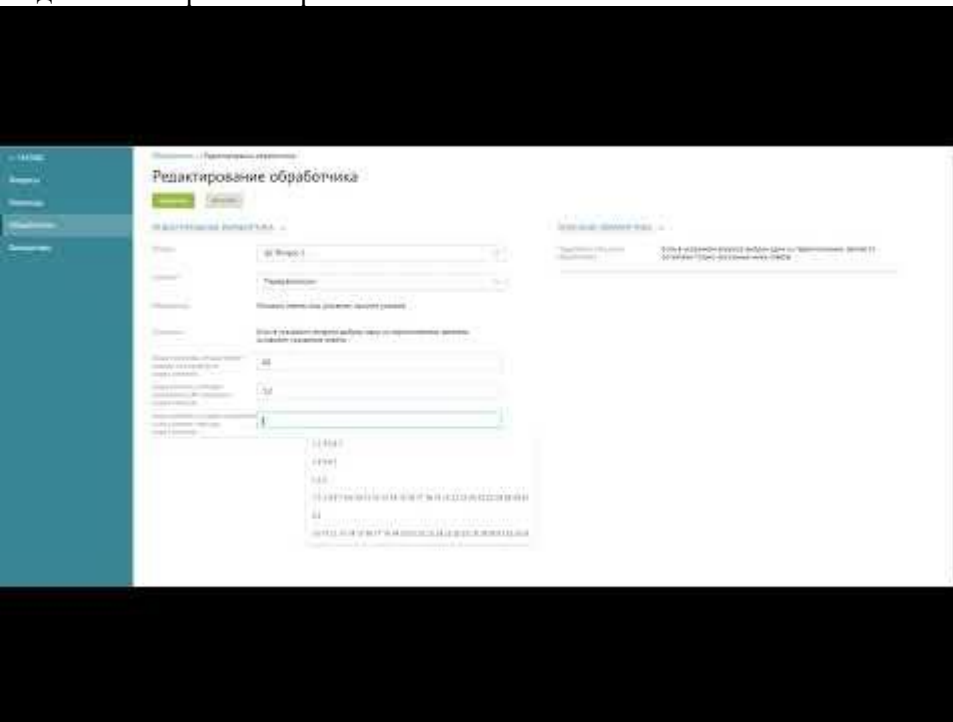
Оставить ответы, на основании пред. ответов: данный обработчик позволяет оставить в вопросах ответы, которые были выбраны в предыдущих вопросах.

Видео по настройке обработчика:



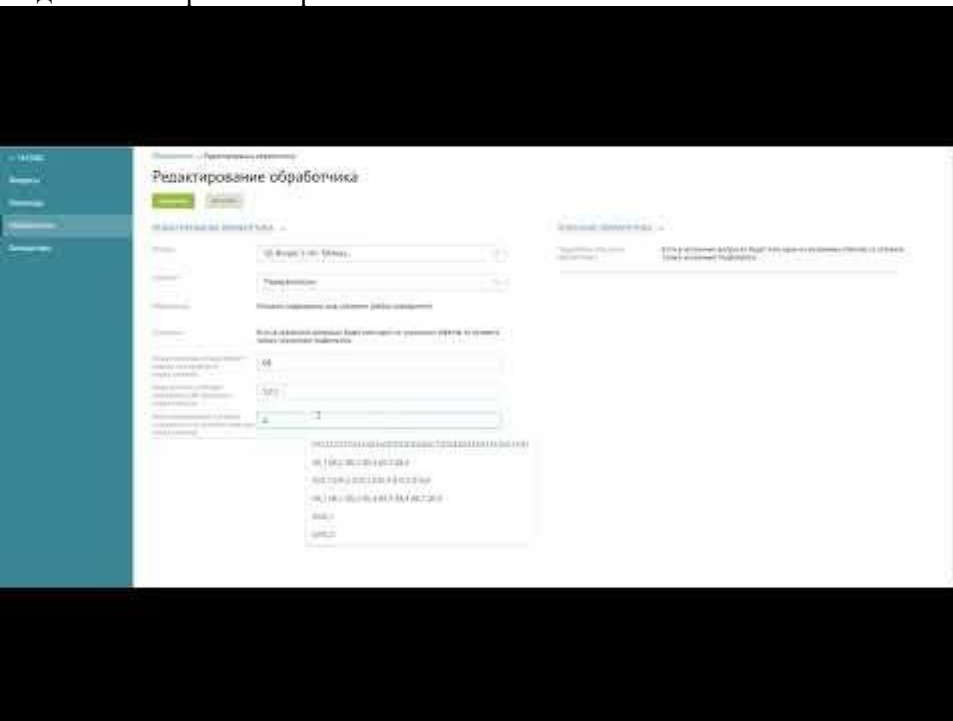
Оставить ответы под условием, простое условие: данный обработчик позволяет оставлять в вопросах ответы, на основании условия, которое будет указано в обработчике. Информация для назначения условия берётся из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:



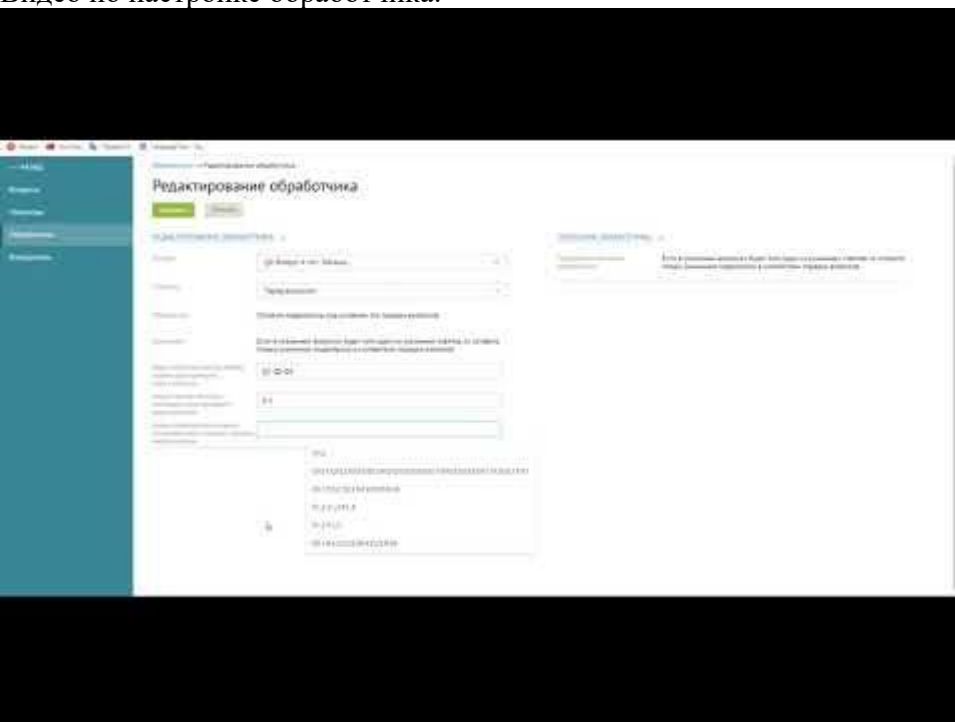
Оставить подвопросы под условием (любое совпадение): данный обработчик позволяет оставлять подвопросы в табличном вопросе, на основании условия, которое будет указано в обработчике. Информация для назначения условия берётся из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:



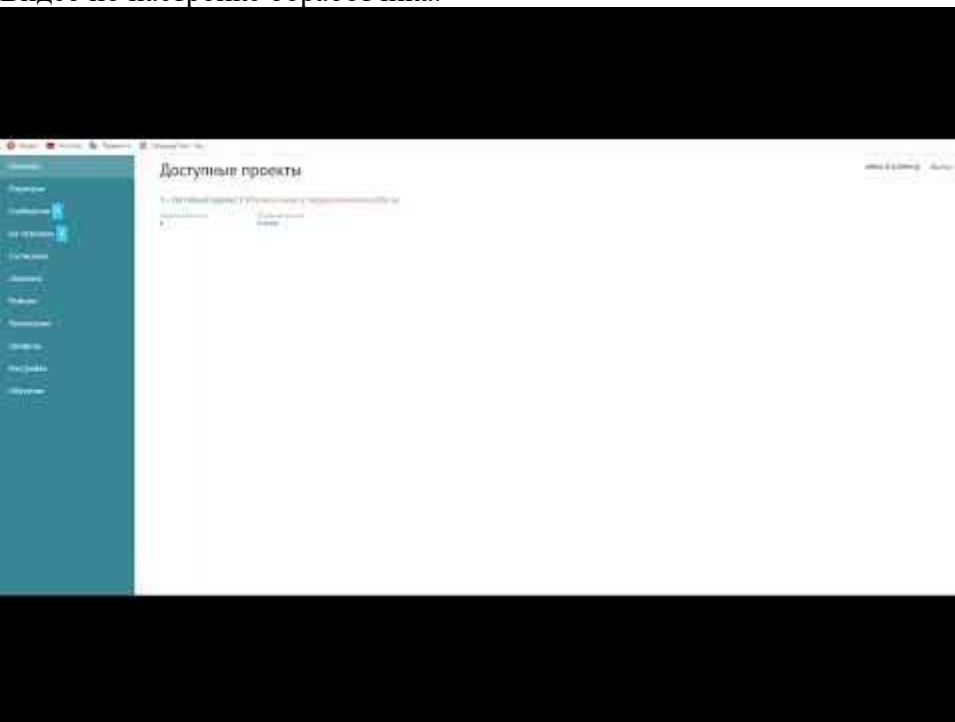
Оставить подвопросы под условием (по порядку вопросов): данный обработчик позволяет оставлять подвопросы в табличном вопросе, на основании условия, которое будет указано в обработчике. При проверке условия, учитывается порядок вопросов. Информация для назначения условия берётся из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:



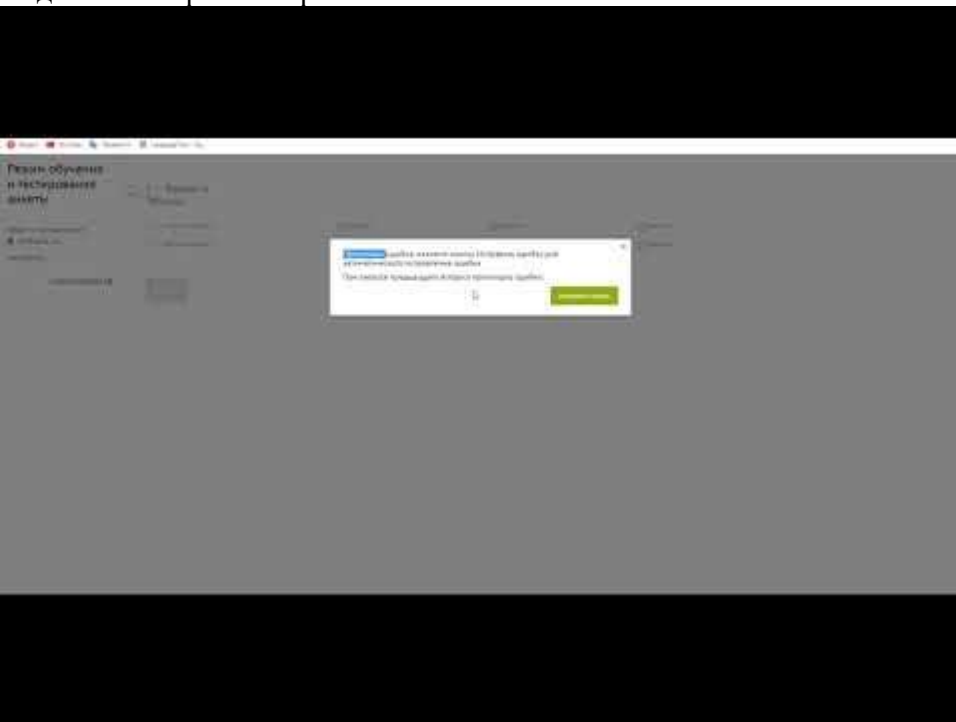
Оставить подвопросы под условием (по порядку ответов без очищения): данный обработчик позволяет оставлять подвопросы в табличном вопросе, на основании условия, которое будет указано в обработчике. При проверке условия, учитывается порядок ответов. Информация для назначения условия берётся из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:



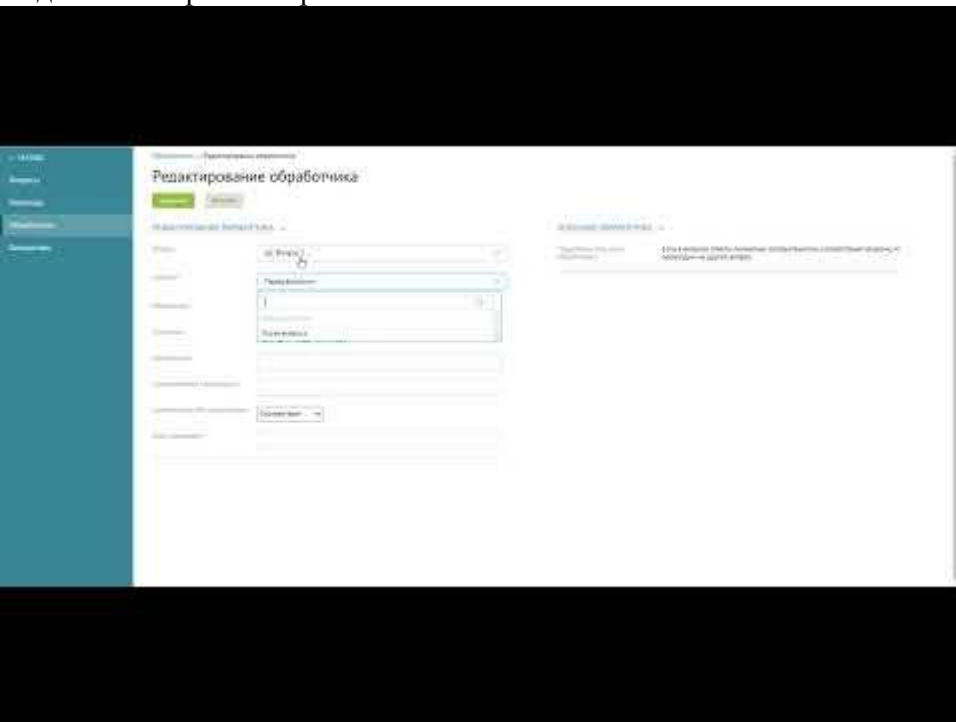
Оставить подвопросы под условием (по порядку ответов с очищением): данный обработчик позволяет оставлять подвопросы в табличном вопросе, на основании условия, которое будет указано в обработчике. При проверке условия, учитывается порядок ответов. Информация для назначения условия берётся из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:



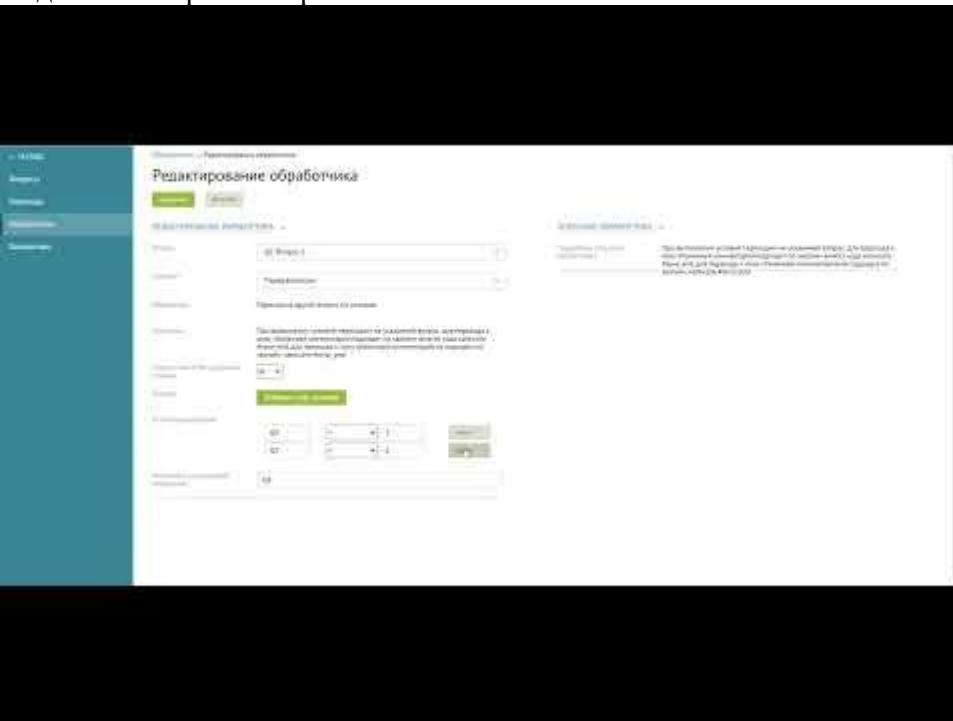
Переход на вопрос при совпадении ответов: данный обработчик позволяет переходить на любой вопрос в анкете, на основании соответствия или не соответствия выбранных вариантов ответов в предыдущих вопросах на основании выбранного условия.

Видео по настройке обработчика:



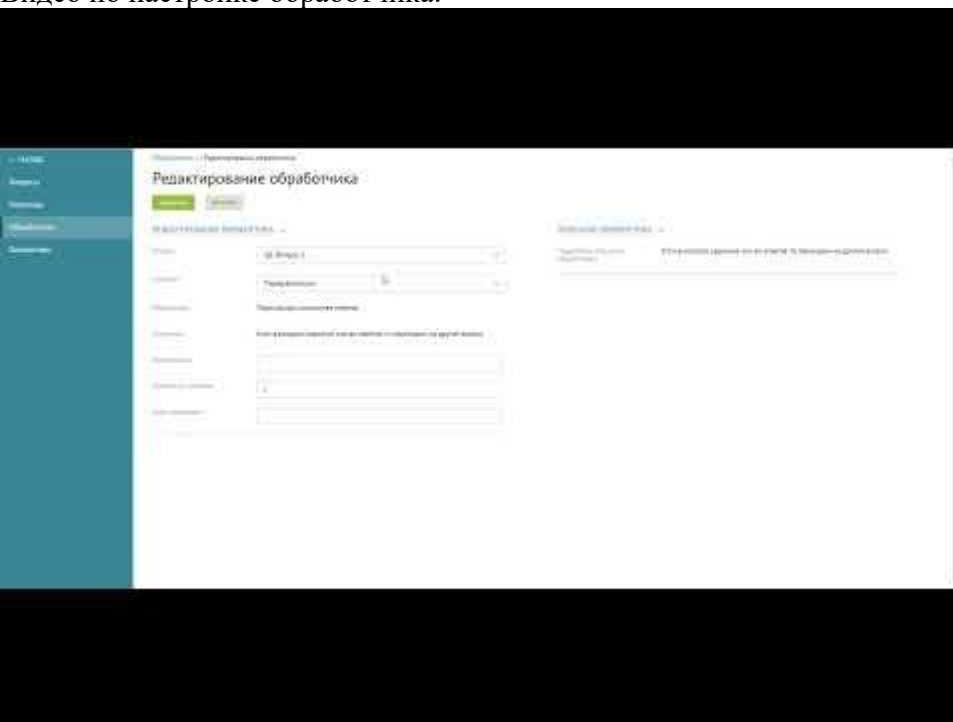
Переход на другой вопрос по условию: данный обработчик позволяет переходить на любой вопрос в анкете, на основании ответов в предыдущих вопросах. В обработчике можно назначать в условия для проверки нескольких ответов на один или несколько вопросов. Если условие не совпадает, обработчик не применяется.

Видео по настройке обработчика:



Переход при количестве ответов: данный обработчик позволяет переходить на любой вопрос в анкете, на основании количества ответов в предыдущих вопросах. Если условие не совпадает, обработчик не применяется.

Видео по настройке обработчика:



Переход при пустом вопросе: данный обработчик позволяет переходить на любой вопрос в анкете, если в нём при применении обработчиков на скрытие или оставление ответов не остаётся ответов для выбора.

Видео по настройке обработчика:



Рандомизация вопросов: данный обработчик позволяет настроить отображение вопросов анкеты в случайно порядке.

Видео по настройке обработчика:



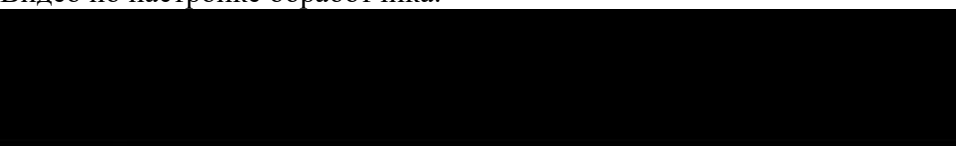
Ротация к ответам: данный обработчик позволяет настроить отображение вариантов ответа в вопросе в случайном порядке

Видео по настройке обработчика:



Ротация к подвопросам таблицы: данный обработчик позволяет настроить отображение подвопросов табличного вопроса в случайном порядке

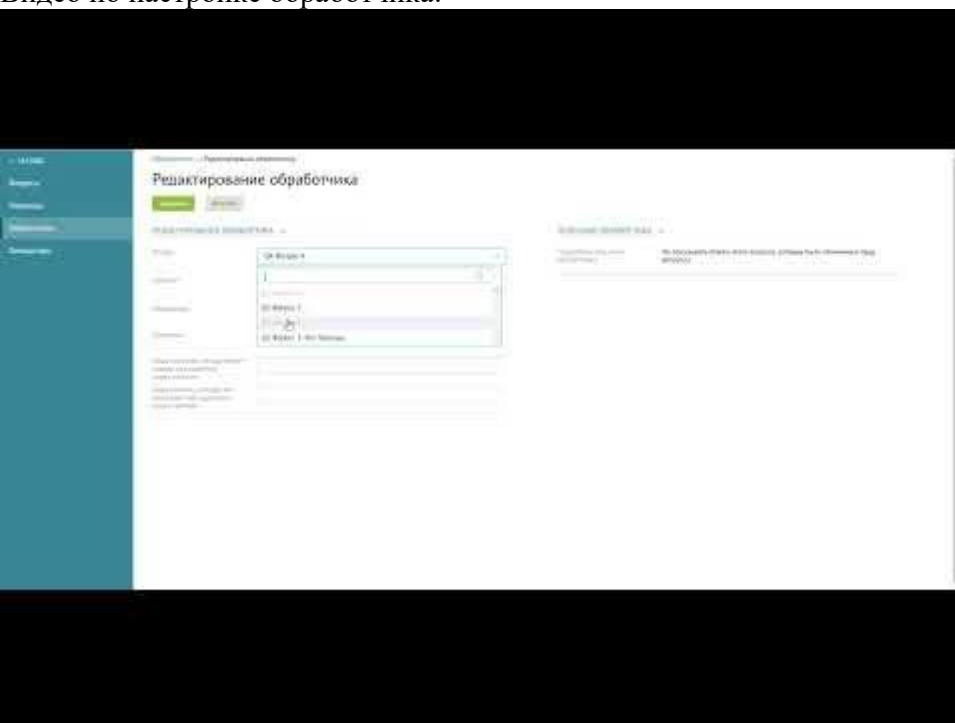
Видео по настройке обработчика:



Скрыть ответы в подвопросах: данный обработчик позволяет скрыть в подвопросах табличного вопроса ответы, которые были выбраны в предыдущих вопросах.
Видео по настройке обработчика:

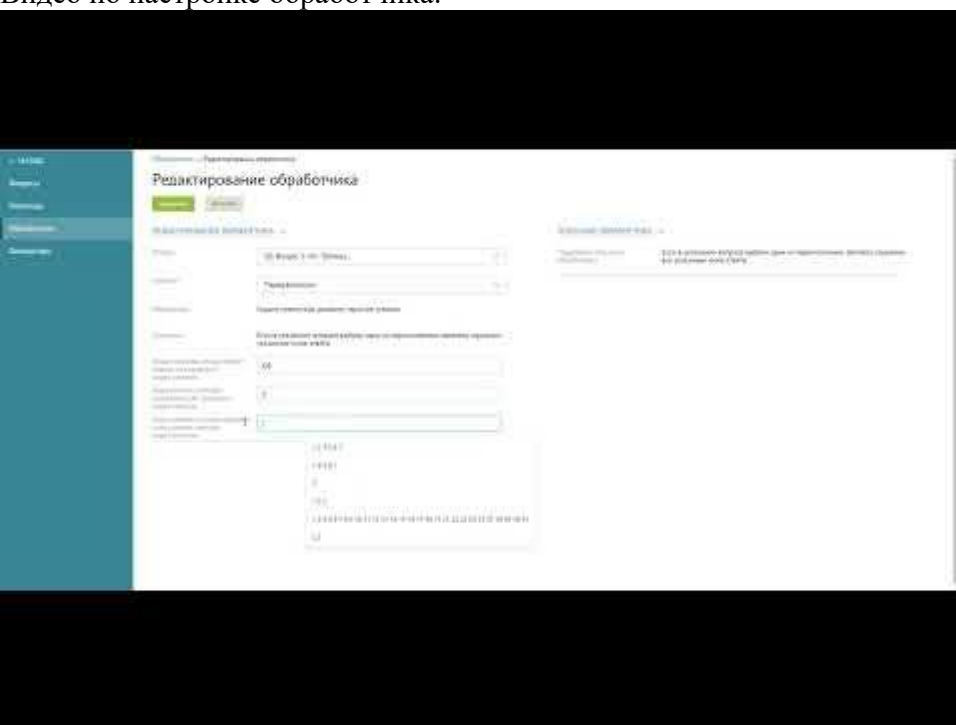


Скрыть ответы на основании пред. ответов: данный обработчик позволяет скрыть в вопросах ответы, которые были выбраны в предыдущих вопросах.
Видео по настройке обработчика:



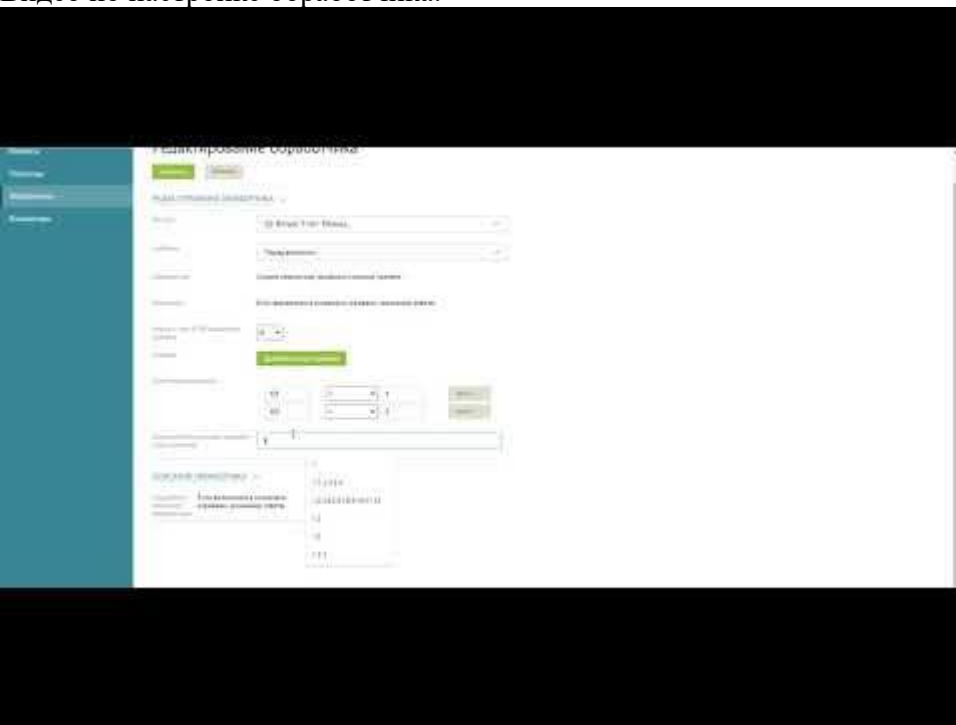
Скрыть ответы под условием, простое условие: данный обработчик позволяет скрыть в подвопросах табличного вопроса ответы, на основании условия, которое будет указано в обработчике. Информация для назначения условия указывается из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:



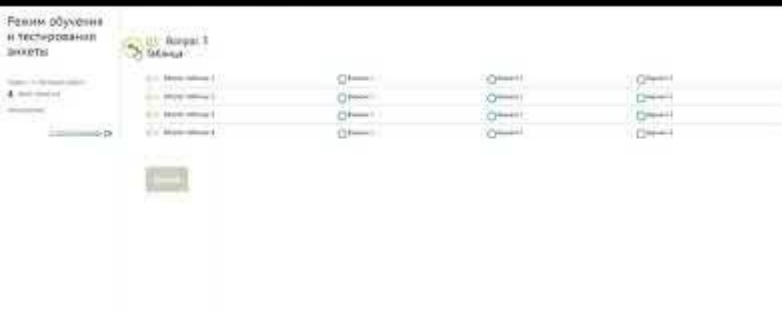
Скрыть ответы под условием, сложное условие: данный обработчик позволяет скрыть в вопросах ответы, на основании условия, которое будет указано в обработчике. В обработчике можно назначать в условия для проверки нескольких ответов на один или несколько вопросов. Информация для назначения условия указывается из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:



Скрыть подвопросы под условием: данный обработчик позволяет скрыть подвопросы в табличном вопросе, на основании условия, которое будет указано в обработчике. Информация для назначения условия указывается из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:



Скрыть подвопросы под условием (по порядку ответов): данный обработчик позволяет скрыть подвопросы в табличном вопросе, на основании условия, которое будет указано в обработчике. При проверке условия, учитывается порядок ответов. Информация для назначения условия указывается из предыдущих вопросов.

Видео по настройке обработчика:

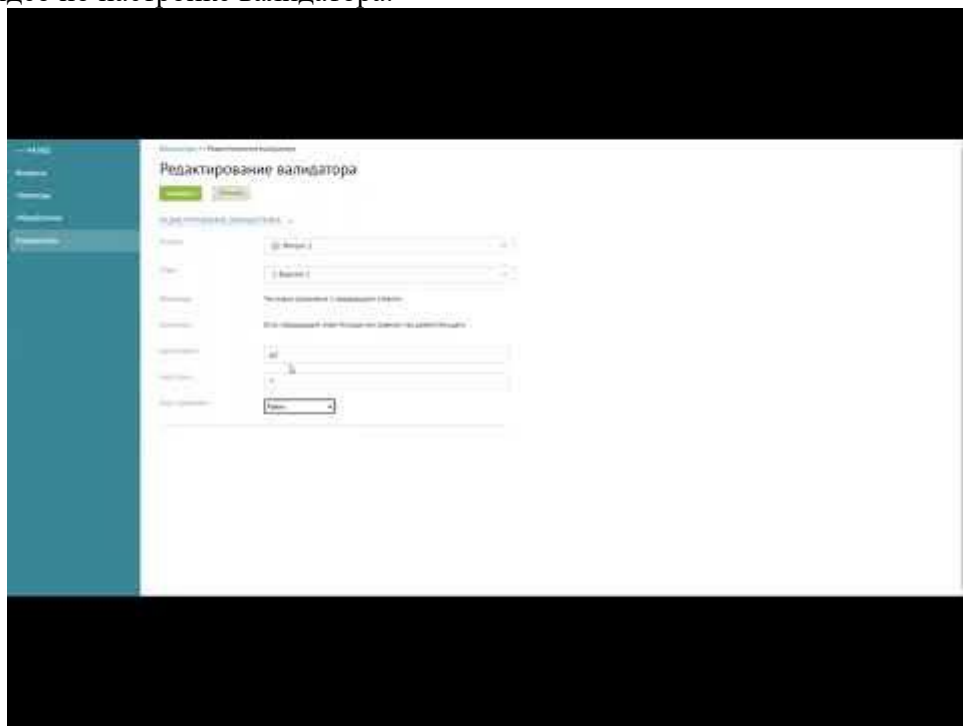


Валидаторы

Числовое сравнение с предыдущим ответом: данный валидатор запрещает переход на следующий вопрос, если числовое значение в ответе не соответствует числовому значению в предыдущем вопросе по условию. Возможные условия для выбора:

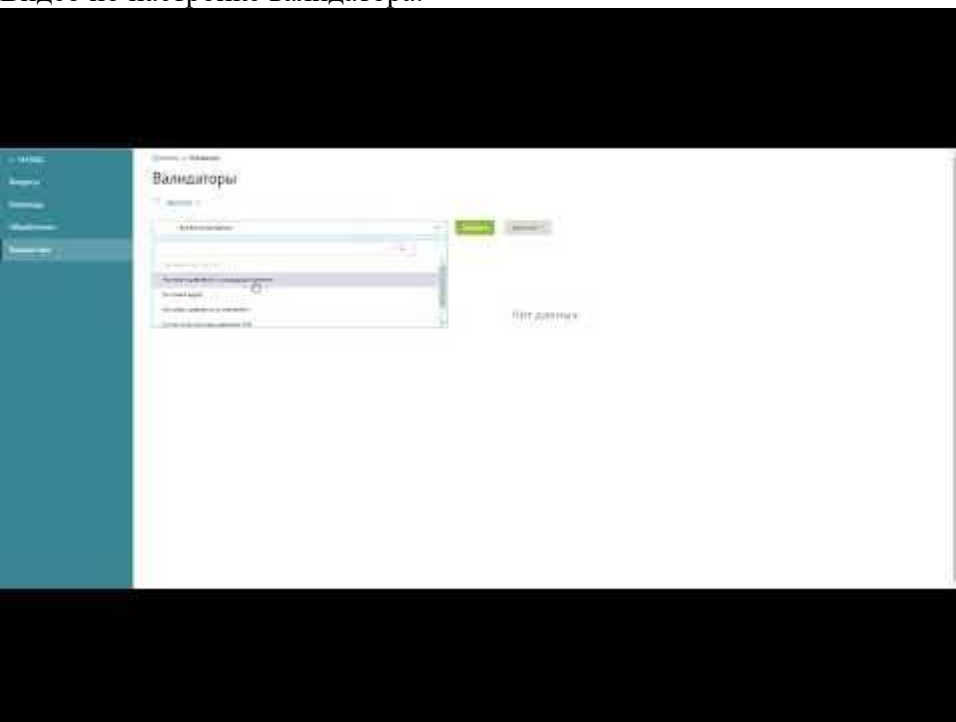
- Равно
- Меньше
- Меньше или равно
- Больше
- Больше или равно

Видео по настройке валидатора:



Почтовый адрес: данный валидатор запрещает переход на следующий вопрос, если текст ответа не является электронной почтой

Видео по настройке валидатора:

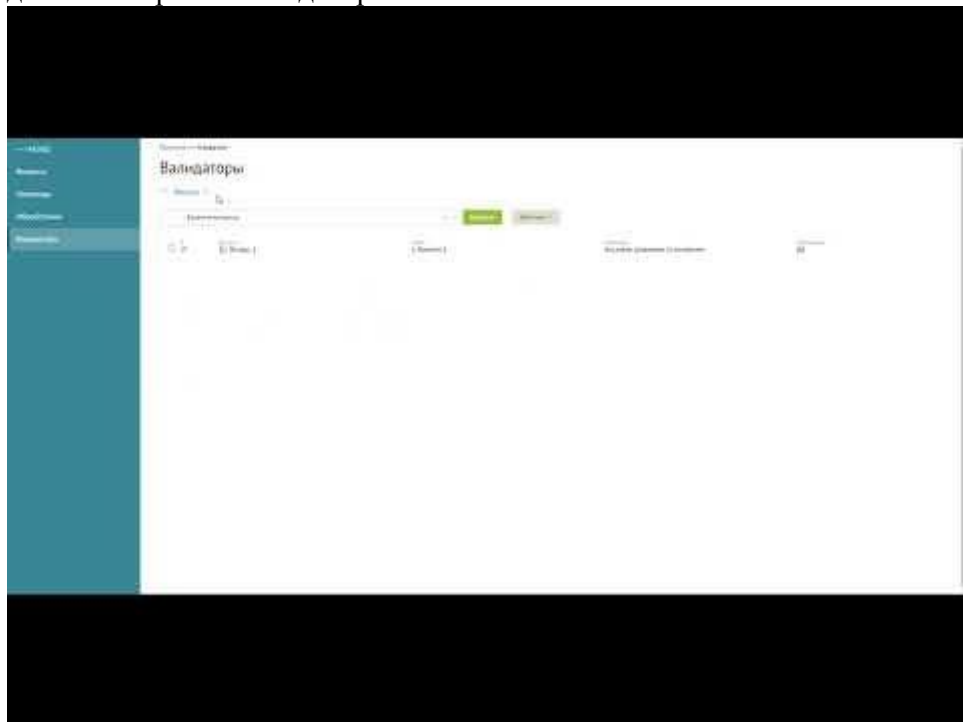


Числовое сравнение со значением: данный валидатор запрещает переход на следующий вопрос, если числовое значение в ответе не соответствует числовому значению указанному в валидаторе по условию.

Возможные условия для выбора:

- Равно
- Меньше
- Меньше или равно
- Больше
- Больше или равно

Видео по настройке валидатора:



Сумма чисел должна равняться 100: данный валидатор запрещает переход на следующий вопрос, если сумма чисел в ответах не равна 100

Видео по настройке валидатора:

